



Bva

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

*«Les services publics
vus par leurs usagers»*

- Rapport complet -

Ce sondage est réalisé en collaboration avec



et **La Tribune**

Publication de résultats synthétiques dans

La Tribune

le 10 janvier

Diffusion sur



le 10 janvier à partir de 6h.

**LEVEE D'EMBARGO
le mercredi 10 janvier 2007 à 6h00**

Vous pouvez télécharger les résultats complets du baromètre sur notre site

<http://www.bva.fr>

et sur le site de l'Institut Paul Delouvrier

<http://www.delouvrier.org>

SOMMAIRE

I - METHODOLOGIE	3
II - SYNTHÈSE	4
III - RÉSULTATS D'ENSEMBLE	10
III.1 - LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS	11
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique	12
L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics	13
Perception des efforts de modernisation des différents services publics	14
Jugement des économies réalisables sur chacun des services publics	16
Pertinence d'un rapprochement de l'éducation nationale avec les entreprises	17
Jugement sur les différentes passerelles possibles entre l'éducation nationale et le monde de l'entreprise	18
III.2 - LES USAGERS DES SERVICES PUBLICS	19
A - Agences d'aide au retour à l'emploi	20
B - Education nationale	27
C - Santé publique	42
D - Sécurité sociale	49
E - Police ou gendarmerie	56
F - Justice	63
G - Fiscalité	70
III.3 RÉCAPITULATIF	77
LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS	78
Domaines d'efforts prioritaires pour les Français	78
Pertinence d'un rapprochement de l'éducation nationale avec les entreprises	78
Comparaison opinion des Français / satisfaction des usagers sur les services publics	79
Mode de contact habituellement utilisé par service	80
Potentiel d'Internet comme mode de contact des services publics	80
Jugements des économies réalisables	81
LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS	82
Focus sur l'attente prioritaire et satisfaction à l'égard de cette attente	82
Comparaison satisfaction générale / satisfaction sur l'enjeu prioritaire	83

I - METHODOLOGIE

Les entretiens ont été réalisés par téléphone auprès de trois cibles :

Les Français :

1003 Français ont été interrogés par téléphone selon la méthode des quotas en termes de sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Les usagers :

Des échantillons d'usagers ont été constitués pour chacun des services publics considérés par les Français comme les plus importants (et pour lesquels un usager pouvait être défini). Au total 4239 usagers ont été interrogés par téléphone. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 427 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 688 usagers de l'éducation nationale
- 844 usagers des établissements de santé publique
- 776 usagers des établissements de sécurité sociale
- 662 usagers de la police et de la gendarmerie
- 273 usagers du système judiciaire
- 569 usagers des services fiscaux

Les leaders d'opinion :

Le panel est constitué de 400 leaders d'opinion interrogés par téléphone tous les trimestres parmi lesquels :

- 140 Leaders politiques (élus locaux et parlementaires)
- 130 Leaders économiques (chefs d'entreprises, présidents de CCI, Membres de la direction des principaux syndicats)
- 130 Leaders médiatiques (journalistes de presse écrite, journalistes audio-visuels -*télévision, radio*-, présidents d'agences de communication et de publicité)

Les différentes cibles ont été interrogées de mi-octobre à décembre 2006.

II - SYNTHÈSE

Voici la cinquième livraison du baromètre BVA - Institut Paul Delouvrier, réalisé en partenariat avec Radio Classique et la Tribune. Vous trouverez sur les sites Internet de BVA (<http://www.bva.fr>) et de l'Institut Paul Delouvrier (<http://www.delouvrier.org>) une synthèse approfondie ainsi que les résultats complets de l'étude ; le document ci-joint ne retenant que les principales conclusions de cette enquête.

Il se décompose en deux volets (et cinq points principaux) ; le premier présentant les perceptions - de plus en plus complexes - des Français sur les grands domaines d'action de l'Etat ; et, une seconde, synthétisant le vécu et les attentes des usagers - de plus en plus experts - des sept services publics investigués.

I - Perceptions et préoccupations des Français

1.1. L'environnement et le logement progressent de façon spectaculaire et continue mais l'Emploi et l'Education demeurent les priorités majeures (toujours insatisfaites) qui justifient tous les rapprochements possibles entre l'Ecole et l'Entreprise

L'Emploi et l'Education sont - comme toujours sur les 5 vagues du baromètre - les deux priorités principales des Français (49% et 42% des citations), mais ce sont les préoccupations liées à l'environnement et au logement (4ème et 5ème rangs) qui progressent le plus depuis ces deux dernières années : elles ont progressé de, respectivement, 10 et 3 points depuis la dernière vague d'avril et ont gagné en moyenne 6 et 5 points depuis la création du baromètre en 2004. L'image de l'action de l'Etat dans les différents domaines testés est globalement toujours aussi médiocre (49% de bonnes opinions contre 49% de mauvaises), et s'avère encore plus négative sur les deux domaines prioritaires que sont l'Emploi et l'Education : 70% des Français ont une mauvaise image de l'action de l'Etat en ce qui concerne l'Emploi et 52% en ce qui concerne l'Education Nationale.

Cependant, alors que l'on observe peu de changement pour l'Education Nationale au cours des quatre derniers semestres, l'opinion concernant l'Emploi est désormais plus favorable (de 10 points) par rapport à octobre 2005.

L'évolution positive des chiffres du chômage depuis un an n'est donc pas sans effet sur les perceptions des Français, même si celles-ci demeurent éminemment pessimistes.

Le cas de la police et de la gendarmerie est assez singulier : alors que les préoccupations " sécuritaires " des Français ne cessaient de baisser jusqu'à avril 2006 (32% en juillet 2004, 20% en avril 2005, 18% en novembre 2005 et 16% en avril 2006), ce mouvement s'est arrêté et on constate même une progression (+2 points) en octobre 2006.

Concomitamment, le niveau de satisfaction sur l'action de l'Etat en ce domaine reste exceptionnellement élevé (70%) mais en baisse, et à son plus bas niveau depuis juillet 2004..

Les jugements sur la justice, toujours très sévères (43% de bonnes opinions contre 54% de mauvaises) sont eux aussi en baisse constante depuis juillet 2004 (54% puis 45% et à présent 43% de bonnes opinions). Il est naturellement trop tôt pour savoir si nous observons " l'atterrissage en douceur " d'une préoccupation " sécuritaire " montante depuis la fin des années 1990 puis déclinante depuis 2002 ou s'il s'agit du signe avant-coureur de la renaissance d'un " sentiment d'insécurité " lié à la (re)médiatisation récente des incendies de bus et à la tension de la campagne présidentielle.

La domination des préoccupations liées à l'Emploi et à l'Education Nationale, constante depuis ces deux dernières années, et la perception toujours médiocre de l'action de l'Etat en ces domaines incite les Français à plébisciter (85%) l'idée d'un plus grand rapprochement entre l'Education Nationale et le monde de l'entreprise.

Plus surprenant, les partisans de cette idée sont en moyenne 87% (soit 74% de tous les Français) et, au minimum, toujours plus des trois-quarts (77% ; soit 65% de l'ensemble des Français) à adhérer aux 8 mesures permettant ce rapprochement que nous avons testées dans le baromètre :

Ainsi, les trois-quarts des Français (77%) et des usagers des services concernés (75%) sont favorables à une mesure, sujette à polémiques en ce moment : la détermination de quotas par filières en fonction des prévisions du marché de l'emploi dans celles-ci.

Parallèlement, plus de huit personnes sur dix (88% des Français et 82% des usagers) sont favorables à ce que l'on demande aux professeurs d'effectuer régulièrement des stages en entreprises.

En ce qui concerne cette dernière mesure, qui peut paraître spectaculaire, notons que l'adhésion est majoritaire pour l'ensemble des catégories de population, y compris auprès des élèves (81%) et parents d'élèves (82%), des sympathisants de gauche (80%) et d'extrême-gauche (84%), et même des salariés du secteur public (85%).

I.2. Si les efforts de modernisation de l'Etat sont globalement ressentis, une majorité de Français estime que des économies sont possibles - à qualité de service égale - dans chacun des domaines investigués, y compris, ceux auxquels ils sont les plus attachés

Le sentiment des efforts de modernisation entrepris par l'Etat dans les différents domaines investigués est globalement encourageant : en moyenne sur les sept domaines 53% des Français jugent que l'Etat a entrepris des efforts de modernisation " très " ou " assez " importants.

Toutefois, ce sentiment est assez inégal et s'avère logiquement largement corrélé aux attentes insatisfaites identifiées précédemment : ainsi, l'Emploi et l'Education (mais aussi la Justice) sont les domaines dans lesquels les efforts de modernisation de l'Etat sont les moins ressentis (" seulement " 46% et 48% jugent que l'Etat a consenti des efforts de modernisation importants) tandis que les efforts de modernisation entrepris pour la police (66%) et la santé publique (64%) ont, eux, été identifiés.

Inversement, le jugement qu'ont les Français sur les économies réalisables sur chacun de ces services publics est très sévère : une majorité absolue de Français estime que des économies seraient réalisables dans chacun de ces domaines à qualité de service maintenue (soit, 63% en moyenne pour les 7).

Ce jugement est aussi très pragmatique car apparaît totalement déconnecté de l'image qu'ils ont par ailleurs de l'action de l'Etat en ces sept domaines : la sécurité sociale à laquelle les Français sont très attachés, et dont ils jugent positivement l'action (51% de bonnes opinions) est ainsi le service pour lequel ils sont les plus nombreux (74%) à juger que des économies seraient réalisables. Inversement, les services pour lesquels des économies leur paraissent les moins réalisables sont la Police (56%) et l'Education Nationale (57%); deux domaines assez antinomiques en termes de perceptions de l'action de l'Etat : respectivement 70% de bonnes opinions et avant-dernière attente parmi les sept ; et 47% de bonnes opinions et deuxième plus forte attente.

II - Satisfaction, vécu et attentes des usagers

II.1. Les usagers sont globalement satisfaits mais toujours plus exigeants en ce qui concerne leur attente principale

Les usagers sont globalement satisfaits des services publics qu'ils utilisent (71% de satisfaits). Le niveau de satisfaction des usagers à l'égard des services est donc, comme toujours, nettement supérieur à la perception qu'ont les Français de l'action de l'Etat en ces mêmes domaines (49% de bonnes opinions).

Au-delà du niveau objectivement élevé constaté, il est remarquable que ce niveau observé soit strictement conforme à la proportion d'usagers satisfaits (71%) que les Français associent à un service public performant (nous l'appelons le " niveau attendu de satisfaction "). Par ailleurs, le niveau moyen de satisfaction des usagers apparaît peu soumis aux aléas de l'actualité, contrairement aux perceptions du grand public, et demeure donc remarquablement stable dans le temps : il n'oscille que de 1 à 2 points entre 71% et 73% depuis ces cinq derniers semestres.

Tout au plus peut-on noter un assez logique phénomène structurel de saisonnalité qui nous invite à préférer mesurer les évolutions par rapport à l'année précédente plutôt que par rapport au dernier semestre.

Pour autant, si le niveau moyen de satisfaction sur les 7 services évolue peu, cette inertie apparente masque des niveaux de satisfaction très hétérogènes selon les services :

- 4 services bénéficient ainsi de très bons scores de satisfaction, supérieurs à 80% et dépassant de plus de 10 points les " niveaux attendus " pour ces services. Parmi eux, deux - la Fiscalité et la Sécurité sociale - sont structurellement stables, et les deux autres - l'Education et la Santé - réalisent vague après vague la performance de satisfaire toujours d'avantage d'usagers (+6 et +5 points en un an).
- 1 service, la Police, est crédité d'un niveau moyen (70%) conforme au " niveau attendu ".
- 2 services - l'Emploi et la Justice - sont jugés très insatisfaisants, avec plus d'un usager sur deux insatisfait et des niveaux inférieurs de plus de 20 points aux " niveaux attendus " de satisfaction.

Par ailleurs, au-delà d'une satisfaction globale indéniablement élevée, les usagers des services publics concernés identifient tous une attente majeure sur laquelle est aussi évaluée leur satisfaction. Or, cette satisfaction sur l'attente prioritaire est structurellement nettement plus faible (19 points de moins) que le niveau global de satisfaction observé par ailleurs.

Plus préoccupant encore, le niveau moyen de satisfaction sur cette attente prioritaire a baissé tous les ans depuis la création du baromètre : 58% en 2004, 53% en 2005 et 52% aujourd'hui.

Cette évolution concerne tous les services - à l'exception de l'Education Nationale qui se maintient au même niveau (47% en moyenne sur les 4 derniers semestres contre 49% aujourd'hui) depuis les premières mesures - qui enregistrent des baisses comparables, de 4 à 5 points, par rapport à la moyenne observée sur les 4 précédents semestres.

Cette tendance négative ne saurait masquer les toujours très bons résultats de la Santé publique (74% d'usagers satisfaits) et les assez bons résultats de la Sécurité sociale (60%) et de la Fiscalité (61%).

Dans le détail, le premier service recueille une satisfaction maximale (86%) sur la première attente de ses usagers (1ère citée avec 31%) concernant " la qualité des soins reçus ", tandis que la sécurité sociale et la fiscalité recueillent toutes deux 59% de satisfaction sur les premières attentes citées par leurs usagers et qui concernent respectivement " la bonne adaptation et justesse des cotisations " et " la clarté et la simplicité des documents administratifs ".

Le bilan statique est plus médiocre pour l'Education Nationale (49%) et surtout la Police (46%), service enregistrant le plus fort étiage (46% aujourd'hui contre 57% à son " plus haut " en avril 2005) depuis deux ans et satisfaisant peu, et de moins en moins, en ce qui concerne la " capacité des policiers à se faire respecter " (1ère attente avec 25%, et seulement 43% de satisfaits). Concernant l'Education, le jugement moyen sur l'attente prioritaire masque en outre de fortes disparités entre les deux attentes prioritaires les plus souvent citées : si l'attente sur la " communication d'un savoir " (1ère citée avec 27%) est à présent largement satisfaite (70%) ; tel n'est pas le cas de l'autre attente majeure (2ème citée avec 26%) des usagers sur " la bonne orientation des élèves ", qui demeure largement insatisfaite (37%).

Il est franchement inquiétant pour l'Emploi et la Justice (39% et 32% de satisfaits) qui ne répondent pas du tout aux attentes prioritaires de leurs usagers et semblent perdre encore du terrain (-8 et -6 points par rapport à avril, mais stables par rapport à octobre 2005).

Ce bilan moyen, quelles que soient les attentes évoquées, est particulièrement sévère sur les attentes citées en " pôle position " par les usagers de ces services et qui portent respectivement, sur " la bonne adaptation des offres aux profils des chômeurs " (34% de satisfaits) et " la capacité de la justice à ne pas se tromper " (36% de satisfaits).

II.2. Les usagers parient sur la modernité dans les modes de contact futurs et croient largement que les services peuvent réaliser d'importantes économies dans leur mode de fonctionnement

Pour entrer en contact avec les services dont ils sont les usagers, les Français utilisent largement l'ensemble des différents modes qui leur sont offerts (une fois sur deux, deux modes de contact sont même employés pour un même service), même si, finalement, le contact physique personnel reste l'option la plus souvent privilégiée :

En moyenne sur les sept services, 63% des usagers se déplacent, 42% téléphonent, 22% échangent par courrier, 12% par internet et 4% ont été contactés directement par le service lui-même.

Outre ce niveau moyen, l'étude est riche d'enseignements, service par service, car il apparaît toujours une spécificité dans le mode de contact :

Ainsi, les usagers de l'Emploi sont-ils, de loin, les plus internautes (35% contre 12% en moyenne), et en même temps, avec ceux de l'Education sont aussi ceux qui recourent le plus au contact physique (81% et 78% contre 63% en moyenne).

Les usagers de la santé publique sont les seuls à utiliser davantage le téléphone que le contact physique (65% contre 62%) tandis que ceux de la sécurité sociale se distinguent en recourant tout autant, ou presque, aux trois principaux modes de contact, le contact physique (46%), le téléphone (46%) et le courrier (40%).

Enfin, assez logiquement, le contact direct par le service concerne surtout les usagers de la police et de la justice (11% et 10%).

Plus intéressant encore, on observe une corrélation sensible entre le niveau de satisfaction des usagers et le mode de contact qu'ils ont utilisé : au niveau global on note logiquement une moindre satisfaction (65% contre 71%) lorsque le service est venu à vous (un policier vous arrête un juge vous convoque) et surtout une satisfaction maximale lorsque votre contact a été effectué par Internet (75% contre 71%). Dans le détail, cette sur-satisfaction du contact Internet est particulièrement intéressante (mais doit être examinée avec prudence compte tenu des faibles effectifs des sous-échantillons) car elle s'observe surtout pour les services publics les plus faibles, voire médiocres, en termes de satisfaction de leurs usagers : 83% et 64% de satisfaction auprès des usagers de la Police et de la Justice contre 70% et 47% de satisfaction moyenne. Dans une moindre mesure, Internet semble aussi "doper" la satisfaction des usagers de la fiscalité (84% contre 80% en moyenne). En dehors d'Internet, notons l'incidence positive du courrier pour la satisfaction des usagers de l'emploi (60% contre 47%) et, inversement, son incidence négative sur celle des usagers de la justice (38% contre 47%).

S'agissant vraisemblablement du mode de contact d'avenir entre un usager/client et son service, nous avons examiné, outre le niveau actuel d'usage d'Internet, son potentiel futur d'utilisation.

Or, ce potentiel est extrêmement important, même si l'on ne peut le confondre avec un pronostic : en moyenne 61% des usagers des 7 services publics seraient prêts à l'utiliser à l'avenir, soit cinq fois plus que son taux actuel d'usage (12%).

Un tel usage ferait d'Internet le tout premier mode de contact - autre que le contact physique - devant le téléphone. Il resterait logiquement moins employé par les usagers des services impliquant une quelconque urgence comme la Santé publique (appel du Samu) ou la Police (44% et 47% de potentiel).

Dans un registre différent, mais pas moins "moderne" ni sans doute directement connectée à cette question du mode de contact, l'idée selon laquelle des économies pourraient être réalisées dans chacun des services commence à être soutenue par les usagers eux-mêmes.

Même si les usagers des services concernés sont sensiblement moins sévères que les Français sur le vivier d'économies qu'il serait possible de faire - à qualité de service égale - dans le service dont ils sont usagers, ils sont une majorité à penser que celles-ci sont possibles (56% contre 63% des Français).

Mais c'est dans le détail, service par service que les différences les plus marquantes se font jour :

Certes, le palmarès global des services les plus dispendieux - et notamment son podium - établi, une parfaite communion de vue entre les perceptions des Français et le vécu des usagers - Sécurité sociale, Emploi et Fiscalité sont tous trois stigmatisés dans le même ordre et dans les mêmes proportions - ; il y a un an, ces services étaient d'ailleurs déjà perçus comme coûtant trop chers à la collectivité par près d'un usager sur deux (43% à 49%).

Mais, les 4 autres services consacrent de nettes différences dans les appréciations de ces deux populations : si l'ordre de classement des usagers diffère assez peu de celui du grand public, on observe des écarts de 10 à 14 points quant aux perceptions des économies réalisables par l'Education Nationale, la Santé publique, la Police et la Justice, pour lesquels une majorité absolue d'usagers estime inenvisageables ces économies.

II.3. Le bilan global des différents services publics "scorés" à partir de tous nos indicateurs présente la santé publique comme le leader, l'Education Nationale en nets progrès et l'emploi et la justice comme les "lanterne rouge"

La représentation globale de la performance complète des différents services publics que nous proposons désormais mixe à la fois (1) la satisfaction générale et celle (2) sur l'attente prioritaire, (3) leurs évolutions depuis 5 semestres, et la perception qu'il serait difficile de faire plus d'économies (4) à qualité de service égale. C'est à partir de ces 4 indicateurs que nous établissons à présent notre palmarès des grandes catégories de services.

Globalement, celui-ci évolue peu par rapport aux vagues précédentes qui ne comportaient pas autant d'indicateurs de scoring mais aboutissait au même résultat en tête et queue de peloton :

La Santé publique demeure le service le plus performant, car stable à de très hauts niveaux en termes de satisfactions (globale et prioritaire) tout en semblant moins dispendieuse que d'autres services (peu d'économies réalisables).

Réciproquement, l'Emploi et la Justice restent les deux services les plus insatisfaisants sur tous nos indicateurs et ils perdent encore du terrain par rapport aux dernières vagues.

La Police est toujours au point d'équilibre moyen, tandis que la fiscalité et la sécurité sociale satisfont largement mais sont perçus comme coûtant encore bien cher pour le service offert (beaucoup d'économies seraient réalisables).

Enfin, l'Education Nationale se distingue en satisfaisant beaucoup tout en progressant sensiblement et en paraissant peu dispendieuse aux yeux de ses usagers. Reste encore à progresser impérativement sur l'une des attentes les plus fortes des usagers et des Français : sa capacité à bien orienter et à bien préparer à la vie active les élèves.

Gaël Sliman

Directeur adjoint de BVA OPINION

III - RÉSULTATS D'ENSEMBLE

III.1 - Les Français et les services publics

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'ACTION PUBLIQUE

R1. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

	ENSEMBLE	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>	<i>Rappel juil. 04</i>
Bases :	1003	1017	1003	1007	1004
	%	%	%	%	%
L'emploi, la lutte contre le chômage	49	62	56	49	59
L'éducation nationale	42	41	39	42	36
La santé publique	29	28	32	37	
L'environnement ⁽⁶⁾	29	19	25	19	28
Le logement ⁽⁷⁾	24	21	25	18	13
La sécurité sociale	22	22	26	25	
La justice	20	19	19	19	21
La police et la gendarmerie ⁽¹⁾	18	16	18	20	32
La fiscalité et la collecte des impôts ⁽³⁾	14	12	18	11	19
Les transports publics	7	4	9	11	5
La défense nationale ⁽⁴⁾	6	4	5	6	6
La culture ⁽²⁾	5	5	6	6	6
La décentralisation ⁽⁵⁾	5	4	4	4	5
(nsp)	1	1	1	1	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

En juillet 2004, les libellés étaient :

- (1) La sécurité publique à travers l'action de La police et la gendarmerie*
- (2) La promotion de La culture et la qualité de l'information de service public*
- (3) La fiscalité et la collecte / gestion des impôts*
- (4) La défense nationale et la capacité militaire de la France*
- (5) La décentralisation et la promotion des collectivités locales*
- (6) La protection de L'environnement*
- (7) L'amélioration du/ Le logement et du cadre de vie*

L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES PRINCIPAUX SERVICES PUBLICS

R2. Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat

	Une très bonne opinion	Une opinion plutôt bonne	S/T BONNE OPI-NION	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mauvaise opinion	S/T UNE MAUVAISE OPI-NION	(nsp)	Total
Base :	1003							
	%	%	%	%	%	%	%	%
La police et la gendarmerie	7	63	70	21	7	28	2	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	9	66	75	17	6	23	2	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	8	64	72	19	8	27	1	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	11	66	77	14	4	18	5	100
<i>Rappel juil. 2004(1)</i>	7	58	65	26	7	33	2	100
La santé publique	7	58	65	27	7	34	1	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	7	60	67	25	7	32	1	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	8	53	61	31	7	38	1	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	9	61	70	21	7	28	2	100
La sécurité sociale	5	46	51	36	12	48	1	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	7	51	58	31	9	40	2	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	7	41	48	39	12	51	1	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	10	54	64	25	7	32	4	100
<i>La sécurité sociale et la santé publique(2)</i>	4	38	42	43	15	58	+	100
L'éducation nationale	3	44	47	42	10	52	1	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	4	39	43	40	15	55	2	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	4	45	49	38	11	49	2	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	3	47	50	35	9	44	6	100
<i>Rappel juil. 2004</i>	4	43	47	41	10	51	2	100
La justice	2	41	43	42	12	54	3	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	3	42	45	40	12	52	3	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	4	41	45	42	12	54	1	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	4	50	54	30	9	39	7	100
<i>Rappel juil. 2004</i>	2	37	39	45	14	59	2	100
La fiscalité et la collecte des impôts	2	35	37	41	19	60	3	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	3	37	40	41	16	57	3	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	2	34	36	41	21	62	2	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	4	45	49	33	11	44	7	100
<i>Rappel juil. 2004(3)</i>	2	27	29	49	19	68	3	100
L'emploi, la lutte contre le chômage	2	27	29	52	18	70	1	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	2	17	19	53	26	79	2	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	1	18	19	55	25	80	1	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	1	21	22	54	19	73	5	100
<i>Rappel juil. 2004</i>	1	17	18	60	21	81	1	100

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

(2) En 2004, l'item était regroupé

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

**PERCEPTION DES EFFORTS DE MODERNISATION
DES DIFFÉRENTS SERVICES PUBLICS**

R3. Et pour chacun de ces mêmes domaines, dites-moi si vous avez l'impression que les efforts de modernisation sont très importants, assez importants, peu importants, pas importants du tout.

	Très importants	Assez importants	<i>S/T IMPORTANTS</i>	Peu importants	Pas importants du tout	<i>S/T PAS IMPORTANTS</i>	(nsp)	Total
	%	%	%	%	%	%	%	%
Base 'Grand public': 1003								
Base 'Leaders' : 400								
La police et la gendarmerie								
Grand public	16	50	66	24	8	32	2	100
Leaders	12	48	60	32	7	39	1	100
La santé publique								
Grand public	16	46	62	30	7	37	1	100
Leaders	10	38	48	38	13	51	1	100
La sécurité sociale								
Grand public	11	42	53	33	12	45	2	100
Leaders	7	29	36	49	15	64	+	100
La fiscalité et la collecte des impôts								
Grand public	11	39	50	34	14	48	2	100
Leaders	11	45	56	33	10	43	1	100
L'éducation nationale								
Grand public	14	34	48	38	13	51	1	100
Leaders	11	18	29	46	25	71	+	100
L'emploi, la lutte contre le chômage								
Grand public	13	33	46	37	15	52	2	100
Leaders	12	38	50	38	12	50	+	100
La justice								
Grand public	11	33	44	39	15	54	2	100
Leaders	5	16	21	57	21	78	1	100
Moyenne sur les 7 services (ST IMPORTANTS) :								
			53%					
			43%					

**PERCEPTION DES EFFORTS DE MODERNISATION
DES DIFFÉRENTS SERVICES PUBLICS**

**RÉCAPITULATIF
- S/T IMPORTANTS-**

R3. Et pour chacun de ces mêmes domaines, dites-moi si vous avez l'impression que les efforts de modernisation sont très importants, assez importants, peu importants, pas importants du tout.

	GRAND PUBLIC	LEADERS dont...	<i>Leaders politiques</i>	<i>Leaders économiques</i>	<i>Leaders médiatiques</i>
Bases :	1003	400	140	130	130
	%	%	%	%	%
La police et la gendarmerie	66	60	57	74	50
La santé publique	62	48	43	55	49
La sécurité sociale	53	36	35	35	39
La fiscalité et la collecte des impôts	50	56	61	55	50
L'éducation nationale	48	29	26	37	24
L'emploi, la lutte contre le chômage	46	50	47	57	45
La justice	44	21	20	27	16
Moyenne :	53%	43%	41%	49%	39%

**JUGEMENT DES ÉCONOMIES RÉALISABLES
SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS**

R4. Enfin, dites-moi si vous pensez que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans chacun de ces mêmes domaines ?

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	<i>S/T OUI</i>	Non, plutôt pas	Non, pas du tout	<i>S/T NON</i>	(nsp)	Total
Base : 1003	%	%	%	%	%	%	%	%
La sécurité sociale	35	39	74	12	13	25	1	100
La fiscalité et la collecte des impôts	30	43	73	14	10	24	3	100
La santé publique	28	36	64	18	17	35	1	100
L'emploi, la lutte contre le chômage	28	33	61	20	17	37	2	100
La justice	25	33	58	20	18	38	4	100
L'éducation nationale	25	32	57	19	23	42	1	100
La police et la gendarmerie	23	33	56	22	19	41	3	100

**PERTINENCE D'UN RAPPROCHEMENT DE L'ÉDUCATION NATIONALE
AVEC LES ENTREPRISES**

R54. Et pensez-vous qu'il faudrait rapprocher davantage l'Education Nationale du monde de l'entreprise ?

	Grand public	Usagers de l'éducation nationale	Usagers des agences d'aide à l'emploi
	Base : 1003	688	427
	%	%	%
OUI	85	86	89
NON	13	14	11
(nsp)	2	-	-
Total	100	100	100

JUGEMENT SUR LES DIFFÉRENTES PASSERELLES POSSIBLES ENTRE L'ÉDUCATION NATIONALE ET LE MONDE DE L'ENTREPRISE

R55. Voici différentes mesures qui pourraient permettre de faciliter le passage des jeunes du monde de l'école au monde de l'entreprise. Dites-moi si vous seriez plutôt favorable ou plutôt opposé à chacune de ces mesures :

	Plutôt favorable		
	Grand Public	Usagers de l'éducation nationale	Usagers des agences d'aide à l'emploi
Base	855	592	380
	%	%	%
Prévoir dès le Lycée des heures d'enseignement réservées à des personnes venant des entreprises	93	91	92
Accentuer la VAE ou validation des acquis de l'expérience qui consiste à offrir des équivalences de diplômes universitaires à des professionnels ayant quelques années d'expérience (exemple : un DEUG + 5 ans d'expérience pro donne droit à s'inscrire en Master)	92	93	93
Imposer aux universités de réserver dans chaque filière un certain nombre de places à des chômeurs voulant se recycler	89	88	87
Demander aux professeurs d'effectuer régulièrement des stages en entreprise	88	82	83
Faire intervenir les personnes issues des entreprises concernées dans le choix et l'organisation des filières et des programmes scolaires	87	85	88
Systematiser dès le collège les stages obligatoires et réguliers en entreprises pour les élèves	86	80	85
Donner aux stages en entreprises un poids très important dans les notations des élèves	83	74	80
Déterminer chaque année le nombre d'élèves accueillis dans chaque filière en fonction des prévisions du marché de l'emploi dans ce domaine	77	74	76

III.2 - Les usagers des services publics

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

PROPORTION D'USAGERS

R47. Vous personnellement ou votre CONJOINT, avez-vous eu au cours de ces deux dernières années un contact avec une agence d'aide au retour à l'emploi telle que l'ANPE, les ASSEDICS, ou l'AFPA que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?*

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	2074	3726	3014	2013	4014
	%	%	%	%	%
Oui, vous ou votre conjoint êtes actuellement en emploi mais vous avez connu une période de chômage	11	-	-	-	-
Oui, vous ou votre conjoint êtes actuellement au chômage	7	-	-	-	-
Oui, vous ou votre conjoint avez eu un autre contact avec ces agences (réorientation professionnelle, recrutement d'un salarié, etc.)	5	-	-	-	-
S/T Usagers	21	18	17	17	20
Oui, il y a plus de deux ans	-	13	11	7	9
Non	79	69	72	76	71
(nsp)	+	+	+	+	+
Total	100	100	100	100	100

*Modalités posées différemment avant oct. 2006 :

- Non, jamais
- Oui, depuis ces 12 derniers mois
- Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans
- Oui, il y a plus de deux ans
- (nsp)

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

R48. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

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

	ENSEMBLE	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>	<i>Rappel juil. 04</i>
Bases :	427	686	522	340	785
	%	%	%	%	%
Très satisfait	12	11	9	14	9
Plutôt satisfait	35	40	38	37	42
<i>S/T SATISFAIT</i>	47	51	47	51	51
Plutôt mécontent	35	30	35	34	30
Très mécontent	17	18	17	15	16
<i>S/T MECONTENT</i>	52	48	52	49	46
(nsp)	1	1	1	+	3
Total	100	100	100	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R49. Pourquoi en avez-vous été mécontent ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

Base : Usagers d'une agence d'aide au retour à l'emploi depuis moins de 2 ans, mécontents du service rendu

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	224	332	269	166
		%	%	%
ST Insatisfaction quant à l'efficacité des agences (sp)	68	45	56	57
Ils ne nous aident pas / Service inutile / inefficace	50	31	47	47
Pas assez compétents / pas assez professionnels	24	15	10	18
Trop d'attente dans les agences / Délais de rendez-vous trop long*	8	5	6	non exprimé
ST Insatisfaction quant à la personnalisation du service	58	50	39	48
Difficultés à nous orienter / On nous conseille mal	29	15	14	18
Accueil peu personnalisé / pas assez d'écoute	21	21	18	17
Pas de suivi des actions menées	19	18	10	14
Ne s'adaptent pas aux personnes ayant un parcours atypique	17	7	+	7
ST Insatisfaction quant aux offres fournies	38	32	27	19
Pas assez d'offres / On ne nous propose pas beaucoup de travail	35	29	24	16
Offres non mises à jour	7	3	3	5
ST Rigidité administrative	11	4	7	11
Démarches administratives complexes / beaucoup de documents demandés	8	3	5	4
On doit répondre à certaines obligations : par exemple, obligation de présence	5	1	2	7
Autre (nsp)	1	3	3	-
	+	+	-	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

*Réponse nouvelle en octobre 2005

MODES DE CONTACT

R50. En règle générale comment vous mettez-vous en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 427
	%
Par un contact physique (en face à face, en vous déplaçant)	81
Par internet	35
Par téléphone	34
Par courrier	14
(Ce sont eux qui entrent en contact avec vous)	2
(Autre)	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

R50bis. Et à l'avenir, seriez-vous prêt à utiliser Internet pour rentrer en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 278
	%
OUI	66
NON	34
(nsp)	+
Total	100

JUGEMENT DES ÉCONOMIES RÉALISABLES

R51. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 427
	%
OUI	61
NON	33
(nsp)	6
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R52. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ?

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

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	427	686	522	340
	%	%	%	%
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	32	26	33	28
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	28	25	22	20
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	14	18	15	19
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	7	9	8	8
Le montant des allocations chômage versées	6	6	6	7
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	6	7	6	10
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	5	7	7	5
(nsp)	2	2	3	3
Total	100	100	100	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R53. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est...

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

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Satisfaction moyenne

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	420	669	505	328	738
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	6	11	5	6	6
Assez satisfaisante	33	36	33	39	38
S/T SATISFAISANTE	39	47	38	45	44
Peu satisfaisante	38	34	41	38	38
Pas satisfaisante du tout	23	18	20	16	17
S/T INSATISFAISANTE	61	52	61	54	55
(nsp)	-	1	1	1	1
Total	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	ENSEMBLE	1ère attente Adaptation des offres	2ème attente L'efficacité des formations
Bases :	420	137	121
	%	%	%
Très satisfaisante	6	4	3
Assez satisfaisante	33	30	29
S/T SATISFAISANTE	39	34	32
Peu satisfaisante	38	41	40
Pas satisfaisante du tout	23	25	28
S/T INSATISFAISANTE	61	66	68
(nsp)	-	-	-
Total	100	100	100

B - EDUCATION NATIONALE

PROPORTION D'USAGERS

Question posée aux parents : R15. Vous personnellement, avez-vous l'un de vos enfants actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit une école primaire, un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, (c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique. Inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

Question posée aux enfants : R24. Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, c'est-à-dire une université une classe préparatoire ou une grande école publique (inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

	ENSEMBLE*				
	Octobre 2006	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	1520	2076	1532	1514	2399
	%	%	%	%	%
Oui, en primaire	21	19	19	18	18
Oui, au collège	14	14	11	12	11
Oui, au lycée	12	13	15	14	12
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	10	9	9	10	9
S/T OUI, DANS LE PUBLIC	45	44	44	44	43
(Oui, mais dans le privé)	4	5	4	5	4
(Non)	51	51	52	51	53
(nsp)	+	+	+	+	+
Total	100	100	100	100	100

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

PROPORTION D'USAGERS : PARENTS D'ENFANTS SCOLARISÉS DANS UNE ÉCOLE PUBLIQUE

ADULTES DE 25 A 60 ANS					
	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	1282	1661	1209	1211	1833
	%	%	%	%	%
Oui, en primaire	25	24	24	23	24
Oui, au collège	16	15	13	14	13
Oui, au lycée	10	10	11	10	9
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	7	6	6	6	5
S/T OUI, DANS LE PUBLIC	43	41	40	40	39
(Oui, mais dans le privé)	3	4	4	4	3
(Non)	54	55	56	56	58
(nsp)	+	+	+	+	+
Total	100	100	100	100	100

PROPORTION D'USAGERS : ENFANTS SCOLARISÉS DANS UNE ÉCOLE PUBLIQUE

ENFANTS DE 15 A 25 ANS					
	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	238	415	324	318	516
	%	%	%	%	%
Oui, en primaire	-	-	-	-	-
Oui, au collège	3	7	3	5	6
Oui, au lycée	22	26	30	27	26
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	29	21	22	25	22
S/T OUI, DANS LE PUBLIC	55	53	55	57	54
(Oui, mais dans le privé)	9	9	9	9	7
(Non)	36	38	36	33	39
(nsp)	+	+	+	1	+
Total	100	100	100	100	100

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

Question posée aux parents : R16. Globalement, en tant que parent d'élève, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège, au lycée, ou dans un établissement du supérieur ?

Question posée aux enfants : R25. Globalement, en tant qu'élève ou étudiant diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie par les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège, au lycée, ou dans un établissement du supérieur ?

Base : Parents d'élèves ou élèves de l'Education Nationale depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE				
	Octobre 2006	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	688	908	672	665	995
	%	%	%	%	%
Très satisfait	19	17	20	20	17
Plutôt satisfait	67	61	60	58	62
S/T SATISFAIT	86	78	80	78	79
Plutôt mécontent	12	18	14	17	17
Très mécontent	2	4	4	4	4
S/T MECONTENT	14	22	18	21	21
(nsp)	+	+	2	1	+
Total	100	100	100	100	100

SATISFACTION GLOBALE DES PARENTS

PARENTS					
	ENSEMBLE	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>	<i>Rappel juil. 04</i>
Bases :	558	688	495	483	716
	%	%	%	%	%
Très satisfait	20	20	23	22	17
Plutôt satisfait	66	59	58	59	60
<i>S/T SATISFAIT</i>	86	79	81	81	77
Plutôt mécontent	12	17	13	16	18
Très mécontent	2	4	4	3	4
<i>S/T MECONTENT</i>	14	21	17	19	22
(nsp)	+	+	2	+	1
Total	100	100	100	100	100

SATISFACTION GLOBALE DES ÉLÈVES

ELEVES					
	ENSEMBLE	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>	<i>Rappel juil. 04</i>
Bases :	130	220	177	182	279
	%	%	%	%	%
Très satisfait	15	10	12	16	14
Plutôt satisfait	69	65	66	56	67
<i>S/T SATISFAIT</i>	84	75	78	72	81
Plutôt mécontent	15	20	17	22	16
Très mécontent	1	5	5	5	3
<i>S/T MECONTENT</i>	16	25	22	27	19
(nsp)	-	+	-	1	-
Total	100	100	100	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT DES PARENTS D'ÉLÈVES

R17. Pourquoi êtes-vous mécontent de l'action de l'Education Nationale ?

Base : Parents d'élèves de l'Education Nationale mécontents du service rendu

PARENTS				
	ENSEMBLE	<i>Rappel</i> <i>avr. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>oct. 05</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 05</i>
Bases :	79	144	84	93
	%	%	%	%
<i>ST Critique de l'enseignement fourni et de l'encadrement</i>	53	45	46	46
Mauvaise qualité de l'enseignement, programmes inadaptés	32	30	21	17
Pas de suivi réel des élèves	29	13	22	24
Faible niveau des élèves /Trop d'élèves ne savent pas lire	14	7	12	9
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale</i>	43	25	50	31
Manque de moyens (sp)	13	3	12	3
Manque de professeurs/ de remplaçants	10	7	13	8
Trop d'élèves dans les classes	8	5	14	10
Manque de dispositifs pour les élèves en difficultés	6	7	10	5
Manque de sécurité dans les établissements*	6	3	15	non exprimé
Développement d'une éducation à deux vitesses (sp)	5	4	2	4
Fermeture de classes / d'écoles	1	1	3	2
Suppression de postes	3	-	1	3
Manque de reconnaissance du corps enseignant	-	-	1	3
<i>ST Critiques à l'encontre des professeurs</i>	41	42	41	45
Manque d'investissement de la part des professeurs, incompétence des professeurs	29	26	29	29
Absentéisme des professeurs	11	14	14	16
Trop de grèves	5	5	5	6
<i>ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle des jeunes</i>	15	3	4	5
Mauvaise orientation pour les élèves	13	3	2	4
Manque de débouchés pour les diplômés	6	1	1	3
<i>ST Développement des incivilités</i>	13	9	11	14
Manque de respect des élèves envers les professeurs à la sortie des cours	9	2	11	3
Il n'y a plus/ pas assez d'éducation civique	8	8	-	12
<i>ST Critiques des réformes mises en oeuvre</i>	4	1	1	3
Réforme des programmes trop fréquente	4	1	1	1
Réforme du bac est mauvaise	-	-	-	2
Autres (nsp)	5	4	2	3
	1	1	-	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

*Réponse nouvelle en octobre 2005

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT DES ÉLÈVES

R26. Pourquoi êtes-vous mécontent de l'action de l'Education Nationale ?

Base : Elèves de l'Education Nationale mécontents du service rendu

***ATTENTION : BASE FAIBLE**

ELEVES				
	ENSEMBLE	<i>Rappel</i> <i>avr. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>oct. 05</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 05</i>
Bases :	21*	54*	39*	49*
	%	%	%	%
<i>ST Critique du système d'enseignement</i>				
Programme d'enseignement non adapté/système à revoir/réforme pas adapté	38	34	32	7
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale</i>				
Trop d'élèves dans les classes	52	2	10	6
Manque de moyens (sp)	24	15	18	15
Manque de professeurs/ de remplaçants	10	7	18	19
Vétusté des locaux	10	4	10	15
Manque de dispositifs pour les élèves en difficultés	-	8	5	7
<i>ST Critiques à l'encontre des professeurs</i>				
Manque de pédagogie	24	19	13	13
Absentéisme des professeurs	19	2	5	6
Manque d'investissement de la part des professeurs	-	6	18	23
<i>ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle</i>				
Manque de débouchés	10	7	5	4
Mauvaise orientation	10	4	2	6
<i>ST Critique de l'enseignement fourni</i>				
Niveau trop faible	-	2	13	17
<i>ST Développement des incivilités</i>				
Manque de respect des élèves envers les professeurs	-	-	5	4
Autres				
(nsp)	19	7	7	4
	-	2	-	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

MODES DE CONTACT

R18-R27. En règle générale comment vous mettez-vous en contact avec l'Education Nationale, que ce soit avec les écoles primaires, collèges, lycées ou établissements du supérieur ?

Base : Parents d'élèves ou élèves de l'Education Nationale depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Base :	688	558	130
	%	%	%
Par un contact physique (en face à face, en vous déplaçant)	78	80	67
Par téléphone	30	29	32
Par courrier	24	24	21
Par internet	10	5	31
(Ce sont eux qui entrent en contact avec vous)	2	2	2
(Autre)	3	3	1
(nsp)	1	1	2

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

R18bis-R27bis Et à l'avenir, seriez-vous prêt à utiliser Internet pour rentrer en contact avec l'éducation nationale, les écoles primaires, collèges, lycées ou établissements du supérieur ?

Base : Parents d'élèves ou élèves de l'Education Nationale depuis moins de 2 ans n'utilisant pas Internet

	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Base :	618	528	90
	%	%	%
OUI	64	63	73
NON	36	37	26
(nsp)	+	+	1
Total	100	100	100

JUGEMENT DES ÉCONOMIES RÉALISABLES

R19-R28. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de l'Education Nationale ?

Base : Parents d'élèves ou élèves de l'Education Nationale depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Base :	688	558	130
	%	%	%
OUI	47	47	46
NON	50	50	53
(nsp)	3	3	1
Total	100	100	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

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

Question posée aux enfants : R29. 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 depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE			
	Octobre 2006	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	688	908	672	665
	%	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	27	27	20	26
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	26	25	27	24
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	16	18	19	18
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	11	12	10	9
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	11	11	17	15
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	7	6	5	6
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	1	1	1	1
(nsp)	1	+	1	1
Total	100	100	100	100

PRINCIPALE ATTENTE DES PARENTS D'ÉLÈVES CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

	PARENTS			
	ENSEMBLE	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	558	688	495	483
	%	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	31	30	22	30
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	23	23	25	22
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	19	20	21	20
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	10	9	8	7
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	9	10	16	12
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	6	6	6	7
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	1	1	1	1
(nsp)	1	1	1	1
Total	100	100	100	100

PRINCIPALE ATTENTE DES ÉLÈVES CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

	ELEVES			
	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	130	220	177	182
	%	%	%	%
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	35	31	30	32
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	20	14	17	21
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	19	22	18	16
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	11	17	17	17
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	7	9	14	10
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	6	4	3	3
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	2	2	1	-
(nsp)	-	1	-	1
Total	100	100	100	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R21. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Education Nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

R30. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Education Nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

	ENSEMBLE				
	Octobre 2006	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	683	903	666	659	980
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	6	11	5	7	4
Assez satisfaisante	43	35	41	42	44
S/T SATISFAISANTE	49	46	46	49	48
Peu satisfaisante	39	40	38	39	40
Pas satisfaisante du tout	12	14	15	12	11
S/T INSATISFAISANTE	51	54	53	51	51
(nsp)	+	+	1	+	1
Total	100	100	100	100	100

SATISFACTION DES PARENTS CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

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

Satisfaction moyenne

PARENTS					
	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	553	685	489	478	702
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	5	11	6	8	4
Assez satisfaisante	42	39	40	44	46
S/T SATISFAISANTE	47	50	46	52	50
Peu satisfaisante	39	38	40	38	39
Pas satisfaisante du tout	13	12	13	10	10
S/T INSATISFAISANTE	52	50	53	48	49
(nsp)	1	+	1	+	1
Total	100	100	100	100	100

SATISFACTION DES ÉLÈVES CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

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

Satisfaction moyenne

ELEVES					
	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	130	218	177	181	278
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	6	8	4	4	4
Assez satisfaisante	48	26	43	38	39
S/T SATISFAISANTE	54	34	47	42	43
Peu satisfaisante	38	47	35	43	44
Pas satisfaisante du tout	8	18	18	14	13
S/T INSATISFAISANTE	46	65	53	57	57
(nsp)	-	1	-	1	-
Total	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

		ENSEMBLE			
		1ère attente	2ème attente	3ème attente	
		<i>Communiquer aux élèves un savoir</i>	<i>Bonne orientation des élèves</i>	<i>Donner le sens de la discipline</i>	
Bases :	683	187	176	112	
	%	%	%	%	
Très satisfaisante	6	9	3	4	
Assez satisfaisante	43	61	34	36	
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	49	70	37	40	
Peu satisfaisante	39	27	46	45	
Pas satisfaisante du tout	12	3	17	15	
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	51	30	63	60	
(nsp)	+	+	-	-	
Total	100	100	100	100	

Satisfaction détaillée par attente (parents)

PARENTS				
	ENSEMBLE	1ère attente <i>Communiquer aux élèves un savoir</i>	2ème attente <i>Bonne orientation des élèves</i>	3ème attente <i>Donner le sens de la discipline</i>
Bases :	553	172	130	103
	%	%	%	%
Très satisfaisante	5	8	4	4
Assez satisfaisante	42	60	32	35
S/T SATISFAISANTE	47	68	36	39
Peu satisfaisante	39	28	45	46
Pas satisfaisante du tout	13	3	19	15
S/T INSATISFAISANTE	52	31	64	61
(nsp)	1	1	-	-
Total	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente (enfants)

ENFANTS				
	ENSEMBLE	1ère attente <i>Bonne orientation des élèves</i>	2ème attente <i>Favoriser l'insertion professionnelle</i>	2ème attente <i>Garantir l'égalité entre les élèves</i>
Bases :	130	46	24*	26*
	%	%	%	%
Très satisfaisante	6	2	8	4
Assez satisfaisante	48	39	54	46
S/T SATISFAISANTE	54	41	62	50
Peu satisfaisante	38	50	25	42
Pas satisfaisante du tout	8	9	13	8
S/T INSATISFAISANTE	46	59	38	50
(nsp)	-	-	-	-
Total	100	100	100	100

*2èmes attentes ex-aequo. Attention base faible.

C - SANTÉ PUBLIQUE

PROPORTION D'USAGERS

R33. Au cours de ces deux dernières années, avez-vous eu recours pour vous personnellement ou pour l'un de vos proches aux services de santé publique c'est-à-dire aux hôpitaux publics, aux services d'urgence ou au SAMU*

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	1442	1393	1004	1006	2004
	%	%	%	%	%
Oui, suite à une situation d'urgence (malaise, accident, etc.)	38	-	-	-	-
Oui, pour un rendez-vous en hôpital (check-up, visite de contrôle, consultation auprès d'un spécialiste)	22	-	-	-	-
Oui, dans le cadre d'une opération prévue depuis longtemps	13	-	-	-	-
(Oui pour autre chose)	2	-	-	-	-
S/T Usagers	59	45	43	48	47
Oui, il y a plus de deux ans	-	21	15	15	17
Non	41	34	42	37	36
(nsp)	+	-	+	+	+
Total	100	100	100	100	100

*Items différents en oct. 2006

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

*Modalités posées différemment avant oct. 2006 :

- Non, jamais
- Oui, depuis ces 12 derniers mois
- Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans
- Oui, il y a plus de deux ans
- (nsp)

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

R34. Globalement, en tant qu'utilisateur du système de santé publique, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de son action ?

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

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	844	632	426	480	939
	%	%	%	%	%
Très satisfait	37	35	34	34	33
Plutôt satisfait	50	50	48	51	52
S/T SATISFAIT	87	85	82	85	85
Plutôt mécontent	10	10	13	12	10
Très mécontent	3	5	4	2	4
S/T MECONTENT	13	15	17	14	14
(nsp)	-	+	1	1	1
Total	100	100	100	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R35. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action des services de santé publique ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

Base : Usagers des services de santé publique depuis moins de 2 ans, mécontents du service rendu

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	113	95	74	66
	%	%	%	%
<i>ST Critiques des soins dispensés et attente</i>	64	59	61	58
L'attente / l'attente aux urgences	54	39	40	46
Les soins de mauvaise qualité / soins "bâclés"	12	17	20	9
Les erreurs de diagnostic	4	13	16	10
<i>ST Critiques relatives au personnel des services hospitaliers</i>	49	40	39	31
Le manque d'humanité envers les patients / le manque de disponibilité du personnel	32	27	24	15
L'incompétence du personnel/ le laxisme du personnel	20	15	19	16
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens du système hospitalier</i>	30	25	24	27
Le personnel est insuffisant (infirmières, aide-soignantes, etc.)	25	18	21	24
Le manque de médecins et de spécialistes (chirurgiens, etc.)	10	6	8	5
Le manque de lits dans les hôpitaux	6	4	3	5
<i>ST Sentiment d'une inégalité d'accès aux soins</i>	2	-	3	2
L'éloignement des lieux de soins / insuffisance de médecins en milieu rural	2	-	3	2
Autres (nsp)	6 1	5 2	4 -	3 -

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

MODES DE CONTACT

R36. En règle générale comment vous mettez-vous en contact avec les hôpitaux publics, les services d'urgence ou le SAMU ?

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

	ENSEMBLE
Base :	844
	%
Par téléphone	65
Par un contact physique (en face à face, en vous déplaçant)	62
Par courrier	3
Par internet	1
(Ce sont eux qui entrent en contact avec vous)	2
(Autre)	3
(nsp)	+

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

R36bis Et à l'avenir, seriez-vous prêt à utiliser Internet pour rentrer en contact avec les hôpitaux publics, les services d'urgence ou le SAMU ?

Base : Usagers des services de santé publique depuis moins de 2 ans n'utilisant pas Internet

	ENSEMBLE
Base :	832
	%
OUI	44
NON	55
(nsp)	1
Total	100

JUGEMENT DES ÉCONOMIES RÉALISABLES

R37. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de santé publique ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 844
	%
OUI	47
NON	50
(nsp)	3
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R38. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

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

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	844	632	426	480	939
	%	%	%	%	%
La qualité des soins reçus	31	31	29	33	34
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	19	17	15	15	14
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	16	21	18	21	17
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	13	12	16	12	14
La qualité de l'accueil des malades et des familles ⁽¹⁾	7	8	9	9	9
La rapidité à prendre en compte vos demandes ⁽²⁾	7	7	7	5	} 8
La qualité et l'efficacité des services administratifs	2	2	2	1	
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société	3	1	1	1	2
(nsp)	2	1	3	3	2
Total	100	100	100	100	100

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

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

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R39. Comment jugez-vous aujourd'hui l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU ? Estimez-vous qu'elle est...

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

Satisfaction moyenne

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	831	628	413	468	919
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	19	35	26	35	31
Assez satisfaisante	55	41	51	50	49
S/T SATISFAISANTE	74	76	77	85	80
Peu satisfaisante	20	18	17	10	15
Pas satisfaisante du tout	5	6	4	4	4
S/T INSATISFAISANTE	25	24	21	14	19
(nsp)	1	+	2	1	1
Total	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	ENSEMBLE	1ère attente	3ème attente	4ème attente
		Qualité des soins reçus	Accès et gratuité des soins	Rapidité d'accès aux soins
Bases :	831	263	134	113
	%	%	%	%
Très satisfaisante	19	24	21	12
Assez satisfaisante	55	62	59	48
S/T SATISFAISANTE	74	86	80	60
Peu satisfaisante	20	12	13	26
Pas satisfaisante du tout	5	1	5	11
S/T INSATISFAISANTE	25	13	18	37
(nsp)	1	1	2	3
Total	100	100	100	100

D - SÉCURITÉ SOCIALE

PROPORTION D'USAGERS

R40. Vous personnellement ou votre CONJOINT, avez-vous été en relation, au cours de ces DEUX dernières années, avec un centre de sécurité sociale que ce soit par téléphone, par courrier, par internet ou en vous déplaçant ?*

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	1442	1222	1004	1006	2004
	%	%	%	%	%
Oui, avec la caisse d'allocations familiales	20	-	-	-	-
Oui, avec la caisse d'assurances maladie	47	-	-	-	-
Oui, avec la caisse de retraite, la caisse d'assurance vieillesse	8	-	-	-	-
S/T Usagers	54	47	44	47	50
Oui, il y a plus de deux ans	-	11	7	7	7
Non	46	41	49	45	42
(nsp)	+	1	+	1	1
Total	100	100	100	100	100

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

*Modalités posées différemment avant oct. 2006 :

- Non, jamais
- Oui, depuis ces 12 derniers mois
- Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans
- Oui, il y a plus de deux ans
- (nsp)

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

R41. Globalement, en tant qu'usager d'un centre de sécurité sociale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ce/ces centre(s) à votre égard ?

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

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	776	579	435	474	993
	%	%	%	%	%
Très satisfait	25	26	25	28	26
Plutôt satisfait	58	57	58	57	55
S/T SATISFAIT	83	83	83	85	81
Plutôt mécontent	12	13	12	9	13
Très mécontent	5	4	4	5	5
S/T MECONTENT	17	17	16	14	18
(nsp)	+	+	1	1	1
Total	100	100	100	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R42. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action de la sécurité sociale ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

Base : Usagers des services de sécurité sociale depuis moins de 2 ans, mécontents du service rendu

	ENSEMBLE	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	130	95	69	64
	%	%	%	%
<i>ST L'insatisfaction quant au personnel de la Sécu</i>	62	59	64	59
La perte de dossiers / Les erreurs	21	21	13	21
Le temps d'attente pour rencontrer une personne est trop long	19	7	12	10
Ne nous aide pas / informe mal	18	17	38	14
Le manque d'amabilité du personnel / mauvais accueil	15	21	20	17
Les problèmes pour joindre le personnel	12	5	14	17
<i>ST L'insatisfaction quant à la lenteur des procédures</i>	37	35	45	58
La lenteur de la prise en compte des demandes	23	16	36	49
La lenteur des remboursements	19	19	11	15
<i>ST L'insatisfaction quant à la complexité des procédures</i>	24	11	9	12
Il y a trop de papiers à remplir	17	8	6	9
Complexité des changements de situation (déménagements etc.)	12	3	4	3
Autres	9	7	6	3
(nsp)	2	1	-	3

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

MODES DE CONTACT

R43. En règle générale comment vous mettez-vous en contact avec la sécurité sociale ?

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

	ENSEMBLE
Base :	776
	%
Par téléphone	46
Par un contact physique (en face à face, en vous déplaçant)	46
Par courrier	40
Par internet	12
(Ce sont eux qui entrent en contact avec vous)	1
(Autre)	+

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

R43bis Et à l'avenir, seriez-vous prêt à utiliser Internet pour rentrer en contact avec la sécurité sociale ?

Base : Usagers des services de sécurité sociale depuis moins de 2 ans n'utilisant pas Internet

	ENSEMBLE
Base :	682
	%
OUI	62
NON	37
(nsp)	1
Total	100

JUGEMENT DES ÉCONOMIES RÉALISABLES

R44. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la sécurité sociale ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 776
	%
OUI	77
NON	21
(nsp)	2
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R45. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ?

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

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	776	579	435	474	993
	%	%	%	%	%
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	24	15	23	16	15
La rapidité des remboursements et des prestations	22	27	26	28	26
Le niveau du remboursement et des prestations	16	16	14	19	15
La clarté et la simplicité des documents administratifs	15	14	14	12	12
Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles ⁽¹⁾	11	5	11	7	6
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	6	10	7	9	7
La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents)	5	12	3	7	16
(nsp)	1	1	2	2	3
Total	100	100	100	100	100

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

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R46. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...

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

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Satisfaction moyenne

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	768	574	428	463	962
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	9	22	9	16	14
Assez satisfaisante	51	39	56	50	53
S/T SATISFAISANTE	60	61	65	66	67
Peu satisfaisante	30	25	28	26	24
Pas satisfaisante du tout	9	12	6	7	8
S/T INSATISFAISANTE	39	37	34	33	32
(nsp)	1	2	1	1	1
Total	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	ENSEMBLE	1ère attente Cotisations et prestations adaptées	2ème attente Rapidité des remboursements	3ème attente Niveau du remboursement et des prestations
Bases :	768	184	167	126
	%	%	%	%
Très satisfaisante	9	4	16	8
Assez satisfaisante	51	55	57	47
S/T SATISFAISANTE	60	59	73	55
Peu satisfaisante	30	33	20	37
Pas satisfaisante du tout	9	8	7	6
S/T INSATISFAISANTE	39	41	27	43
(nsp)	1	-	-	2
Total	100	100	100	100

E - POLICE OU GENDARMERIE

PROPORTION D'USAGERS

R8. Vous personnellement, avez-vous eu l'un de ces contacts directs avec la police ou la gendarmerie au cours de ces DEUX dernières années ?*

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	1570	1687	2011	2013	3010
	%	%	%	%	%
Vous avez été contrôlé, verbalisé ou arrêté	26	-	-	-	-
Vous avez appelé la police pour lui demander d'intervenir	10	-	-	-	-
Vous vous êtes rendu au commissariat pour déposer une plainte ou retirer des documents (permis, etc)	16	-	-	-	-
(Vous avez eu un autre contact (discussion, échanges, etc.))	5	-	-	-	-
S/T Usagers	42	29	33	32	28
<i>Oui, il y a plus de deux ans*</i>	-	13	10	8	9
Vous n'avez eu aucun contact avec la police ou la gendarmerie (nsp)	57 1	58 +	57 +	60 +	63 +
Total	100	100	100	100	100

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

*Modalités posées différemment avant oct. 2006 :

- Non, jamais
- Oui, depuis ces 12 derniers mois
- Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans
- Oui, il y a plus de deux ans
- (nsp)

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

R9. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police et de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles.

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

	ENSEMBLE	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>	<i>Rappel juil. 04</i>
Bases :	662	489	661	636	857
	%	%	%	%	%
Très satisfait	21	18	23	20	19
Plutôt satisfait	49	54	44	49	50
<i>S/T SATISFAIT</i>	70	72	67	69	69
Plutôt mécontent	18	16	20	18	18
Très mécontent	11	11	12	11	12
<i>S/T MECONTENT</i>	29	27	32	29	30
(nsp)	1	1	1	2	1
Total	100	100	100	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R10. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

Base : Usagers des services de la police ou de la gendarmerie depuis moins de 2 ans, mécontents du service rendu

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	191	129	213	185
	%	%	%	%
ST Critiques du comportement et de la compétence des policiers	52	55	51	49
Ils manquent d'amabilité, de diplomatie	21	22	22	13
Ils abusent de leur pouvoir	12	17	6	7
Ils ne sont pas bien formés / sont incompetents	12	13	5	11
Laxisme/ manque de sérieux	9	7	14	11
Pas de résultat/ le coupable n'a pas été arrêté	7	4	8	3
Ils ont un comportement agressif	7	3	4	7
Ils traitent la victime en coupable, en accusé	4	3	4	5
ST Insatisfaction quant à l'efficacité des services de police et de gendarmerie	29	20	26	27
Ils ne donnent pas suite aux plaintes (malgré des indications précises)	18	14	13	20
Ils mettent du temps à arriver, à intervenir	9	3	10	4
Ils ne sont pas là quand il faut	8	5	4	3
Ils ne sont pas assez nombreux dans les quartiers difficiles	1	1	1	1
ST Sentiment d'une trop grande répression routière	28	21	17	11
Verbalisation/ J'ai été verbalisé(e) sans raison/ injustement /arrêté sans raison	10	11	13	7
Verbalisation /J'ai été verbalisé(e) pour une infraction mineure	13	7	-	3
Trop de répression routière(sp)	9	4	5	1
ST Sentiment d'injustice de la part de la police et de la gendarmerie	13	5	2	7
Ils s'occupent de choses sans importance et ne règlent pas les vrais problèmes	11	3	1	4
Ils emploient des moyens disproportionnés pour des délits mineurs	4	2	1	3
ST Sentiment d'un manque de moyens	4	2	1	6
Manque de moyens (sp)	4	1	-	6
manque d'effectifs au sein de la police et de la gendarmerie	2	1	1	2
ST Autres	9	4	8	8
J'ai été verbalisé/ contravention (sp)	9	4	8	8
Autres	3	4	6	3
(nsp / ne veut pas dire)	1	2	1	2

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

MODES DE CONTACT

R11. En règle générale comment vous mettez-vous en contact avec la police et la gendarmerie ?

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

	ENSEMBLE
Base :	662
	%
Par un contact physique (en face à face, en vous déplaçant)	66
Par téléphone	45
Par courrier	4
Par internet	2
(Ce sont eux qui entrent en contact avec vous)	11
(Autre)	+
(nsp)	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

R11bis Et à l'avenir, seriez-vous prêt à utiliser Internet pour rentrer en contact avec la police et la gendarmerie ?

Base : Usagers des services de la police ou de la gendarmerie depuis moins de 2 ans n'utilisant pas Internet

	ENSEMBLE
Base :	650
	%
OUI	46
NON	54
(nsp)	+
Total	100

JUGEMENT DES ÉCONOMIES RÉALISABLES

R12. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la police et de la gendarmerie ?

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

	ENSEMBLE
Base :	662
	%
OUI	42
NON	53
(nsp)	5
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R13. Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous parait le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ?

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

	ENSEMBLE	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	662	489	661	636
	%	%	%	%
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.	25	18	21	15
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	19	17	20	23
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	16	16	13	16
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	15	15	19	17
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	10	15	9	10
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	9	9	10	9
L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	5	9	6	7
(nsp)	1	1	2	3
Total	100	100	100	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R14. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ? Estimez-vous qu'elle est...*

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

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Satisfaction moyenne

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05	Rappel juil. 04
Bases :	653	485	646	619	836
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	7	11	6	8	7
Assez satisfaisante	39	36	43	49	46
S/T SATISFAISANTE	46	47	49	57	53
Peu satisfaisante	38	38	39	32	35
Pas satisfaisante du tout	15	14	11	9	11
S/T INSATISFAISANTE	53	52	50	41	46
(nsp)	1	1	1	2	1
Total	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	ENSEMBLE	1ère attente Capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter	2ème attente Présence au quotidien des policiers et des gendarmes	3ème attente Capacité des policiers et des gendarmes à faire de la prévention*	3ème attente Réactivité des policiers et gendarmes*
Bases :	653	163	122	104	101
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	7	9	7	3	9
Assez satisfaisante	39	34	43	32	53
S/T SATISFAISANTE	46	43	50	35	62
Peu satisfaisante	38	42	34	44	29
Pas satisfaisante du tout	15	15	15	21	8
S/T INSATISFAISANTE	53	57	49	65	37
(nsp)	1	-	1	-	1
Total	100	100	100	100	100

*3èmes attentes ex-aequo

F - JUSTICE

PROPORTION D'USAGERS

R38. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la justice au cours de ces CINQ dernières années ?*

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	2049	3726	4022	3022
	%	%	%	%
Oui, en tant que témoin	2	-	-	-
Oui, en tant que plaignant	5	-	-	-
Oui, en tant que suspect	1	-	-	-
Oui, dans le cadre d'une affaire de divorce	3	-	-	-
Oui, dans le cadre d'une affaire de délit routier (excès de vitesse, amende, etc.)	2	-	-	-
(Oui pour autre chose)	2	-	-	-
	S/T Usagers	13	9	8
Oui, mais il y a plus de 5 ans	-	4	4	4
Non	87	87	87	88
(nsp)	-	+	+	+
Total	100	100	100	100

*Modalités posées différemment avant oct. 2006 :

- Non, aucun
- Oui, depuis ces 12 derniers mois
- Oui, depuis moins de deux ans
- Oui, depuis plus de deux ans et moins de 5 ans
- Oui, mais il y a plus de 5 ans
- (nsp)

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

R57. 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 elle.

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

	ENSEMBLE	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	273	342	357	250
	%	%	%	%
Très satisfait	10	18	16	11
Plutôt satisfait	37	36	39	40
<i>S/T SATISFAIT</i>	47	54	55	51
Plutôt mécontent	25	26	26	23
Très mécontent	25	18	17	23
<i>S/T MECONTENT</i>	50	44	43	46
(nsp)	3	2	2	3
Total	100	100	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R58. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action de la justice ?

Base : Usagers des services de la justice depuis moins de 5 ans, mécontents du service rendu

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	136	152	155	114
	%	%	%	%
<i>ST Sentiment d'une justice peu impartiale et mal rendue</i>	60	54	53	44
Mécontent / Insatisfait à l'égard du jugement, du verdict	37	26	22	
On n'est pas pris au sérieux / pas d'écoute	22	18	10	11
Pas de neutralité de la part des juges / Abus de pouvoir	12	9	7	27
N'accepte pas l'amende / Pénalisation non justifiée	6	2	5	25
Sanctions pas assez sévères envers les coupables	5	2	7	non exprimé
On doit payer pour avoir un bon avocat	4	6	5	11
<i>ST La lenteur et la complexité des procédures</i>	60	51	53	40
La justice/ le traitement des dossiers est trop lent	40	34	30	31
Erreurs de procédure / Mauvaise organisation	15	10	16	non exprimé
Pas assez d'explications sur la constitution des dossiers	13	4	-	9
Difficulté de compréhension des procédures de jugements	10	2	3	6
Jugement non respecté, non suivi / Indemnités non reçues	5	5	11	non exprimé
Autre	7	3	2	4
(nsp)	1	4	3	2

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

MODES DE CONTACT

R59. En règle générale comment vous mettez-vous en contact avec la justice ?

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

	ENSEMBLE
Base :	273
	%
Par un contact physique (en face à face, en vous déplaçant)	58
Par courrier	38
Par téléphone	26
Par internet	5
(Ce sont eux qui entrent en contact avec vous)	10
(Autre)	6
(nsp)	+

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

R59bis Et à l'avenir, seriez-vous prêt à utiliser Internet pour rentrer en contact avec la justice ?

Base : Usagers des services de la justice depuis moins de 5 ans n'utilisant pas Internet

	ENSEMBLE
Base :	259
	%
OUI	54
NON	46
(nsp)	-
Total	100

JUGEMENT DES ÉCONOMIES RÉALISABLES

R60. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la justice ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 273
	%
OUI	45
NON	49
(nsp)	6
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R61. Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la justice ?

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

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	273	342	357	250
	%	%	%	%
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	29	26	31	29
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	28	15	24	17
Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense (ne pas divulguer des éléments du dossier, ne pas abuser de la détention préventive)	18	27	15	20
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	11	7	12	9
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	7	14	10	13
L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	6	10	5	7
(nsp)	1	1	3	5
Total	100	100	100	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R62. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de la justice. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la justice ? Estimez-vous qu'elle est...*

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

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Satisfaction moyenne

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	269	337	345	238
	%	%	%	%
Très satisfaisante	1	8	1	4
Assez satisfaisante	31	27	33	34
S/T SATISFAISANTE	32	35	34	38
Peu satisfaisante	39	40	43	39
Pas satisfaisante du tout	28	24	22	21
S/T INSATISFAISANTE	67	64	65	60
(nsp)	1	1	1	2
Total	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	ENSEMBLE	1ère attente	1ère attente	3ème attente
		Capacité de la justice à ne pas se tromper*	Capacité des juges à juger rapidement*	Respect des suspects et de la présomption d'innocence
Bases :	269	78	77	49
	%	%	%	%
Très satisfaisante	1	-	1	4
Assez satisfaisante	31	36	26	31
S/T SATISFAISANTE	32	36	27	35
Peu satisfaisante	39	44	31	47
Pas satisfaisante du tout	28	19	42	14
S/T INSATISFAISANTE	67	63	73	61
(nsp)	1	1	-	4
Total	100	100	100	100

*1ères attentes ex-aequo

G - FISCALITÉ

PROPORTION D'USAGERS

R63. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la direction générale des impôts, le trésor public ou votre perception depuis ces DEUX dernières années, que ce soit, par courrier, par Internet, par téléphone ou en vous déplaçant ? *

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	1423	1302	2011	1006
	%	%	%	%
Oui, avec votre perception ou votre centre des impôts	25	-	-	-
Oui, avec votre trésorerie ou le trésor public	21	-	-	-
Oui, avec la Direction Générale des Impôts	7	-	-	-
S/T Usagers	40	40	32	33
Oui, il y a plus de deux ans	-	7	8	5
Non	60	52	58	61
(nsp)	+	1	2	1
Total	100	100	100	100

*Modalités posées différemment avant oct. 2006 :

- Non, jamais (je ne paie pas d'impôts)
- Oui, depuis ces 12 derniers mois
- Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans
- Oui, il y a plus de deux ans
- (nsp)

SATISFACTION DES USAGERS

R64. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la direction générale des impôts et/ou du trésor public dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles.

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

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	569	516	647	335
	%	%	%	%
Très satisfait	25	29	26	20
Plutôt satisfait	55	51	55	58
S/T SATISFAIT	80	80	81	78
Plutôt mécontent	14	14	11	11
Très mécontent	5	4	6	4
S/T MECONTENT	19	18	17	15
(nsp)	1	2	2	7
Total	100	100	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R65. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action de ces services ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

Base : Usagers des services de la direction générale des impôts depuis moins de 2 ans, mécontents du service rendu

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	108	94	110	52
	%	%	%	%
ST Insatisfaction quant à la complexité des procédures	65	65	51	73
Lourdeur du traitement des dossiers/ lenteur de la gestion des dossiers	24	12	16	7
Réponses obtenues non satisfaisantes : Réponses incomplètes / contradiction entre services	21	15	17	19
Erreurs dans les dossiers, dans les fichiers informatiques / Erreurs de calculs	20	30	18	30
Manque de clarté / Explications non compréhensibles / formulations compliquées	18	12	8	30
ST Insatisfaction quant au personnel des services fiscaux	37	33	47	29
Manque d'amabilité / Accueil désagréable / contact froid	25	18	14	12
Rigidité des services : Pas de dialogue possible / Manque de souplesse / n'admet pas ses erreurs	18	18	36	13
Pour le courrier : ton sec, cassant / Ne mettent aucune forme dans leurs explications	4	1	-	5
ST Insatisfaction quant au taux d'imposition	19	12	19	17
Le montant prélevé est trop important / N'aime pas payer les impôts	17	7	12	12
Pénalisation pour la moindre erreur	7	4	8	6
Autres (nsp)	4	2	1	-
	-	1	1	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

MODES DE CONTACT

R66. En règle générale comment vous mettez-vous en contact avec la direction générale des impôts, le trésor public ou votre perception ?

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

	ENSEMBLE
Base :	569
	%
Par un contact physique (en face à face, en vous déplaçant)	51
Par téléphone	46
Par courrier	31
Par internet	20
(Ce sont eux qui entrent en contact avec vous)	1
(Autre)	+
(nsp)	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

R66bis Et à l'avenir, seriez-vous prêt à utiliser Internet pour rentrer en contact avec les services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?

Base : Usagers des services de la direction générale des impôts depuis moins de 2 ans n'utilisant pas Internet

	ENSEMBLE
Base :	458
	%
OUI	60
NON	40
(nsp)	+
Total	100

JUGEMENT DES ÉCONOMIES RÉALISABLES

R67. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 569
	%
OUI	74
NON	20
(nsp)	6
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R68. Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous parait le plus important en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?

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

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	569	516	647	335
	%	%	%	%
La clarté et la simplicité des documents administratifs	34	21	30	23
La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	23	19	19	21
La souplesse dans les délais de paiement	13	14	18	16
L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	12	15	10	10
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	10	20	11	16
La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs (nsp)	8	9	8	11
	-	2	4	3
Total	100	100	100	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R69. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? Estimez-vous qu'elle est...

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

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Satisfaction moyenne

	ENSEMBLE	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	569	503	622	324
	%	%	%	%
Très satisfaisante	10	24	10	12
Assez satisfaisante	51	43	49	60
S/T SATISFAISANTE	61	67	59	72
Peu satisfaisante	30	24	29	21
Pas satisfaisante du tout	9	8	11	6
S/T INSATISFAISANTE	39	32	40	27
(nsp)	+	1	1	1
Total	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	ENSEMBLE	1ère attente	2ème attente	5ème attente
		Clarté et simplicité des documents administratifs	Disponibilité des personnels	Possibilités d'effectuer des démarches à distance
Bases :	569	192	130	57
	%	%	%	%
Très satisfaisante	10	5	15	26
Assez satisfaisante	51	54	46	53
S/T SATISFAISANTE	61	59	61	79
Peu satisfaisante	30	33	27	18
Pas satisfaisante du tout	9	8	11	3
S/T INSATISFAISANTE	39	41	38	21
(nsp)	+	-	1	-
Total	100	100	100	100

III.3 Récapitulatif

LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS

DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANÇAIS

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ?	49%	42%	29%	22%	18%	20%	14%
<i>Rappel avr. 2006</i>	62%	41%	28%	22%	16%	19%	12%
<i>Rappel oct. 2005</i>	56%	39%	32%	26%	18%	19%	18%
<i>Rappel avr. 2005</i>	49%	42%	37%	25%	20%	19%	11%
<i>Rappel juil. 2004</i>	59%	36%	51%*		32%	21%	19%

*Testés ensemble en 2004

PERTINENCE D'UN RAPPROCHEMENT DE L'ÉDUCATION NATIONALE AVEC LES ENTREPRISES

	% OUI
Français	85%
<i>dont cadres supérieurs et professions libérales</i>	82%
<i>dont ouvriers</i>	87%
Usagers de l'éducation nationale	86%
<i>dont parents d'élèves</i>	87%
<i>dont élèves</i>	84%
Usagers des agences d'aide à l'emploi	89%
<i>dont actuellement au chômage</i>	93%

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

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Français : S/T Bonne opinion du service	29%	47%	65%	51%	70%	43%	37%	49%
<i>Rappel avr. 2006</i>	19%	43%	67%	58%	75%	45%	40%	50%
<i>Rappel oct. 2005</i>	19%	49%	61%	48%	72%	45%	36%	47%
<i>Rappel avr. 2005</i>	22%	50%	70%	64%	77%	54%	49%	55%
<i>Rappel juil. 2004</i>	18%	47%	42%*		65%	39%	29%	40%
Français : S/T Efforts de modernisation importants	46%	48%	62%	53%	66%	44%	50%	53%
Leaders : S/T Efforts de modernisation importants	50%	29%	48%	36%	60%	21%	56%	43%
Usagers : S/T Satisfaction globale du service	47%	86%	87%	83%	70%	47%	80%	71%
<i>Rappel avr. 2006</i>	51%	78%	85%	83%	72%	54%	80%	72%
<i>Rappel oct. 2005</i>	47%	80%	82%	83%	67%	55%	81%	71%
<i>Rappel avr. 2005</i>	51%	78%	85%	85%	69%	51%	78%	71%
<i>Rappel juil. 2004</i>	51%	79%	85%	81%	69%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>	73%
Taux de satisfaction attendu (<i>rappel avr. 2005</i>)	69	72	75	72	72	71	67	71
<i>*Testés ensemble en 2004</i>								
Taux de pénétration : Usagers / Français	21%	45%	59%	54%	42%	13%	40%	39%

MODE DE CONTACT HABITUELLEMENT UTILISÉ PAR SERVICE

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Par un contact physique (en face à face, en vous déplaçant)	81%	78%	62%	46%	66%	58%	51%	63%
<i>Satisfaction des usagers</i>	47%	85%	85%	80%	72%	49%	81%	
Par téléphone	34%	30%	65%	46%	45%	26%	46%	42%
<i>Satisfaction des usagers</i>	52%	85%	88%	80%	71%	49%	81%	
Par courrier	14%	24%	3%	40%	4%	38%	31%	22%
<i>Satisfaction des usagers</i>	60%	88%	86%	84%	70%	38%	75%	
Par Internet	35%	10%	1%	12%	2%	5%	20%	12%
<i>Satisfaction des usagers</i>	48%	81%	83%	82%	85%	64%	84%	
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	2%	2%	2%	1%	11%	10%	1%	4%
<i>Satisfaction des usagers</i>	38%	73%	80%	91%	55%	44%	71%	

POTENTIEL D'INTERNET COMME MODE DE CONTACT DES SERVICES PUBLICS

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Usagers se mettant déjà en contact avec le service par Internet	35%	10%	1%	12%	2%	5%	20%	12%
Potentiel d'Internet : Usagers se mettant déjà en contact par Internet ou étant prêt à le faire à l'avenir	78%	67%	44%	66%	47%	56%	68%	61%

JUGEMENTS DES ÉCONOMIES RÉALISABLES (% OUI)

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Français	61%	57%	64%	74%	56%	58%	73%	63%
Usagers	61%	47%	47%	77%	42%	45%	74%	56%

RAPPEL 2005

% estimant que le service coûte trop cher à la société (nov. 2005)	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Usagers	43%	32%	30%	49%	29%	49%	50%	40%

Perception du rapport qualité/prix pour le contribuable : % Mauvaise opinion (avr. 2005)	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Français	66%	39%	28%	32%	18%	35%	48%	38%
Usagers	44%	27%	17%	15%	23%	49%	33%	30%

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE ET SATISFACTION À L'ÉGARD DE CETTE ATTENTE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à nov 2005)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits)
Emploi : Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	32%	-1	34%
Education nationale : 2 attentes ex-aequo : - Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances - Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	27%	+7	70%
	26%	-1	37%
Santé publique : La qualité des soins reçus	31%	+2	86%
Sécurité sociale : Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	24%	+1	59%
Police et gendarmerie : La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles	25%	+4	43%
Justice : - La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles - Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	29%	-2	36%
	28%	+4	27%
Fiscalité : La clarté et la simplicité des documents administratifs	34%	+4	59%

COMPARAISON
SATISFACTION GÉNÉRALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général	47%	86%	87%	83%	70%	47%	80%	71%
<i>Rappel avr. 2006</i>	51%	78%	85%	83%	72%	54%	80%	72%
<i>Rappel oct. 2005</i>	47%	80%	82%	83%	67%	55%	81%	71%
<i>Rappel avr. 2005</i>	51%	78%	85%	85%	69%	51%	78%	71%
<i>Rappel juil. 2004</i>	51%	79%	85%	81%	69%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>	73%
Satisfaction sur enjeu - Satisfaction générale	-8	-37	-13	-23	-24	-15	-19	-20
<i>Rappel avr. 2006</i>	-4	-32	-9	-22	-25	-19	-13	-18
<i>Rappel oct. 2005</i>	-9	-34	-5	-18	-18	-21	-22	-18
<i>Rappel avr. 2005</i>	-6	-29	0	-19	-12	-13	-6	-12
<i>Rappel juil. 2004</i>	-7	-31	-5	-14	-16	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>	-15
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire attribué au service public	39%	49%	74%	60%	46%	32%	61%	52%
<i>Rappel avr. 2006</i>	47%	46%	76%	61%	47%	35%	67%	54%
<i>Rappel oct. 2005</i>	38%	46%	77%	65%	49%	34%	59%	53%
<i>Rappel avr. 2005</i>	45%	49%	85%	66%	57%	38%	72%	59%
<i>Rappel juil. 2004</i>	44%	48%	80%	67%	53%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>	58%