

Décembre 2009
BVA Opinion



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

*"Les services publics
vus par leurs usagers "*

- Vague 10 Rapport complet -

Publication des résultats dans **LesEchos** le lundi 14 décembre 2009

Diffusion sur  dans l'émission "Service Public" d'Isabelle Giordano le 15 décembre

LEVÉE D'EMBARGO
le 14 décembre 2009 à 01h00

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	7
III.1 · LES FRANCAIS ET LES SERVICES PUBLICS	8
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique.....	9
L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics.....	10
L'arbitrage entre service public et impôt.....	12
Niveau de satisfaction attendus par service	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	23
C - Santé publique	38
D - Sécurité sociale	45
E - Police ou gendarmerie	52
F - Justice	59
G - Fiscalité	66
H - Logement	73
I - Environnement	80
III.3 · RECAPITULATIF	87
Domaines d'efforts prioritaires pour les Français.....	88
Comparaison opinion des Français / satisfaction des usagers sur les services publics.....	89
Les attentes prioritaires des usagers sur chacun des services publics.....	90
Comparaison auprès des usagers : satisfaction générale / satisfaction sur enjeu prioritaire	91
Modes de contact	92
Jugements des économies réalisables	93

I - METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé un échantillon de 1009 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, 4112 usagers cumulés ont été interrogés par Internet et par téléphone. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 306 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 579 usagers de l'éducation nationale
- 720 usagers des établissements de santé publique
- 713 usagers des établissements de sécurité sociale
- 475 usagers de la police et de la gendarmerie
- 182 usagers du système judiciaire
- 718 usagers des services fiscaux
- 206 usagers des services d'aide au logement
- 213 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Les personnes ont été interrogées du 2 au 21 novembre 2009

II - SYNTHÈSE

Montée de l'insatisfaction quand à l'action de l'Etat dans ces différents domaines et, corrélativement montée aussi de la satisfaction objective des usagers de ces services.

Dans le détail, la santé publique (samu, hôpitaux, etc.), la sécurité sociale, et les impôts satisfont beaucoup leurs usagers. L'éducation nationale aussi, même si les parents d'élèves et les élèves attendent des réponses à leurs attentes qui sont fortes notamment en ce qui concerne la préparation des élèves au monde professionnel.

En revanche, pôle emploi et justice mécontentent profondément leurs usagers tandis que la police et la gendarmerie qui apparaissent comme de moins en moins prioritaires aux yeux des Français doivent veiller à être plus efficaces sur les attentes prioritaires de leurs usagers en matière d'efficacité comme de courtoisie.

1 – Priorités des Français fixées à l'action de l'Etat : la crise fait bouger les lignes, l'emploi s'affirme plus que jamais, tandis que le tiercé immuable emploi- éducation-santé publique est chamboulé. A l'occasion de Copenhague, l'environnement fait une percée spectaculaire tandis que l'insécurité s'enfonce encore dans les profondeurs du classement comme une non-priorité.

L'emploi, l'emploi, l'emploi et encore l'emploi.

Le retour durable et marqué du chômage depuis la crise n'est pas sans effet sur la hiérarchie des priorités d'actions des Français.

La lutte contre le chômage est plus que jamais la priorité n°1, gagnant 13 points en un an et devançant ainsi pour la première fois en cinq ans de plus de 20 points la deuxième priorité d'action des Français.

Avec la crise, le tiercé ou podium immuable des 3 premières priorités des Français est pour la première fois en cinq ans perturbé : la santé publique, constant troisième depuis ces dix dernières mesures semestrielles, passe à la cinquième place cette année. En baisse légère (-3 points), elle a subi la progression spectaculaire enregistrée par la sécurité sociale (+6 points, 3^{ème} avec 31%) et l'environnement (+4 points, 4^{ème} avec 30%), deux sujets au cœur de l'actualité avec Copenhague pour l'un et les remboursements pour l'autre.

Parallèlement à ces évolutions sur le podium des Français, à l'autre bout du classement une autre évolution se poursuit voire s'accélère malgré les tentatives d'instrumentalisation politique de ce thème : l'érosion voire l'éradication de l'insécurité comme préoccupation des Français.

Perdant encore 3 points cette année, la police et la gendarmerie ne constituent plus que pour 10% des Français une priorité à investir pour l'Etat.

Ponctuellement, première priorité des Français en 2002 devant l'emploi, et durablement fixée sur le podium des priorités, la tendance baissière observée depuis cinq ans est spectaculaire.

2 - Opinions des Français quant à l'action de l'Etat dans ces grands domaines d'action : baisse généralisée dans tous les domaines.

Parallèlement à la baisse d'intérêt des Français pour l'action de l'Etat en matière de police, on observe cette année une baisse exceptionnelle de leur opinion sur ce domaine (-8 points), qui conserve cependant son rang de premier avec 62% de bonnes opinions.

Au-delà du cas de la police, la tendance baissière est générale et cela est préoccupant. Le niveau des opinions favorables quant à l'action de l'Etat a baissé en moyenne d'environ 3 points en un an pour se situer désormais à 43% de satisfaits, soit 6 points en dessous du niveau observé il y a 18 mois en juin 2008 avant la crise.

Seuls trois domaines d'intervention de l'Etat recueillent plus de 50% de bonnes opinions : police, santé publique et environnement.

Les 2 domaines devenus très prioritaires de l'environnement et de la sécurité sociale ont connus de fortes baisses dans l'opinion des Français : -5 points sur l'environnement et -3 points sur la sécurité sociale.

L'opinion en matière d'emploi enfin, si elle reste stable, stagne à 23% de Français positifs et occupe la dernière place alors même que ce domaine constitue plus que jamais la priorité n°1 de nos concitoyens.

Difficile toutefois de contenter les Français : très attachés à leurs services publics, de plus en plus inquiets sur certains, ils sont toujours tout autant préoccupés de leur pouvoir d'achat et sont une majorité stable de 52% contre 41% à privilégier la diminution des impôts et taxes quitte à réduire les prestations offertes par les services publics plutôt que l'inverse.

3 – Les usagers, eux, sont de plus en plus nombreux à l'inverse à se déclarer satisfaits de leurs relations avec les services publics qu'ils utilisent, avec 78% de personnes satisfaites en moyenne sur les 9 services. En revanche, la plupart des services a des progrès à faire pour mieux répondre aux attentes prioritaires des usagers.

Si les Français ont le sentiment que l'action de l'Etat en matière de services publics se dégrade, les usagers, eux, sont de plus en plus nombreux à l'inverse à se déclarer satisfaits de leurs relations avec les services publics. Cependant le taux de satisfaction moyen de 78% pour les 9 services cache des réalités contrastées.

La santé et le logement franchissent tous les deux la barre des 90% de satisfaction globale, une première depuis la création du baromètre. De plus, la fiscalité, l'éducation et la sécurité sociale sont très proches avec des taux de 88%, 87% et 86% respectivement. En revanche, la justice et l'emploi (54% chacun) ne satisfont qu'un peu plus d'un usager sur deux et n'échappent pas encore une fois à leur dernière place.

III - RESULTATS D'ENSEMBLE

III.1 - Les Français et les services publics

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANCAIS EN MATIERE D'ACTION PUBLIQUE

Q1. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

	ENSEMBLE		<u>Rappels</u>							
	Bases :	1009	Oct 08 992	Juin 08 1005	Nov 07 1014	Juin 07 1006	Oct. 06 1003	Avr. 06 1017	Oct. 05 1003	Avr. 05 1007
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
L'emploi, la lutte contre le chômage	59	46	34	50	55	49	62	56	49	
L'éducation nationale	38	38	43	39	43	42	41	39	42	
La sécurité sociale	31	25	22	25	22	22	22	26	25	
L'environnement	30	26	20	28	26	29	19	25	19	
La santé publique	28	31	35	34	32	29	28	32	37	
Le logement	23	27	24	29	22	24	21	25	18	
La fiscalité et la collecte des impôts	15	17	10	15	13	14	12	18	11	
La justice	13	18	17	17	18	20	19	19	19	
La police et la gendarmerie	10	13	15	17	19	18	16	18	20	
Les transports publics	7	9	12	9	8	7	4	9	11	
La décentralisation	6	6	4	4	4	5	4	4	4	
La culture	5	6	5	6	5	5	5	6	6	
La défense nationale	4	6	5	4	5	6	4	5	6	
(nsp)	1	2	3	2	+	1	1	1	1	

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

Q2. Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat

	Une très bonne opinion	Une opinion plutôt bonne	S/T <i>BONNE</i> <i>OPI- NION</i>	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mau- vaise opinion	S/T <i>UNE</i> <i>MAU- VAISE</i> <i>OPINION</i>	(nsp)
Base : 1009							
	%	%	%	%	%	%	%
La police et la gendarmerie	6	56	62	27	8	35	3
<i>Oct 2008</i>	9	61	70	20	6	26	4
<i>Juin 2008</i>	8	59	67	20	9	29	4
<i>nov. 2007</i>	7	61	68	22	6	28	4
<i>juin 2007</i>	7	65	72	22	4	26	2
<i>oct. 2006</i>	7	63	70	21	7	28	2
<i>avr. 2006</i>	9	66	75	17	6	23	2
<i>oct. 2005</i>	8	64	72	19	8	27	1
<i>avr. 2005</i>	11	66	77	14	4	18	5
La santé publique	5	51	56	31	12	43	1
<i>Oct 2008</i>	8	50	58	31	9	40	2
<i>Juin 2008</i>	8	51	59	30	9	39	2
<i>nov. 2007</i>	6	55	61	30	8	38	1
<i>juin 2007</i>	7	59	66	28	6	34	+
<i>oct. 2006</i>	7	58	65	27	7	34	1
<i>avr. 2006</i>	7	60	67	25	7	32	1
<i>oct. 2005</i>	8	53	61	31	7	38	1
<i>avr. 2005</i>	9	61	70	21	7	28	2
L'environnement	4	48	52	35	11	46	2
<i>Oct 2008</i>	4	53	57	30	10	40	3
<i>Juin 2008</i>	5	45	50	37	10	47	3
<i>nov. 2007</i>	3	48	51	36	11	47	2
<i>juin 2007</i>	3	39	42	46	11	57	1
L'éducation nationale	4	41	45	38	15	53	2
<i>Oct 2008</i>	3	44	47	36	14	50	3
<i>Juin 2008</i>	5	42	47	34	14	48	5
<i>nov. 2007</i>	3	48	51	37	8	45	4
<i>juin 2007</i>	4	44	48	41	9	50	2
<i>oct. 2006</i>	3	44	47	42	10	52	1
<i>avr. 2006</i>	4	39	43	40	15	55	2
<i>oct. 2005</i>	4	45	49	38	11	49	2
<i>avr. 2005</i>	3	47	50	35	9	44	6

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

	Une très bonne opinion	Une opinion plutôt bonne	S/T BONNE OPI- NION	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mau- vaise opinion	S/T UNE MAU-VAISE OPI-NION	(nsp)
Base : 1009							
	%	%	%	%	%	%	%
La sécurité sociale	5	38	43	39	16	55	2
Oct 2008	6	40	46	38	13	51	3
Juin 2008	6	49	55	31	12	43	2
nov. 2007	4	43	47	39	11	50	3
juin 2007	6	55	61	32	6	38	1
oct. 2006	5	46	51	36	12	48	1
avr. 2006	7	51	58	31	9	40	2
oct. 2005	7	41	48	39	12	51	1
avr. 2005	10	54	64	25	7	32	4
La justice	2	40	42	40	15	55	3
Oct 2008	3	43	46	38	11	49	5
Juin 2008	4	42	46	36	12	48	6
nov. 2007	3	44	47	39	8	47	6
juin 2007	2	43	45	41	11	52	3
oct. 2006	2	41	43	42	12	54	3
avr. 2006	3	42	45	40	12	52	3
oct. 2005	4	41	45	42	12	54	1
avr. 2005	4	50	54	30	9	39	7
Le logement	2	33	35	46	16	62	3
Oct 2008	3	33	36	45	13	58	6
Juin 2008	4	31	35	45	14	59	6
nov. 2007	2	29	31	49	14	63	6
juin 2007	2	36	38	48	12	60	2
La fiscalité et la collecte des impôts	2	30	32	41	23	64	4
Oct 2008	2	30	32	41	21	62	6
Juin 2008	6	40	46	33	14	47	7
nov. 2007	3	37	40	41	14	55	5
juin 2007	3	46	49	36	10	46	5
oct. 2006	2	35	37	41	19	60	3
avr. 2006	3	37	40	41	16	57	3
oct. 2005	2	34	36	41	21	62	2
avr. 2005	4	45	49	33	11	44	7
L'emploi, la lutte contre le chômage	2	21	23	52	23	75	2
Oct 2008	3	20	23	54	20	74	3
Juin 2008	3	37	40	38	19	57	3
nov. 2007	1	27	28	51	17	68	4
juin 2007	1	24	25	57	17	74	1
oct. 2006	2	27	29	52	18	70	1
avr. 2006	2	17	19	53	26	79	2
oct. 2005	1	18	19	55	25	80	1
avr. 2005	1	21	22	54	19	73	5

ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPOT

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

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

NIVEAU DE SATISFACTION ATTENDU PAR SERVICE

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

	Santé publique	Police et gendarmerie	Education nationale	Sécurité sociale	Justice	Environnement	Logement	Emploi	Fiscalité
Bases : 1009									
<i>Moins de 25%</i>	6	7	8	9	9	9	11	14	13
<i>Entre 25 et 49%</i>	16	13	18	18	20	19	22	24	20
<i>Entre 50 et 75%</i>	48	57	49	46	47	51	44	37	48
<i>Plus de 75%</i>	24	17	20	22	19	16	17	19	12
<i>(nsp)</i>	6	6	5	5	5	5	6	6	7
<i>Moyenne globale :</i>	59	56	56	56	55	54	53	51	49
<i>Rappel Moyenne globale Oct 2005</i>	75	72	72	72	71	-	-	69	67

III.2 - Les usagers des différents services publics

A - ASSEDICS ET AGENCES D'AIDE AU RETOUR A L'EMPLOI

Proportion d'usagers

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 : 306
	%
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 une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA	16
Oui, uniquement avec les ASSEDICS	11

Modes de contact

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

	Novembre	<u>Rappels</u>		
	2009	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
Bases :	306	239	290	427
	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	75	76	77	81
Par téléphone	44	37	49	34
En allant sur les sites Internet officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	51	36	33	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	24	17	12	-
<i>ST Internet*</i>	55	41	37	35
Par courrier	22	22	21	14
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	7	3	1	2
Autre	-	+	-	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

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

	Novembre				<u>Rappels</u>					
	2009	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05	
Bases :	306	239	407	290	384	427	686	522	340	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Très satisfait	6	8	13	9	10	12	11	9	14	
Plutôt satisfait	48	45	38	33	44	35	40	38	37	
S/T SATISFAIT	54	53	51	42	54	47	51	47	51	
Plutôt mécontent	38	27	28	32	29	35	30	35	34	
Très mécontent	8	20	19	25	16	17	18	17	15	
S/T MECONTENT	46	47	47	57	45	52	48	52	49	
(nsp)	-	-	2	1	1	1	1	1	+	

* 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

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

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATIS-FAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T ME-CONTENT	(nsp)
		%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	306	6	48	54	38	8	46	-
Uniquement les usagers des ASSEDICS	33	16	50	66	20	14	34	-
Usagers des ASSEDICS ET une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA	224	4	52	56	35	9	44	-
Uniquement les usagers d'une ou plusieurs agences d'accompagnement à l'emploi telle que l'ANPE ou l'AFPA	49	7	26	33	63	4	67	-

Principale attente concernant le service public

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

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

	Nov. 2009	<i>Oct 08</i>	<i>Juin 08</i>	<i>Nov. 07</i>	<i>Juin 07</i>	<i>Oct. 06</i>	<i>Avr. 06</i>	<i>Oct. 05</i>	<i>Avr. 05</i>
	Bases :	<u>Rappels</u>							
	306	239	407	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	32	28	28	34	34	32	26	33	28
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	19	21	23	18	22	28	25	22	20
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	15	16	12	13	14	14	18	15	19
Le montant des allocations chômage versées	10	7	8	8	8	6	6	6	7
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	10	9	7	5	7	5	7	7	5
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	5	7	8	9	6	7	9	8	8
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	4	8	8	10	7	6	7	6	10
(nsp)	5	4	6	3	2	2	2	3	3

Satisfaction concernant la principale attente

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

	Nov. 2009	Oct 08	Juin 08	Nov 07	<u>Rappels</u>				
					Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	290	229	381	281	378	420	669	505	328
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	4	5	6	7	5	6	11	5	6
Assez satisfaisante	31	34	36	29	32	33	36	33	39
S/T SATISFAISANTE	35	39	42	36	37	39	47	38	45
Peu satisfaisante	44	37	34	39	40	38	34	41	38
Pas satisfaisante du tout	21	22	21	25	21	23	18	20	16
S/T INSATISFAISANTE	65	59	55	64	61	61	52	61	54
(nsp)	-	2	3	-	2	-	1	1	1

Satisfaction détaillée par attente

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

	Bases								Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	
ENSEMBLE	290	4	31	35	44	21	65	-	
Le montant des allocations chômage versées	29*	2	64	66	18	16	34	-	④
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	11*	-	56	56	29	15	44	-	⑦
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	29*	2	42	44	35	21	56	-	⑤
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	47	4	35	39	44	17	61	-	③
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	59	9	25	34	39	27	66	-	②
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	15*	-	22	22	46	32	78	-	⑥
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	99	3	17	20	60	20	80	-	①

*Attention : Base faible

Jugement des économies réalisables

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

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

	Novembre 2009	<u>Rappels</u>	
		Jun. 08	Oct. 06
Bases :	306	407	427
	%	%	%
Oui	43	56	61
Non	38	30	33
(nsp)	19	14	6

B - EDUCATION NATIONALE*Proportion d'usagers*

Question posée aux parents : 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 : 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 :	579	412	167
	%	%	%
Oui, en primaire	46	64	-
Oui, au collège	27	36	-
Oui, au lycée	37	31	51
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	21	10	49

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

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

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

	Nov. 2009	<i>Oct. 08</i>	<u>Rappel</u> <i>Oct. 07</i>	<i>Oct. 06</i>
Bases :	579	426	552	688
	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	78	74	77	78
Par téléphone	52	42	40	30
Par courrier	25	19	21	24
En allant sur les sites Internet officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	20	15	13	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	17	8	8	-
ST Internet*	31	19	18	10
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	11	2	3	2
Autres	2	2	1	3
(NSP)	-	2	2	1

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Modes de contact (par cible)**Base : Parents d'élèves de l'Education Nationale depuis moins de 2 ans**

	PARENTS		<u>Rappels</u>		
	Bases :	412	Oct. 08	Oct. 07	Oct. 06
	%		%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	80		77	78	80
Par téléphone	54		40	40	29
Par courrier	24		20	23	24
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	13		10	10	-
En échangeant par mail ou sms avec les services	10		6	5	-
<i>ST Internet*</i>	19		13	13	5
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	11		2	3	2
Autres	3		3	2	3
(NSP)	-		2	2	1

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

	ELEVES		<u>Rappels</u>		
	Bases :	167	Oct. 08	Oct. 07	Oct. 06
	%		%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	74		60	71	67
Par téléphone	47		49	37	32
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	37		43	30	-
En échangeant par mail ou sms avec les services	34		18	24	-
<i>ST Internet*</i>	61		52	45	31
Par courrier	26		14	15	21
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	11		2	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 : Globalement, en tant que parent d'élève, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants ?

Question posée aux enfants : Globalement, en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie ?

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

ENSEMBLE									
Bases :	Nov.	<i>Rappels</i>							
	2009	oct. 08	juin. 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	17	23	20	18	16	19	17	20	20
Plutôt satisfait	70	64	58	64	63	67	61	60	58
S/T SATISFAIT	87	87	78	82	79	86	78	80	78
Plutôt mécontent	12	9	17	16	18	12	18	14	17
Très mécontent	1	3	4	2	3	2	4	4	4
S/T MECONTENT	13	12	21	18	21	14	22	18	21
(nsp)	-	1	1	-	+	+	+	2	1

ENSEMBLE								
Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATIS-FAIT	Plutôt mé-content	Très mé-content	S/T ME-CON-TENT	(nsp)	
Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	579	17	70	87	12	1	13	-
Oui, en primaire	264	17	68	85	15	+	15	-
Oui, au collège	155	19	71	90	9	1	10	-
Oui, au lycée	214	11	75	86	13	1	14	-
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	122	21	69	90	7	3	10	-

Satisfaction globale des parents

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

PARENTS									
	Nov. 2009	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
	<i>Rappels</i>								
Bases :	412	363	465	465	487	558	688	495	483
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	17	23	17	17	16	20	20	23	22
Plutôt satisfait	69	63	65	65	62	66	59	58	59
S/T SATISFAIT	86	86	82	82	78	86	79	81	81
Plutôt mécontent	14	10	16	16	19	12	17	13	16
Très mécontent	+	2	2	2	3	2	4	4	3
S/T MECONTENT	14	12	18	18	22	14	21	17	19
(nsp)	-	2	-	-	+	+	+	2	+

PARENTS								
	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATIS-FAIT	Plutôt mé-content	Très mé-content	S/T ME-CONTENT	(nsp)
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	412	17	69	86	14	+	14	-
Oui, en primaire	264	17	68	85	15	+	15	-
Oui, au collège	155	19	71	90	9	1	10	-
Oui, au lycée	129	12	74	86	13	1	14	-
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	40	17	73	90	10	-	10	-

Satisfaction globale des élèves

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

ELEVES									
	Nov. 2009	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
		<u>Rappels</u>							
Bases :	167	63	90	87	126	130	220	177	182
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	17	22	11	19	13	15	10	12	16
Plutôt satisfait	72	69	68	62	71	69	65	66	56
S/T SATISFAIT	89	91	79	81	84	84	75	78	72
Plutôt mécontent	9	6	17	17	14	15	20	17	22
Très mécontent	2	3	4	2	2	1	5	5	5
S/T MECONTENT	11	9	21	19	16	16	25	22	27
(nsp)	-	-	-	-	-	-	+	-	1

ELEVES								
	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATIS-FAIT	Plutôt mé-content	Très mé-content	S/T ME-CONTENT	(nsp)
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	167	17	72	89	9	2	11	-
Oui, en primaire	-	-	-	-	-	-	-	-
Oui, au collège	-	-	-	-	-	-	-	-
Oui, au lycée	85	11	76	87	13	-	13	-
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	82	23	67	90	6	4	10	-

*Attention : Base faible

Principale attente concernant ce service public

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

Question posée aux enfants : Parmi les différents points suivants et en tant qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?

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

	ENSEMBLE								
	Nov. 2009	<u>Rappels</u>							
		oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	579	426	520	552	613	688	908	672	665
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	35	25	27	29	29	27	27	20	26
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	25	26	23	24	22	26	25	27	24
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	12	16	14	16	18	16	18	19	18
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	11	15	16	14	13	11	11	17	15
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	11	9	11	10	10	11	12	10	9
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	6	5	6	5	7	7	6	5	6
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	+	1	1	1	1	1	1	1	1
(nsp)	+	3	2	1	+	1	+	1	1

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

PARENTS									
	Nov. 2009	<u>Rappels</u>							
		<i>oct 08</i>	<i>juin 08</i>	<i>nov. 07</i>	<i>juin 07</i>	<i>oct. 06</i>	<i>avr. 06</i>	<i>oct. 05</i>	<i>avr. 05</i>
Bases :	412	363	430	465	487	558	688	495	483
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	41	27	28	32	32	31	30	22	30
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	19	26	21	22	19	23	23	25	22
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	14	17	16	18	21	19	20	21	20
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	12	15	16	14	13	9	10	16	12
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	7	5	6	5	5	6	6	6	7
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	5	8	9	7	9	10	9	8	7
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	1	1	2	1	1	1	1	1	1
(nsp)	1	1	2	1	+	1	1	1	1

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

ELEVES									
	Nov. 2009	<i>oct 08</i>	<i>juin 08</i>	<i>nov. 07</i>	<u>Rappels</u>				
					<i>mai 07</i>	<i>oct. 06</i>	<i>avr. 06</i>	<i>oct. 05</i>	<i>avr. 05</i>
Bases :	167	63	90	87	126	130	220	177	182
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	39	25	32	33	31	35	31	30	32
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	25	16	17	24	17	19	22	18	16
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	17	18	21	13	17	11	17	17	17
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	10	14	19	17	15	20	14	17	21
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	7	8	3	6	6	7	9	14	10
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	2	3	8	5	11	6	4	3	3
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	-	-	-	1	3	2	2	1	-
(nsp)	-	1	-	1	-	-	1	-	1

Satisfaction concernant la principale attente

Question posée aux parents : 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 : 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

ENSEMBLE									
	Nov. 2009	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
		<i>Rappels</i>							
Bases :	576	412	511	547	612	683	903	666	659
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	5	5	7	5	6	6	11	5	7
Assez satisfaisante	46	45	41	42	39	43	35	41	42
S/T SATISFAISANTE	51	50	48	47	45	49	46	46	49
Peu satisfaisante	37	37	37	39	42	39	40	38	39
Pas satisfaisante du tout	12	13	15	13	13	12	14	15	12
S/T INSATISFAISANTE	49	50	52	52	55	51	54	53	51
(nsp)	-	+	+	1	+	+	+	1	+

Satisfaction des parents concernant la principale attente

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

PARENTS									
	Nov. 2009	<u>Rappels</u>							
		oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :	409	359	421	461	486	553	685	489	478
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	5	6	6	5	7	5	11	6	8
Assez satisfaisante	50	44	40	42	36	42	39	40	44
S/T SATISFAISANTE	55	50	46	47	43	47	50	46	52
Peu satisfaisante	36	36	38	38	41	39	38	40	38
Pas satisfaisante du tout	9	13	15	14	15	13	12	13	10
S/T INSATISFAISANTE	45	49	53	52	56	52	50	53	48
(nsp)	-	1	1	1	1	1	+	1	+

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

ELEVES									
	Nov. 2009	<u>Rappels</u>							
		oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :	167	53	90	86	126	130	218	177	181
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	5	-	12	2	2	6	8	4	4
Assez satisfaisante	37	47	45	46	46	48	26	43	38
S/T SATISFAISANTE	42	47	57	48	48	54	34	47	42
Peu satisfaisante	41	40	30	44	44	38	47	35	43
Pas satisfaisante du tout	17	13	13	8	8	8	18	18	14
S/T INSATISFAISANTE	58	53	43	52	52	46	65	53	57
(nsp)	-	-	-	-	-	-	1	-	1

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) %	
ENSEMBLE	576	5	46	51	37	12	49	-	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	200	8	65	73	24	3	27	-	①
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	68	2	54	56	31	13	44	-	③
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	61	9	32	41	48	11	59	-	⑤
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	66	1	38	39	43	18	61	-	④
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	34	7	30	37	55	8	63	-	⑥
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	145	3	29	32	48	20	68	-	②
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	3*	-	53	53	16	31	47	-	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
		Très satisfai- sante	Assez satisfai- sante	S/T SATIS- FAI- SANTE	Peu satisfai- sante	Pas satisfai- sante du tout	S/T PAS SATIS- FAI- SANTE	(nsp)	
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	409	5	50	55	36	9	45	-	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	171	8	67	75	22	3	25	-	①
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	56	3	50	53	31	16	47	-	③
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	50	2	45	47	37	16	53	-	④
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	20*	4	32	36	51	13	64	-	⑥
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	79	3	30	33	56	11	67	-	②
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	30	7	23	30	61	9	70	-	⑤
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	3*	-	53	53	16	31	47	-	⑦

*Attention : Base faible

Satisfaction détaillée par attente (Elèves)

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

	ELEVES								rang des attentes prioritaires
	Effec.	Très satisfaisante %	Assez satisfaisante %	S/T SATISFAISANTE %	Peu satisfaisante %	Pas satisfaisante du tout %	S/T PAS SATISFAISANTE %	(nsp) %	
ENSEMBLE	167	5	37	42	41	17	58	-	
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	12*	-	69	69	31	-	31	-	⑤
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	29*	4	57	61	33	6	39	-	③
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	41	12	32	44	47	9	56	-	②
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	66	4	27	31	38	31	69	-	①
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	17*	-	16	16	63	21	84	-	④
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	3*	-	100	100	-	-	-	-	⑥

*Attention : Base faible

Jugement des économies réalisables

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

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

	Novembre 2009	<u>Rappels</u> Juin 08	Oct. 06
Bases :	579	520	688
	%	%	%
Oui	36	32	47
Non	54	61	50
(nsp)	10	7	3

	Usagers de l'éducation nationale	Parents d'enfants scolarisés dans le public	Jeunes scolarisés dans le public
Bases :	579	412	167
	%	%	%
Oui	36	26	60
Non	54	63	35
(nsp)	10	11	5

C - SANTE PUBLIQUE

Proportion d'usagers

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 :	720
	%
Oui, pour un rendez-vous en hôpital (check-up, visite de contrôle, consultation auprès d'un spécialiste)	55
Oui, suite à une situation d'urgence (malaise, accident, etc.)	49
Oui, dans le cadre d'une opération prévue depuis longtemps	16
Oui pour autre chose	12

Modes de contact

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

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

	Novembre 2009	Oct. 08	<u>Rappels</u> Oct. 07	Oct. 06
Bases :	720	779	971	
	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	66	70	71	62
Par téléphone	63	61	66	65
Par courrier	5	5	6	3
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	4	3	4	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	3	1	1	-
ST Internet*	6	3	4	1
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	2	1	2	2
Autre	1	1	1	3
(NSP)	-	1	-	+

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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

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

	Nov	<u>Rappels</u>							
	2009	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	720	779	919	971	613	688	908	672	665
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	23	30	35	26	32	37	35	34	34
Plutôt satisfait	67	56	50	57	49	50	50	48	51
S/T SATISFAIT	90	86	85	83	81	87	85	82	85
Plutôt mécontent	9	9	10	12	14	10	10	13	12
Très mécontent	1	4	4	5	5	3	5	4	2
S/T MECONTENT	10	13	14	17	19	13	15	17	14
(nsp)	-	1	1	-	+	-	+	1	1

	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATISFAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T MECONTENT	(nsp)
	Effec.	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	720	23	67	90	9	10	-
Oui, dans le cadre d'une opération prévue depuis longtemps	115	29	69	98	2	2	-
Oui, pour un rendez-vous en hôpital (check-up, visite de contrôle, consultation auprès d'un spécialiste)	394	24	69	93	6	7	-
Oui, suite à une situation d'urgence (malaise, accident, etc.)	355	20	64	84	13	16	-

Principale attente concernant ce service public

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

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

	Nov.	<u>Rappels</u>							
	2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :	720	779	919	971	922	844	632	426	480
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
La qualité des soins reçus	33	35	32	35	34	31	31	29	33
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	21	15	15	16	18	16	21	18	21
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	19	14	19	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	14	11	12	13	19	17	15	15
La qualité de l'accueil des malades et des familles	6	7	8	9	9	7	8	9	9
La rapidité à prendre en compte vos demandes	4	8	8	7	6	7	7	7	5
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société	2	2	2	3	1	3	1	1	1
La qualité et l'efficacité des services administratifs	1	2	3	1	2	2	2	2	1
(nsp)	2	3	2	3	1	2	1	3	3

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des 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

	Nov. 2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	<u>Rappels</u>				
					juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :	707	755	897	945	912	831	628	413	468
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	18	23	19	17	17	19	35	26	35
Assez satisfaisante	59	53	55	54	56	55	41	51	50
S/T SATISFAISANTE	77	76	74	71	73	74	76	77	85
Peu satisfaisante	19	18	18	20	21	20	18	17	10
Pas satisfaisante du tout	4	5	7	8	5	5	6	4	4
S/T INSATISFAISANTE	23	23	25	28	26	25	24	21	14
(nsp)	-	1	1	1	1	1	+	2	1

Satisfaction détaillée par attente

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

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T PAS Satisfaisante		(nsp)		Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
ENSEMBLE	707	18	59	77	19	4	23	-							
La qualité des soins reçus	236	21	67	88	10	2	12	-							①
La qualité de l'accueil des malades et des familles	44	19	57	76	18	6	24	-							⑤
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	149	23	52	75	22	3	25	-							②
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	89	9	64	73	23	4	27	-							④
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	134	16	53	69	25	6	31	-							③
La rapidité à prendre en compte vos demandes	30	13	50	63	30	7	37	-							⑥
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société	16*	6	52	58	42	-	42	-							⑦
La qualité et l'efficacité des services administratifs	10*	-	52	52	41	7	48	-							⑧

*Attention : Base faible

Jugement des économies réalisables

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

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

	Novembre 2009	<u>Rappels</u>	
		Jun 08	Oct. 06
Bases :	720	919	844
	%	%	%
Oui	36	36	47
Non	56	55	50
(nsp)	8	9	3

D - SECURITE SOCIALE

Proportion d'usagers

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 : 713
	%
Oui, avec la caisse d'assurance maladie	88
Oui, avec la caisse d'allocations familiales	43
Oui, avec la caisse de retraite, la caisse d'assurance vieillesse	17

Modes de contact

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

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

	Novembre		Rappels	
	2009	<i>Oct. 08</i>	<i>Oct. 07</i>	<i>Oct. 06</i>
Bases :	713	735	878	776
	%	%	%	%
Par téléphone	49	48	49	46
Par courrier	45	40	40	40
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	44	47	45	46
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	34	17	18	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	15	6	6	-
ST Internet*	40	18	20	12
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	3	2	2	1
Autres	1	1	-	+
(NSP)	-	+	-	-

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

Globalement, en tant qu'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

	Nov.	<u>Rappels</u>							
	2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	713	735	775	878	875	776	579	435	474
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	17	20	24	22	27	25	26	25	28
Plutôt satisfait	69	65	59	59	59	58	57	58	57
S/T SATISFAIT	86	85	83	81	86	83	83	83	85
Plutôt mécontent	11	10	13	13	10	12	13	12	9
Très mécontent	3	4	4	5	4	5	4	4	5
S/T MECONTENT	14	14	17	18	14	17	17	16	14
(nsp)	-	1	-	1	+	+	+	1	1

	Effec.	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATISFAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T MECONTENT	(nsp)
		%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	713	17	69	86	11	3	14	-
Oui, avec la caisse d'assurance maladie	624	17	70	87	11	2	13	-
Oui, avec la caisse d'allocations familiales	303	15	70	85	12	3	15	-
Oui, avec la caisse de retraite, la caisse d'assurance vieillesse	120	19	65	84	11	5	16	-

Principale attente concernant ce service public

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

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

	Nov. 2009	<u>Rappels</u>							
		<i>oct. 08</i>	<i>juin 08</i>	<i>nov. 07</i>	<i>juin 07</i>	<i>oct. 06</i>	<i>avr. 06</i>	<i>oct. 05</i>	<i>avr. 05</i>
Bases :	713	735	775	878	875	776	579	435	474
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Le niveau du remboursement et des prestations	23	23	23	22	23	16	16	14	19
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	21	18	17	16	14	24	15	23	16
La rapidité des remboursements et des prestations	15	25	20	25	25	22	27	26	28
La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents)	11	10	6	7	8	5	12	3	7
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	11	7	7	6	9	6	10	7	9
La clarté et la simplicité des documents administratifs	10	10	15	15	13	15	14	14	12
Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles	8	5	8	6	7	11	5	11	7
(nsp)	1	2	4	3	1	1	1	2	2

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des 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

	Nov. 2009	<u>Rappels</u>							
		oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :	704	719	745	855	862	768	574	428	463
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	7	11	9	10	11	9	22	9	16
Assez satisfaisante	53	51	51	50	54	51	39	56	50
S/T SATISFAISANTE	60	62	60	60	65	60	61	65	66
Peu satisfaisante	32	29	31	30	28	30	25	28	26
Pas satisfaisante du tout	8	8	8	9	6	9	12	6	7
S/T INSATISFAISANTE	40	37	39	39	34	39	37	34	33
(nsp)	-	1	1	1	1	1	2	1	1

Satisfaction détaillée par attente

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

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T Pas satisfaisante		(nsp)	Rang des attentes prioritaires
	Bases													
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
ENSEMBLE	704	7	53	60	32	8	40	-						
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	76	14	58	72	23	5	28	-						⑤
La rapidité des remboursements et des prestations	106	9	62	71	27	2	29	-						③
La clarté et la simplicité des documents administratifs	72	13	56	69	18	13	31	-						⑥
Le niveau du remboursement et des prestations	167	4	54	58	32	10	42	-						①
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	147	4	53	57	39	4	43	-						②
Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles	55	5	43	48	37	15	52	-						⑦
La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents)	82	8	39	47	46	7	53	-						④

Jugement des économies réalisables

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

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

	Novembre 2009	<i>Rappel</i>	
		Oct. 08	Oct. 06
Base :	713	775	776
	%	%	%
Oui	55	60	77
Non	34	32	21
(nsp)	11	8	2

E - POLICE OU GENDARMERIE

Proportion d'usagers

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 :	475
	%
Vous vous êtes rendu au commissariat pour déposer une plainte ou retirer des documents	56
Vous avez été contrôlé, verbalisé ou arrêté	48
Vous avez eu un autre contact : discussion, échanges, etc.	24
Vous avez appelé la police pour lui demander d'intervenir	20

Modes de contact

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

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

	Novembre 2009	<i>Oct. 08</i>	<u>Rappels</u> <i>Oct. 07</i>	<i>Oct. 06</i>
Bases :	475	586	743	662
	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	77	66	69	66
Par téléphone	44	44	45	45
Par courrier	6	6	4	4
En allant sur les sites Internet officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	3	2	6	-
En échangeant par mail ou sms avec les services	1	1	2	-
<i>ST Internet*</i>	4	2	6	2
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	15	10	9	11
Autres	1	1	1	+
(NSP)	-	2	1	1

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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

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

	Nov.	<u>Rappels</u>							
	2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	475	586	584	743	726	662	489	661	636
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	13	22	21	14	22	21	18	23	20
Plutôt satisfait	60	48	47	52	51	49	54	44	49
S/T SATISFAIT	73	70	68	66	73	70	72	67	69
Plutôt mécontent	18	18	21	20	17	18	16	20	18
Très mécontent	9	10	10	12	9	11	11	12	11
S/T MECONTENT	27	28	31	32	26	29	27	32	29
(nsp)	-	2	1	2	1	1	1	1	2

	Effec.	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATISFAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T MECONTENT	(nsp)
		%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	475	13	60	73	18	9	27	-
Vous avez eu un autre contact : discussion, échanges, etc.	116	16	64	80	13	7	20	-
Vous vous êtes rendu au commissariat pour déposer une plainte ou retirer des documents	267	12	65	77	18	5	23	-
Vous avez appelé la police pour lui demander d'intervenir	95	14	51	65	20	15	35	-
Vous avez été contrôlé, verbalisé ou arrêté	226	9	55	64	21	15	36	-

Principale attente concernant ce service public

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

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

	Nov. 2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
	<u>Rappels</u>								
Bases :	475	586	584	743	726	662	489	661	636
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	18	18	17	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.	17	15	17	16	22	25	18	21	15
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	17	18	19	17	16	19	17	20	23
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	15	16	16	17	18	16	16	13	16
L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	11	10	9	7	6	5	9	6	7
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	11	9	10	11	8	9	9	10	9
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	9	10	9	13	11	10	15	9	10
(nsp)	2	4	3	3	2	1	1	2	3

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action 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

	Nov. 2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05	
	Bases :	464	563	566	721	710	653	485	646	619
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Très satisfaisante	6	8	7	6	6	7	11	6	8	
Assez satisfaisante	33	47	45	43	41	39	36	43	49	
S/T SATISFAISANTE	39	55	52	49	47	46	47	49	57	
Peu satisfaisante	45	32	34	34	37	38	38	39	32	
Pas satisfaisante du tout	16	12	12	15	15	15	14	11	9	
S/T INSATISFAISANTE	61	44	46	49	52	53	52	50	41	
(nsp)	-	1	2	2	1	1	1	1	2	

Satisfaction détaillée par attente

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

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T Pas Satisfaisante		(nsp)	Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%				
ENSEMBLE	464	6	33	39	45	16	61	-						
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	87	6	57	63	33	4	37	-						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)	52	5	36	41	40	19	59	-						⑤
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	71	17	18	35	55	10	65	-						④
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	80	4	31	35	50	15	65	-						③
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.	81	2	33	35	42	23	65	-						②
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	49	5	18	23	55	22	77	-						⑥
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	45	-	29	29	43	28	71	-						⑦

Jugement des économies réalisables

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

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

	Nov. 2009	<i>Rappel</i>	
		Oct.08	Oct.06
Base :	475	584	662
	%	%	%
Oui	34	40	42
Non	51	41	53
(nsp)	15	19	5

F - JUSTICE*Proportion d'usagers*

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 : 182
	%
Oui, en tant que plaignant	42
Oui, dans le cadre d'une affaire de délit routier	24
Oui, dans le cadre d'une affaire de divorce	22
Oui, en tant que témoin	10
Oui, en tant que suspect	5
Oui pour autre chose	25

Modes de contact

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

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

	Novembre 2009	Oct. 08	<u>Rappels</u>	
			Oct. 07	Oct. 06
Bases :	182	300	200	273
	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	50	52	63	58
Par courrier	34	37	32	38
Par téléphone	24	22	25	26
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	10	12	3	-
En échangeant par mail ou sms avec les services	8	3	2	-
ST Internet*	14	13	5	5
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	19	8	15	10
Autres	9	5	9	6
(NSP)	-	2	1	-

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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

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

	Nov.	<u>Rappels</u>							
	2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	182	300	345	200	302	273	342	357	250
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	9	10	14	14	15	10	18	16	11
Plutôt satisfait	45	47	39	38	41	37	36	39	40
S/T SATISFAIT	54	57	53	52	56	47	54	55	51
Plutôt mécontent	27	22	24	22	23	25	26	26	23
Très mécontent	19	16	19	24	19	25	18	17	23
S/T MECONTENT	46	38	43	46	42	50	44	43	46
(nsp)	-	5	4	2	2	3	2	2	3

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATISFAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T MECONTENT	(nsp)
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	182	9	45	54	27	19	46	-
Oui, dans le cadre d'une affaire de divorce	40	5	56	61	29	10	39	-
Oui, en tant que témoin	19*	15	45	60	40	-	40	-
Oui, en tant que plaignant	77	16	35	51	23	26	49	-
Oui, dans le cadre d'une affaire de délit routier	44	-	40	40	28	32	60	-
Oui, en tant que suspect	9*	-	18	18	53	29	82	-
(Oui pour autre chose)	46	14	47	61	23	16	39	-

*Attention : Base faible

Principale attente concernant ce service public

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

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

	Nov. 2009	<u>Rappels</u>							
		oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :	182	300	345	200	302	273	342	357	250
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	30	25	29	33	26	29	26	31	29
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	22	18	24	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)	19	22	14	17	20	18	27	15	20
L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	13	10	10	5	7	6	10	5	7
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	8	12	9	12	11	7	14	10	13
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	3	10	10	11	15	11	7	12	9
(nsp)	5	3	4	3	1	1	1	3	5

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action 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

	Nov. 2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	<u>Rappels</u>				
					juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :	173	290	331	193	299	269	337	345	238
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	5	4	6	2	3	1	8	1	4
Assez satisfaisante	32	34	32	26	30	31	27	33	34
S/T SATISFAISANTE	37	38	38	28	33	32	35	34	38
Peu satisfaisante	41	41	42	44	46	39	40	43	39
Pas satisfaisante du tout	22	19	19	25	21	28	24	22	21
S/T INSATISFAISANTE	63	60	61	69	67	67	64	65	60
(nsp)	-	2	1	3	+	1	1	1	2

Satisfaction détaillée par attente

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

	Bases								Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	173	5	32	37	41	22	63	-	
Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense	35	-	59	59	28	13	41	-	②
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	14*	-	50	50	31	19	50	-	⑤
L'attitude des juges à l'égard des plaignants	24*	16	25	41	29	30	59	-	④
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	54	7	33	40	46	14	60	-	①
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	41	-	5	5	56	39	95	-	③
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	6*	-	53	53	47	-	47	-	⑥

*Attention : Base faible

Jugement des économies réalisables

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

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

	Novembre 2009	<i>Rappel</i>	
		Oct. 08	Oct. 06
Base :	182	345	273
	%	%	%
Oui	44	48	45
Non	44	36	49
(nsp)	12	16	6

G - FISCALITE

Proportion d'usagers

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 :	718
	%
Oui, avec votre perception ou votre centre des impôts	69
Oui, avec votre trésorerie ou le trésor public	66
Oui, avec la Direction Générale des Impôts	16

Modes de contact

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

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

	Novembre	<u>Rappels</u>		
	2009	<i>Oct. 08</i>	<i>Oct. 07</i>	<i>Oct. 06</i>
Bases :	718	586	962	569
	%	%	%	%
Par téléphone	53	44	35	46
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	50	59	41	51
Par courrier	35	31	48	31
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	32	20	21	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	12	8	6	-
<i>ST Internet*</i>	37	23	23	20
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	4	2	1	1
Autres	+	+	-	+
(NSP)	-	+	-	-

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

Globalement, en tant qu'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

	Nov.	Rappels							
	2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	710	586	603	962	780	569	516	647	335
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	18	24	27	23	22	25	29	26	20
Plutôt satisfait	70	60	56	60	63	55	51	55	58
S/T SATISFAIT	88	84	83	83	85	80	80	81	78
Plutôt mécontent	10	10	11	11	10	14	14	11	11
Très mécontent	2	4	5	4	4	5	4	6	4
S/T MECONTENT	12	14	16	15	14	19	18	17	15
(nsp)	-	2	1	2	1	1	2	2	7

	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATISFAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T MECONTENT	(nsp)
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	710	18	70	88	10	2	12	-
Oui, avec votre perception ou votre centre des impôts	493	18	71	89	9	2	11	-
Oui, avec la Direction Générale des Impôts	111	19	67	86	11	3	14	-
Oui, avec votre trésorerie ou le trésor public	470	16	70	86	12	2	14	-

Principale attente concernant ce service public

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

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

	Nov.	<u>Rappels</u>							
	2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :	718	586	603	962	780	569	516	647	335
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
La clarté et la simplicité des documents administratifs	30	21	25	28	29	34	21	30	23
L'attitude du personnel à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	19	13	12	9	10	12	15	10	10
La disponibilité du personnel c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	15	21	21	18	20	23	19	19	21
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	13	15	12	13	14	10	20	11	16
La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs	11	11	10	12	9	8	9	8	11
La souplesse dans les délais de paiement	10	14	15	15	14	13	14	18	16
(nsp)	2	5	5	5	4	-	2	4	3

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des 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

	Nov. 2009	juin 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05	
	Bases :	<i>Rappels</i>								
		706	559	575	917	746	569	503	622	324
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante		12	13	13	13	13	10	24	10	12
Assez satisfaisante		46	59	51	57	58	51	43	49	60
S/T SATISFAISANTE		58	72	64	70	71	61	67	59	72
Peu satisfaisante		37	20	28	20	22	30	24	29	21
Pas satisfaisante du tout		5	6	8	8	7	9	8	11	6
S/T INSATISFAISANTE		42	26	36	28	29	39	32	40	27
(nsp)		-	2	+	2	+	+	1	1	1

Satisfaction détaillée par attente

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

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T Pas Satisfaisante		(nsp)		Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
ENSEMBLE	706	12	46	58	37	5	42	-							
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	90	17	66	83	16	1	17	-							④
L'attitude du personnel à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	141	16	50	66	31	3	34	-							②
La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs	78	15	49	64	34	2	36	-							⑤
La disponibilité du personnel c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	111	10	42	52	38	10	48	-							③
La clarté et la simplicité des documents administratifs	214	4	44	48	48	4	52	-							①
La souplesse dans les délais de paiement	73	19	29	48	42	10	52	-							⑥

Jugement des économies réalisables

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

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

	Novembre 2009	<i>Rappel</i>	
		Oct. 08	Oct. 06
Base :	718	603	569
	%	%	%
Oui	53	61	74
Non	30	27	20
(nsp)	17	12	6

H - LOGEMENT*Proportion d'usagers*

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 :	206
	%
En recevant une aide publique pour votre logement du type AL, APL, ALS	74
En habitant en logement social (HLM)	18
En bénéficiant de prêts ou d'aides publiques permettant l'accession à la propriété	15
En bénéficiant du 1% patronal	15
En bénéficiant d'une autre aide publique au logement	2

Modes de contact

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

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

	Novembre	<u>Rappels</u>	
	2009	Oct. 07	Oct. 07
Bases :	206	243	195
	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	51	43	49
Par courrier	49	27	37
Par téléphone	46	47	42
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	44	29	19
En échangeant par mail ou sms avec les services	18	12	7
ST Internet	48	30	22
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	2	2	4
Autres	1	4	2
(NSP)	-	2	3

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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

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

	Nov.	<u>Rappels</u>			
	2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07
Bases :	206	243	328	195	306
	%	%	%	%	%
Très satisfait	17	22	26	22	25
Plutôt satisfait	73	60	60	64	61
S/T SATISFAIT	90	82	86	86	86
Plutôt mécontent	8	13	8	10	9
Très mécontent	2	3	4	3	3
S/T MECONTENT	10	16	12	13	12
(nsp)	-	2	2	1	2

	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATISFAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T MECONTENT	(nsp)	
	Effec.	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	206	17	73	90	8	2	10	-
En bénéficiant de prêts ou d'aides publiques permettant l'accès à la propriété	30	11	84	95	5	-	5	-
En recevant une aide publique pour votre logement du type AL, APL, ALS	153	18	72	90	8	2	10	-
En bénéficiant d'une autre aide publique au logement	5*	-	94	94	-	6	6	-
En habitant en logement social (HLM)	38	12	72	84	8	8	16	-
En bénéficiant du 1% patronal	31	5	85	90	10	-	10	-

*Attention : Base faible

Principale attente concernant ce service public

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

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

	Nov.	<u>Rappels</u>	
	2009	Oct. 08	Juin 08
Base :	206	243	195
	%	%	%
Le traitement équitable des citoyens	25	17	22
La rapidité dans la finalisation des dossiers	17	15	16
La simplicité des démarches	16	12	13
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...	15	29	20
La variété et le nombres de logements proposés	14	6	12
Le niveau des aides disponibles	11	11	10
L'accueil des personnels	1	5	3
(nsp)	1	5	4

* Modification des items en juin 2008

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des 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

	Nov.	<u>Rappels*</u>			
	2009	oct. 08	juin 08	nov. 07	juin 07
Bases :	203	230	313	192	302
	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	4	6	8	4	2
Assez satisfaisante	47	47	40	23	25
S/T SATISFAISANTE	51	53	48	27	27
Peu satisfaisante	40	37	34	50	48
Pas satisfaisante du tout	9	10	17	22	25
S/T INSATISFAISANTE	49	47	51	72	73
(nsp)	-	+	1	1	+

* Les rappels sont à interpréter avec prudence, les attentes testées en 2007 ne sont pas les mêmes que celles des vagues suivantes

Satisfaction détaillée par attente

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

	Bases								Rang des attentes prioritaires
	Effec.	Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	
ENSEMBLE	203	4	47	51	40	9	49	-	
Le niveau des aides disponibles	22*	-	81	81	11	8	19	-	⑥
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...	31	9	59	68	30	2	32	-	④
La rapidité dans la finalisation des dossiers	35	2	53	55	32	13	45	-	②
La simplicité des démarches	32	11	39	50	43	7	50	-	③
La variété et le nombres de logements proposés	30	-	39	39	46	15	61	-	⑤
Le traitement équitable des citoyens	51	-	29	29	62	9	71	-	①
L'accueil des personnels	3*	52	11	63	-	37	37	-	⑦

*Attention : Base faible

Jugement des économies réalisables

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

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

	Novembre 2009	Rappel Oct. 08
Base :	206	328
	%	%
Oui	41	55
Non	44	33
(nsp)	15	12

I - ENVIRONNEMENT

Proportion d'usagers

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 :	258
	%
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	66
Ayant un contact avec un autre service public en charge de questions environnementales	26
<i>S/T usagers des services en charge des questions environnementales</i>	83
Allant dans une forêt domaniale, un parc national ou sur le littoral qui relèvent de la protection de l'Etat	46

Modes de contact

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

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

	Novembre 2009	<u>Rappels</u>	
		Oct. 08	Oct. 07
Bases :	213	364	231
	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	47	51	37
Par téléphone	45	21	22
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	36	39	23
Par des campagnes d'information ou de communication	28	-	13
Par courrier	19	21	25
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	17	9	2
ST Internet	42	41	23
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	14	5	11
Autres	2	11	5
Vous ne vous êtes pas spécialement informés	1	+	3
(nsp)	-	1	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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

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

	Nov. 2009	Nov. 2009	<u>Rappel</u> juin 08	<u>Rappel</u> juin 08	<u>Rappel</u> nov. 07
Bases :	213	364	383	383	231
	%	%	%	%	%
Très satisfait	18	6	14	14	14
Plutôt satisfait	64	64	60	60	58
S/T SATISFAIT	82	70	74	74	72
Plutôt mécontent	15	23	19	19	19
Très mécontent	3	6	6	6	6
S/T MECONTENT	18	29	25	25	25
(nsp)	-	1	1	1	3

	Effec.	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATISFAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T MECONTENT	(nsp)
		%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	213	18	64	82	15	3	18	-
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	169	22	61	83	16	1	17	-
Ayant un contact avec un autre service public en charge de questions environnementales	66	11	68	79	14	7	21	-

Principale attente concernant ce service public

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

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

	Nov. 2009	<u>Rappels</u>	
		Oct. 08	Juin 08
Base :	213	364	383
	%	%	%
Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables	31	33	32
La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les tris sélectifs, l'usage des transports en commun, l'économie de l'eau...	26	37	32
La compétence des personnels administratifs en charge de l'environnement	14	6	8
La prise en compte des requêtes des citoyens	12	6	9
L'identification des responsables publics	7	4	4
Le développement d'espaces protégés et d'aménagement du paysage	7	9	8
Le niveau des taxes liées à l'environnement (NSP)	1	3	5
	2	2	2

* Modifications des items en juin 2008

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action 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

	Nov.	<u>Rappels</u>		
	2009	oct. 08	juin 08	nov. 07
Bases :	209	359	374	225
	%	%	%	%
Très satisfaisante	2	4	4	4
Assez satisfaisante	36	42	32	28
S/T SATISFAISANTE	38	46	36	32
Peu satisfaisante	53	45	45	44
Pas satisfaisante du tout	9	9	18	21
S/T INSATISFAISANTE	62	54	63	65
(nsp)	-	-	1	3

* Les rappels sont à interpréter avec prudence, les attentes testés en juin 2008 ne sont pas les mêmes que ceux de la vague précédente.

Satisfaction détaillée par attente

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

	Effec.	Très satisfaisante %	Assez satisfaisante %	S/T SATIS- FAI- SANTE %	Peu satisfaisante %	Pas satisfaisante du tout %	S/T PAS SATIS- FAI- SANTE %	(nsp) %	Rang des attentes prioritaires
ENSEMBLE	209	2	36	38	53	9	62	-	
La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les tris sélectifs, l'usage des transports en commun, l'économie de l'eau...	55	-	59	59	38	3	41	-	②
Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables	66	3	34	37	51	12	63	-	①
Le développement d'espaces protégés et d'aménagement du paysage	15*	-	32	32	61	7	68	-	⑥
La prise en compte des requêtes des citoyens	26*	-	26	26	54	20	74	-	④
La compétence des personnels administratifs en charge de l'environnement	29*	3	22	25	67	8	75	-	③
L'identification des responsables publics	16*	-	7	7	81	12	93	-	⑤
Le niveau des taxes liées à l'environnement	3*	31	11	42	58		58	-	⑦

*Attention : Base faible

Jugement des économies réalisables

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

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

	Novembre 2009	Rappel Oct. 08
Base :	213	383
	%	%
Oui	36	55
Non	47	38
(nsp)	17	7

III.3 - Récapitulatif

DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANCAIS

		Emploi	Education nationale	Sécurité sociale	Environnement	Santé publique	Logement	Fiscalité	Justice	Police et gendarmerie
	Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ?	59%	38%	31%	30%	28%	23%	15%	13%	10%
Rappel	Oct. 2008	46%	38%	25%	26%	31%	27%	17%	18%	13%
	Juin 2008	34%	43%	22%	20%	35%	24%	10%	17%	15%
	Nov. 2007	50%	39%	25%	28%	34%	29%	15%	17%	17%
	Juin 2007	55%	43%	22%	26%	32%	22%	13%	18%	19%
	Oct. 2006	49%	42%	22%	29%	29%	24%	14%	20%	18%
	Avr. 2006	62%	41%	22%	19%	28%	21%	12%	19%	16%
	Oct. 2005	56%	39%	26%	25%	32%	25%	18%	19%	18%
	Avr. 2005	49%	42%	25%	19%	37%	18%	11%	19%	20%

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

		Police et gendarmerie	Santé publique	Environnement	Education nationale	Sécurité sociale	Justice	Logement	Fiscalité	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
	Français : Bonne opinion du service	62%	56%	52%	45%	43%	42%	35%	32%	23%	43%	43%
Rappel	Oct. 2008	70%	58%	57%	47%	46%	46%	36%	32%	23%	46%	46%
	Juin 2008	67%	59%	50%	47%	55%	46%	35%	46%	40%	51%	49%
	Nov. 2007	68%	61%	51%	51%	47%	47%	31%	40%	28%	49%	47%
	Juin 2007	72%	66%	42%	48%	61%	45%	38%	49%	25%	52%	50%
	Oct. 2006	70%	65%	-	47%	51%	43%	-	37%	29%	49%	-
	Avr. 2006	75%	67%	-	43%	58%	45%	-	40%	19%	50%	-
	Oct. 2005	72%	61%	-	49%	48%	45%	-	36%	19%	47%	-
	Avr. 2005	77%	70%	-	50%	64%	54%	-	49%	22%	55%	-

		Police et gendarmerie	Santé publique	Environnement	Education nationale	Sécurité sociale	Justice	Logement	Fiscalité	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
	Usagers : Satisfaction globale du service	73%	90%	82%	87%	86%	54%	90%	88%	54%	76%	78%
Rappel	Oct. 2008	70%	86%	70%	87%	85%	57%	82%	84%	53%	75%	75%
	Juin 2008	68%	85%	74%	78%	83%	53%	86%	83%	51%	72%	73%
	Nov. 2007	66%	83%	72%	82%	81%	52%	86%	83%	42%	70%	72%
	Juin 2007	73%	81%	-	79%	86%	56%	86%	85%	54%	73%	-
	Oct. 2006	70%	87%	-	86%	83%	47%	-	80%	47%	71%	-
	Avr. 2006	72%	85%	-	78%	83%	54%	-	80%	51%	72%	-
	Oct. 2005	67%	82%	-	80%	83%	55%	-	81%	47%	71%	-
	Avr. 2005	69%	85%	-	78%	85%	51%	-	78%	51%	71%	-

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES USAGERS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à oct. 08)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) ¹	Evolution sur un an (par rapport à oct. 08)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit ²	Evolution sur un an (par rapport à oct. 08)
Santé publique : <i>La qualité des soins reçus</i>	33%	-2	88%	+1	77%	+1
Sécurité sociale : <i>Le niveau du remboursement et des prestations</i>	23%	=	58%	+10	60%	-2
Fiscalité : <i>La clarté et la simplicité des documents administratifs</i>	30%	+9	48%	-26	58%	-14
Logement : <i>Le traitement équitable des citoyens</i>	25%	+8	29%	=	51%	-2
Education nationale : <i>Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances</i>	35%	+10	73%	+1	51%	+1
Police et gendarmerie : <i>La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement</i>	18%	=	63%	-10	39%	-16
Environnement : <i>Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables</i>	31%	-2	37%	-6	38%	-8
Justice : <i>La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles</i>	30%	+5	40%	+6	37%	-1
Emploi : <i>Le fait que les offres d'emploi proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses</i>	32%	+4	20%	-11	35%	-4

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

* modification des items en juin 2008

COMPARAISON AUPRES DES USAGERS

SATISFACTION GENERALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

		Santé publique	Logement	Fiscalité	Education nationale	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
Satisfaction globale du service		90%	90%	88%	87%	86%	82%	73%	54%	54%	76%	78%
Rappel	Oct. 2008	86%	82%	84%	87%	85%	70%	70%	57%	53%	75%	75%
	Juin 2008	85%	86%	83%	78%	83%	74%	68%	53%	51%	72%	73%
	Nov. 2007	83%	86%	83%	82%	81%	72%	66%	52%	42%	70%	72%
	Juin 2007	81%	86%	85%	79%	86%	-	73%	56%	54%	73%	-
	Oct. 2006	87%	-	80%	86%	83%	-	70%	47%	47%	71%	-
	Avr. 2006	85%	-	80%	78%	83%	-	72%	54%	51%	72%	-
	Oct. 2005	82%	-	81%	80%	83%	-	67%	55%	47%	71%	-
	Avr. 2005	85%	-	78%	78%	85%	-	69%	51%	51%	71%	-
Différence entre la satisfaction sur l'enjeu et la satisfaction globale		-13	-39	-30	-36	-26	-44	-34	-17	-19	-25	-28
Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit		77%	51%	58%	51%	60%	38%	39%	37%	35%	51%	50%
Rappel	Oct. 2008	76%	53%	72%	50%	62%	46%	55%	38%	39%	56%	55%
	Juin 2008	74%	48%	64%	48%	60%	36%	52%	38%	42%	54%	51%
	Nov. 2007	71%	27%	70%	47%	60%	32%	49%	28%	36%	52%	47%
	Juin 2007	73%	27%	71%	45%	65%	-	47%	33%	37%	53%	-
	Oct. 2006	74%	-	61%	49%	60%	-	46%	32%	39%	52%	-
	Avr. 2006	76%	-	67%	46%	61%	-	47%	35%	47%	54%	-
	Oct. 2005	77%	-	59%	46%	65%	-	49%	34%	38%	53%	-
	Avr. 2005	85%	-	72%	49%	66%	-	57%	38%	45%	59%	-
Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité en nov. 2009		88%	29%	48%	73%	58%	37%	63%	40%	20%	56%	51%
Rappel	Oct. 2008	87%	29%	74%	72%	48%	43%	73%	34%	31%	60%	55%
	Juin 2008	83%	39%	61%	68%	48%	33%	57%	39%	33%	56%	51%
	Nov. 2007	84%	-	63%	67%	51%	-	61%	39%	23%	55%	
	Juin 2007	85%	-	70%	74%	57%	-	69%	42%	29%	61%	
	Oct. 2006	86%	-	59%	70%	55%	-	62%	36%	34%	57%	
	Avr. 2006	93%	-	54%	78%	62%	-	64%	27%	32%	59%	

MODES DE CONTACT

Usagers se mettant en contact...		Emploi	Education nationale	Santé publique	Police et gendarmerie	Fiscalité	Justice	Environnement	Sécurité sociale	Logement	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
		En se déplaçant, en face-à-face	75%	78%	66%	77%	50%	50%	47%	44%	51%	63%
Rappel	Oct. 2008	76%	74%	70%	66%	59%	52%	51%	47%	43%	63%	51%
	Oct. 2007	77%	77%	71%	69%	41%	63%	37%	45%	49%	63%	50%
	Oct. 2006	81%	78%	62%	66%	51%	58%	-	46%	-	63%	-
Par Téléphone		44%	52%	63%	44%	53%	24%	45%	49%	46%	47%	42%
Rappel	Oct. 2008	37%	42%	61%	40%	44%	22%	21%	48%	47%	42%	36%
	Oct. 2007	49%	40%	66%	45%	35%	25%	22%	49%	42%	44%	36%
	Oct. 2006	34%	30%	65%	45%	46%	26%	-	46%	-	42%	-
Par courrier		22%	25%	5%	6%	35%	34%	19%	45%	49%	25%	24%
Rappel	Oct. 2008	22%	19%	5%	6%	31%	37%	21%	40%	27%	23%	21%
	Oct. 2007	21%	21%	6%	4%	48%	32%	25%	40%	37%	25%	24%
	Oct. 2006	14%	24%	3%	4%	31%	38%	-	40%	-	22%	-
Par Internet		55%	31%	6%	4%	37%	14%	42%	40%	48%	27%	25%
Rappel	Oct. 2008	41%	19%	3%	2%	23%	13%	41%	18%	30%	17%	21%
	Oct. 2007	37%	18%	4%	6%	23%	5%	23%	20%	22%	16%	18%
	Oct. 2006	35%	10%	1%	2%	20%	5%	-	12%	-	12%	-

JUGEMENTS DES ECONOMIES REALISABLES

PROPORTION D'USAGERS ESTIMANT QUE DES ECONOMIES IMPORTANTES PEUVENT ETRE REALISEES SUR LE SERVICE SANS DIMINUER LA QUALITE DU SERVICE

	Fiscalité	Sécurité sociale	Emploi	Environnement	Logement	Justice	Police et gendarmerie	Santé publique	Education nationale	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
Ensemble	53%	55%	43%	36%	41%	44%	34%	36%	36%	43%	42%
<i>Rappel oct. 08</i>	61%	60%	56%	55%	55%	48%	40%	36%	32%	48%	49%
<i>Rappel déc.06</i>	74%	77%	61%	-	-	45%	42%	47%	47%	56%	-