

Novembre 2007

Bva

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

*"Les services publics
vus par leurs usagers "*

- Rapport complet -

Publication de résultats synthétiques dans **LaTribune** le 7 décembre 2007

Diffusion sur



LEVÉE D'EMBARGO
le 7 décembre 2007 à xxhxx

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- SYNTHESE | 4 |
| III. RESULTATS D'ENSEMBLE | 8 |
| III.1 · LES FRANCAIS 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 |
| Perception de l'évolution de la prestation offerte par les services publics..... | 13 |
| III.2 · LES USAGERS DES DIFFERENTS SERVICES PUBLICS | 14 |
| A - Assedics et agences d'aide au retour à l'emploi | 15 |
| B - Education nationale | 24 |
| C - Santé publique | 44 |
| D - Sécurité sociale | 52 |
| E - Police ou gendarmerie | 60 |
| F - Justice | 68 |
| G - Fiscalité | 76 |
| H - Logement | 84 |
| I - Environnement | 92 |
| III.5 · RECAPITULATIF | 100 |
| Domaines d'efforts prioritaires pour les Français..... | 101 |
| Comparaison opinion des Français / satisfaction des usagers sur les services publics..... | 102 |
| Les attentes prioritaires des usagers sur chacun des services publics..... | 103 |
| Comparaison auprès des usagers : satisfaction générale / satisfaction sur l'enjeu prioritaire..... | 104 |
| Comparaison auprès des usagers : satisfaction générale / satisfaction accueil..... | 105 |
| Modes de contacts et l'évolution du nombre d'usagers utilisant internet..... | 106 |

I - METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé un échantillon de 1014 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, 5028 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 290 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 552 usagers de l'éducation nationale
- 971 usagers des établissements de santé publique
- 878 usagers des établissements de sécurité sociale
- 743 usagers de la police et de la gendarmerie
- 200 usagers du système judiciaire
- 962 usagers des services fiscaux
- 195 usagers des services d'aide au logement
- 231 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Les personnes ont été interrogées du 22 octobre au 3 novembre 2007.

II - SYNTHÈSE

III - RESULTATS D'ENSEMBLE

III.1 - Les Français et les services publics

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANCAIS EN MATIERE 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 juin 07</i> | <i>Rappel oct. 06</i> | <i>Rappel avr. 06</i> | <i>Rappel oct. 05</i> | <i>Rappel avr. 05</i> |
|--|-------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Bases : | 1014 | 1006 | 1003 | 1017 | 1003 | 1007 |
| | % | % | % | % | % | % |
| L'emploi, la lutte contre le chômage | 50 | 55 | 49 | 62 | 56 | 49 |
| L'éducation nationale | 39 | 43 | 42 | 41 | 39 | 42 |
| La santé publique | 34 | 32 | 29 | 28 | 32 | 37 |
| Le logement | 29 | 22 | 24 | 21 | 25 | 18 |
| L'environnement | 28 | 26 | 29 | 19 | 25 | 19 |
| La sécurité sociale | 25 | 22 | 22 | 22 | 26 | 25 |
| La police et la gendarmerie | 17 | 19 | 18 | 16 | 18 | 20 |
| La justice | 17 | 18 | 20 | 19 | 19 | 19 |
| La fiscalité et la collecte des impôts | 15 | 13 | 14 | 12 | 18 | 11 |
| Les transports publics | 9 | 8 | 7 | 4 | 9 | 11 |
| La culture | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| La défense nationale | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 |
| La décentralisation | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| (nsp) | 2 | + | 1 | 1 | 1 | 1 |

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES FRANCAIS SUR CHACUN DES 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 mau- vaise | Une très mau- vaise opinion | S/T UNE MAUVA ISE OPI- NION | (nsp) | Total |
|------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------------|--|----------|------------|
| Base : | 1014 | | | | | | | |
| | % | % | % | % | % | % | % | % |
| La police et la gendarmerie | 7 | 61 | 68 | 22 | 6 | 28 | 4 | 100 |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 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 | 6 | 55 | 61 | 30 | 8 | 38 | 1 | 100 |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 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 |
| L'éducation nationale | 3 | 48 | 51 | 37 | 8 | 45 | 4 | 100 |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 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 |
| <i>Rappel juil. 2004</i> | 4 | 43 | 47 | 41 | 10 | 51 | 2 | 100 |
| L'environnement | 3 | 48 | 51 | 36 | 11 | 47 | 2 | 100 |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 3 | 39 | 42 | 46 | 11 | 57 | 1 | 100 |

.../...

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

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 : | 1014 | | | | | | | |
| | % | % | % | % | % | % | % | % |
| La justice | 3 | 44 | 47 | 39 | 8 | 47 | 6 | 100 |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 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 |
| La sécurité sociale | 4 | 43 | 47 | 39 | 11 | 50 | 3 | 100 |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 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 | 37 | 40 | 41 | 14 | 55 | 5 | 100 |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 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 |
| Le logement | 2 | 29 | 31 | 49 | 14 | 63 | 6 | 100 |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 2 | 36 | 38 | 48 | 12 | 60 | 2 | 100 |
| L'emploi, la lutte contre le chômage | 1 | 27 | 28 | 51 | 17 | 68 | 4 | 100 |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 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 |

**PERCEPTION DE L'EVOLUTION DE LA PRESTATION OFFERTE
PAR LES SERVICES PUBLICS**

R3. Vous personnellement, avez-vous le sentiment que, depuis ces derniers mois, la prestation offerte par les services publics à leurs usagers s'est plutôt améliorée, s'est plutôt détériorée, ou est restée stable ?

| ENSEMBLE | |
|---|-------------|
| Bases : | 1014 |
| | % |
| S'est plutôt améliorée | 14 |
| Est restée stable | 61 |
| S'est plutôt détériorée | 23 |
| Nsp | 2 |
| Solde d'évolution de la prestation offerte | -9 |

| USAGERS | | | | | | | | | |
|---|------------|----------------------------|------------|---------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------|------------|
| | éducation | police gendar- merie | justice | services fiscaux | santé publique | sécurité sociale | environ- nement | emploi | logement |
| Bases : | 313 | 416 | 91 | 523 | 553 | 454 | 243 | 154 | 106 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| S'est plutôt améliorée | 14 | 13 | 13 | 13 | 12 | 11 | 11 | 10 | 10 |
| Est restée stable | 61 | 65 | 53 | 61 | 61 | 63 | 58 | 70 | 65 |
| S'est plutôt détériorée | 21 | 21 | 30 | 24 | 25 | 24 | 29 | 19 | 22 |
| Nsp | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Solde d'évolution de la prestation offerte | -7 | -8 | -17 | -11 | -13 | -13 | -18 | -9 | -12 |

III.2 - Les usagers des différents services publics

A - ASSEDICS ET AGENCES D'AIDE AU RETOUR A 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 : Usagers des agences d'aide au retour à l'emploi depuis moins de 2 ans

| | ENSEMBLE |
|---|-------------------|
| | Base : 290 |
| | % |
| Oui, avec les ASSEDICS ET une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA | 73 |
| Oui, uniquement avec les ASSEDICS | 12 |
| Oui, uniquement avec une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA | 15 |

Modes de contact

R47bis. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec agences d'aide au retour à l'emploi telle que les ASSEDICS, l'ANPE ou l'AFPA ?

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

| | ENSEMBLE | Rappel Oct 06 |
|--|---------------------|------------------|
| | Base : | |
| | 290 | 427 |
| | % | % |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 77 | 81 |
| Par téléphone | 49 | 34 |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 33 | - |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 12 | - |
| | ST Internet* | |
| | 37 | 35 |
| Par courrier | 21 | 14 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 1 | 2 |
| (Autres) | - | 1 |
| (NSP) | - | - |

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

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

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

| | ENSEMBLE | Rappel juin 07* | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|----------------------|------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 290 | 384 | 427 | 686 | 522 | 340 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfait | 9 | 10 | 12 | 11 | 9 | 14 |
| Plutôt satisfait | 33 | 44 | 35 | 40 | 38 | 37 |
| S/T SATISFAIT | 42 | 54 | 47 | 51 | 47 | 51 |
| Plutôt mécontent | 32 | 29 | 35 | 30 | 35 | 34 |
| Très mécontent | 25 | 16 | 17 | 18 | 17 | 15 |
| S/T MECONTENT | 57 | 45 | 52 | 48 | 52 | 49 |
| (nsp) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | + |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

* En juin 2007, la question a été posée d'une part aux usagers des ASSEDICS et d'autre part aux usagers des agences d'aide à l'emploi. Les résultats de juin 2007 correspondent à la moyenne des deux questions.

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

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

| | Très satisfait | Plutôt satisfait | S/T SATIS-FAIT | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T ME-CONTENT | (nsp) | Total |
|--|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------|-------|-------|
| Base : | 290 | | | | | | | |
| | % | % | % | % | % | % | | |
| ENSEMBLE | 9 | 33 | 42 | 32 | 25 | 57 | 1 | 100 |
| Uniquement les usagers des ASSEDICS | 12 | 37 | 49 | 40 | 11 | 51 | - | 100 |
| Uniquement les usagers d'une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA | 16 | 25 | 41 | 20 | 39 | 59 | - | 100 |
| Usagers des ASSEDICS ET une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA | 8 | 34 | 42 | 33 | 24 | 57 | 1 | 100 |

Raisons du mécontentement

R49. Pourquoi en avez-vous été mécontent ?

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

| | ENSEM- BLE | <i>Rappel juin 07</i> | <i>Rappel oct. 06</i> | <i>Rappel avr. 06</i> | <i>Rappel oct. 05</i> | <i>Rappel avr. 05</i> |
|--|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Bases : | 165 | 173 | 224 | 332 | 269 | 166 |
| | | | | % | % | % |
| <i>ST Insatisfaction quant à l'efficacité des agences (sp)</i> | 64 | 54 | 68 | 45 | 56 | 57 |
| Ils ne nous aident pas / Service inutile / inefficace | 42 | 38 | 50 | 31 | 47 | 47 |
| Pas assez compétents / pas assez professionnels | 27 | 15 | 24 | 15 | 10 | 18 |
| Trop d'attente dans les agences / Délais de rendez-vous trop long | 13 | 9 | 8 | 5 | 6 | - |
| <i>ST Insatisfaction quant à la personnalisation du service</i> | 55 | 46 | 58 | 50 | 39 | 48 |
| Difficultés à nous orienter / On nous conseille mal | 29 | 15 | 29 | 15 | 14 | 18 |
| Accueil peu personnalisé / pas assez d'écoute | 22 | 27 | 21 | 21 | 18 | 17 |
| Ne s'adaptent pas aux personnes ayant un parcours atypique | 16 | 5 | 17 | 7 | + | 7 |
| Pas de suivi des actions menées | 13 | 9 | 19 | 18 | 10 | 14 |
| <i>ST Insatisfaction quant aux offres fournies</i> | 24 | 25 | 38 | 32 | 27 | 19 |
| Pas assez d'offres / On ne nous propose pas beaucoup de travail | 21 | 18 | 35 | 29 | 24 | 16 |
| Offres non mises à jour | 6 | 2 | 7 | 3 | 3 | 5 |
| Indemnisations trop faibles | - | 6 | - | - | - | - |
| <i>ST Rigidité administrative</i> | 12 | 14 | 11 | 4 | 7 | 11 |
| Démarches administratives complexes / beaucoup de documents demandés | 10 | 8 | 8 | 3 | 5 | 4 |
| On doit répondre à certaines obligations : par exemple, obligation de présence | 2 | 6 | 5 | 1 | 2 | 7 |
| Autre (nsp) | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | - |
| | - | - | + | + | - | 1 |

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Principale attente concernant le 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 des agences d'aide au retour à l'emploi depuis moins de 2 ans

| | ENSEMB LE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|--|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 290 | 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 | 34 | 32 | 26 | 33 | 28 |
| L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation | 18 | 22 | 28 | 25 | 22 | 20 |
| La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation | 13 | 14 | 14 | 18 | 15 | 19 |
| La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations | 10 | 7 | 6 | 7 | 6 | 10 |
| Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé | 9 | 6 | 7 | 9 | 8 | 8 |
| Le montant des allocations chômage versées | 8 | 8 | 6 | 6 | 6 | 7 |
| La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage | 5 | 7 | 5 | 7 | 7 | 5 |
| (nsp) | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| Total | 100 | 100 | 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...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

satisfaction moyenne

| | ENSEMBLE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|----------------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 281 | 378 | 420 | 669 | 505 | 328 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfaisante | 7 | 5 | 6 | 11 | 5 | 6 |
| Assez satisfaisante | 29 | 32 | 33 | 36 | 33 | 39 |
| S/T SATISFAISANTE | 36 | 37 | 39 | 47 | 38 | 45 |
| Peu satisfaisante | 39 | 40 | 38 | 34 | 41 | 38 |
| Pas satisfaisante du tout | 25 | 21 | 23 | 18 | 20 | 16 |
| S/T INSATISFAISANTE | 64 | 61 | 61 | 52 | 61 | 54 |
| (nsp) | - | 2 | - | 1 | 1 | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Satisfaction détaillée par attente

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

| | Très satisfaisante | | Assez satisfaisante | | S/T Satisfaisante | | Peu satisfaisante | | Pas satisfaisante du tout | | S/T PAS Satisfaisante | | (nsp) | Total | Rang des attentes prioritaires |
|--|--------------------|----------|---------------------|-----------|-------------------|-----------|-------------------|---|---------------------------|---|-----------------------|---|-------|-------|--------------------------------|
| | Bases | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | | | |
| ENSEMBLE | 281 | 7 | 29 | 36 | 39 | 25 | 64 | - | 100 | | | | | | |
| Le montant des allocations chômage versées | 23* | 13 | 61 | 74 | 13 | 13 | 26 | - | 100 | | | | | | ⑥ |
| Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé | 26* | 12 | 42 | 54 | 27 | 19 | 46 | - | 100 | | | | | | ⑤ |
| La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations | 28* | 7 | 32 | 39 | 43 | 18 | 61 | - | 100 | | | | | | ④ |
| L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation | 51 | 8 | 27 | 35 | 41 | 24 | 65 | - | 100 | | | | | | ② |
| La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage | 15* | 7 | 26 | 33 | 60 | 7 | 67 | - | 100 | | | | | | ⑦ |
| La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation | 39 | 5 | 26 | 31 | 43 | 26 | 69 | - | 100 | | | | | | ③ |
| Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses | 99 | 4 | 19 | 23 | 40 | 36 | 76 | 1 | 100 | | | | | | ① |

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

R53Bis. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé par les agences d'aide à la recherche d'emploi. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de ...

Base : Personnes se considérant concernées et ayant eu un contact par téléphone ou en face à face avec le service

| | Très satisfaisante | | Assez satisfaisante | | S/T Plutôt mécontent | | S/T ME-CON-TENT | | (nsp) | Total |
|---|--------------------|----|---------------------|----|----------------------|----|-----------------|---|-------|-------|
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | | |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 249 | 30 | 47 | 77 | 15 | 8 | 23 | - | 100 | |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 248 | 17 | 53 | 70 | 17 | 12 | 29 | 1 | 100 | |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 251 | 12 | 45 | 57 | 26 | 16 | 42 | 1 | 100 | |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente | 247 | 16 | 40 | 56 | 30 | 14 | 44 | - | 100 | |
| Moyenne | | 19 | 46 | 65 | 22 | 13 | 35 | - | 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.) ?

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

| | Usagers de l'éducation nationale* | <i>Parents d'enfants scolarisés dans le public</i> | <i>Jeunes scolarisés dans le public</i> |
|--|--|--|---|
| Bases : | 552 | 465 | 87 |
| | % | % | % |
| Oui, en primaire | 46 | 54 | - |
| Oui, au collège | 32 | 38 | 5 |
| Oui, au lycée | 33 | 30 | 52 |
| Oui, dans une Université / Etablissement supérieur | 16 | 11 | 44 |

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

Modes de contact (ensemble)

Question posée aux parents : R15bis. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'Education Nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée ou l'établissement secondaire que fréquente votre enfant ?

Question posée aux enfants : R24bis. En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment vous mettez-vous en contact avec les services de votre « collège/lycée/université » ou avec ceux de l'Education Nationale ?

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

| ENSEMBLE | | |
|--|---------------------|----------------------|
| | Oct 07 | <i>Rappel oct 06</i> |
| Base : | 552 | 688 |
| | % | % |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 77 | 78 |
| Par téléphone | 40 | 30 |
| Par courrier | 21 | 24 |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 13 | - |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 8 | - |
| | ST Internet* | 18 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 3 | 2 |
| (Autres) | 1 | 3 |
| (NSP) | 2 | 1 |

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Modes de contact par cible

Question posée aux parents : R15bis. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'Education Nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée ou l'établissement secondaire que fréquente votre enfant ?

Question posée aux enfants : R24bis. En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment vous mettez-vous en contact avec les services de votre « collège/lycée/université » ou avec ceux de l'Education Nationale ?

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

| | <i>Parents</i> | <i>Rappel oct 06</i> |
|--|----------------|--------------------------|
| Base : | 465 | 558 |
| | % | % |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 78 | 80 |
| Par téléphone | 40 | 29 |
| Par courrier | 23 | 24 |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 10 | - |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 5 | - |
| ST Internet* | 13 | 5 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 3 | 2 |
| (Autres) | 2 | 3 |
| (NSP) | 2 | 1 |

Base : Elèves de l'Education Nationale depuis moins de 2 ans

| | <i>Elèves</i> | <i>Rappel oct 06</i> |
|--|---------------|--------------------------|
| Base : | 87 | 130 |
| | % | % |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 71 | 67 |
| Par téléphone | 37 | 32 |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 30 | - |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 24 | - |
| ST Internet* | 45 | 31 |
| Par courrier | 15 | 21 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 3 | 2 |
| (Autres) | - | 1 |
| (NSP) | 2 | 2 |

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

Satisfaction globale des usagers

Question posée aux parents : 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 ?

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 ?

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

| ENSEMBLE | | | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Rappel | | | | | |
| | Oct. 2007 | juin 07 | oct. 06 | avr. 06 | oct. 05 | avr. 04 |
| Bases : | 552 | 613 | 688 | 908 | 672 | 665 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfait | 18 | 16 | 19 | 17 | 20 | 20 |
| Plutôt satisfait | 64 | 63 | 67 | 61 | 60 | 58 |
| S/T SATISFAIT | 82 | 79 | 86 | 78 | 80 | 78 |
| Plutôt mécontent | 16 | 18 | 12 | 18 | 14 | 17 |
| Très mécontent | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| S/T MECONTENT | 18 | 21 | 14 | 22 | 18 | 21 |
| (nsp) | - | + | + | + | 2 | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| ENSEMBLE | | | | | | | | | |
|--|------------|----------------|------------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------|----------|------------|
| | Bases | Très satisfait | Plutôt satisfait | S/T SATIS-FAIT | Plutôt mé-content | Très mé-content | S/T ME-CONTENT | (nsp) | Total |
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| ENSEMBLE | 552 | 18 | 64 | 82 | 16 | 2 | 18 | - | 100 |
| Oui, en primaire | 252 | 21 | 62 | 83 | 14 | 3 | 17 | - | 100 |
| Oui, au collège | 179 | 12 | 66 | 78 | 18 | 3 | 21 | 1 | 100 |
| Oui, au lycée | 183 | 14 | 66 | 80 | 16 | 4 | 20 | - | 100 |
| Oui, dans une Université / Etablissement supérieur | 90 | 18 | 61 | 79 | 20 | 1 | 21 | - | 100 |

Satisfaction globale des parents

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

| PARENTS | | | | | | |
|----------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Oct. 2007 | Rappel | | | | |
| | | juin 07 | oct. 06 | avr. 06 | oct. 05 | avr. 04 |
| Bases : | 465 | 487 | 558 | 688 | 495 | 483 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfait | 17 | 16 | 20 | 20 | 23 | 22 |
| Plutôt satisfait | 65 | 62 | 66 | 59 | 58 | 59 |
| S/T SATISFAIT | 82 | 78 | 86 | 79 | 81 | 81 |
| Plutôt mécontent | 16 | 19 | 12 | 17 | 13 | 16 |
| Très mécontent | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| S/T MECONTENT | 18 | 22 | 14 | 21 | 17 | 19 |
| (nsp) | - | + | + | + | 2 | + |
| Total | 100 | 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 | 465 | 17 | 65 | 82 | 16 | 2 | 18 | - | 100 |
| Oui, en primaire | 252 | 21 | 62 | 83 | 14 | 3 | 17 | - | 100 |
| Oui, au collège | 175 | 11 | 66 | 77 | 19 | 3 | 22 | 1 | 100 |
| Oui, au lycée | 138 | 12 | 66 | 78 | 18 | 4 | 22 | - | 100 |
| Oui, dans une Université / Etablissement supérieur | 52 | 19 | 64 | 83 | 17 | - | 17 | - | 100 |

Satisfaction globale des élèves

Base : Elèves de l'Education Nationale depuis moins de 2 ans

| ELEVES | | | | | | |
|----------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Oct. 2007 | Rappel | | | | |
| | | juin 07 | oct. 06 | avr. 06 | oct. 05 | avr. 04 |
| Bases : | 87 | 126 | 130 | 220 | 177 | 182 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfait | 19 | 13 | 15 | 10 | 12 | 16 |
| Plutôt satisfait | 62 | 71 | 69 | 65 | 66 | 56 |
| S/T SATISFAIT | 81 | 84 | 84 | 75 | 78 | 72 |
| Plutôt mécontent | 17 | 14 | 15 | 20 | 17 | 22 |
| Très mécontent | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| S/T MECONTENT | 19 | 16 | 16 | 25 | 22 | 27 |
| (nsp) | - | - | - | + | - | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| ELEVES | | | | | | | | | |
|--|-----------|----------------|------------------|---------------|------------------|----------------|----------------|----------|------------|
| | Bases | Très satisfait | Plutôt satisfait | S/T SATISFAIT | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T ME-CONTENT | (nsp) | Total |
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| ENSEMBLE | 87 | 19 | 62 | 81 | 17 | 2 | 19 | - | 100 |
| Oui, en primaire | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Oui, au collège | 4* | 50 | 50 | 100 | - | - | - | - | 100 |
| Oui, au lycée | 45 | 18 | 66 | 84 | 14 | 2 | 16 | - | 100 |
| Oui, dans une Université / Etablissement supérieur | 38 | 16 | 58 | 74 | 24 | 2 | 26 | - | 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 | | | | | | |
|--|---------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Bases : | Oct 07 | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
| | 84 | 105 | 79 | 144 | 84 | 93 |
| | % | % | % | % | % | % |
| ST Critique de l'enseignement fourni et de l'encadrement | 63 | 64 | 53 | 45 | 46 | 46 |
| Mauvaise qualité de l'enseignement, programmes inadaptés | 49 | 50 | 32 | 30 | 21 | 17 |
| Pas de suivi réel des élèves | 25 | 26 | 29 | 13 | 22 | 24 |
| Faible niveau des élèves /Trop d'élèves ne savent pas lire | 20 | 10 | 14 | 7 | 12 | 9 |
| ST Critiques à l'encontre des professeurs | 36 | 48 | 41 | 42 | 41 | 45 |
| Manque d'investissement de la part des professeurs, incompétence des professeurs | 18 | 35 | 29 | 26 | 29 | 29 |
| Absentéisme des professeurs | 17 | 21 | 11 | 14 | 14 | 16 |
| Trop de grèves | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale | 36 | 32 | 43 | 25 | 50 | 31 |
| Manque de professeurs/ de remplaçants | 8 | 11 | 10 | 7 | 13 | 8 |
| Manque de moyens (sp) | 10 | 9 | 13 | 3 | 12 | 3 |
| Trop d'élèves dans les classes | 4 | 8 | 8 | 5 | 14 | 10 |
| Manque de dispositifs pour les élèves en difficulté | 12 | 8 | 6 | 7 | 10 | 5 |
| Manque de sécurité dans les établissements | 8 | 7 | 6 | 3 | 15 | - |
| Développement d'une éducation à deux vitesses (sp) | 2 | 6 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| Fermeture de classes / d'écoles | - | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| Manque de reconnaissance du corps enseignant | 1 | 3 | - | - | 1 | 3 |
| Suppression de postes | - | 2 | 3 | - | 1 | 3 |
| ST Développement des incivilités | 8 | 11 | 13 | 9 | 11 | 14 |
| Manque de respect des élèves envers les professeurs à la sortie des cours | 4 | 10 | 9 | 2 | 11 | 3 |
| Il n'y a plus/ pas assez d'éducation civique | 6 | 6 | 8 | 8 | - | 12 |
| ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle des jeunes | 4 | 10 | 15 | 3 | 4 | 5 |
| Mauvaise orientation pour les élèves | 4 | 9 | 13 | 3 | 2 | 4 |
| Manque de débouchés pour les diplômés | 1 | 5 | 6 | 1 | 1 | 3 |
| ST Critiques des réformes mises en oeuvre | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 |
| Réforme des programmes trop fréquente | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| Réforme du bac est mauvaise | - | - | - | - | - | 2 |
| Autres | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 |
| (nsp) | 1 | 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

| ELEVES | | | | | | |
|--|---------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | Oct 07 | <i>Rappel juin 07</i> | <i>Rappel oct. 06</i> | <i>Rappel avr. 06</i> | <i>Rappel oct. 05</i> | <i>Rappel avr. 05</i> |
| Bases : | 17* | 20* | 21* | 54* | 39* | 49* |
| | % | % | % | % | % | % |
| <i>ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale</i> | 47 | 45 | 38 | 32 | 45 | 54 |
| <i>ST Critique du système d'enseignement</i> | 35 | 15 | 38 | 34 | 32 | 7 |
| <i>ST Critiques à l'encontre des professeurs</i> | 29 | 50 | 38 | 23 | 30 | 34 |
| <i>ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle</i> | 6 | 10 | 10 | 10 | 5 | 11 |
| <i>ST Critique de l'enseignement fourni</i> | 6 | 5 | 10 | 2 | 13 | 17 |
| <i>ST Développement des incivilités</i> | 6 | - | - | - | 5 | 4 |
| Autres (nsp) | 12 | 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 | | | | | |
|---|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Oct 07 | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
| Bases : | 552 | 613 | 688 | 908 | 672 | 665 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances | 29 | 29 | 27 | 27 | 20 | 26 |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir | 24 | 22 | 26 | 25 | 27 | 24 |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme | 16 | 18 | 16 | 18 | 19 | 18 |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales | 14 | 13 | 11 | 11 | 17 | 15 |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance | 10 | 10 | 11 | 12 | 10 | 9 |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 5 | 7 | 7 | 6 | 5 | 6 |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| (nsp) | 1 | + | 1 | + | 1 | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Principale attente des parents concernant ce service public**Base : Parents d'élèves de l'Education Nationale depuis moins de 2 ans**

| PARENTS | | | | | | |
|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | ENSEM- BLE | <i>Rappel juin 07</i> | <i>Rappel oct. 06</i> | <i>Rappel avr. 06</i> | <i>Rappel oct. 05</i> | <i>Rappel avr. 05</i> |
| Bases : | 465 | 487 | 558 | 688 | 495 | 483 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances | 32 | 32 | 31 | 30 | 22 | 30 |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir | 22 | 19 | 23 | 23 | 25 | 22 |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme | 18 | 21 | 19 | 20 | 21 | 20 |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales | 14 | 13 | 9 | 10 | 16 | 12 |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance | 7 | 9 | 10 | 9 | 8 | 7 |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 7 |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| (nsp) | 1 | + | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Principale attente des élèves concernant ce service public**Base : Elèves de l'Education Nationale depuis moins de 2 ans**

| ELEVES | | | | | | |
|---|---------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | Oct 07 | Rappel mai 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
| Bases : | 87 | 126 | 130 | 220 | 177 | 182 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir | 33 | 31 | 35 | 31 | 30 | 32 |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance | 24 | 17 | 19 | 22 | 18 | 16 |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales | 17 | 15 | 20 | 14 | 17 | 21 |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances | 13 | 17 | 11 | 17 | 17 | 17 |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme | 6 | 6 | 7 | 9 | 14 | 10 |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 5 | 11 | 6 | 4 | 3 | 3 |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | - |
| (nsp) | 1 | - | - | 1 | - | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Satisfaction concernant la principale attente

Question posée aux parents : 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...

Question posée aux enfants : 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 | | | | | |
|----------------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Oct 07 | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
| Bases : | 547 | 612 | 683 | 903 | 666 | 659 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfaisante | 5 | 6 | 6 | 11 | 5 | 7 |
| Assez satisfaisante | 42 | 39 | 43 | 35 | 41 | 42 |
| S/T SATISFAISANTE | 47 | 45 | 49 | 46 | 46 | 49 |
| Peu satisfaisante | 39 | 42 | 39 | 40 | 38 | 39 |
| Pas satisfaisante du tout | 13 | 13 | 12 | 14 | 15 | 12 |
| S/T INSATISFAISANTE | 52 | 55 | 51 | 54 | 53 | 51 |
| (nsp) | 1 | + | + | + | 1 | + |
| Total | 100 | 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 juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
| Bases : | 461 | 486 | 553 | 685 | 489 | 478 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfaisante | 5 | 7 | 5 | 11 | 6 | 8 |
| Assez satisfaisante | 42 | 36 | 42 | 39 | 40 | 44 |
| S/T SATISFAISANTE | 47 | 43 | 47 | 50 | 46 | 52 |
| Peu satisfaisante | 38 | 41 | 39 | 38 | 40 | 38 |
| Pas satisfaisante du tout | 14 | 15 | 13 | 12 | 13 | 10 |
| S/T INSATISFAISANTE | 52 | 56 | 52 | 50 | 53 | 48 |
| (nsp) | 1 | 1 | 1 | + | 1 | + |
| Total | 100 | 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 juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
| Bases : | 86 | 126 | 130 | 218 | 177 | 181 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfaisante | 2 | 2 | 6 | 8 | 4 | 4 |
| Assez satisfaisante | 46 | 46 | 48 | 26 | 43 | 38 |
| S/T SATISFAISANTE | 48 | 48 | 54 | 34 | 47 | 42 |
| Peu satisfaisante | 44 | 44 | 38 | 47 | 35 | 43 |
| Pas satisfaisante du tout | 8 | 8 | 8 | 18 | 18 | 14 |
| S/T INSATISFAISANTE | 52 | 52 | 46 | 65 | 53 | 57 |
| (nsp) | - | - | - | 1 | - | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Satisfaction détaillée par attente (Ensemble)

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

| ENSEMBLE | | | | | | | | | | Rang des attentes prioritaires |
|---|--------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|-------|-------|--------------------------------|
| | Effec. | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | (nsp) | Total | |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | |
| ENSEMBLE | 547 | 5 | 42 | 47 | 39 | 13 | 52 | 1 | 100 | |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances | 160 | 6 | 61 | 67 | 25 | 7 | 32 | 1 | 100 | ① |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales | 78 | 4 | 41 | 45 | 42 | 13 | 55 | - | 100 | ④ |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme | 88 | 6 | 38 | 44 | 41 | 15 | 56 | - | 100 | ③ |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance | 53 | 2 | 36 | 38 | 43 | 17 | 60 | 2 | 100 | ⑤ |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir | 133 | 5 | 24 | 29 | 51 | 18 | 69 | 2 | 100 | ② |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 27* | 4 | 44 | 48 | 41 | 11 | 52 | - | 100 | ⑥ |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs | 8* | - | 75 | 75 | 13 | 12 | 25 | - | 100 | ⑦ |

*Attention : Base faible

Satisfaction détaillée par attente (Parents)

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

| PARENTS | | | | | | | | | | Rang des attentes prioritaires |
|---|--------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|-------|-------|--------------------------------|
| | Effec. | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | (nsp) | Total | |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | |
| ENSEMBLE | 461 | 5 | 42 | 47 | 38 | 14 | 52 | 1 | 100 | |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs | 7* | 0 | 71 | 71 | 15 | 14 | 29 | - | 100 | ⑦ |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances | 149 | 6 | 59 | 65 | 27 | 7 | 34 | 1 | 100 | ① |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme | 83 | 6 | 39 | 45 | 41 | 14 | 55 | - | 100 | ③ |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales | 63 | 5 | 39 | 44 | 40 | 16 | 56 | - | 100 | ④ |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 23* | 4 | 39 | 43 | 48 | 9 | 57 | - | 100 | ⑥ |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance | 32 | 3 | 28 | 31 | 38 | 28 | 66 | 3 | 100 | ⑤ |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir | 104 | 5 | 25 | 30 | 50 | 18 | 68 | 2 | 100 | ② |

*Attention : Base faible

Satisfaction détaillée par attente (Elèves)

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

| ELEVES | | | | | | | | | | Rang des attentes prioritaires | |
|---|--------------------|---|---------------------|-----|--------------------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------------|-------|-----------------------------------|-------|
| | Très satisfaisante | | Assez satisfaisante | | S/T SATIS- FAI- SANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATIS- FAI- SANTE | (nsp) | | Total |
| Bases | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % | | |
| ENSEMBLE | 86 | 2 | 46 | 48 | 44 | 8 | 52 | - | 100 | | |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs | 1* | - | 100 | 100 | - | - | 0 | - | 100 | ⑦ | |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances | 11* | - | 91 | 91 | 9 | - | 9 | - | 100 | ④ | |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 4* | - | 75 | 75 | - | 25 | 25 | - | 100 | ⑤ | |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance | 21* | 0 | 48 | 48 | 52 | - | 52 | - | 100 | ② | |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales | 15* | 0 | 47 | 47 | 53 | - | 53 | - | 100 | ③ | |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme | 5* | - | 40 | 40 | 40 | 20 | 60 | - | 100 | ⑥ | |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir | 29* | 7 | 21 | 28 | 55 | 17 | 72 | - | 100 | ① | |

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

R21Bis. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé par l'Education Nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée ou l'établissement secondaire. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de ...

R30Bis. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé par les services de votre « collège/lycée/université » ou par ceux de l'Education Nationale. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de ...

Base : Personnes se considérant concernées et ayant eu un contact par téléphone ou en face à face avec le service

| | Très satisfaisante | | Assez satisfaisante | | S/T Plutôt mécontent | | S/T ME-CONTENT | | (nsp) | Total |
|--|--------------------|----|---------------------|----|----------------------|---|----------------|---|-------|-------|
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % | |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 473 | 36 | 57 | 93 | 6 | 1 | 7 | - | 100 | |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 434 | 28 | 59 | 87 | 9 | 3 | 12 | 1 | 100 | |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 457 | 23 | 64 | 87 | 11 | 2 | 13 | - | 100 | |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente sur votre problème | 452 | 26 | 59 | 85 | 12 | 3 | 15 | - | 100 | |
| Moyenne | | 28 | 60 | 88 | 10 | 2 | 12 | - | 100 | |

Satisfaction des parents concernant l'accueil

Base : Parents se considérant concernés et ayant eu un contact par téléphone ou en face à face avec le service

| | | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATIS- FAI- SANTE | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T ME- CON- TENT | (nsp) | Total |
|--|--------|--------------------|---------------------|--------------------------------|------------------|----------------|-------------------------|-------|-------|
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 401 | 36 | 57 | 93 | 6 | 1 | 7 | - | 100 |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 388 | 25 | 64 | 89 | 9 | 2 | 11 | - | 100 |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 370 | 30 | 58 | 88 | 9 | 2 | 11 | 1 | 100 |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente sur votre problème | 380 | 29 | 58 | 87 | 11 | 2 | 13 | - | 100 |
| Moyenne | | 30 | 59 | 89 | 9 | 2 | 11 | - | 100 |

Satisfaction des élèves concernant l'accueil

Base : Elèves se considérant concernées et ayant eu un contact par téléphone ou en face à face avec le service

| | | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T MECONTENT | (nsp) | Total |
|--|--------|--------------------|---------------------|-------------------|------------------|----------------|---------------|-------|-------|
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 72 | 36 | 54 | 90 | 7 | 3 | 10 | - | 100 |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 64 | 14 | 64 | 78 | 12 | 8 | 20 | 2 | 100 |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente sur votre problème | 72 | 12 | 64 | 76 | 18 | 6 | 24 | - | 100 |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 69 | 13 | 62 | 75 | 19 | 4 | 23 | 2 | 100 |
| Moyenne | | 19 | 61 | 80 | 14 | 5 | 19 | 1 | 100 |

C - SANTE 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

| | Ensemble |
|--|-----------------|
| Base : | 971 |
| | % |
| Oui, suite à une situation d'urgence (malaise, accident, etc.) | 68 |
| Oui, pour un rendez-vous en hôpital (check-up, visite de contrôle, consultation auprès d'un spécialiste) | 45 |
| Oui, dans le cadre d'une opération prévue depuis longtemps (Oui pour autre chose) | 20 2 |

Modes de contact

R33bis. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de santé publique ?

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

| | ENSEMBLE | <i>Rappel oct 06</i> |
|--|-------------------|--------------------------|
| | Base : 971 | |
| | % | % |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 71 | 62 |
| Par téléphone | 66 | 65 |
| Par courrier | 6 | 3 |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 4 | - |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 1 | - |
| <i>ST Internet*</i> | 4 | 1 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 2 | 2 |
| (Autre) | 1 | 3 |
| (NSP) | - | + |

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

R34. Globalement, en tant qu'usager 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 | <i>Rappel</i> | | | | |
|----------------------|------------|---------------|------------|------------|------------|------------|
| | | juin 07 | oct. 06 | avr. 06 | oct. 05 | avr. 04 |
| Bases : | 971 | 613 | 688 | 908 | 672 | 665 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfait | 26 | 32 | 37 | 35 | 34 | 34 |
| Plutôt satisfait | 57 | 49 | 50 | 50 | 48 | 51 |
| S/T SATISFAIT | 83 | 81 | 87 | 85 | 82 | 85 |
| Plutôt mécontent | 12 | 14 | 10 | 10 | 13 | 12 |
| Très mécontent | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| S/T MECONTENT | 17 | 19 | 13 | 15 | 17 | 14 |
| (nsp) | - | + | - | + | 1 | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | Effec. | Très satisfait | Plutôt satisfait | S/T SATISFAIT | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T MECONTENT | (nsp) | Total |
|--|------------|----------------|------------------|---------------|------------------|----------------|---------------|----------|------------|
| | | % | % | % | % | % | % | % | % |
| ENSEMBLE | 971 | 26 | 57 | 83 | 12 | 5 | 17 | - | 100 |
| Oui, dans le cadre d'une opération prévue depuis longtemps | 197 | 30 | 60 | 90 | 6 | 3 | 9 | 1 | 100 |
| Oui, pour un rendez-vous en hôpital (check-up, visite de contrôle, consultation auprès d'un spécialiste) | 437 | 28 | 57 | 85 | 11 | 4 | 15 | - | 100 |
| Oui, suite à une situation d'urgence (malaise, accident, etc.) | 664 | 25 | 56 | 81 | 13 | 6 | 19 | - | 100 |
| (Oui pour autre chose) | 17* | 35 | 59 | 94 | 6 | - | 6 | - | 100 |

*Attention : Base faible

Raisons du mécontentement

R35. Pourquoi êtes-vous mécontent de l'action des services de santé publique ?

Base : Usagers des services de santé publique mécontents du service rendu

| | ENSEM- BLE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|---|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 160 | 172 | 113 | 95 | 74 | 66 |
| | | % | % | % | % | % |
| <i>ST Critiques des soins dispensés et attente</i> | 69 | 70 | 64 | 59 | 61 | 58 |
| L'attente / l'attente aux urgences | 57 | 58 | 54 | 39 | 40 | 46 |
| Les soins de mauvaise qualité / soins "bâclés" | 18 | 19 | 12 | 17 | 20 | 9 |
| Les erreurs de diagnostic | 8 | 7 | 4 | 13 | 16 | 10 |
| <i>ST Critiques relatives au personnel des services hospitaliers</i> | 52 | 38 | 49 | 40 | 39 | 31 |
| Le manque d'humanité envers les patients / le manque de disponibilité du personnel | 38 | 30 | 32 | 27 | 24 | 15 |
| L'incompétence du personnel/ le laxisme du personnel | 18 | 15 | 20 | 15 | 19 | 16 |
| <i>ST Sentiment d'un manque de moyens du système hospitalier</i> | 33 | 34 | 30 | 25 | 24 | 27 |
| Le personnel est insuffisant (infirmières, aide-soignantes, etc.) | 29 | 27 | 25 | 18 | 21 | 24 |
| Le manque de médecins et de spécialistes (chirurgiens, etc.) | 13 | 18 | 10 | 6 | 8 | 5 |
| Le manque de lits dans les hôpitaux | 4 | 4 | 6 | 4 | 3 | 5 |
| <i>ST Sentiment d'une inégalité d'accès aux soins</i> | 1 | 4 | 2 | - | 3 | 2 |
| L'éloignement des lieux de soins / insuffisance de médecins en milieu rural | 1 | 4 | 2 | - | 3 | 2 |
| Autres | 2 | 5 | 6 | 5 | 4 | 3 |
| (nsp) | 1 | 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 parait le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

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

| | ENSEM- BLE | <i>Rappel juin 07</i> | <i>Rappel oct. 06</i> | <i>Rappel avr. 06</i> | <i>Rappel oct. 05</i> | <i>Rappel avr. 05</i> |
|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Bases : | 971 | 922 | 844 | 632 | 426 | 480 |
| | % | % | % | % | % | % |
| La qualité des soins reçus | 35 | 34 | 31 | 31 | 29 | 33 |
| L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous | 16 | 18 | 16 | 21 | 18 | 21 |
| La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux | 14 | 16 | 13 | 12 | 16 | 12 |
| Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services | 12 | 13 | 19 | 17 | 15 | 15 |
| La qualité de l'accueil des malades et des familles | 9 | 9 | 7 | 8 | 9 | 9 |
| La rapidité à prendre en compte vos demandes | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 5 |
| Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| La qualité et l'efficacité des services administratifs | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| (nsp) | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Satisfaction concernant la principale attente

R39. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

| | ENSEMBLE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|----------------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 945 | 912 | 831 | 628 | 413 | 468 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfaisante | 17 | 17 | 19 | 35 | 26 | 35 |
| Assez satisfaisante | 54 | 56 | 55 | 41 | 51 | 50 |
| S/T SATISFAISANTE | 71 | 73 | 74 | 76 | 77 | 85 |
| Peu satisfaisante | 20 | 21 | 20 | 18 | 17 | 10 |
| Pas satisfaisante du tout | 8 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| S/T INSATISFAISANTE | 28 | 26 | 25 | 24 | 21 | 14 |
| (nsp) | 1 | 1 | 1 | + | 2 | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Satisfaction détaillée par attente

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

| | 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 | 945 | 17 | 54 | 71 | 20 | 8 | 28 | 1 | 100 | |
| La qualité et l'efficacité des services administratifs | 9* | 22 | 78 | 100 | - | - | 0 | - | 100 | ⑧ |
| La qualité des soins reçus | 342 | 21 | 63 | 84 | 13 | 3 | 16 | - | 100 | ① |
| La rapidité à prendre en compte vos demandes | 71 | 24 | 44 | 68 | 20 | 11 | 31 | 1 | 100 | ⑥ |
| L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous | 155 | 14 | 54 | 68 | 22 | 10 | 32 | - | 100 | ② |
| La qualité de l'accueil des malades et des familles | 87 | 15 | 52 | 67 | 23 | 9 | 32 | 1 | 100 | ⑤ |
| Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services | 122 | 14 | 51 | 65 | 26 | 7 | 33 | 2 | 100 | ④ |
| La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux | 133 | 15 | 43 | 58 | 28 | 14 | 42 | - | 100 | ③ |
| Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société | 26* | 15 | 31 | 46 | 39 | 15 | 54 | - | 100 | ⑦ |

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

R39Bis. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé par les services de santé publique. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de ...

Base : Personnes se considérant concernées et ayant eu un contact par téléphone ou en face à face avec le service

| | Très satisfaisante | | Assez satisfaisante | | S/T SATISFAISANTE | | Plutôt mécontent | | Très mécontent | | S/T MECONTENT | | (nsp) | Total |
|--|--------------------|----|---------------------|----|-------------------|----|------------------|---|----------------|---|---------------|---|-------|-------|
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 932 | 44 | 47 | 91 | 7 | 2 | 9 | - | 100 | | | | | |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 927 | 28 | 58 | 86 | 11 | 3 | 14 | - | 100 | | | | | |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente sur votre problème | 925 | 33 | 52 | 85 | 12 | 3 | 15 | - | 100 | | | | | |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 922 | 18 | 42 | 60 | 27 | 13 | 40 | - | 100 | | | | | |
| Moyenne | | 31 | 49 | 80 | 15 | 5 | 20 | - | 100 | | | | | |

D - SECURITE 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

| | Ensemble |
|---|-----------------|
| Base : | 878 |
| | % |
| Oui, avec la caisse d'assurances maladie | 85 |
| Oui, avec la caisse d'allocations familiales | 38 |
| Oui, avec la caisse de retraite, la caisse d'assurance vieillesse | 16 |

Modes de contact

R40bis. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ?

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

| | ENSEMBLE | <i>Rappel oct 06</i> |
|--|-----------------|--------------------------|
| | Base : | 776 |
| | % | % |
| Par téléphone | 49 | 46 |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 45 | 46 |
| Par courrier | 40 | 40 |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 18 | 18 |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 6 | 6 |
| <i>ST Internet*</i> | 20 | 12 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 2 | 1 |
| (Autres) | - | + |
| (NSP) | - | - |

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

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 | Rappel | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | juin 07 | oct. 06 | avr. 06 | oct. 05 | avr. 04 |
| Bases : | 878 | 875 | 776 | 579 | 435 | 474 |
| | | % | % | % | % | % |
| Très satisfait | 22 | 27 | 25 | 26 | 25 | 28 |
| Plutôt satisfait | 59 | 59 | 58 | 57 | 58 | 57 |
| S/T SATISFAIT | 81 | 86 | 83 | 83 | 83 | 85 |
| Plutôt mécontent | 13 | 10 | 12 | 13 | 12 | 9 |
| Très mécontent | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| S/T MECONTENT | 18 | 14 | 17 | 17 | 16 | 14 |
| (nsp) | 1 | + | + | + | 1 | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | Effec. | Très satisfait | Plutôt satisfait | S/T SATISFAIT | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T MECONTENT | (nsp) | Total |
|---|------------|----------------|------------------|---------------|------------------|----------------|---------------|----------|------------|
| | | % | % | % | % | % | % | % | % |
| ENSEMBLE | 878 | 22 | 59 | 81 | 13 | 5 | 18 | 1 | 100 |
| Oui, avec la caisse de retraite, la caisse d'assurance vieillesse | 142 | 21 | 68 | 89 | 5 | 3 | 8 | 3 | 100 |
| Oui, avec la caisse d'assurances maladie | 744 | 22 | 59 | 81 | 13 | 5 | 18 | 1 | 100 |
| Oui, avec la caisse d'allocations familiales | 333 | 20 | 61 | 81 | 15 | 3 | 18 | 1 | 100 |

*Attention : Base faible

Satisfaction globale des usagers

R42. Pourquoi êtes-vous mécontent de l'action de la sécurité sociale ?

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

| Bases : | ENSEM- BLE | <i>Rappel juin 07</i> | <i>Rappel oct. 06</i> | <i>Rappel avr. 06</i> | <i>Rappel oct. 05</i> | <i>Rappel avr. 05</i> |
|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | 155 | 125 | 130 | 95 | 69 | 64 |
| | % | % | % | % | % | % |
| <i>ST L'insatisfaction quant au personnel de la Sécurité Sociale</i> | 76 | 62 | 62 | 59 | 64 | 59 |
| Ne nous aide pas / informe mal | 32 | 26 | 18 | 17 | 38 | 14 |
| Le temps d'attente pour rencontrer une personne est trop long | 27 | 24 | 19 | 7 | 12 | 10 |
| La perte de dossiers / Les erreurs | 17 | 15 | 21 | 21 | 13 | 21 |
| Le manque d'amabilité du personnel / mauvais accueil | 13 | 17 | 15 | 21 | 20 | 17 |
| Les problèmes pour joindre le personnel | 13 | 18 | 12 | 5 | 14 | 17 |
| <i>ST L'insatisfaction quant à la lenteur des procédures</i> | 43 | 46 | 37 | 35 | 45 | 58 |
| La lenteur de la prise en compte des demandes | 30 | 33 | 23 | 16 | 36 | 49 |
| La lenteur des remboursements | 20 | 23 | 19 | 19 | 11 | 15 |
| <i>ST L'insatisfaction quant à la complexité des procédures</i> | 26 | 20 | 24 | 11 | 9 | 12 |
| Il y a trop de papiers à remplir | 16 | 11 | 17 | 8 | 6 | 9 |
| Complexité des changements de situation (déménagements etc.) | 12 | 11 | 12 | 3 | 4 | 3 |
| Autres | 2 | 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 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

| | ENSEMB LE | <i>Rappel juin 07</i> | <i>Rappel oct. 06</i> | <i>Rappel avr. 06</i> | <i>Rappel oct. 05</i> | <i>Rappel avr. 05</i> |
|--|----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Bases : | 878 | 875 | 776 | 579 | 435 | 474 |
| | | % | % | % | % | % |
| La rapidité des remboursements et des prestations | 25 | 25 | 22 | 27 | 26 | 28 |
| Le niveau du remboursement et des prestations | 22 | 23 | 16 | 16 | 14 | 19 |
| Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun | 16 | 14 | 24 | 15 | 23 | 16 |
| La clarté et la simplicité des documents administratifs | 15 | 13 | 15 | 14 | 14 | 12 |
| La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents) | 7 | 8 | 5 | 12 | 3 | 7 |
| Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles | 6 | 7 | 11 | 5 | 11 | 7 |
| Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet) | 6 | 9 | 6 | 10 | 7 | 9 |
| (nsp) | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Total | 100 | 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...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

| | ENSEMBLE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|----------------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 855 | 862 | 768 | 574 | 428 | 463 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfaisante | 10 | 11 | 9 | 22 | 9 | 16 |
| Assez satisfaisante | 50 | 54 | 51 | 39 | 56 | 50 |
| S/T SATISFAISANTE | 60 | 65 | 60 | 61 | 65 | 66 |
| Peu satisfaisante | 30 | 28 | 30 | 25 | 28 | 26 |
| Pas satisfaisante du tout | 9 | 6 | 9 | 12 | 6 | 7 |
| S/T INSATISFAISANTE | 39 | 34 | 39 | 37 | 34 | 33 |
| (nsp) | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Satisfaction détaillée par attente

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

| | Bases | | | | | | | | Total | Rang des attentes prioritaires |
|--|------------|--------------------|---------------------|---|-------------------|---------------------------|---|----------|------------|--------------------------------|
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | | |
| | | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T Satisfaisante S/T PAS Satisfaisante FAI-SANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS Satisfaisante S/T PAS Satisfaisante FAI-SANTE | (nsp) | | |
| ENSEMBLE | 855 | 10 | 50 | 60 | 30 | 9 | 39 | 1 | 100 | |
| Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet) | 56 | 16 | 59 | 75 | 14 | 9 | 23 | 2 | 100 | ⑦ |
| La rapidité des remboursements et des prestations | 215 | 19 | 55 | 74 | 21 | 5 | 26 | - | 100 | ① |
| La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents) | 64 | 15 | 55 | 70 | 20 | 10 | 30 | - | 100 | ⑤ |
| La clarté et la simplicité des documents administratifs | 129 | 6 | 51 | 57 | 36 | 7 | 43 | - | 100 | ④ |
| Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles | 57 | 3 | 53 | 56 | 32 | 12 | 44 | - | 100 | ⑥ |
| Le niveau du remboursement et des prestations | 194 | 7 | 44 | 51 | 33 | 14 | 47 | 2 | 100 | ② |
| Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun | 140 | 2 | 44 | 46 | 43 | 9 | 52 | 2 | 100 | ③ |

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

R46Bis. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé par les centres de sécurité sociale. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de ...

Base : Personnes se considérant concernées et ayant eu un contact par téléphone ou en face à face avec le service

| | | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T MECONTENT | (nsp) | Total |
|--|--------|--------------------|---------------------|-------------------|------------------|----------------|---------------|-------|-------|
| | Bases | | | | | | | | |
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 663 | 32 | 57 | 89 | 9 | 2 | 11 | - | 100 |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 654 | 22 | 59 | 81 | 13 | 5 | 18 | 1 | 100 |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente sur votre problème | 647 | 25 | 54 | 79 | 16 | 5 | 21 | - | 100 |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 659 | 19 | 48 | 67 | 23 | 9 | 32 | 1 | 100 |
| Moyenne | | 25 | 54 | 79 | 15 | 5 | 20 | 1 | 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 ?

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

| | Ensemble |
|--|-----------------|
| Base : | 743 |
| | % |
| Vous avez été contrôlé, verbalisé ou arrêté | 67 |
| Vous vous êtes rendu au commissariat pour déposer une plainte ou retirer des documents (permis, etc) | 46 |
| Vous avez appelé la police pour lui demander d'intervenir | 22 |
| (Vous avez eu un autre contact (discussion, échanges, etc.)) | 3 |

Modes de contact

R8bis. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la police ou la gendarmerie ?

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

| | ENSEMBLE | <i>Rappel oct 06</i> |
|---|---------------------|--------------------------|
| | Base : 743 | 662 |
| | % | % |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 69 | 66 |
| Par téléphone | 45 | 45 |
| Par courrier | 4 | 4 |
| En allant sur les sites INTERNET officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 6 | - |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 2 | - |
| | ST Internet* | 6 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 9 | 11 |
| (Autres) | 1 | + |
| (NSP) | 1 | 1 |

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

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 ou de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles ?

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

| | Ensemble | Rappel | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | juin 07 | oct. 06 | avr. 06 | oct. 05 | avr. 04 |
| Bases : | 743 | 726 | 662 | 489 | 661 | 636 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfait | 14 | 22 | 21 | 18 | 23 | 20 |
| Plutôt satisfait | 52 | 51 | 49 | 54 | 44 | 49 |
| S/T SATISFAIT | 66 | 73 | 70 | 72 | 67 | 69 |
| Plutôt mécontent | 20 | 17 | 18 | 16 | 20 | 18 |
| Très mécontent | 12 | 9 | 11 | 11 | 12 | 11 |
| S/T MECONTENT | 32 | 26 | 29 | 27 | 32 | 29 |
| (nsp) | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | Effec. | Très satisfait | Plutôt satisfait | S/T SATISFAIT | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T MECONTENT | (nsp) | Total |
|--|------------|----------------|------------------|---------------|------------------|----------------|---------------|----------|------------|
| | | % | % | % | % | % | % | % | % |
| ENSEMBLE | 743 | 14 | 52 | 66 | 20 | 12 | 32 | 2 | 100 |
| Vous vous êtes rendu au commissariat pour déposer une plainte ou retirer des documents (permis, etc) | 343 | 16 | 54 | 70 | 19 | 11 | 30 | 0 | 100 |
| Vous avez été contrôlé, verbalisé ou arrêté | 499 | 11 | 52 | 63 | 21 | 13 | 34 | 3 | 100 |
| Vous avez appelé la police pour lui demander d'intervenir | 160 | 17 | 42 | 59 | 23 | 17 | 40 | 1 | 100 |
| (Vous avez eu un autre contact (discussion, échanges, etc.)) | 24* | 21 | 54 | 75 | 17 | 4 | 21 | 4 | 100 |

*Attention : Base faible

Raisons du mécontentement

R10. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie ?

Base : Usagers des services de la police ou de la gendarmerie, mécontents du service rendu

| | ENSEMBLE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|---|-----------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 241 | 191 | 191 | 129 | 213 | 185 |
| | % | % | % | % | % | % |
| <i>ST Critiques du comportement et de la compétence des policiers</i> | 56 | 52 | 52 | 55 | 51 | 49 |
| Ils manquent d'amabilité, de diplomatie | 20 | 21 | 21 | 22 | 22 | 13 |
| Pas de résultat/ le coupable n'a pas été arrêté | 16 | 7 | 7 | 4 | 8 | 3 |
| Ils abusent de leur pouvoir | 15 | 12 | 12 | 17 | 6 | 7 |
| Laxisme/ manque de sérieux | 13 | 9 | 9 | 7 | 14 | 11 |
| Ils ne sont pas bien formés / sont incompetents | 9 | 12 | 12 | 13 | 5 | 11 |
| Ils traitent la victime en coupable, en accusé | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| Ils ont un comportement agressif | 5 | 7 | 7 | 3 | 4 | 7 |
| <i>ST Sentiment d'une trop grande répression routière</i> | 27 | 28 | 28 | 21 | 17 | 11 |
| Verbalisation/ J'ai été verbalisé(e) sans raison/ injustement /arrêté sans raison | 20 | 10 | 10 | 11 | 13 | 7 |
| Verbalisation /J'ai été verbalisé(e) pour une infraction mineure | 7 | 13 | 13 | 7 | - | 3 |
| Trop de répression routière(sp) | 3 | 9 | 9 | 4 | 5 | 1 |
| <i>ST Insatisfaction quant à l'efficacité des services de police et de gendarmerie</i> | 33 | 29 | 29 | 20 | 26 | 27 |
| Ils ne donnent pas suite aux plaintes (malgré des indications précises) | 25 | 18 | 18 | 14 | 13 | 20 |
| Ils ne sont pas là quand il faut | 9 | 8 | 8 | 5 | 4 | 3 |
| Ils mettent du temps à arriver, à intervenir | 8 | 9 | 9 | 3 | 10 | 4 |
| Ils ne sont pas assez nombreux dans les quartiers difficiles | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <i>ST Sentiment d'injustice de la part de la police et de la gendarmerie</i> | 11 | 13 | 13 | 5 | 2 | 7 |
| Ils s'occupent de choses sans importance et ne règlent pas les vrais problèmes | 8 | 11 | 11 | 3 | 1 | 4 |
| Ils emploient des moyens disproportionnés pour des délits mineurs | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| <i>ST Sentiment d'un manque de moyens</i> | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 6 |
| Manque de moyens (sp) | 3 | 4 | 4 | 1 | - | 6 |
| Manque d'effectifs au sein de la police et de la gendarmerie | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| <i>ST Autres</i> | 3 | 9 | 9 | 4 | 8 | 8 |
| J'ai été verbalisé/ contravention (sp) | 3 | 9 | 9 | 4 | 8 | 8 |
| Autres | 1 | 3 | 3 | 4 | 6 | 3 |
| (nsp / ne veut pas dire) | - | 1 | 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

| | ENSEMB LE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|---|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 743 | 726 | 662 | 489 | 661 | 636 |
| | % | % | % | % | % | % |
| La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention | 17 | 18 | 16 | 16 | 13 | 16 |
| La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants) | 17 | 16 | 19 | 17 | 20 | 23 |
| La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement | 16 | 17 | 15 | 15 | 19 | 17 |
| La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles. | 16 | 22 | 25 | 18 | 21 | 15 |
| Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence | 13 | 11 | 10 | 15 | 9 | 10 |
| Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées | 11 | 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) | 7 | 6 | 5 | 9 | 6 | 7 |
| (nsp) | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| Total | 100 | 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...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

| | ENSEMBLE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|----------------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 721 | 710 | 653 | 485 | 646 | 619 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfaisante | 6 | 6 | 7 | 11 | 6 | 8 |
| Assez satisfaisante | 43 | 41 | 39 | 36 | 43 | 49 |
| S/T SATISFAISANTE | 49 | 47 | 46 | 47 | 49 | 57 |
| Peu satisfaisante | 34 | 37 | 38 | 38 | 39 | 32 |
| Pas satisfaisante du tout | 15 | 15 | 15 | 14 | 11 | 9 |
| S/T INSATISFAISANTE | 49 | 52 | 53 | 52 | 50 | 41 |
| (nsp) | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Satisfaction détaillée par attente

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

| | 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 | 721 | 6 | 43 | 49 | 34 | 15 | 49 | 2 | 100 | | | | | | |
| La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants) | 125 | 10 | 56 | 66 | 23 | 11 | 34 | - | 100 | | | | | | ② |
| La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement | 122 | 6 | 55 | 61 | 29 | 9 | 38 | 1 | 100 | | | | | | ③ |
| Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées | 78 | 8 | 47 | 55 | 32 | 12 | 44 | 1 | 100 | | | | | | ⑥ |
| La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention | 129 | 4 | 38 | 42 | 38 | 19 | 57 | 1 | 100 | | | | | | ① |
| L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge) | 53 | 8 | 32 | 40 | 36 | 24 | 60 | - | 100 | | | | | | ⑦ |
| La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles. | 117 | 5 | 34 | 39 | 41 | 17 | 58 | 3 | 100 | | | | | | ④ |
| Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence | 97 | 1 | 36 | 37 | 43 | 16 | 59 | 4 | 100 | | | | | | ⑤ |

Satisfaction concernant l'accueil

R14Bis. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé dans par la police et la gendarmerie. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de ...

Base : Personnes se considérant concernées et ayant eu un contact par téléphone ou en face à face avec le service

| | | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATIS- FAI- SANTE | Plutôt mé- con-tent | Très mé- con-tent | S/T ME- CON- TENT | (nsp) | Total |
|--|--------|--------------------|---------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------|-------|-------|
| | Bases | | | | | | | | |
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 651 | 33 | 49 | 82 | 10 | 7 | 17 | 1 | 100 |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente sur votre problème | 592 | 25 | 52 | 77 | 15 | 8 | 23 | - | 100 |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 614 | 25 | 50 | 75 | 15 | 9 | 24 | 1 | 100 |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 607 | 19 | 55 | 74 | 16 | 9 | 25 | 1 | 100 |
| Moyenne | | 26 | 51 | 77 | 14 | 8 | 22 | 1 | 100 |

F - JUSTICE

Proportion d'usagers

R56. 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

| | Ensemble |
|--|-------------------|
| | Base : 200 |
| | % |
| Oui, en tant que plaignant | 46 |
| Oui, dans le cadre d'une affaire de divorce | 28 |
| Oui, en tant que témoin | 11 |
| Oui, dans le cadre d'une affaire de délit routier (excès de vitesse, amende, etc.) | 16 |
| Oui, en tant que suspect | 8 |
| (Oui pour autre chose) | 13 |

Modes de contact

R56bis. 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 | Rappel oct 06 |
|---|---------------------|------------------|
| | Base : 200 | 273 |
| | % | % |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 63 | 58 |
| Par courrier | 32 | 38 |
| Par téléphone | 25 | 26 |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 3 | - |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 2 | - |
| | ST Internet* | 5 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 15 | 10 |
| (Autres) | 9 | 6 |
| (NSP) | 1 | - |

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

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 elles.

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

| | Ensemble | Rappel | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | juin 07 | oct. 06 | avr. 06 | oct. 05 | avr. 04 |
| Bases : | 200 | 302 | 273 | 342 | 357 | 250 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfait | 14 | 15 | 10 | 18 | 16 | 11 |
| Plutôt satisfait | 38 | 41 | 37 | 36 | 39 | 40 |
| S/T SATISFAIT | 52 | 56 | 47 | 54 | 55 | 51 |
| Plutôt mécontent | 22 | 23 | 25 | 26 | 26 | 23 |
| Très mécontent | 24 | 19 | 25 | 18 | 17 | 23 |
| S/T MECONTENT | 46 | 42 | 50 | 44 | 43 | 46 |
| (nsp) | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | Bases | Très satisfait | Plutôt satisfait | S/T SATISFAIT | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T MECONTENT | (nsp) | Total |
|--|------------|----------------|------------------|---------------|------------------|----------------|---------------|----------|------------|
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| ENSEMBLE | 200 | 14 | 38 | 52 | 22 | 24 | 46 | 2 | 100 |
| Oui, en tant que plaignant | 92 | 13 | 35 | 48 | 22 | 26 | 48 | 4 | 100 |
| Oui, dans le cadre d'une affaire de divorce | 55 | 9 | 42 | 51 | 20 | 29 | 49 | - | 100 |
| Oui, en tant que témoin | 22* | 14 | 63 | 77 | 14 | 9 | 23 | - | 100 |
| Oui, dans le cadre d'une affaire de délit routier (excès de vitesse, amende, etc.) | 31 | 7 | 48 | 55 | 23 | 22 | 45 | - | 100 |
| Oui, en tant que suspect | 15* | 20 | 20 | 40 | 27 | 33 | 60 | - | 100 |
| (Oui pour autre chose) | 26* | 19 | 35 | 54 | 23 | 23 | 46 | - | 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

| | ENSEM- BLE | <i>Rappel juin 07</i> | <i>Rappel oct. 06</i> | <i>Rappel avr. 06</i> | <i>Rappel oct. 05</i> | <i>Rappel avr. 05</i> |
|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Bases : | 92 | 126 | 136 | 152 | 155 | 114 |
| | % | % | % | % | % | % |
| <i>ST Sentiment d'une justice peu impartiale et mal rendue</i> | 70 | 64 | 60 | 54 | 53 | 44 |
| Mécontent / Insatisfait à l'égard du jugement, du verdict | 33 | 39 | 37 | 26 | 22 | |
| Pas de neutralité de la part des juges / Abus de pouvoir | 20 | 8 | 12 | 9 | 7 | 27 |
| On n'est pas pris au sérieux / pas d'écoute | 19 | 26 | 22 | 18 | 10 | 11 |
| Sanctions pas assez sévères envers les coupables | 9 | 3 | 5 | 2 | 7 | - |
| On doit payer pour avoir un bon avocat | 7 | 6 | 4 | 6 | 5 | 11 |
| N'accepte pas l'amende / Pénalisation non justifiée | 4 | 10 | 6 | 2 | 5 | 25 |
| <i>ST La lenteur et la complexité des procédures</i> | 57 | 57 | 60 | 51 | 53 | 40 |
| La justice/ le traitement des dossiers est trop lent | 39 | 41 | 40 | 34 | 30 | 31 |
| Jugement non respecté, non suivi / Indemnités non reçues | 16 | 10 | 5 | 5 | 11 | - |
| Erreurs de procédure / Mauvaise organisation | 14 | 15 | 15 | 10 | 16 | - |
| Difficulté de compréhension des procédures de jugements | 4 | 12 | 10 | 2 | 3 | 6 |
| Pas assez d'explications sur la constitution des dossiers | 2 | 8 | 13 | 4 | - | 9 |
| Autre | 3 | 5 | 7 | 3 | 2 | 4 |
| (nsp) | 1 | 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

| | ENSEM- BLE Bases : | Rappel juin 07 302 | Rappel oct. 06 273 | Rappel avr. 06 342 | Rappel oct. 05 357 | Rappel avr. 05 250 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | % | % | % | % | % | % |
| La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles | 33 | 26 | 29 | 26 | 31 | 29 |
| Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires | 19 | 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) | 17 | 20 | 18 | 27 | 15 | 20 |
| La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement | 11 | 15 | 11 | 7 | 12 | 9 |
| La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance | 12 | 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) | 5 | 7 | 6 | 10 | 5 | 7 |
| (nsp) | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 |
| Total | 100 | 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...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

| | ENSEMBLE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|----------------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 193 | 299 | 269 | 337 | 345 | 238 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfaisante | 2 | 3 | 1 | 8 | 1 | 4 |
| Assez satisfaisante | 26 | 30 | 31 | 27 | 33 | 34 |
| S/T SATISFAISANTE | 28 | 33 | 32 | 35 | 34 | 38 |
| Peu satisfaisante | 44 | 46 | 39 | 40 | 43 | 39 |
| Pas satisfaisante du tout | 25 | 21 | 28 | 24 | 22 | 21 |
| S/T INSATISFAISANTE | 69 | 67 | 67 | 64 | 65 | 60 |
| (nsp) | 3 | + | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Satisfaction détaillée par attente

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

| | Très satisfaisante | | Assez satisfaisante | | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | (nsp) | Total | Rang des attentes prioritaires |
|---|--------------------|----------|---------------------|-----------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|------------|-------|--------------------------------|
| | Bases | | | | | | | | | | |
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % | | |
| ENSEMBLE | 193 | 2 | 26 | 28 | 44 | 25 | 69 | 3 | 100 | | |
| La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles | 67 | 2 | 37 | 39 | 34 | 23 | 57 | 4 | 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) | 33 | 3 | 27 | 30 | 46 | 21 | 67 | 3 | 100 | ③ | |
| Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires | 38 | 5 | 8 | 13 | 50 | 37 | 87 | - | 100 | ② | |
| La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance | 23* | - | 44 | 44 | 39 | 13 | 52 | 4 | 100 | ④ | |
| La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement | 22* | - | 14 | 14 | 50 | 32 | 82 | 4 | 100 | ⑤ | |
| L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge) | 10* | - | 10 | 10 | 70 | 20 | 90 | - | 100 | ⑥ | |

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

R62Bis. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé par la justice. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de ...

Base : Personnes se considérant concernées et ayant eu un contact par téléphone ou en face à face avec le service

| | Très satisfaisante | | Assez satisfaisante | | S/T Plutôt mécontent | | S/T ME-CON-TENT | | (nsp) | Total |
|--|--------------------|----|---------------------|----|----------------------|----|-----------------|---|-------|-------|
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % | |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 135 | 22 | 54 | 76 | 17 | 7 | 24 | - | 100 | |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 133 | 12 | 53 | 65 | 22 | 13 | 35 | - | 100 | |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente sur votre problème | 125 | 16 | 48 | 64 | 22 | 13 | 35 | 1 | 100 | |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 133 | 8 | 36 | 44 | 30 | 25 | 55 | 1 | 100 | |
| Moyenne | | 14 | 48 | 62 | 23 | 15 | 38 | - | 100 | |

*Attention : Base faible

G - FISCALITE

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

| | Ensemble |
|---|-----------------|
| Base : | 962 |
| | % |
| Oui, avec votre perception ou votre centre des impôts | 66 |
| Oui, avec votre trésorerie ou le trésor public | 58 |
| Oui, avec la Direction Générale des Impôts | 14 |

Modes de contact

R63bis. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres des impôts et du trésor public

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

| | ENSEMBLE | Rappel oct 06 |
|--|---------------------|------------------|
| | Base : | 962 |
| | % | 569 |
| | | % |
| Par courrier | 48 | 31 |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 41 | 51 |
| Par téléphone | 35 | 46 |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 21 | - |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 6 | - |
| | ST Internet* | 23 |
| | | 20 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 1 | 1 |
| (Autres) | - | + |
| (NSP) | - | - |

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

Satisfaction globale des usagers

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 | Rappel | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | juin 07 | oct. 06 | avr. 06 | oct. 05 | avr. 04 |
| Bases : | 962 | 780 | 569 | 516 | 647 | 335 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfait | 23 | 22 | 25 | 29 | 26 | 20 |
| Plutôt satisfait | 60 | 63 | 55 | 51 | 55 | 58 |
| S/T SATISFAIT | 83 | 85 | 80 | 80 | 81 | 78 |
| Plutôt mécontent | 11 | 10 | 14 | 14 | 11 | 11 |
| Très mécontent | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 |
| S/T MECONTENT | 15 | 14 | 19 | 18 | 17 | 15 |
| (nsp) | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | Bases | Très satisfait | Plutôt satisfait | S/T SATIS-FAIT | Plutôt mé-content | Très mé-content | S/T ME-CONTENT | (nsp) | Total |
|---|------------|----------------|------------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------|----------|------------|
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| ENSEMBLE | 962 | 23 | 60 | 83 | 11 | 4 | 15 | 2 | 100 |
| Oui, avec votre perception ou votre centre des impôts | 635 | 24 | 60 | 84 | 10 | 4 | 14 | 2 | 100 |
| Oui, avec votre trésorerie ou le trésor public | 557 | 21 | 61 | 82 | 11 | 6 | 17 | 1 | 100 |
| Oui, avec la Direction Générale des Impôts | 139 | 24 | 57 | 81 | 13 | 6 | 19 | - | 100 |

Raisons du mécontentement

R65. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action de ces services ?

Base : Usagers des services de la direction générale des impôts, mécontents du service rendu

| | ENSEM- BLE | <i>Rappel juin 07</i> | <i>Rappel oct. 06</i> | <i>Rappel avr. 06</i> | <i>Rappel oct. 05</i> | <i>Rappel avr. 05</i> |
|--|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Bases : | 144 | 105 | 108 | 94 | 110 | 52 |
| | % | % | % | % | % | % |
| <i>ST Insatisfaction quant à la complexité des procédures</i> | 63 | 73 | 65 | 65 | 51 | 73 |
| Manque de clarté / Explications non compréhensibles / formulations compliquées | 20 | 33 | 18 | 12 | 8 | 30 |
| Erreurs dans les dossiers, dans les fichiers informatiques / Erreurs de calculs | 27 | 29 | 20 | 30 | 18 | 30 |
| Lourdeur du traitement des dossiers/ lenteur de la gestion des dossiers | 18 | 28 | 24 | 12 | 16 | 7 |
| Réponses obtenues non satisfaisantes : Réponses incomplètes / contradiction entre services | 21 | 25 | 21 | 15 | 17 | 19 |
| <i>ST Insatisfaction quant au personnel des services fiscaux</i> | 33 | 30 | 37 | 33 | 47 | 29 |
| Manque d'amabilité / Accueil désagréable / contact froid | 18 | 18 | 25 | 18 | 14 | 12 |
| Rigidité des services : Pas de dialogue possible / manque de souplesse / n'admet pas ses erreurs | 15 | 17 | 18 | 18 | 36 | 13 |
| Pour le courrier : ton sec, cassant / Ne mettent aucune forme dans leurs explications | 7 | 4 | 4 | 1 | - | 5 |
| <i>ST Insatisfaction quant au taux d'imposition</i> | 30 | 25 | 19 | 12 | 19 | 17 |
| Le montant prélevé est trop important / N'aime pas payer les impôts | 27 | 19 | 17 | 7 | 12 | 12 |
| Pénalisation pour la moindre erreur | 4 | 7 | 7 | 4 | 8 | 6 |
| Autres (nsp) | 3 1 | 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

| | ENSEM- BLE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|---|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 962 | 780 | 569 | 516 | 647 | 335 |
| | % | % | % | % | % | % |
| La clarté et la simplicité des documents administratifs | 28 | 29 | 34 | 21 | 30 | 23 |
| La disponibilité du personnel c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables | 18 | 20 | 23 | 19 | 19 | 21 |
| La souplesse dans les délais de paiement | 15 | 14 | 13 | 14 | 18 | 16 |
| Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet) | 13 | 14 | 10 | 20 | 11 | 16 |
| La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs | 12 | 9 | 8 | 9 | 8 | 11 |
| L'attitude du personnel à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge) | 9 | 10 | 12 | 15 | 10 | 10 |
| (nsp) | 5 | 4 | - | 2 | 4 | 3 |
| Total | 100 | 100 | 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...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

| | ENSEMBLE | Rappel juin 07 | Rappel oct. 06 | Rappel avr. 06 | Rappel oct. 05 | Rappel avr. 05 |
|----------------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bases : | 917 | 746 | 569 | 503 | 622 | 324 |
| | % | % | % | % | % | % |
| Très satisfaisante | 13 | 13 | 10 | 24 | 10 | 12 |
| Assez satisfaisante | 57 | 58 | 51 | 43 | 49 | 60 |
| S/T SATISFAISANTE | 70 | 71 | 61 | 67 | 59 | 72 |
| Peu satisfaisante | 20 | 22 | 30 | 24 | 29 | 21 |
| Pas satisfaisante du tout | 8 | 7 | 9 | 8 | 11 | 6 |
| S/T INSATISFAISANTE | 28 | 29 | 39 | 32 | 40 | 27 |
| (nsp) | 2 | + | + | 1 | 1 | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Satisfaction détaillée par attente**Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de la direction générale des impôts**

| | | | | | | | | | | Rang des attentes prioritaires |
|---|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|-----------|----------|------------|--------------------------------|
| | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | (nsp) | Total | | |
| Bases | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % | |
| ENSEMBLE | 917 | 13 | 57 | 70 | 20 | 8 | 28 | 2 | 100 | |
| Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet) | 129 | 26 | 63 | 89 | 9 | 2 | 11 | - | 100 | ④ |
| La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs | 114 | 19 | 64 | 83 | 12 | 4 | 16 | 1 | 100 | ⑤ |
| La souplesse dans les délais de paiement | 148 | 10 | 57 | 67 | 23 | 9 | 32 | 1 | 100 | ③ |
| La disponibilité du personnel c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables | 176 | 12 | 53 | 65 | 21 | 9 | 30 | 5 | 100 | ② |
| L'attitude du personnel à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge) | 83 | 11 | 54 | 65 | 24 | 11 | 35 | - | 100 | ⑥ |
| La clarté et la simplicité des documents administratifs | 267 | 7 | 56 | 63 | 27 | 9 | 36 | 1 | 100 | ① |

Satisfaction concernant l'accueil

R69Bis. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé par les centres des impôts et du trésor public. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de ...

Base : Personnes se considérant concernées et ayant eu un contact par téléphone ou en face à face avec le service

| | | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATIS- FAI- SANTE | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T ME- CON- TENT | (nsp) | Total |
|--|--------|--------------------|---------------------|--------------------------------|------------------|----------------|-------------------------|-------|-------|
| | Bases | | | | | | | | |
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 572 | 35 | 53 | 88 | 9 | 3 | 12 | - | 100 |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 570 | 30 | 57 | 87 | 9 | 3 | 12 | 1 | 100 |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente sur votre problème | 564 | 31 | 54 | 85 | 11 | 3 | 14 | 1 | 100 |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 565 | 30 | 53 | 83 | 13 | 4 | 17 | - | 100 |
| Moyenne | | 31 | 55 | 86 | 10 | 3 | 13 | 1 | 100 |

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

| | Ensemble |
|--|-------------------|
| | Base : 195 |
| | % |
| En recevant une aide publique pour votre logement du type AL, APL, ALS | 73 |
| En habitant en logement social (HLM) | 21 |
| En bénéficiant du 1% patronal | 13 |
| En bénéficiant de prêts ou d'aides publiques permettant l'accession à la propriété | 10 |
| En bénéficiant d'une autre aide publique au logement | 7 |

Modes de contact

R70bis. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services publics du logement ?

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

| | ENSEMBLE |
|--|-----------------------|
| | Base : 195 |
| | % |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 49 |
| Par téléphone | 42 |
| Par courrier | 37 |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 19 |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 7 |
| | ST Internet 22 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 4 |
| (Autres) | 2 |
| (NSP) | 3 |

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

R71. Globalement, en tant qu'utilisateur 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 | Rappel juin 07 |
|----------------------|------------|-------------------|
| Bases : | 195 | 306 |
| | % | % |
| Très satisfait | 22 | 25 |
| Plutôt satisfait | 64 | 61 |
| S/T SATISFAIT | 86 | 86 |
| Plutôt mécontent | 10 | 9 |
| Très mécontent | 3 | 3 |
| S/T MECONTENT | 13 | 12 |
| (nsp) | 1 | 2 |
| Total | 100 | 100 |

| | Effec. | Très satisfait | Plutôt satisfait | S/T SATIS-FAIT | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T ME-CONTENT | (nsp) | Total |
|--|------------|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------|----------|------------|
| | | % | % | % | % | % | % | % | % |
| ENSEMBLE | 195 | 22 | 64 | 86 | 10 | 3 | 13 | 1 | 100 |
| En bénéficiant de prêts ou d'aides publiques permettant l'accès à la propriété | 14* | 14 | 79 | 93 | 7 | - | 7 | - | 100 |
| En bénéficiant du 1% patronal | 25* | 24 | 68 | 92 | 4 | 4 | 8 | - | 100 |
| En bénéficiant d'une autre aide publique au logement | 20* | 35 | 55 | 90 | 5 | - | 5 | 5 | 100 |
| En recevant une aide publique pour votre logement du type AL, APL, ALS | 142 | 21 | 63 | 84 | 13 | 3 | 16 | - | 100 |
| En habitant en logement social (HLM) | 41 | 12 | 71 | 83 | 10 | 5 | 15 | 2 | 100 |

*Attention : Base faible

Raisons du mécontentement

R72. Pourquoi en avez-vous été mécontent ?

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

| | ENSEMBLE | <i>Rappel juin 07</i> |
|---|-----------------|---------------------------|
| Base : | 26* | 36* |
| | % | % |
| Les aides financières sont insuffisantes | 27 | 39 |
| Les démarches administratives sont complexes / Le délai d'attente pour obtenir un logement est trop long | 27 | 19 |
| L'accueil n'est pas bon : personnel peu aimable, difficulté de trouver un bon interlocuteur, ne répond pas à nos demandes | 23 | 17 |
| Le logement attribué n'est pas entretenu ou est mal adapté aux besoins | 12 | 19 |
| Le personnel n'est pas assez compétent | 8 | 14 |
| Autres | 4 | 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 | <i>Rappel juin 07</i> |
|--|-----------------|-----------------------|
| | Base : | |
| | 195 | 306 |
| | % | % |
| Mettre à disposition plus de logements sociaux (HLM) | 27 | 24 |
| Proposer davantage d'aides pour l'accession à la propriété | 26 | 28 |
| Prévoir les infrastructures nécessaires comme les transports, les crèches dans les programmes de logements | 13 | 15 |
| Mettre à disposition plus de maisons individuelles | 11 | 10 |
| Augmenter le niveau des allocations logements | 10 | 9 |
| Favoriser la diversité des populations au sein des logements sociaux | 9 | 8 |
| Proposer des aides à la mobilité, au déménagement | 3 | 5 |
| (nsp) | 1 | 1 |
| Total | 100 | 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 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 publique ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

| | ENSEMBLE | Rappel juin 07 |
|----------------------------|------------|-------------------|
| Bases : | 192 | 302 |
| | % | % |
| Très satisfaisante | 4 | 2 |
| Assez satisfaisante | 23 | 25 |
| S/T SATISFAISANTE | 27 | 27 |
| Peu satisfaisante | 50 | 48 |
| Pas satisfaisante du tout | 22 | 25 |
| S/T INSATISFAISANTE | 72 | 73 |
| (nsp) | 1 | + |
| Total | 100 | 100 |

Satisfaction détaillée par attente

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

| | 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 | 192 | 4 | 23 | 27 | 50 | 22 | 72 | 1 | 100 | |
| Augmenter le niveau des allocations logements | 19* | - | 42 | 42 | 53 | 5 | 58 | - | 100 | ⑤ |
| Mettre à disposition plus de maisons individuelles | 22* | 13 | 23 | 36 | 32 | 32 | 64 | - | 100 | ④ |
| Proposer des aides à la mobilité, au déménagement | 6* | 17 | 17 | 34 | 16 | 50 | 66 | - | 100 | ⑦ |
| Proposer davantage d'aides pour l'accession à la propriété | 51 | 6 | 27 | 33 | 41 | 24 | 65 | 2 | 100 | ② |
| Mettre à disposition plus de logements sociaux (HLM) | 52 | 0 | 19 | 19 | 60 | 19 | 79 | 2 | 100 | ① |
| Prévoir les infrastructures nécessaires comme les transports, les crèches dans les programmes de logements | 25* | - | 16 | 16 | 76 | 8 | 84 | - | 100 | ③ |
| Favoriser la diversité des populations au sein des logements sociaux | 17* | - | 12 | 12 | 41 | 47 | 88 | - | 100 | ⑥ |

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

R74Bis. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé par les services publics du logement. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de ...

Base : Personnes se considérant concernées et ayant eu un contact par téléphone ou en face à face avec le service

| | | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T MECONTENT | (nsp) | Total |
|--|--------|--------------------|---------------------|-------------------|------------------|----------------|---------------|-------|-------|
| | Bases | | | | | | | | |
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 136 | 27 | 61 | 88 | 12 | - | 12 | - | 100 |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente sur votre problème | 134 | 22 | 61 | 83 | 12 | 4 | 16 | 1 | 100 |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 134 | 24 | 57 | 81 | 15 | 2 | 17 | 2 | 100 |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 131 | 24 | 55 | 79 | 16 | 4 | 20 | 1 | 100 |
| Moyenne | | 25 | 58 | 83 | 13 | 3 | 16 | 1 | 100 |

I - ENVIRONNEMENT

Proportion d'usagers

R75. Au cours des cinq dernières années, avez-vous déjà été en contact avec l'un des services publics suivant en charge de questions environnementales en ...

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

| | Ensemble |
|---|-------------------|
| | Base : 488 |
| Ayant un contact avec les directions de l'environnement, des espaces verts, de la propreté ou de la collecte des encombrants relevant d'une collectivité locale | 40 |
| Ayant un contact avec un autre service public en charge de questions environnementales | 17 |
| <i>S/T usagers des services en charge des questions environnementales</i> | <i>47</i> |
| Allant dans une forêt domaniale, un parc national ou sur le littoral qui relèvent de la protection de l'Etat | 74 |

Modes de contact

R76. Et comment avez-vous été en contact avec les services de l'Etat en charge de l'environnement ?

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

| | ENSEMBLE |
|--|-----------------------|
| | Base : 231 |
| | % |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant) | 37 |
| Par courrier | 25 |
| Par téléphone | 22 |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 23 |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés | 2 |
| | ST Internet 23 |
| (Par des campagnes d'information ou de communication) | 13 |
| (Ce sont eux qui entrent en contact avec vous) | 11 |
| (Vous ne vous êtes pas spécialement informés) | 3 |
| (Autres) | 5 |
| (NSP) | - |

Satisfaction globale des usagers

R77 Globalement, en tant qu'usager de l'environnement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'Etat et de ses services ?

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

| Base : | Ensemble |
|----------------------|------------|
| | 231 |
| | % |
| Très satisfait | 14 |
| Plutôt satisfait | 58 |
| S/T SATISFAIT | 72 |
| Plutôt mécontent | 19 |
| Très mécontent | 6 |
| S/T MECONTENT | 25 |
| (nsp) | 3 |
| Total | 100 |

| | Effec. | Très satisfait | Plutôt satisfait | S/T SATISFAIT | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T MECONTENT | (nsp) | Total |
|---|------------|----------------|------------------|---------------|------------------|----------------|---------------|----------|------------|
| | | % | % | % | % | % | % | % | % |
| ENSEMBLE | 231 | 14 | 58 | 72 | 19 | 6 | 25 | 3 | 100 |
| Ayant un contact avec un autre service public en charge de questions environnementales | 85 | 13 | 62 | 75 | 17 | 6 | 23 | 2 | 100 |
| Ayant un contact avec les directions de l'environnement, des espaces verts, de la propreté ou de la collecte des encombrants relevant d'une collectivité locale | 197 | 14 | 57 | 71 | 19 | 7 | 26 | 3 | 100 |

Raisons du mécontentement

R78 Pourquoi en avez-vous été mécontent ?

Base : Usagers mécontents des services publics en charge des questions environnementales

| | ENSEMBLE |
|--|------------------|
| | Base : 58 |
| | % |
| Manque d'actions, d'aides de la part de l'Etat à l'égard de la protection de l'environnement | 60 |
| Non prise en compte des demandes (sp) / Manque d'écoute (sp) | 14 |
| Mauvaise gestion du tri sélectif : non pas respecté par les agents d'entretien ou par les Français | 10 |
| Manque d'informations / Informations erronées | 9 |
| Mauvaise gestion du ramassage des ordures, des encombrants | 9 |
| Les énergies renouvelables ne sont pas assez développées ou trop lentement (panneaux solaires, éoliennes...) | 7 |
| Environnement non respecté : trop de construction, pollution de l'eau | 7 |
| Augmentation de la taxe des ordures ménagères malgré la mise en place du tri sélectif | 5 |
| Autres | 3 |

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

**Attention : Base faible*

Principale attente concernant ce service public

R79 Quel est, parmi les différents points suivants, celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement?

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

| | ENSEMBLE |
|--|-------------------|
| | Base : 231 |
| | % |
| La lutte contre les changements climatiques et la maîtrise de la demande énergétique | 24 |
| Le traitement des déchets ménagers et industriels | 20 |
| La lutte contre la pollution de l'eau | 18 |
| La lutte contre la pollution de l'air | 14 |
| La protection de la nature c'est à dire de la faune et de la flore | 13 |
| La protection contre les risques naturels (les inondations, les tempêtes...) | 4 |
| La lutte contre le bruit | 2 |
| La protection des espèces animales | 2 |
| La préservation des paysages | - |
| NSP | 3 |
| Total | 100 |

Satisfaction concernant la principale attente

R80 Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement. En ce qui concerne spécifiquement ce point précis, comment jugez-vous l'action de l'Etat et de ses services ? Estimez-vous qu'elle est ...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

| <i>Satisfaction moyenne</i> | |
|-----------------------------|-----------------|
| | ENSEMBLE |
| Bases : | 225 |
| | % |
| Très satisfaisante | 4 |
| Assez satisfaisante | 28 |
| S/T SATISFAISANTE | 32 |
| Peu satisfaisante | 44 |
| Pas satisfaisante du tout | 21 |
| S/T INSATISFAISANTE | 65 |
| (nsp) | 3 |
| Total | 100 |

Satisfaction détaillée par attente

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

| | Effec. | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | (nsp) | Total | Rang des attentes prioritaires |
|--|--------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|-------|-------|--------------------------------|
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | |
| ENSEMBLE | 225 | 4 | 28 | 32 | 44 | 21 | 65 | 3 | 100 | |
| La lutte contre la pollution de l'eau | 42 | 7 | 31 | 38 | 36 | 21 | 57 | 5 | 100 | ③ |
| La protection de la nature c'est à dire de la faune et de la flore | 31 | 3 | 32 | 35 | 45 | 20 | 65 | - | 100 | ⑤ |
| La lutte contre la pollution de l'air | 33 | 3 | 30 | 33 | 52 | 15 | 67 | - | 100 | ④ |
| Le traitement des déchets ménagers et industriels | 45 | - | 33 | 33 | 51 | 14 | 65 | 2 | 100 | ② |
| La lutte contre les changements climatiques et la maîtrise de la demande énergétique | 55 | 4 | 20 | 24 | 42 | 31 | 73 | 3 | 100 | ① |
| La protection contre les risques naturels (les inondations, les tempêtes...) | 10* | - | 10 | 10 | 60 | 30 | 90 | - | 100 | ⑥ |
| La lutte contre le bruit | 4* | 25 | - | 25 | 25 | 25 | 50 | 25 | 100 | ⑦ |
| La protection des espèces animales | 4* | - | 75 | 75 | - | 25 | 25 | - | 100 | ⑧ |

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

R81. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé par les services de l'Etat en matière d'environnement. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de ...

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

| | | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Plutôt mécontent | Très mécontent | S/T MECONTENT | (nsp) | Total |
|--|--------|--------------------|---------------------|-------------------|------------------|----------------|---------------|-------|-------|
| | Bases | | | | | | | | |
| | Effec. | % | % | % | % | % | % | % | % |
| De l'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes avec qui vous avez été en contact | 113 | 34 | 59 | 93 | 6 | 1 | 7 | - | 100 |
| Du temps d'attente total que vous avez eu | 102 | 28 | 57 | 85 | 9 | 6 | 15 | - | 100 |
| De la capacité du service à vous mettre en contact avec une personne compétente sur votre problème | 104 | 23 | 62 | 85 | 9 | 6 | 15 | - | 100 |
| De l'efficacité générale de votre déplacement ou de votre appel dans ce service | 104 | 22 | 60 | 82 | 12 | 6 | 18 | - | 100 |
| Moyenne | | 27 | 59 | 86 | 9 | 5 | 14 | - | 100 |

III.3 - Récapitulatif

DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANCAIS

| | Emploi | Education nationale | Santé publique | Logement | Environnement | Sécurité sociale | Police et gendarmerie | Justice | Fiscalité |
|---|--------|---------------------|----------------|----------|---------------|------------------|-----------------------|---------|-----------|
| Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ? | 50% | 39% | 34% | 29% | 28% | 25% | 17% | 17% | 15% |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 55% | 43% | 32% | 22% | 26% | 22% | 19% | 18% | 13% |
| <i>Rappel oct. 2006</i> | 49% | 42% | 29% | 24% | 29% | 22% | 18% | 20% | 14% |
| <i>Rappel avr. 2006</i> | 62% | 41% | 28% | 21% | 19% | 22% | 16% | 19% | 12% |
| <i>Rappel oct. 2005</i> | 56% | 39% | 32% | 25% | 25% | 26% | 18% | 19% | 18% |
| <i>Rappel avr. 2005</i> | 49% | 42% | 37% | 18% | 19% | 25% | 20% | 19% | 11% |

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

| | Police et gendarmerie | Santé publique | Education nationale | Environnement | Sécurité sociale | Justice | Fiscalité | Logement | Emploi | Moyenne hors logement et environnement | Moyenne globale |
|---|--------------------------|----------------|------------------------|---------------|------------------|---------|-----------|----------|--------|--|-----------------|
| Français : S/T Bonne opinion du service | 68% | 61% | 51% | 51% | 47% | 47% | 40% | 31% | 28% | 48,9% | 47,1% |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 72% | 66% | 48% | - | 61% | 45% | 49% | 38% | 25% | 52,3% | - |
| <i>Rappel oct. 2006</i> | 70% | 65% | 47% | - | 51% | 43% | 37% | - | 29% | 48,9% | - |
| <i>Rappel avr. 2006</i> | 75% | 67% | 43% | - | 58% | 45% | 40% | - | 19% | 49,6% | - |
| <i>Rappel oct. 2005</i> | 72% | 61% | 49% | - | 48% | 45% | 36% | - | 19% | 47,1% | - |
| <i>Rappel avr. 2005</i> | 77% | 70% | 50% | - | 64% | 54% | 49% | - | 22% | 55,1% | - |
| Usagers : S/T Satisfaction globale du service | 66% | 83% | 82% | 72% | 81% | 52% | 83% | 86% | 42% | 69,9% | 71,9% |
| <i>Rappel juin 2007</i> | 73% | 81% | 79% | - | 86% | 56% | 85% | 86% | 54% | 73,4% | - |
| <i>Rappel oct. 2006</i> | 70% | 87% | 86% | - | 83% | 47% | 80% | - | 47% | 71,4% | - |
| <i>Rappel avr. 2006</i> | 72% | 85% | 78% | - | 83% | 54% | 80% | - | 51% | 71,9% | - |
| <i>Rappel oct. 2005</i> | 67% | 82% | 80% | - | 83% | 55% | 81% | - | 47% | 70,7% | - |
| <i>Rappel avr. 2005</i> | 69% | 85% | 78% | - | 85% | 51% | 78% | - | 51% | 71,0% | - |
| Taux de satisfaction attendu (<i>rappel avr. 2005</i>) | 72% | 75% | 72% | - | 72% | 71% | 67% | - | 69% | 71,1% | - |

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES USAGERS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

| | Usagers citant cette attente comme prioritaire | Evolution sur un an (par rapport à oct.06) | Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) ¹ | Evolution sur un an (par rapport à oct.06) | Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit ² | Evolution sur un an (par rapport à oct.06) |
|--|--|--|--|--|---|--|
| Santé publique : La qualité des soins reçus | 35% | +4 | 84% | -2 | 71% | -3 |
| Emploi : Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses | 34% | +2 | 23% | -11 | 36% | -3 |
| Justice : La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles | 33% | +4 | 39% | +3 | 28% | -4 |
| Education nationale : Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances | 29% | +2 | 67% | -3 | 47% | -2 |
| Fiscalité : La clarté et la simplicité des documents administratifs | 28% | -6 | 63% | +4 | 70% | +9 |
| Logement : Mettre à disposition plus de logements sociaux (HLM) | 27% | NP | 19% | NP | 27% | NP |
| Sécurité sociale : La rapidité des remboursements et des prestations | 25% | +3 | 74% | +1 | 60% | = |
| Environnement : La lutte contre les changements climatiques et la maîtrise de la demande énergétique | 24% | NP | 24% | NP | 32% | NP |
| Police et gendarmerie : La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention | 17% | +1 | 42% | -1 | 49% | +3 |

Eléments explicatifs (exemple "santé publique") :

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

COMPARAISON AUPRES DES USAGERS

SATISFACTION GENERALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

| | Logement | Santé publique | Fiscalité | Education nationale | Sécurité sociale | Environnement | Police et gendarmerie | Justice | Emploi | Moyenne hors logement et environnement | Moyenne globale |
|--|----------|----------------|-----------|---------------------|------------------|---------------|-----------------------|---------|--------|--|-----------------|
| Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en générale | 86% | 83% | 83% | 82% | 81% | 72% | 66% | 52% | 42% | 69,9% | 71,9% |
| <i>Rappel mai 2007</i> | 86% | 81% | 85% | 79% | 86% | - | 73% | 56% | 54% | 73,4% | - |
| <i>Rappel oct. 2006</i> | - | 87% | 80% | 86% | 83% | - | 70% | 47% | 47% | 71,4% | - |
| <i>Rappel avr. 2006</i> | - | 85% | 80% | 78% | 83% | - | 72% | 54% | 51% | 71,9% | - |
| <i>Rappel oct. 2005</i> | - | 82% | 81% | 80% | 83% | - | 67% | 55% | 47% | 70,7% | - |
| <i>Rappel avr. 2005</i> | - | 85% | 78% | 78% | 85% | - | 69% | 51% | 51% | 71,0% | - |
| Satisfaction sur enjeu - Satisfaction générale | -59 | -12 | -13 | -35 | -21 | -40 | -17 | -24 | -6 | -18,3 | -25,2 |
| <i>Rappel mai 2007</i> | -59 | -8 | -14 | -34 | -21 | - | -26 | -23 | -17 | -20,4 | - |
| <i>Rappel oct. 2006</i> | - | -13 | -19 | -37 | -23 | - | -24 | -15 | -8 | -19,9 | - |
| <i>Rappel avr. 2006</i> | - | -9 | -13 | -32 | -22 | - | -25 | -19 | -4 | -17,7 | - |
| <i>Rappel oct. 2005</i> | - | -5 | -22 | -34 | -18 | - | -18 | -21 | -9 | -18,1 | - |
| <i>Rappel avr. 2005</i> | - | 0 | -6 | -29 | -19 | - | -12 | -13 | -6 | -12,1 | - |
| Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire quel qu'il soit ² | 27% | 71% | 70% | 47% | 60% | 32% | 49% | 28% | 36% | 51,6% | 46,7% |
| <i>Rappel mai 2007</i> | 27% | 73% | 71% | 45% | 65% | - | 47% | 33% | 37% | 53,0% | - |
| <i>Rappel oct. 2006</i> | - | 74% | 61% | 49% | 60% | - | 46% | 32% | 39% | 51,6% | - |
| <i>Rappel avr. 2006</i> | - | 76% | 67% | 46% | 61% | - | 47% | 35% | 47% | 54,1% | - |
| <i>Rappel oct. 2005</i> | - | 77% | 59% | 46% | 65% | - | 49% | 34% | 38% | 52,6% | - |
| <i>Rappel avr. 2005</i> | - | 85% | 72% | 49% | 66% | - | 57% | 38% | 45% | 58,9% | - |
| Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire le plus cité en octobre 2007 ¹ | 19% | 84% | 63% | 67% | 74% | 24% | 42% | 39% | 23% | 56,0% | 48,3% |
| <i>Rappel mai 2007</i> | 24% | 85% | 70% | 74% | 76% | - | 41% | 42% | 29% | 59,6% | - |
| <i>Rappel oct. 2006</i> | - | 86% | 59% | 70% | 73% | - | 43% | 36% | 34% | 57,3% | - |
| <i>Rappel avr. 2006</i> | - | 92% | 44% | 78% | 71% | - | 29% | 30% | 27% | 53,0% | - |

Eléments explicatifs : voir page précédente

COMPARAISON AUPRES DES USAGERS
SATISFACTION GENERALE / SATISFACTION DE L'ACCUEIL

| | | Logement | Santé publique | Fiscalité | Education nationale | Sécurité sociale | Environnement | Police et gendarmerie | Justice | Emploi | Moyenne |
|--|--|----------|----------------|-----------|---------------------|------------------|---------------|-----------------------|---------|--------|---------|
| Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général | | 86% | 83% | 83% | 82% | 81% | 72% | 66% | 52% | 42% | 71,9% |
| Satisfaction moyenne de l'accueil | Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits de l'accueil | 83% | 80% | 86% | 88% | 79% | 86% | 77% | 62% | 65% | 78,4% |
| DETAIL de la satisfaction quant à l'accueil | L'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes | 88% | 91% | 88% | 93% | 89% | 93% | 82% | 76% | 77% | 86,3% |
| | De l'efficacité générale du déplacement ou de l'appel | 81% | 86% | 87% | 87% | 81% | 82% | 74% | 65% | 57% | 77,8% |
| | La capacité à être mis en contact avec une personne compétente | 83% | 85% | 85% | 85% | 79% | 85% | 77% | 64% | 56% | 77,7% |
| | Le temps d'attente total | 79% | 60% | 83% | 87% | 67% | 85% | 75% | 44% | 70% | 72,2% |
| Ecart... | Satisfaction de l'accueil - satisfaction générale | -3 | -3 | +3 | +6 | -2 | +14 | +11 | +10 | +23 | +6,6 |

MODES DE CONTACTS ET EVOLUTION DU NOMBRE D'USAGERS UTILISANT INTERNET

| | Emploi | Environnement | Fiscalité | Logement | Sécurité sociale | Education nationale | Police et gendarmerie | Justice | Santé publique | Moyenne hors logement et environnement | Moyenne |
|---|--------|---------------|-----------|----------|------------------|---------------------|-----------------------|---------|----------------|--|---------|
| Usagers se mettant en contact : en se déplaçant, en face-à-face | 77% | 37% | 41% | 49% | 45% | 77% | 69% | 63% | 71% | 63,3% | 58,8% |
| Usagers se mettant en contact : par Téléphone | 49% | 22% | 35% | 42% | 49% | 40% | 45% | 25% | 66% | 44,1% | 41,4% |
| Usagers se mettant en contact : par Internet | 37% | 23% | 23% | 22% | 20% | 18% | 6% | 5% | 4% | 16,1% | 17,6% |
| Rappel "Internet" oct 2006 | 35% | - | 20% | - | 12% | 10% | 2% | 5% | 1% | 12,1% | - |
| Evolution : progression en % en 1 an | +6% | - | +15% | - | +66% | +55% | +300% | = | +400% | +33% | - |
| Potentiel "Internet" (question posée en oct. 2006) | | | | | | | | | | | |
| Usagers se mettant déjà en contact par Internet ou étant prêt à le faire à l'avenir | 78% | - | 68% | - | 66% | 67% | 47% | 56% | 44% | 68,0% | - |