



Juin 2007

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 14 juin

Diffusion sur



le 14 juin à partir de 6h.

**LEVEE D'EMBARGO
le jeudi 14 juin 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	8
III.1 - LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS	9
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique	10
L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics	11
III.2 - FOCUS SUR LES FRANÇAIS ET L'ENVIRONNEMENT	12
Actions prioritaires en matière d'environnement	13
Les acteurs responsables de la préservation de l'environnement	13
III.3 - FOCUS SUR LES FRANÇAIS ET LE LOGEMENT	14
Part du revenu consacré au logement	15
Acceptabilité de cette part de revenu consacrée au logement	16
III.4 - LES USAGERS DES DIFFÉRENTS SERVICES PUBLICS	17
A - Assedics et agences d'aide au retour à l'emploi	18
B - Education nationale	30
C - Santé publique	44
D - Sécurité sociale	50
E - Police ou gendarmerie	56
F - Justice	62
G - Fiscalité	68
H - Logement	74
III.3 RÉCAPITULATIF	80
LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS	81
Domaines d'efforts prioritaires pour les Français	81
Comparaison opinion des Français / satisfaction des usagers sur les services publics	82
LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS	83
Focus sur l'attente prioritaire et satisfaction à l'égard de cette attente	83
Comparaison satisfaction générale / satisfaction sur l'enjeu prioritaire	84

I - METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé un échantillon de 1006 Français, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.

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

Les usagers :

Des échantillons d'usagers ont été constitués pour chacun des services publics considérés par les Français comme les plus importants (et pour lesquels un usager pouvait être défini). Au total 4908 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 384 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 613 usagers de l'éducation nationale
- 922 usagers des établissements de santé publique
- 875 usagers des établissements de sécurité sociale
- 726 usagers de la police et de la gendarmerie
- 302 usagers du système judiciaire
- 780 usagers des services fiscaux
- 306 usagers des services d'aide au logement

Les personnes ont été interrogées du 14 au 25 mai 2007.

II - SYNTHÈSE

Cette sixième livraison du baromètre BVA - Institut Paul Delouvrier est la toute première depuis l'élection de Nicolas Sarkozy.

En plus de suivre auprès des Français et des usagers de chacun d'eux, 7 services publics, chaque printemps et chaque automne depuis avril 2005, le baromètre s'est élargi pour intégrer deux nouveaux domaines de plus en plus prioritaires pour les Français : l'environnement et le logement.

Le principal enseignement de cette sixième vague est double :

- D'une part nos indicateurs confirment bien un certain regain de confiance ou de clémence post-présidentiel impactant les perceptions sur les services publics, à la fois des Français, mais aussi, et c'est plus exceptionnel, des usagers.
- D'autre part, ils révèlent qu'au-delà de cette ambiance favorable, il existe bien une tendance globale (à laquelle échappe Bercy) à la dégradation des perceptions quant aux prestations effectivement offertes par les principaux services publics à leurs usagers.

I - Perceptions et préoccupations des Français

1. Si l'élection de Nicolas Sarkozy n'a pas modifié le caractère essentiellement social des attentes des Français, leur optimisme concernant l'action de l'Etat s'est sensiblement amélioré

Les attentes prioritaires des Français concernant les grands domaines d'intervention de l'Etat sont toujours remarquablement stables. L'Emploi, l'Education et la Santé demeurent les attentes les plus prioritaires et se situent à des niveaux assez conformes à ceux observés en moyenne sur les cinq semestres précédents (+1 point sur l'Emploi, +2 points sur l'Education, +0,5 points sur la santé).

On ne décèle ainsi sur notre indicateur nulle "droitisation" de l'Opinion qui serait la cause ou la conséquence de l'élection de Nicolas Sarkozy. Les Français priorisent toujours l'emploi (1er avec 55% des citations), l'éducation (2ème avec 43%), la santé publique (3ème avec 32%), mais aussi, l'environnement (4ème avec 26%), ou la sécurité sociale (5ème avec 22%) plutôt que la police (7ème avec 19%), la justice (8ème avec 18%), la fiscalité (9ème avec 13%) ou la défense (12ème avec 5%).

La perception de l'action de l'Etat en ces domaines s'améliore en revanche légèrement, sans que l'on ne mesure tout de même à ces sujets le même spectaculaire rebond de confiance constaté sur le moral économique : en moyenne, les Français sont 52,3% contre 45,7% à se déclarer satisfaits de l'action de l'Etat dans chacun des sept domaines que nous investiguons dans le baromètre depuis avril 2005.

Cette satisfaction moyenne a ainsi gagné près de 3 points (2,7 points) en passant de 49,6% à 52,3% en comparaison annuelle (afin d'éviter les biais de saisonnalité d'une comparaison semestrielle) depuis avril 2006.

2. L'environnement et le logement sont les deux nouveaux grands domaines où l'action de l'Etat est aussi attendue qu'elle est pour le moment jugée insatisfaisante

Respectivement 4ème et 6ème attentes prioritaires des Français, l'environnement et le logement n'ont pas fait que marquer ponctuellement la campagne présidentielle : elles constituent bien des attentes fortes et croissantes (2 places gagnées pour chacune avec +7 et +4 points en deux ans) pour l'Opinion. Elles sont donc désormais intégrées à notre baromètre qui s'est ainsi étendu de 7 à 9 domaines d'investigation.

Presque comme toujours, ces attentes sont jugées d'autant plus prioritaires que l'action de l'Etat en ces domaines est perçue de façon insatisfaisante (42% de satisfaits contre 57% sur l'environnement et 38% contre 60% pour le logement). Cette insatisfaction est particulièrement problématique s'agissant de l'environnement car c'est justement l'Etat (67%) bien plutôt que les collectivités locales (54%) ou les entreprises (39%) qui est perçu comme l'acteur le plus responsable en ce domaine et dont on attend une action énergique dans la lutte contre les pollutions : la lutte contre la pollution de l'air est la 1ère attente des Français (70% de citations) et celle contre la pollution de l'eau, la seconde (69%).

Concernant le logement, qui aura fortement marqué l'hiver 2006 avec l'épisode médiatique des enfants de Don Quichotte, le baromètre apporte une information surprenante voire iconoclaste : si cette préoccupation est bien majeure (6ème attente) pour tous les Français et si la hausse de l'immobilier depuis 5 ans est bien une réalité indubitable, la part moyenne du revenu des ménages consacré à ce poste n'est globalement pas aussi déraisonnable que l'on pouvait

l'imaginer : près de 4 adultes sur 10 ne sont pas encore ou plus concernés par cette dépense ; et l'immense majorité de ceux qui le sont ne la jugent pas excessive ou insupportable (72%). D'ailleurs, les Français consacrant objectivement plus de la moitié de leurs revenus au logement ne sont qu'une infime minorité (14%).

Mais les moyennes peuvent être trompeuses, pour certaines catégories bien spécifiques de la population ce problème du coût du logement est loin d'être un mythe : les personnes habitant la région parisienne (34%), les senior actifs (38% auprès des 50-64 ans) et les Français les plus pauvres (40% auprès de ceux dont le foyer gagne moins de 1500 € par mois) sont plus d'un tiers à juger " insupportable " ou " beaucoup trop importante " la part de leur revenu consacrée au logement.

II - Satisfaction, vécu et attentes des usagers

1. Notable progression de la satisfaction globale des usagers, avec "les félicitations du jury" pour la fiscalité et "les encouragements" pour l'emploi et la justice

Les trois quarts des usagers des principaux services publics se déclarent satisfaits de la prestation qu'ils ont reçue ; ils sont 73,4% si l'on exclut les usagers du logement (ce service étant nouvellement inclus dans le baromètre), afin de s'autoriser des comparaisons avec les précédentes observations.

Ce niveau, le plus haut en cinq semestres, consacre une hausse moyenne de la satisfaction des usagers, de 1,5 point en un an et de 2,4 points en deux ans (depuis avril 2005).

Des progrès - parfois très légers - sont enregistrés pour la plupart des services, à l'exception de la santé publique (-4 points), qui reste toutefois toujours très bien jugé par ses usagers (81% de satisfaits).

Dans le détail, les gains les plus spectaculaires sont observés pour la fiscalité (+5 points en un an et +7 points en deux ans) qui devient l'un des services publics les mieux notés par ses usagers (avec le logement et la sécurité sociale) avec 85% de satisfaits ; tandis que des redressements appréciables sont observés sur l'emploi (+3 points) et la justice (+2 points en un an et +5 points en deux ans), même s'ils demeurent les services publics satisfaisant le moins leurs usagers.

Toutefois cette amélioration de la satisfaction globale doit être relativisée :

- D'une part, car pour la première fois il semble que l'utilisateur, s'oubliant quelque peu au profit du citoyen, se soit laissé gagner par l'euphorie post-électorale dans son appréciation objective du service dont il est l'utilisateur : nous verrons dans le chapitre suivant, que les griefs sont croissants et que la satisfaction est en berne sur les aspects les plus techniques des relations usagers-services.
- D'autre part, car cette hausse repose largement sur les améliorations fortes enregistrées sur la fiscalité (+5 points) et sur les remontées de services encore insatisfaisants comme l'emploi et la justice (+3 points et +2 points) : ces trois services expliquent à eux seuls le gain global observé pour l'ensemble des 7 services barométrés.

2. Mais cette progression apparaît trompeuse car elle ne repose pas sur une réelle amélioration des services depuis un an. Au contraire la satisfaction sur l'enjeu prioritaire chute brutalement, sauf pour la fiscalité

Seulement la moitié des usagers sont satisfaits à propos de leur attente prioritaire à l'égard du service dont ils étaient usagers. Hors logement, ce niveau s'établit à 53%, mais demeure très faible et toujours en recul. On enregistre ainsi une baisse moyenne de 1 point par rapport à avril 2006 et surtout de 5,8 points par rapport à avril 2005 !

Celle-ci correspond vraisemblablement à un double phénomène d'augmentation inéluctable du niveau d'exigence de l'utilisateur se comportant de plus en plus comme un client, mais aussi à une dégradation réellement ressentie de la qualité des prestations offertes.

S'il convient de relativiser les baisses enregistrées à l'égard des services au bilan toujours très satisfaisant, tels que la Santé publique (73% d'utilisateurs satisfaits), il convient d'être particulièrement vigilants à propos de celles touchant des services déjà insatisfaisants, tels que l'emploi (37% de satisfaits).

Sans détailler un à un les services publics nous relèverons ici quelques éléments particulièrement saillants concernant l'emploi, la fiscalité, la santé et la police.

C'est l'emploi qui enregistre la chute la plus importante sur la satisfaction à l'égard des attentes prioritaires des usagers (-10 points en un an), ceux-ci réclamant plus que jamais une meilleure adéquation des offres qui leurs sont proposées à leur profil (1ère attente, +8 points d'importance accordée, satisfaisant seulement 29% des usagers). Au-delà de cette attente n°1 on mesure à travers cet indicateur une tendance systématique à critiquer sévèrement le professionnalisme des agences (sur l'adaptation des offres, mais aussi sur la qualité des formations le rapport satisfaits/mécontents est de 30/70) et, en revanche, à se montrer nettement moins mécontents (mécontents et satisfaits s'équilibrent sur la plupart des indicateurs à un niveau proche de 50/50) des Assedics et des compétences qui les concernent. Finalement, le baromètre nous montre bien que les chômeurs ne demandent pas tant à être mieux couverts ou plus longtemps et plus vite payés, qu'à ce que leur soient donnés les moyens de retrouver un emploi adapté à leurs compétences.

Au antipodes de l'emploi, les services de Bercy, qui sont les seuls à échapper à la baisse, bénéficient de la satisfaction de 71% de leurs usagers sur leurs attentes principales. (En progression de 4 points en un an). Leur attente n°1 - la clarté et la simplicité des documents administratifs - (plus prioritaire que jamais (+8 points)), satisfaisant désormais plus de 7 usagers sur 10 (70% ; +6 points en un an).

Le cas de la Santé publique est plus ambivalent : si la satisfaction des usagers demeure massive tant au global (81%) que sur leurs attentes prioritaires (73%), on enregistre sur ces deux indicateurs des baisses substantielles (-4 et -3 points) rejoignant celles enregistrées sur leur attente prioritaire : la qualité des soins reçus (85% de satisfaction, mais baisse de 8 points en un an).

La police enfin, connaît un bilan de satisfaction sur les attentes prioritaires de ses usagers nettement moins bon que ce que sa satisfaction globale (73% de satisfaction) laisserait présager : seulement 47% d'usagers se déclarent satisfaits sur leur attente prioritaire.

Ce modeste niveau s'explique essentiellement par une forte dégradation de la satisfaction quant à leur efficacité : l'attente prioritaire n°1 des usagers, " la capacité de la police à se faire respecter ... " enregistre un recul de satisfaction de 11 points en un an pour

s'établir à 41% d'usagers satisfaits.

Mais, dans le même temps, et en écho aux conclusions du récent rapport de l'INHES sur le département de Seine St Denis, de fortes critiques émergent aussi sur l'attitude des policiers :

- d'une part, leur manque d'amabilité (23% des critiques spontanées), et, plus globalement les reproches liés à leur comportement et à leur compétence (49% en moyenne et 58% auprès des femmes, des jeunes, et des ouvriers) constituent les principales sources de mécontentement des usagers insatisfaits des policiers (mais ces mécontents sont minoritaires).
- Et, d'autre part, une attente, certes moins souvent présentée comme prioritaire que les autres (5ème sur 7 avec 11% de citations), " le respect par les policiers des suspects " génère désormais une insatisfaction écrasante avec 25% de satisfaits contre 71% de mécontents.

En guise de conclusion, souhaitons que les enseignements de cette sixième vague de notre indicateur permettront aux nouvelles équipes gouvernementales de se projeter au-delà du petit regain d'optimisme post-présidentiel, et de mesurer à la fois l'ampleur du travail à accomplir et les directions à privilégier pour optimiser la satisfaction de leurs usagers.

Gaël Sliman
Directeur délégué de BVA
Directeur du département Institutionnel

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</i> <i>oct. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>oct. 05</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 05</i>
Bases :	1006	1003	1017	1003	1007
	%	%	%	%	%
L'emploi, la lutte contre le chômage	55	49	62	56	49
L'éducation nationale	43	42	41	39	42
La santé publique	32	29	28	32	37
L'environnement	26	29	19	25	19
La sécurité sociale	22	22	22	26	25
Le logement	22	24	21	25	18
La police et la gendarmerie	19	18	16	18	20
La justice	18	20	19	19	19
La fiscalité et la collecte des impôts	13	14	12	18	11
Les transports publics	8	7	4	9	11
La culture	5	5	5	6	6
La défense nationale	5	6	4	5	6
La décentralisation	4	5	4	4	4
(nsp)	+	1	1	1	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

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 MAUVA ISE OPI-NION	(nsp)	Total
Base : 1006								
La police et la gendarmerie	7	65	72	22	4	26	2	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	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
La santé publique	7	59	66	28	6	34	+	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	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	6	55	61	32	6	38	1	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	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
La fiscalité et la collecte des impôts	3	46	49	36	10	46	5	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	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
L'éducation nationale	4	44	48	41	9	50	2	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	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
La justice	2	43	45	41	11	52	3	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	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
L'environnement	3	39	42	46	11	57	1	100
Le logement	2	36	38	48	12	60	2	100
L'emploi, la lutte contre le chômage	1	24	25	57	17	74	1	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	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

III.2 - Focus sur les Français et l'environnement

ACTIONS PRIORITAIRES EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

R3. Quels sont, selon vous, les domaines d'action dont les pouvoirs publics devraient s'occuper en priorité en matière d'environnement ?

	ENSEMBLE
	Base : 1006
	%
La lutte contre la pollution de l'air	70
La lutte contre la pollution de l'eau	69
Le traitement des déchets ménagers et industriels	53
La protection de la nature c'est à dire de la faune et de la flore	44
La préservation des paysages	15
La lutte contre le bruit	14
La protection contre les risques naturels (les inondations, les tempêtes...)	9
(nsp)	+

Total supérieur à 100 car 3 réponses possibles

LES ACTEURS RESPONSABLES DE LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

R4. En dehors des actions des citoyens eux-mêmes, qui doit avant tout, s'occuper de la préservation de notre environnement selon vous ?

	ENSEMBLE
	Base : 1006
	%
L'Etat	67
Les collectivités locales (communes, départements, régions ou structures intercommunales)	54
Les entreprises	39
L'Union Européenne	35
Les instances internationales comme dans le cadre du protocole de Kyoto	31
Les associations et ONG (Organisations Non Gouvernementales)	17
(nsp)	2

Total supérieur à 100 car 3 réponses possibles

III.3 - Focus sur les Français et le logement

PART DU REVENU CONSACRÉ AU LOGEMENT

R7. Dans votre foyer, quelle part de vos revenus mensuels consacrez-vous à votre logement qu'il s'agisse du paiement d'un loyer ou de l'achat de votre logement ?

	ENSEMBLE	15-24 ans	25-64 ans	65 ans et plus
Bases :	1006	159	649	198
	%	%	%	%
Français connaissant la part de revenu qu'ils consacrent à leur logement	56	29	72	20
Personnes déjà propriétaires	30	8	23	73
Personnes logées gratuitement	8	43	2	1
Personnes ne connaissant pas ou refusant de citer la part de revenu qu'ils consacrent à leur logement	6	20	3	6
Total	100	100	100	100

Base : Personnes consacrant une part de leur revenu à leur logement

	ENSEMBLE	15-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
Base :	556	46	154	212	103	40
	%	%	%	%	%	%
La moitié ou plus	14	25	12	12	15	13
Entre un tiers et la moitié	22	32	26	19	17	22
Moins d'un tiers	64	43	62	69	68	65
Total	100	100	100	100	100	100

ACCEPTABILITÉ DE CETTE PART DE REVENU CONSACRÉE AU LOGEMENT

R7bis. Et estimez vous que cette part des revenus de votre foyer consacrée à votre logement est ...

Base : Personnes consacrant une part de leur revenu à leur logement

	La moitié ou plus	Entre un tiers et la moitié	Moins d'un tiers	Français les plus pauvres	Français les plus riches	ENSEMBLE
Bases :	76	122	358	148	82	556
	%	%	%	%	%	%
Insupportable	23	9	1	12	4	6
Beaucoup trop importante	40	27	16	28	14	22
<i>S/T EXCESSIF</i>	<i>63</i>	<i>36</i>	<i>17</i>	<i>40</i>	<i>18</i>	<i>28</i>
Importante	24	30	30	33	20	29
Acceptable	13	34	53	27	62	43
Total	100	100	100	100	100	100

III.4 - Les usagers des différents services publics

A - ASSEDICS ET 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 ou plusieurs agences d'aide au retour à l'emploi telle que les ASSEDICS, l'ANPE ou l'AFPA que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

Base : 384 usagers des ASSEDIS ou des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi depuis moins de 2 ans

	Usagers des ASSEDICS ou des agences d'aide à l'emploi
Base :	384
	%
Oui, avec les ASSEDICS ET une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA	66
Oui, uniquement avec les ASSEDICS	12
<i>S/T Usagers des ASSEDICS</i>	78
Oui, uniquement avec une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA	22
<i>S/T Usagers des services d'aide à l'emploi</i>	88

SATISFACTION MOYENNE DES USAGERS POUR LES ASSEDICS ET LES AGENCES D'AIDE À L'EMPLOI

R48 A et B. Globalement, en tant qu'utilisateur des ASSEDICS / des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des ASSEDICS / des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi avec lesquelles vous êtes en contact ?

Base : Usagers des ASSEDICS ou des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	Rappel oct. 06*	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	384	427	686	522	340
	%	%	%	%	%
Très satisfait	10	12	11	9	14
Plutôt satisfait	44	35	40	38	37
S/T SATISFAIT	54	47	51	47	51
Plutôt mécontent	29	35	30	35	34
Très mécontent	16	17	18	17	15
S/T MECONTENT	45	52	48	52	49
(nsp)	1	1	1	1	+
Total	100	100	100	100	100

*Jusqu'en octobre 2006, les interviews s'exprimaient à la fois sur les ASSEDICS et les agences d'aides à l'emploi. En 2007, les usagers se sont exprimés successivement sur l'un puis l'autre. Le résultats ci-dessus est la moyenne des deux

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATIS-FAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T ME-CON-TENT	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	384	10	44	54	29	16	45	1	100
Uniquement les usagers des ASSEDICS	46	15	44	59	30	11	41	-	100
Uniquement les usagers d'une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA	84	10	46	56	25	19	44	-	100
Usagers des ASSEDICS ET d'une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA	254	10	43	53	29	17	46	1	100

SATISFACTION DES USAGERS POUR LES ASSEDICS

Base : Usagers des ASSEDICS

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATIS-FAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T ME-CONTENT	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	300	14	49	63	25	12	37	+	100
Usagers des ASSEDICS ET une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA	254	14	49	63	24	12	36	1	100
Uniquement les usagers des ASSEDICS	46	15	44	59	30	11	41	-	100

SATISFACTION DES USAGERS POUR LES AGENCES D'AIDE À L'EMPLOI

Base : Usagers des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi depuis moins de 2 ans

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATIS-FAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T ME-CONTENT	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	338	6	40	46	32	21	53	1	100
Uniquement les usagers d'une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA	84	10	46	56	25	19	44	-	100
Usagers des ASSEDICS ET une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA	254	6	37	43	34	21	55	2	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT AU GLOBAL

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

Base : Usagers des ASSEDICS ou des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi depuis moins de 2 ans, mécontents du service rendu

	ENSEMBLE	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	173	224	332	269	166
			%	%	%
ST Insatisfaction quant à l'efficacité des agences (sp)	54	68	45	56	57
Ils ne nous aident pas / Service inutile / inefficace	38	50	31	47	47
Pas assez compétents / pas assez professionnels	15	24	15	10	18
Trop d'attente dans les agences / Délais de rendez-vous trop long	9	8	5	6	-
ST Insatisfaction quant à la personnalisation du service	46	58	50	39	48
Accueil peu personnalisé / pas assez d'écoute	27	21	21	18	17
Difficultés à nous orienter / On nous conseille mal	15	29	15	14	18
Pas de suivi des actions menées	9	19	18	10	14
Ne s'adaptent pas aux personnes ayant un parcours atypique	5	17	7	+	7
ST Insatisfaction quant aux offres fournies	25	38	32	27	19
Pas assez d'offres / On ne nous propose pas beaucoup de travail	18	35	29	24	16
Indemnités trop faibles	6	-	-	-	-
Offres non mises à jour	2	7	3	3	5
ST Rigidité administrative	14	11	4	7	11
Démarches administratives complexes / beaucoup de documents demandés	8	8	3	5	4
On doit répondre à certaines obligations : par exemple, obligation de présence	6	5	1	2	7
Autre (nsp)	3	1	3	3	-
	-	+	+	-	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT VIS-À-VIS DES ASSEDICS

Base : Usagers des ASSEDICS mécontents du service rendu

	Usagers des ASSEDICS
Base :	111
	%
<i>ST Insatisfaction quant à l'efficacité des agences (sp)</i>	57
Ils ne nous aident pas / Service inutile / inefficace	32
Pas assez compétents / pas assez professionnels	22
Trop d'attente dans les agences / Délais de rendez-vous trop long	13
<i>ST Insatisfaction quant à la personnalisation du service</i>	50
Accueil peu personnalisé / pas assez d'écoute	35
Difficultés à nous orienter / On nous conseille mal	8
Pas de suivi des actions menées	6
Ne s'adaptent pas aux personnes ayant un parcours atypique	5
<i>ST Rigidité administrative</i>	16
Démarches administratives complexes / beaucoup de documents demandés	13
On doit répondre à certaines obligations : par exemple, obligation de présence	4
<i>ST Insatisfaction quant aux offres fournies</i>	14
Indemnisations trop faibles	14
Autre	4

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT VIS-À-VIS DES AGENCES D'AIDE À L'EMPLOI

Base : Usagers des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi depuis moins de 2 ans, mécontents du service rendu

	Usagers des agences d'aide à l'emploi
Base :	177
	%
<i>ST Insatisfaction quant à l'efficacité des agences (sp)</i>	53
Ils ne nous aident pas / Service inutile / inefficace	42
Pas assez compétents / pas assez professionnels	11
Trop d'attente dans les agences / Délais de rendez-vous trop long	7
<i>ST Insatisfaction quant à la personnalisation du service</i>	44
Accueil peu personnalisé / pas assez d'écoute	22
Difficultés à nous orienter / On nous conseille mal	19
Pas de suivi des actions menées	11
Ne s'adaptent pas aux personnes ayant un parcours atypique	5
<i>ST Insatisfaction quant aux offres fournies</i>	32
Pas assez d'offres / On ne nous propose pas beaucoup de travail	29
Offres non mises à jour	3
<i>ST Rigidité administrative</i>	13
On doit répondre à certaines obligations : par exemple, obligation de présence	8
Démarches administratives complexes / beaucoup de documents demandés	6
Autre	2

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT LES ASSEDICS ET LES AGENCES D'ACCOMPAGNEMENT À L'EMPLOI

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

Base : Usagers des ASSEDICS ou des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	384	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	34	32	26	33	28
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	22	28	25	22	20
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	14	14	18	15	19
Le montant des allocations chômage versées	8	6	6	6	7
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	7	6	7	6	10
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	7	5	7	7	5
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	6	7	9	8	8
(nsp)	2	2	2	3	3
Total	100	100	100	100	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC (SUITE)

Base : Usagers des ASSEDICS ou des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	<i>Usagers des Assedics</i>	<i>Usagers des agences d'aide à l'emploi</i>
Bases :	384	300	338
	%	%	%
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	34	34	36
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	22	23	22
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	14	13	14
Le montant des allocations chômage versées	8	9	6
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	7	7	8
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	7	6	6
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	6	6	6
(nsp)	2	2	2
Total	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 ASSEDICS et des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des ASSEDICS et des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est...

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des ASSEDICS ou des agences d'accompagnement et de recherche d'emploi

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Satisfaction moyenne

	ENSEMBLE	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	378	420	669	505	328
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	5	6	11	5	6
Assez satisfaisante	32	33	36	33	39
S/T SATISFAISANTE	37	39	47	38	45
Peu satisfaisante	40	38	34	41	38
Pas satisfaisante du tout	21	23	18	20	16
S/T INSATISFAISANTE	61	61	52	61	54
(nsp)	2	-	1	1	1
Total	100	100	100	100	100

	ENSEMBLE	Usagers des Assedics	Usagers des agences d'aide à l'emploi
Base :	378	294	332
	%	%	%
Très satisfaisante	5	4	4
Assez satisfaisante	32	32	33
S/T SATISFAISANTE	37	36	37
Peu satisfaisante	40	40	40
Pas satisfaisante du tout	21	22	21
S/T INSATISFAISANTE	61	62	61
(nsp)	2	2	2
Total	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente : Ensemble des usagers

	Bases	Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	378	5	32	37	40	21	61	2	100	
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	28*	-	50	50	32	11	43	7	100	⑤
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	55	5	44	49	31	20	51	-	100	③
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	25*	16	32	48	32	20	52	-	100	⑥
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	23*	17	31	48	30	22	52	-	100	⑦
Le montant des allocations chômage versées	29*	7	38	45	38	14	52	3	100	④
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	86	2	28	30	40	28	68	2	100	②
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	132	2	27	29	49	21	70	1	100	①

Satisfaction détaillée par attente : Usagers des ASSEDICS

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T PAS Satisfaisante		(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
ENSEMBLE	294	4	32	36	40	22	62	2	100						
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	28*	-	55	55	27	9	36	9	100						⑤
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	23*	18	35	53	35	12	47	-	100						⑦
Le montant des allocations chômage versées	29*	7	41	48	37	11	48	4	100						④
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	55	5	42	47	30	23	53	-	100						③
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	25*	16	26	42	37	21	58	-	100						⑥
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	86	1	27	28	39	31	70	2	100						②
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	132	1	24	25	48	25	73	2	100						①

*Attention : Base faible

Satisfaction détaillée par attente : Usagers des agences d'aide à l'emploi

	Bases	Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	332	4	33	37	40	21	61	2	100	
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	55	6	45	51	31	18	49	-	100	③
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	28*	-	50	50	34	8	42	8	100	⑤
Le montant des allocations chômage versées	29*	10	35	45	40	15	55	-	100	④
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	23*	14	29	43	33	24	57	-	100	⑦
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	25*	9	29	38	38	24	62	-	100	⑥
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	86	3	29	32	36	29	65	3	100	②
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	132	1	27	28	49	21	70	2	100	①

*Attention : Base faible

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.) ?

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

	Usagers de l'éducation nationale*	Parents d'enfants scolarisés dans le public	Jeunes scolarisés dans le public	
	Bases :	613	487	126
		%	%	%
Oui, en primaire	51	64	-	
Oui, au collège	30	35	10	
Oui, au lycée	29	23	53	
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	16	11	37	

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

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

Question posée aux parents : 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					
	Mai 2007	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	613	688	908	672	665
	%	%	%	%	%
Très satisfait	16	19	17	20	20
Plutôt satisfait	63	67	61	60	58
S/T SATISFAIT	79	86	78	80	78
Plutôt mécontent	18	12	18	14	17
Très mécontent	3	2	4	4	4
S/T MECONTENT	21	14	22	18	21
(nsp)	+	+	+	2	1
Total	100	100	100	100	100

ENSEMBLE									
	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATIS-FAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T ME-CONTENT	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	613	16	63	79	18	3	21	+	100
Oui, en primaire	311	21	61	82	15	3	18	-	100
Oui, au collège	182	10	64	74	23	2	25	1	100
Oui, au lycée	179	11	65	76	19	4	23	1	100
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	99	9	62	71	24	3	27	2	100

SATISFACTION GLOBALE DES PARENTS

PARENTS					
	ENSEMBLE	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	487	558	688	495	483
	%	%	%	%	%
Très satisfait	16	20	20	23	22
Plutôt satisfait	62	66	59	58	59
S/T SATISFAIT	78	86	79	81	81
Plutôt mécontent	19	12	17	13	16
Très mécontent	3	2	4	4	3
S/T MECONTENT	22	14	21	17	19
(nsp)	+	+	+	2	+
Total	100	100	100	100	100

PARENTS									
	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATISFAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T MECONTENT	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	487	16	62	78	19	3	22	+	100
Oui, en primaire	311	21	61	82	15	3	18	-	100
Oui, au collège	169	11	62	73	24	2	26	1	100
Oui, au lycée	112	8	62	70	24	5	29	1	100
Oui, dans une Université / Établissement supérieur	53	6	60	66	26	4	30	4	100

SATISFACTION GLOBALE DES ÉLÈVES

ELEVES					
	ENSEMBLE	<i>Rappel oct. 06</i>	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	126	130	220	177	182
	%	%	%	%	%
Très satisfait	13	15	10	12	16
Plutôt satisfait	71	69	65	66	56
<i>S/T SATISFAIT</i>	84	84	75	78	72
Plutôt mécontent	14	15	20	17	22
Très mécontent	2	1	5	5	5
<i>S/T MECONTENT</i>	16	16	25	22	27
(nsp)	-	-	+	-	1
Total	100	100	100	100	100

ELEVES									
	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	<i>S/T SATIS-FAIT</i>	Plutôt mé-content	Très mé-content	<i>S/T ME-CONTENT</i>	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	126	13	71	84	14	2	16	-	100
Oui, au collège	13*	-	92	92	8	-	8	-	100
Oui, au lycée	67	16	72	88	10	2	12	-	100
Oui, dans une Université / Établissement supérieur	46	13	63	76	22	2	24	-	100

*Attention : Base faible

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	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	105	79	144	84	93
	%	%	%	%	%
ST Critique de l'enseignement fourni et de l'encadrement	64	53	45	46	46
Mauvaise qualité de l'enseignement, programmes inadaptés	50	32	30	21	17
Pas de suivi réel des élèves	26	29	13	22	24
Faible niveau des élèves /Trop d'élèves ne savent pas lire	10	14	7	12	9
ST Critiques à l'encontre des professeurs	48	41	42	41	45
Manque d'investissement de la part des professeurs, incompétence des professeurs	35	29	26	29	29
Absentéisme des professeurs	21	11	14	14	16
Trop de grèves	5	5	5	5	6
ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale	32	43	25	50	31
Manque de professeurs/ de remplaçants	11	10	7	13	8
Manque de moyens (sp)	9	13	3	12	3
Trop d'élèves dans les classes	8	8	5	14	10
Manque de dispositifs pour les élèves en difficulté	8	6	7	10	5
Manque de sécurité dans les établissements	7	6	3	15	-
Développement d'une éducation à deux vitesses (sp)	6	5	4	2	4
Fermeture de classes / d'écoles	3	1	1	3	2
Manque de reconnaissance du corps enseignant	3	-	-	1	3
Suppression de postes	2	3	-	1	3
ST Développement des incivilités	11	13	9	11	14
Manque de respect des élèves envers les professeurs à la sortie des cours	10	9	2	11	3
Il n'y a plus/ pas assez d'éducation civique	6	8	8	-	12
ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle des jeunes	10	15	3	4	5
Mauvaise orientation pour les élèves	9	13	3	2	4
Manque de débouchés pour les diplômés	5	6	1	1	3
ST Critiques des réformes mises en oeuvre	3	4	1	1	3
Réforme des programmes trop fréquente	3	4	1	1	1
Réforme du bac est mauvaise	-	-	-	-	2
Autres (nsp)	5	5	4	2	3
	1	1	1	-	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

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	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	20*	21*	54*	39*	49*
	%	%	%	%	%
<i>ST Critiques à l'encontre des professeurs</i>	50	38	23	30	34
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale</i>	45	38	32	45	54
<i>ST Critique du système d'enseignement</i>	15	38	34	32	7
<i>ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle</i>	10	10	10	5	11
<i>ST Critique de l'enseignement fourni</i>	5	10	2	13	17
<i>ST Développement des incivilités</i>	-	-	-	5	4
Autres (nsp)	20	19	7	7	4
	-	-	2	-	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

*Attention : Base faible

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				
	Mai 2007	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	613	688	908	672	665
	%	%	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	29	27	27	20	26
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	22	26	25	27	24
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	18	16	18	19	18
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	13	11	11	17	15
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	10	11	12	10	9
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	7	7	6	5	6
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	1	1	1	1	1
(nsp)	+	1	+	1	1
Total	100	100	100	100	100

PRINCIPALE ATTENTE DES PARENTS D'ÉLÈVES CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

	ENSEMBLE	PARENTS			
		Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	487	558	688	495	483
	%	%	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	32	31	30	22	30
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	21	19	20	21	20
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	19	23	23	25	22
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	13	9	10	16	12
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	9	10	9	8	7
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	5	6	6	6	7
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	1	1	1	1	1
(nsp)	+	1	1	1	1
Total	100	100	100	100	100

PRINCIPALE ATTENTE DES ÉLÈVES CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

	ENSEMBLE	ELEVES			
		<i>Rappel oct. 06</i>	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	126	130	220	177	182
	%	%	%	%	%
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	31	35	31	30	32
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	17	19	22	18	16
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	17	11	17	17	17
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	15	20	14	17	21
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	11	6	4	3	3
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	6	7	9	14	10
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	3	2	2	1	-
(nsp)	-	-	1	-	1
Total	100	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'usager

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

Satisfaction moyenne

ENSEMBLE					
	Mai 2007	<i>Rappel oct. 06</i>	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	612	683	903	666	659
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	6	6	11	5	7
Assez satisfaisante	39	43	35	41	42
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	45	49	46	46	49
Peu satisfaisante	42	39	40	38	39
Pas satisfaisante du tout	13	12	14	15	12
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	55	51	54	53	51
(nsp)	+	+	+	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 oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	486	553	685	489	478
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	7	5	11	6	8
Assez satisfaisante	36	42	39	40	44
S/T SATISFAISANTE	43	47	50	46	52
Peu satisfaisante	41	39	38	40	38
Pas satisfaisante du tout	15	13	12	13	10
S/T INSATISFAISANTE	56	52	50	53	48
(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 oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	126	130	218	177	181
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	2	6	8	4	4
Assez satisfaisante	46	48	26	43	38
S/T SATISFAISANTE	48	54	34	47	42
Peu satisfaisante	44	38	47	35	43
Pas satisfaisante du tout	8	8	18	18	14
S/T INSATISFAISANTE	52	46	65	53	57
(nsp)	-	-	1	-	1
Total	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

ENSEMBLE										Rang des attentes prioritaires					
	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T PAS Satisfaisante		(nsp)	Total	
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%		%	%			
ENSEMBLE	612	6	39	45	42	13	55	+	100						
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	176	12	62	74	22	4	26	-	100	①					
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	40	13	35	48	40	10	50	2	100	⑥					
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	6*	-	33	33	67	-	67	-	100	⑦					
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	82	-	33	33	54	13	67	-	100	④					
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	112	5	27	32	44	24	68	-	100	③					
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	64	3	27	30	58	9	67	3	100	⑤					
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	132	2	28	30	50	19	69	1	100	②					

*Attention : Base faible

Satisfaction détaillée par attente (parents)

PARENTS										Rang des attentes prioritaires
		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Total	
	Bases	%	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	486	7	36	43	41	15	56	1	100	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	155	13	60	73	22	5	27	-	100	①
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	2*	-	50	50	50	-	50	-	100	⑦
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	26*	15	35	50	35	11	46	4	100	⑥
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	63	-	32	32	52	16	68	-	100	④
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	104	6	24	30	45	25	70	-	100	②
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	43	2	23	25	56	14	70	5	100	⑤
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	93	2	22	24	55	19	74	2	100	③

*Attention : Base faible

Satisfaction détaillée par attente (enfants)

ELEVES										Rang des attentes prioritaires					
	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T PAS Satisfaisante		(nsp)	Total	
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%		%	%			
ENSEMBLE	126	2	46	48	44	8	52	-	100						
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	21*	5	76	81	19	-	19	-	100	② **					
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	8*	-	63	63	25	12	37	-	100	⑥					
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	39	-	44	44	38	18	56	-	100	①					
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	14*	7	36	43	50	7	57	-	100	⑤					
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	21*	5	33	38	62	-	62	-	100	② **					
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	19*	-	37	37	58	5	63	-	100	④					
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	4*	-	25	25	75	-	75	-	100	⑦					

*Attention : Base faible

**2ème attente ex-aequo

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

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

	Usagers de la santé publique
Base :	922
	%
Oui, suite à une situation d'urgence (malaise, accident, etc.)	62
Oui, pour un rendez-vous en hôpital (check-up, visite de contrôle, consultation auprès d'un spécialiste)	46
Oui, dans le cadre d'une opération prévue depuis longtemps	25
(Oui pour autre chose)	4

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 oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	922	844	632	426	480
	%	%	%	%	%
Très satisfait	32	37	35	34	34
Plutôt satisfait	49	50	50	48	51
S/T SATISFAIT	81	87	85	82	85
Plutôt mécontent	14	10	10	13	12
Très mécontent	5	3	5	4	2
S/T MECONTENT	19	13	15	17	14
(nsp)	+	-	+	1	1
Total	100	100	100	100	100

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATIS-FAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T ME-CON-TENT	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	922	32	49	81	14	5	19	+	100
Oui, pour un rendez-vous en hôpital (check-up, visite de contrôle, consultation auprès d'un spécialiste)	427	30	55	85	12	3	15	+	100
Oui, dans le cadre d'une opération prévue depuis longtemps	231	37	47	84	13	2	15	1	100
Oui, suite à une situation d'urgence (malaise, accident, etc.)	569	31	46	77	17	6	23	+	100
(Oui pour autre chose)	35*	32	54	86	11	3	14	-	100

*Attention : Base faible

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 oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	172	113	95	74	66
	%	%	%	%	%
<i>ST Critiques des soins dispensés et attendus</i>	70	64	59	61	58
L'attente / l'attente aux urgences	58	54	39	40	46
Les soins de mauvaise qualité / soins "bâclés"	19	12	17	20	9
Les erreurs de diagnostic	7	4	13	16	10
<i>ST Critiques relatives au personnel des services hospitaliers</i>	38	49	40	39	31
Le manque d'humanité envers les patients / le manque de disponibilité du personnel	30	32	27	24	15
L'incompétence du personnel/ le laxisme du personnel	15	20	15	19	16
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens du système hospitalier</i>	34	30	25	24	27
Le personnel est insuffisant (infirmières, aide-soignantes, etc.)	27	25	18	21	24
Le manque de médecins et de spécialistes (chirurgiens, etc.)	18	10	6	8	5
Le manque de lits dans les hôpitaux	4	6	4	3	5
<i>ST Sentiment d'une inégalité d'accès aux soins</i>	4	2	-	3	2
L'éloignement des lieux de soins / insuffisance de médecins en milieu rural	4	2	-	3	2
Autres	5	6	5	4	3
(nsp)	1	1	2	-	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

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	<i>Rappel</i> <i>oct. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>oct. 05</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 05</i>
Bases :	922	844	632	426	480
	%	%	%	%	%
La qualité des soins reçus	34	31	31	29	33
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	18	16	21	18	21
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	16	13	12	16	12
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	13	19	17	15	15
La qualité de l'accueil des malades et des familles	9	7	8	9	9
La rapidité à prendre en compte vos demandes	6	7	7	7	5
La qualité et l'efficacité des services administratifs	2	2	2	2	1
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société	1	3	1	1	1
(nsp)	1	2	1	3	3
Total	100	100	100	100	100

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	<i>Rappel oct. 06</i>	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	912	831	628	413	468
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	17	19	35	26	35
Assez satisfaisante	56	55	41	51	50
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	73	74	76	77	85
Peu satisfaisante	21	20	18	17	10
Pas satisfaisante du tout	5	5	6	4	4
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	26	25	24	21	14
(nsp)	1	1	+	2	1
Total	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%			
ENSEMBLE	912	17	56	73	21	5	26	1	100		
La qualité des soins reçus	311	19	66	85	12	2	14	1	100	①	
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	161	17	62	79	17	4	21	-	100	②	
La rapidité à prendre en compte vos demandes	59	14	56	70	25	2	27	3	100	⑥	
La qualité et l'efficacité des services administratifs	20*	10	60	70	25	5	30	-	100	⑦	
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société	12*	8	59	67	33	-	33	-	100	⑧	
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	120	17	48	65	28	6	34	1	100	④	
La qualité de l'accueil des malades et des familles	81	15	47	62	28	10	38	-	100	⑤	
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	148	20	41	61	27	11	38	1	100	③	

*Attention : Base faible

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 ?

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

	Usagers de la sécurité sociale
	Base : 875
	%
Oui, avec la caisse d'assurances maladie	84
Oui, avec la caisse d'allocations familiales	39
Oui, avec la caisse de retraite, la caisse d'assurance vieillesse	21

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

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

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

	ENSEMBLE	<i>Rappel</i> <i>oct. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>oct. 05</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 05</i>
Bases :	875	776	579	435	474
	%	%	%	%	%
Très satisfait	27	25	26	25	28
Plutôt satisfait	59	58	57	58	57
<i>S/T SATISFAIT</i>	86	83	83	83	85
Plutôt mécontent	10	12	13	12	9
Très mécontent	4	5	4	4	5
<i>S/T MECONTENT</i>	14	17	17	16	14
(nsp)	+	+	+	1	1
Total	100	100	100	100	100

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	<i>S/T SATIS-FAIT</i>	Plutôt mécontent	Très mécontent	<i>S/T ME-CONTENT</i>	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	875	27	59	86	10	4	14	+	100
Oui, avec la caisse de retraite, la caisse d'assurance vieillesse	179	25	62	87	9	3	12	1	100
Oui, avec la caisse d'allocations familiales	345	23	63	86	11	3	14	+	100
Oui, avec la caisse d'assurances maladie	737	26	59	85	11	4	15	-	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</i> <i>oct. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>oct. 05</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 05</i>
Bases :	125	130	95	69	64
	%	%	%	%	%
<i>ST L'insatisfaction quant au personnel de la Sécurité Sociale</i>	62	62	59	64	59
La perte de dossiers / Les erreurs	15	21	21	13	21
Le temps d'attente pour rencontrer une personne est trop long	24	19	7	12	10
Ne nous aide pas / informe mal	26	18	17	38	14
Le manque d'amabilité du personnel / mauvais accueil	17	15	21	20	17
Les problèmes pour joindre le personnel	18	12	5	14	17
<i>ST L'insatisfaction quant à la lenteur des procédures</i>	46	37	35	45	58
La lenteur de la prise en compte des demandes	33	23	16	36	49
La lenteur des remboursements	23	19	19	11	15
<i>ST L'insatisfaction quant à la complexité des procédures</i>	20	24	11	9	12
Il y a trop de papiers à remplir	11	17	8	6	9
Complexité des changements de situation (déménagements etc.)	11	12	3	4	3
Autres	10	9	7	6	3
(nsp)	-	2	1	-	3

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

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

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

	ENSEMBLE	<i>Rappel oct. 06</i>	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	875	776	579	435	474
	%	%	%	%	%
La rapidité des remboursements et des prestations	25	22	27	26	28
Le niveau du remboursement et des prestations	23	16	16	14	19
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	14	24	15	23	16
La clarté et la simplicité des documents administratifs	13	15	14	14	12
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	9	6	10	7	9
La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents)	8	5	12	3	7
Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles	7	11	5	11	7
(nsp)	1	1	1	2	2
Total	100	100	100	100	100

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 oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	862	768	574	428	463
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	11	9	22	9	16
Assez satisfaisante	54	51	39	56	50
S/T SATISFAISANTE	65	60	61	65	66
Peu satisfaisante	28	30	25	28	26
Pas satisfaisante du tout	6	9	12	6	7
S/T INSATISFAISANTE	34	39	37	34	33
(nsp)	1	1	2	1	1
Total	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		(nsp)		Total		Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
ENSEMBLE	862	11	54	65	28	6	34	1	100				
La rapidité des remboursements et des prestations	222	15	61	76	17	6	23	1	100				①
La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents)	66	27	49	76	21	2	23	1	100				⑥
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	76	17	53	70	21	9	30	-	100				⑤
La clarté et la simplicité des documents administratifs	113	6	55	61	35	3	38	1	100				④
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	123	6	54	60	33	7	40	-	100				③
Le niveau du remboursement et des prestations	199	4	53	57	36	7	43	+	100				②
Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles	63	6	49	55	37	3	40	5	100				⑦

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 ?

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

	Usagers de la police ou de la gendarmerie
	Base : 726
	%
Vous avez été contrôlé, verbalisé ou arrêté	61
Vous vous êtes rendu au commissariat pour déposer une plainte ou retirer des documents (permis, etc)	45
Vous avez appelé la police pour lui demander d'intervenir	22
(Vous avez eu un autre contact (discussion, échanges, etc.))	7

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</i> <i>oct. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>oct. 05</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 05</i>
Bases :	726	662	489	661	636
	%	%	%	%	%
Très satisfait	22	21	18	23	20
Plutôt satisfait	51	49	54	44	49
<i>S/T SATISFAIT</i>	73	70	72	67	69
Plutôt mécontent	17	18	16	20	18
Très mécontent	9	11	11	12	11
<i>S/T MECONTENT</i>	26	29	27	32	29
(nsp)	1	1	1	1	2
Total	100	100	100	100	100

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	<i>S/T SATIS-FAIT</i>	Plutôt mécontent	Très mécontent	<i>S/T ME-CON-TENT</i>	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	726	22	51	73	17	9	26	1	100
Vous vous êtes rendu au commissariat pour déposer une plainte ou retirer des documents (permis, etc)	323	27	48	75	16	9	25	+	100
Vous avez été contrôlé, verbalisé ou arrêté	440	14	55	69	20	10	30	1	100
Vous avez appelé la police pour lui demander d'intervenir	161	26	42	68	22	10	32	-	100
(Vous avez eu un autre contact (discussion, échanges, etc.))	50	30	62	92	6	2	8	-	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 oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	190	191	129	213	185
	%	%	%	%	%
ST Critiques du comportement et de la compétence des policiers	49	52	55	51	49
Ils manquent d'amabilité, de diplomatie	23	21	22	22	13
Ils abusent de leur pouvoir	15	12	17	6	7
Laxisme/ manque de sérieux	12	9	7	14	11
Pas de résultat/ le coupable n'a pas été arrêté	8	7	4	8	3
Ils ont un comportement agressif	8	7	3	4	7
Ils traitent la victime en coupable, en accusé	7	4	3	4	5
Ils ne sont pas bien formés / sont incompetents	5	12	13	5	11
ST Sentiment d'une trop grande répression routière	34	28	21	17	11
Verbalisation/ J'ai été verbalisé(e) sans raison/ injustement /arrêté sans raison	18	10	11	13	7
Verbalisation /J'ai été verbalisé(e) pour une infraction mineure	15	13	7	-	3
Trop de répression routière(sp)	6	9	4	5	1
ST Insatisfaction quant à l'efficacité des services de police et de gendarmerie	26	29	20	26	27
Ils ne donnent pas suite aux plaintes (malgré des indications précises)	19	18	14	13	20
Ils mettent du temps à arriver, à intervenir	8	9	3	10	4
Ils ne sont pas là quand il faut	6	8	5	4	3
Ils ne sont pas assez nombreux dans les quartiers difficiles	1	1	1	1	1
ST Sentiment d'injustice de la part de la police et de la gendarmerie	11	13	5	2	7
Ils s'occupent de choses sans importance et ne règlent pas les vrais problèmes	11	11	3	1	4
Ils emploient des moyens disproportionnés pour des délits mineurs	2	4	2	1	3
ST Sentiment d'un manque de moyens	6	4	2	1	6
Manque de moyens (sp)	4	4	1	-	6
Manque d'effectifs au sein de la police et de la gendarmerie	3	2	1	1	2
ST Autres	4	9	4	8	8
J'ai été verbalisé/ contravention (sp)	4	9	4	8	8
Autres	5	3	4	6	3
(nsp / ne veut pas dire)	2	1	2	1	2

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

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

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

	ENSEMBLE	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	726	662	489	661	636
	%	%	%	%	%
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.	22	25	18	21	15
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	18	16	16	13	16
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	17	15	15	19	17
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	16	19	17	20	23
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	11	10	15	9	10
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	8	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)	6	5	9	6	7
(nsp)	2	1	1	2	3
Total	100	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	<i>Rappel oct. 06</i>	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	710	653	485	646	619
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	6	7	11	6	8
Assez satisfaisante	41	39	36	43	49
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	47	46	47	49	57
Peu satisfaisante	37	38	38	39	32
Pas satisfaisante du tout	15	15	14	11	9
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	52	53	52	50	41
(nsp)	1	1	1	1	2
Total	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T Pas Satisfaisante		(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%					
ENSEMBLE	710	6	41	47	37	15	52	1	100						
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	123	5	64	69	26	4	30	1	100						③
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	120	11	47	58	33	8	41	1	100						④
L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	43	5	42	47	28	23	51	2	100						⑦
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	56	5	38	43	39	18	57	-	100						⑥
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.	159	5	36	41	42	16	58	1	100						①
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	130	5	32	37	40	21	61	2	100						②
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	79	5	20	25	53	18	71	4	100						⑤

F - JUSTICE

PROPORTION D'USAGERS

R54. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la justice au cours de ces CINQ dernières années ?

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

	Usagers de la justice
Base :	302
	%
Oui, en tant que plaignant	34
Oui, dans le cadre d'une affaire de divorce	22
Oui, en tant que témoin	17
Oui, dans le cadre d'une affaire de délit routier (excès de vitesse, amende, etc.)	17
Oui, en tant que suspect	9
(Oui pour autre chose)	17

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</i> <i>oct. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>oct. 05</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 05</i>
Bases :	302	273	342	357	250
	%	%	%	%	%
Très satisfait	15	10	18	16	11
Plutôt satisfait	41	37	36	39	40
<i>S/T SATISFAIT</i>	56	47	54	55	51
Plutôt mécontent	23	25	26	26	23
Très mécontent	19	25	18	17	23
<i>S/T MECONTENT</i>	42	50	44	43	46
(nsp)	2	3	2	2	3
Total	100	100	100	100	100

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	<i>S/T SATIS-FAIT</i>	Plutôt mécontent	Très mécontent	<i>S/T ME-CONTENT</i>	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	302	15	41	56	23	19	42	2	100
Oui, en tant que témoin	51	10	59	69	19	10	29	2	100
Oui, dans le cadre d'une affaire de divorce	67	15	42	57	27	16	43	-	100
Oui, en tant que suspect	28*	25	29	54	21	25	46	-	100
Oui, dans le cadre d'une affaire de délit routier (excès de vitesse, amende, etc.)	52	12	40	52	15	29	44	4	100
Oui, en tant que plaignant	102	13	36	49	27	22	49	2	100
(Oui pour autre chose)	52	15	50	65	19	16	35	-	100

*Attention : Base faible

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 oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	126	136	152	155	114
	%	%	%	%	%
ST Sentiment d'une justice peu impartiale et mal rendue	64	60	54	53	44
Mécontent / Insatisfait à l'égard du jugement, du verdict	39	37	26	22	
On n'est pas pris au sérieux / pas d'écoute	26	22	18	10	11
N'accepte pas l'amende / Pénalisation non justifiée	10	6	2	5	25
Pas de neutralité de la part des juges / Abus de pouvoir	8	12	9	7	27
On doit payer pour avoir un bon avocat	6	4	6	5	11
Sanctions pas assez sévères envers les coupables	3	5	2	7	-
ST La lenteur et la complexité des procédures	57	60	51	53	40
La justice/ le traitement des dossiers est trop lent	41	40	34	30	31
Erreurs de procédure / Mauvaise organisation	15	15	10	16	-
Difficulté de compréhension des procédures de jugements	12	10	2	3	6
Jugement non respecté, non suivi / Indemnités non reçues	10	5	5	11	-
Pas assez d'explications sur la constitution des dossiers	8	13	4	-	9
Autre	5	7	3	2	4
(nsp)	1	1	4	3	2

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

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 oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	302	273	342	357	250
	%	%	%	%	%
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	26	29	26	31	29
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	20	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)	20	18	27	15	20
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	15	11	7	12	9
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	11	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)	7	6	10	5	7
(nsp)	1	1	1	3	5
Total	100	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	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	299	337	345	238
	%	%	%	%
Très satisfaisante	3	8	1	4
Assez satisfaisante	30	27	33	34
S/T SATISFAISANTE	33	35	34	38
Peu satisfaisante	46	40	43	39
Pas satisfaisante du tout	21	24	22	21
S/T INSATISFAISANTE	67	64	65	60
(nsp)	+	1	1	2
Total	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T Pas Satisfaisante		(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
	Bases	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%			
ENSEMBLE	299	3	30	33	46	21	67	+	100						
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	33	9	39	48	40	12	52	-	100						⑤
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	78	1	41	42	40	17	57	1	100						①
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)	61	-	34	34	51	15	66	-	100						②
L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	21*	14	19	33	43	24	67	-	100						⑥
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	46	2	22	24	50	26	76	-	100						④
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	60	2	18	20	48	32	80	-	100						③

*Attention : Base faible

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 ?

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

	Usagers des services des impôts
	Base : 780
	%
Oui, avec votre perception ou votre centre des impôts	66
Oui, avec votre trésorerie ou le trésor public	51
Oui, avec la Direction Générale des Impôts	17

SATISFACTION DES USAGERS

R64. 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 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	<i>Rappel</i> <i>oct. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 06</i>	<i>Rappel</i> <i>oct. 05</i>	<i>Rappel</i> <i>avr. 05</i>
Bases :	780	569	516	647	335
	%	%	%	%	%
Très satisfait	22	25	29	26	20
Plutôt satisfait	63	55	51	55	58
<i>S/T SATISFAIT</i>	85	80	80	81	78
Plutôt mécontent	10	14	14	11	11
Très mécontent	4	5	4	6	4
<i>S/T MECONTENT</i>	14	19	18	17	15
(nsp)	1	1	2	2	7
Total	100	100	100	100	100

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	<i>S/T SATIS-FAIT</i>	Plutôt mécontent	Très mécontent	<i>S/T ME-CONTENT</i>	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	780	22	63	85	10	4	14	1	100
Oui, avec votre perception ou votre centre des impôts	518	20	65	85	10	4	14	1	100
Oui, avec votre trésorerie ou le trésor public	400	24	59	83	12	4	16	1	100
Oui, avec la Direction Générale des Impôts	132	30	52	82	12	5	17	1	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 oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	105	108	94	110	52
	%	%	%	%	%
ST Insatisfaction quant à la complexité des procédures	73	65	65	51	73
Manque de clarté / Explications non compréhensibles / formulations compliquées	33	18	12	8	30
Erreurs dans les dossiers, dans les fichiers informatiques / Erreurs de calculs	29	20	30	18	30
Lourdeur du traitement des dossiers/ lenteur de la gestion des dossiers	28	24	12	16	7
Réponses obtenues non satisfaisantes : Réponses incomplètes / contradiction entre services	25	21	15	17	19
ST Insatisfaction quant au personnel des services fiscaux	30	37	33	47	29
Manque d'amabilité / Accueil désagréable / contact froid	18	25	18	14	12
Rigidité des services : Pas de dialogue possible / manque de souplesse / n'admet pas ses erreurs	17	18	18	36	13
Pour le courrier : ton sec, cassant / Ne mettent aucune forme dans leurs explications	4	4	1	-	5
ST Insatisfaction quant au taux d'imposition	25	19	12	19	17
Le montant prélevé est trop important / N'aime pas payer les impôts	19	17	7	12	12
Pénalisation pour la moindre erreur	7	7	4	8	6
Autres (nsp)	4	4	2	1	-
	-	-	1	1	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

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

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

	ENSEMBLE	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	780	516	647	335
	%	%	%	%
La clarté et la simplicité des documents administratifs	29	21	30	23
La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	20	19	19	21
La souplesse dans les délais de paiement	14	14	18	16
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	14	20	11	16
L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	10	15	10	10
La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs	9	9	8	11
(nsp)	4	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'usager

Satisfaction moyenne

	ENSEMBLE	<i>Rappel oct. 06</i>	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	746	569	503	622	324
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	13	10	24	10	12
Assez satisfaisante	58	51	43	49	60
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	71	61	67	59	72
Peu satisfaisante	22	30	24	29	21
Pas satisfaisante du tout	7	9	8	11	6
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	29	39	32	40	27
(nsp)	+	+	1	1	1
Total	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T Pas Satisfaisante		(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
Bases	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
ENSEMBLE	746	13	58	71	22	7	29	+	100						
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	105	19	70	89	9	2	11	-	100						④
La clarté et la simplicité des documents administratifs	228	14	56	70	24	6	30	-	100						①
La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs	73	16	54	70	23	6	29	1	100						⑥
L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	77	12	57	69	21	10	31	-	100						⑤
La souplesse dans les délais de paiement	108	8	58	66	21	12	33	1	100						③
La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	155	11	53	64	30	6	36	+	100						②

H - LOGEMENT

PROPORTION D'USAGERS

R70. Vous personnellement, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ...

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

	Usagers des services d'aides au logement
	Base : 306
	%
En recevant une aide publique pour votre logement du type AL, APL, ALS	63
En habitant en logement social (HLM)	19
En bénéficiant du 1% patronal	17
En bénéficiant de prêts ou d'aides publiques permettant l'accession à la propriété	15
En bénéficiant d'une autre aide publique au logement	11

SATISFACTION DES USAGERS

R71. Globalement, en tant qu'usager du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

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

ENSEMBLE	
Base :	306
	%
Très satisfait	25
Plutôt satisfait	61
S/T SATISFAIT	86
Plutôt mécontent	9
Très mécontent	3
S/T MECONTENT	12
(nsp)	2
Total	100

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATIS- FAIT	Plutôt mé- content	Très mé- content	S/T ME- CON- TENT	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	306	25	61	86	9	3	12	2	100
En bénéficiant de prêts ou d'aides publiques permettant l'accession à la propriété	45	31	62	93	5	-	5	2	100
En bénéficiant du 1% patronal	52	33	59	92	4	-	4	4	100
En bénéficiant d'une autre aide publique au logement	34*	44	47	91	3	6	9	-	100
En recevant une aide publique pour votre logement du type AL, APL, ALS	193	22	61	83	11	4	15	2	100
En habitant en logement social (HLM)	59	18	63	81	14	5	19	-	100

*Attention : Base faible

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R72. Pourquoi en avez-vous été mécontent ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

Base : Usagers des services de soutien public pour un logement depuis moins de 2 ans, mécontents du service rendu

	ENSEMBLE
	Base : 36*
	%
Les aides financières sont insuffisantes	39
Les démarches administratives sont complexes / Le délais d'attente pour obtenir un logement est trop long	19
Le logement attribué n'est pas entretenu ou est mal adapté aux besoins	19
L'accueil n'est pas bon : personnel peu aimable, difficulté de trouver un bon interlocuteur, ne répondent pas à nos demandes	17
Le personnel n'est pas assez compétent	14
Autres	8

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

**Attention : Base faible*

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R73. Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 306
	%
Proposer davantage d'aides pour l'accession à la propriété	28
Mettre à disposition plus de logements sociaux (HLM)	24
Prévoir les infrastructures nécessaires comme les transports, les crèches dans les programmes de logements	15
Mettre à disposition plus de maisons individuelles	10
Augmenter le niveau des allocations logements	9
Favoriser la diversité des populations au sein des logements sociaux	8
Proposer des aides à la mobilité, au déménagement	5
(nsp)	1
Total	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R74. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement.

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

Base : Usagers ayant cité un enjeu important du soutien public pour un logement

() Point le plus important pour l'utilisateur*

Satisfaction moyenne

ENSEMBLE	
Bases :	302
	%
Très satisfaisante	2
Assez satisfaisante	25
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	27
Peu satisfaisante	48
Pas satisfaisante du tout	25
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	73
(nsp)	+
Total	100

Satisfaction détaillée par attente

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T Pas Satisfaisante		(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
Bases	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
ENSEMBLE	302	2	25	27	48	25	73	+	100						
Proposer des aides à la mobilité, au déménagement	14*	-	57	57	14	29	43	-	100						⑦
Augmenter le niveau des allocations logements	27*	4	48	52	33	15	48	-	100						⑤
Prévoir les infrastructures nécessaires comme les transports, les crèches dans les programmes de logements	45	-	31	31	58	9	67	2	100						③
Mettre à disposition plus de maisons individuelles	31*	3	26	29	52	19	71	-	100						④
Proposer davantage d'aides pour l'accession à la propriété	87	-	24	24	50	25	75	1	100						①
Mettre à disposition plus de logements sociaux (HLM)	73	1	14	15	45	40	85	-	100						②
Favoriser la diversité des populations au sein des logements sociaux	25*	8	4	12	60	28	88	-	100						⑥

*Attention : Base faible

III.3 Récapitulatif

LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS

DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANÇAIS

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Environnement	Sécurité sociale	Logement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ?	55%	43%	32%	26%	22%	22%	19%	18%	13%
<i>Rappel oct. 2006</i>	49%	42%	29%	29%	22%	24%	18%	20%	14%
<i>Rappel avr. 2006</i>	62%	41%	28%	19%	22%	21%	16%	19%	12%
<i>Rappel oct. 2005</i>	56%	39%	32%	25%	26%	25%	18%	19%	18%
<i>Rappel avr. 2005</i>	49%	42%	37%	19%	25%	18%	20%	19%	11%

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

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Logement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement	Moyenne globale
Français : S/T Bonne opinion du service	25%	48%	66%	61%	38%	72%	45%	49%	52,3%	50,5%
<i>Rappel oct. 2006</i>	29%	47%	65%	51%	-	70%	43%	37%	48,9%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	19%	43%	67%	58%	-	75%	45%	40%	49,6%	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	19%	49%	61%	48%	-	72%	45%	36%	47,1%	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	22%	50%	70%	64%	-	77%	54%	49%	55,1%	-
Usagers : S/T Satisfaction globale du service	54%	79%	81%	86%	86%	73%	56%	85%	73,4%	75,0%
<i>Rappel oct. 2006</i>	47%	86%	87%	83%	-	70%	47%	80%	71,4%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	51%	78%	85%	83%	-	72%	54%	80%	71,9%	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	47%	80%	82%	83%	-	67%	55%	81%	70,7%	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	51%	78%	85%	85%	-	69%	51%	78%	71,0%	-
Taux de satisfaction attendu (<i>rappel avr. 2005</i>)	69%	72%	75%	72%	-	72%	71%	67%	71,1%	-

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 avr.06)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits)	Evolution sur un an (par rapport à avr.06)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit	Evolution sur un an (par rapport à avr.06)
Emploi : Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	34%	+8	29%	-3	37%	-10
Education nationale : Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	29%	+2	74%	-4	45%	-1
Santé publique : La qualité des soins reçus	34%	+3	85%	-8	73%	-3
Sécurité sociale : La rapidité des remboursements et des prestations	25%	-2	76%	-1	65%	+4
Logement : Proposer davantage d'aides pour l'accession à la propriété	28%	-	24%	-	27%	-
Police et gendarmerie : La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles	22%	+4	41%	-11	47%	=
Justice : La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	26%	=	42%	+15	33%	-2
Fiscalité : La clarté et la simplicité des documents administratifs	29%	+8	70%	+6	71%	+4

COMPARAISON
SATISFACTION GÉNÉRALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Logement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement	Moyenne globale
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général	54%	79%	81%	86%	86%	73%	56%	85%	73,4%	75,0%
<i>Rappel oct. 2006</i>	47%	86%	87%	83%	-	70%	47%	80%	71,4%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	51%	78%	85%	83%	-	72%	54%	80%	71,9%	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	47%	80%	82%	83%	-	67%	55%	81%	70,7%	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	51%	78%	85%	85%	-	69%	51%	78%	71,0%	-
Satisfaction sur enjeu - Satisfaction générale	-17	-34	-8	-21	-59	-26	-23	-14	-20,4	-25,3
<i>Rappel oct. 2006</i>	-8	-37	-13	-23	-	-24	-15	-19	-19,9	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	-4	-32	-9	-22	-	-25	-19	-13	-17,7	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	-9	-34	-5	-18	-	-18	-21	-22	-18,1	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	-6	-29	0	-19	-	-12	-13	-6	-12,1	-
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire quel qu'il soit	37%	45%	73%	65%	27%	47%	33%	71%	53,0%	49,8%
<i>Rappel oct. 2006</i>	39%	49%	74%	60%	-	46%	32%	61%	51,6%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	47%	46%	76%	61%	-	47%	35%	67%	54,1%	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	38%	46%	77%	65%	-	49%	34%	59%	52,6%	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	45%	49%	85%	66%	-	57%	38%	72%	58,9%	-

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Logement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement	Moyenne globale
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire le plus cité en mai 2007	29%	74%	85%	76%	24%	41%	42%	70%	59,6%	55,1%
<i>Rappel oct. 2006</i>	34%	70%	86%	73%	-	43%	36%	59%	57,3%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	27%	78%	92%	71%	-	29%	30%	44%	53,0%	-