



Juin 2008

Bva

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

*"Les services publics
vus par leurs usagers "*

- Vague 8 -

Publication des résultats dans **Le Monde** le 20 juin 2008 après-midi

Diffusion sur  dans l'émission "Service Public" d'Isabelle Giordano le 20 juin de 10h à 11h

**LEVÉE D'EMBARGO
le 20 juin 2008 à 10h00**

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. L'ENSEMBLE DES FRANCAIS ET LES SERVICES PUBLICS.....	9
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique	10
L'opinion des Français sur chacun des services publics	11
Arbitrage entre service public et impôt	12
Perception du service minimum d'accueil dans les écoles	13
IV. LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS.....	14
Satisfaction des usagers sur les services publics	15
Jugement des économies réalisables	16
Performance comparée des services publics	17
Tableau comparatif : Opinion des Français / Satisfaction des usagers sur les services publics	18
Focus sur l'attente prioritaire	19
Tableau comparatif : Satisfaction générale / Satisfaction sur l'enjeu prioritaire	20

I - METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé un échantillon de 1005 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, 4864 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 407 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 520 usagers de l'éducation nationale
- 919 usagers des établissements de santé publique
- 775 usagers des établissements de sécurité sociale
- 584 usagers de la police et de la gendarmerie
- 345 usagers du système judiciaire
- 603 usagers des services fiscaux
- 328 usagers des services d'aide au logement
- 383 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Les personnes ont été interrogées du 19 mai au 7 juin 2008.

II - SYNTHÈSE

I – les perceptions des Français sur les grands domaines de l'action de l'Etat : amélioration de la situation de l'Emploi, montée des préoccupations sur l'Education et la santé, baisse constante de l'opinion sur la police

Double mouvement d'opinion inverse à l'égard des 3 priorités historiques des Français, l'Emploi, d'une part et l'Education et la Santé publique d'autre part : le premier, perçu en progrès, est jugé moins important qu'autrefois, les seconds, insatisfont davantage et sont jugés aussi importants sinon plus qu'autrefois.

Toujours abonnés au podium des domaines d'actions les plus prioritaires de l'Etat, ces trois services publics connaissent depuis quelques années des évolutions de tendance diamétralement opposées.

Alors que l'Emploi, préoccupation majeure de ces 20 dernières années, et encore en tête de notre palmarès des domaines prioritaires l'année dernière, avait déjà substantiellement baissé entre les printemps 2006 et 2007 (passant de 62% à 55% de citations prioritaires), il s'effondre ce mois-ci à 34%, passant désormais au 3^{ème} rang des priorités des Français en termes d'action publique.

Cette baisse très spectaculaire (-21 points en un an ; citations divisées par près de 2 en l'espace de 2 ans) des sentiments prioritaires sur l'emploi est corrélée à une progression concomitante des jugements positifs de l'action de l'Etat en ce domaine : certes toujours majoritairement négatifs les jugements des Français ont progressé de 15 points en un an, passant de 25% à 40% de « bonnes opinions ».

Il est difficile de ne pas en déduire que nous mesurons pour la première fois une prise en compte par l'Opinion de la baisse continue du chômage depuis deux ans ; Et ce, même si l'on sait par ailleurs que les Français expliquent davantage ces bons chiffres par des phénomènes démographiques ou techniques, et même si, en dépit de ceux-ci, leurs jugements sur l'action de l'Etat dans ce domaine restent majoritairement négatifs (52% de mauvaises opinions contre 40% de bonnes).

Parallèlement, l'Education se maintient à un très haut niveau de préoccupation et devient l'attente n°1 des Français devant la santé publique en

progression continue depuis deux ans (+3 points en 1 an et +7 points en 2 ans).

Soulignons que, contrairement à l'emploi, l'action de l'Etat dans ces deux domaines n'a guère convaincu :

- Les Français ne sont que 47% à juger positivement l'action de l'Etat en ce qui concerne l'éducation nationale.
- Réciproquement, la santé publique, même si elle demeure un domaine où l'action de l'Etat est majoritairement appréciée (59%) est en chute libre depuis ces dernières années (-7 points par rapport à 2007 et 2006 et -11 points par rapport à 2005)

Les réformes entreprises ou annoncées dans ces secteurs, n'ont pas encore convaincu et semblent même laisser craindre un certain désinvestissement de l'Etat.

Globalement, les jugements des Français sont très partagés sur l'action de l'Etat dans les 9 domaines investigués par l'étude : en « moyenne » 51% d'entre eux en ont une bonne opinion, mais avec des niveaux très contrastés selon les services : sur le temps long police, santé publique et sécurité sociale sont très bien jugés (>55%), logement et emploi à l'inverse sont assez mal jugés (<40%), les autres se situant à un niveau « moyen » (entre 47% et 50%).

Un nivellement se produit toutefois clairement aujourd'hui : tandis que certains des services structurellement impopulaires ou médiocres, comme l'emploi ou l'environnement, connaissent des progressions spectaculaires des avis positifs (+15 points en un an dans un cas ; +8 points dans l'autre) vraisemblablement corrélés aux bons chiffres du chômage pour le premier, et au Grenelle de l'Environnement pour le second, d'autres services, normalement très populaires voient décliner les jugements positifs : -7 points sur la santé publique, -6 points sur la sécurité sociale et -5 points sur la police. Dans ce dernier cas, la baisse des jugements positifs est spectaculaire de constance : 77% en 2005 ; 75% en 2006 ; 72% en 2007 et 67% en 2008, soit 10 points de baisse en 3 ans. Il est vrai que cette érosion n'est pas si problématique : l'insécurité longtemps 2^{ème} préoccupation majeure des Français et même 1^{ère} en 2002, n'est plus aujourd'hui qu'une bien faible préoccupation (l'avant-dernière sur les 9) pour l'Opinion, preuve sans doute de l'efficacité perçue depuis 2002 des différents ministres de l'Intérieur et notamment, de Nicolas Sarkozy.

Le cas de l'éducation est plus complexe : priorité de plus en plus forte (n°1 à présent) générant toujours aussi peu de satisfaction quant à l'action de l'Etat, le bilan pourrait s'apparenter à un désaveu pour Xavier Darcos ou même passer pour une opposition à ses réformes.

Tel ne semble pas être le cas :

D'une part, les Français dans leur ensemble tranchent clairement à propos de la dernière mesure polémique sur le service minimum : ils soutiennent nettement la mesure, estimant à 59% que c'est une bonne chose car « cela permettra aux parents travaillant tous les deux de ne pas avoir à poser de congés pour faire garder leur enfant » alors que seulement 35% estiment que c'est une mauvaise chose « car c'est une manière de remettre en cause le droit de grève des enseignants ». Cet arbitrage en faveur de la réforme est assez unanime quelle que soit la catégorie sociale des personnes interrogées :

L'adhésion à la réforme, majoritaire auprès des salariés du public (48% contre 44%), l'est plus logiquement et plus nettement encore auprès des parents d'élèves (55% contre 41%) et devient quasi plébiscitaire auprès des franciliens (66%), des salariés du privé (65%), des Français les plus âgés (67% auprès des plus de 65 ans) et les plus aisés (68%). La réforme n'est réprouvée que d'un point par les sympathisants de gauche (48% contre 47% y sont hostiles) et assez nettement, par les élèves (57% contre 40%).

D'autre part, comme nous le verrons dans le chapitre « usagers », il n'y a pour le moment aucun impact négatif sur les parents d'élèves, qui malgré les remous et les gênes occasionnés par les résistances aux réformes actuelles, et surtout la décision de non-remplacement d'un certain nombre d'enseignants, restent extrêmement satisfaits (78%, niveau stable depuis ces 3 dernières années) du service offert par l'école. Certes, la satisfaction sur leurs attentes prioritaires à l'égard de l'école demeure à l'inverse assez médiocre (48%), mais elle est tout de même en progression sensible par rapport à l'an dernier (+3 points).

II – La satisfaction des usagers à l'égard de leurs services reste élevée mais on enregistre une baisse moyenne sensible, avec des chutes spectaculaires sur la police (en phase avec l'image du grand public), et sur l'emploi (en contradiction avec la meilleure image des Français)

Confirmant la montée des inquiétudes des Français sur beaucoup de services en dehors de l'emploi, les usagers, bien que toujours satisfaits de leurs services publics, se montrent un peu moins satisfaits que l'an dernier. Il s'agit bien d'un sentiment, plus que d'une dégradation réelle car, au niveau global, cette stagnation, voire cette baisse ne semble pas s'expliquer par une moindre qualité perçue des prestations fournies sur les attentes les plus prioritaires des usagers.

La sécurité sociale, constitue l'exception la plus notable, beaucoup d'usagers constatant une baisse du niveau des remboursements et des prestations.

Bien que très attachés à leur Etat providence et à l'investissement de l'Etat dans les grands domaines d'action publique, les Français sont toujours plus favorables à « une baisse des impôts, quitte à réduire les prestations des services » (51%), plutôt qu'à « une hausse de ceux-ci quitte à les améliorer » (34%).

Pour autant, l'adhésion à cette idée diminue depuis ces dernières années (55% en 2005 ; 54% en 2006 ; 51% à présent en 2008).

Corrélativement, la proportion d'usagers des 9 services considérant – à prestations équivalentes – que des économies seraient réalisables a diminué de manière spectaculaire (-8 points) en l'espace de 18 mois, même si une proportion toujours importante (48%) le juge toujours possible.

Plus que jamais, ce sont les services les plus coûteux, comme l'Education et la Santé, par ailleurs les plus appréciés et générant le plus d'attentes de la part des Français et des usagers, qui sont perçus comme étant les moins susceptibles de générer des économies : seulement 32% et 36% des usagers de ces deux services imaginent des économies pourraient y être réalisées, soit des baisses de 15 et 11 points par rapport à octobre 2006.

Enfin, la satisfaction moyenne des usagers des 9 services investigués enregistre une baisse sensible (-1 point) cette année passant de 73% en juin 2007 à 72% en juin 2008. Cette tendance baissière, même si elle est très légère apparaît durable car elle a déjà été enregistrée entre octobre 2006 et novembre 2007 (-1 point aussi).

Surtout, cette baisse légère en moyenne devient spectaculaire sur certains services comme l'emploi (-3 points) ou la police (-5 points).

Sans doute sont-ce les signes que la politique de réduction des coûts et de limitation de la dépense publique affichée par le gouvernement depuis un an produit le double effet de rassurer sur les gaspillages encore existants et d'inquiéter sur la perte de qualité de services auxquels les Français et les usagers sont les plus attachés.

En effet, la baisse de la satisfaction globale n'est pour le moment pas corrélée à une baisse de la satisfaction détaillée sur les attentes prioritaires des usagers à l'égard de leurs services (54% ; +1 point par rapport à l'été 2007).

Elle correspond donc davantage à une impression générale qu'à la sanction cartésienne d'une baisse de performance.

Si l'on détaille l'analyse sur les deux services enregistrant ce semestre les plus fortes baisses, la police et l'emploi, les éléments d'explication diffèrent sensiblement :

Dans le cas de la police, la baisse de 5 points enregistrée entre l'été 2007 et l'été 2008, auprès des usagers recoupe largement celle enregistrée en termes d'image auprès de l'ensemble des Français (-5 points à 68% de bonnes opinions).

En revanche, elle ne semble pas correspondre à une dégradation réelle de la performance du service à l'égard de ses usagers, la satisfaction de ceux-ci concernant leurs attentes prioritaires (52%) enregistrant une forte progression (5 points) cette année. Cependant, cette progression est trompeuse car s'avère très largement imputable au retour d'une forme de police de proximité :

Cette attente n°1 des usagers de la police depuis 4 ans est désormais largement satisfaite (62%) alors qu'elle suscitait jusqu'à présent une forte insatisfaction des usagers (41% en mai 2007, soit 21 points de progression en un an).

Inversement, « la capacité des policiers et gendarmes à se faire réellement respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles » reste insatisfaite (48% contre 52%) alors qu'il s'agit d'une attente majeure (n°3, voire 2 ex-aequo) des usagers.

Dans le cas de l'emploi, à l'inverse de la police, la baisse constatée auprès des usagers est en contradiction avec les progrès perçus par les Français (+15 points) en ce qui concerne l'action de l'Etat dans ce domaine : avec seulement 51% d'usagers satisfaits et une baisse de 3 points en un an, qui confirme la baisse de 5 points constatée entre l'hiver 2006 et l'hiver 2007, les services d'aide au retour à l'emploi (ANPE en tête) restent les plus mal notés par leurs usagers.

Toutefois, comme pour la police et de nombreux services sur cette vague, la baisse globale de la satisfaction ne correspond pas à une dégradation réelle de la performance observée par les usagers ; au contraire, la satisfaction des usagers concernant le détail de leurs attentes prioritaires s'est plutôt renforcée en un an : +5 points en un an sur l'ensemble des attentes prioritaires et même +4 points sur l'attente prioritaire n°1, « l'adaptation et le nombre des offres d'emplois proposées aux chômeurs ».

Sans doute cette progression de l'insatisfaction globale s'explique-t-elle par une montée des craintes (réformes en cours) ou du niveau d'exigence, voire d'impatience (« je sais que le chômage baisse, mais moi je n'ai toujours pas retrouvé d'emploi ») des usagers.

Cela n'est pas non plus illégitime car si des progrès sont effectivement observés sur les attentes prioritaires des chômeurs, on ne peut en déduire que tout irait pour le mieux : avec seulement 33% de satisfaits sur l'attente prioritaire la plus citée par les chômeurs et seulement 42% au global sur l'ensemble de leurs autres attentes prioritaires, les améliorations sont encore largement possibles et souhaitables.

Enfin, l'impact des réformes se fait sentir dans des domaines comme la sécurité sociale ou l'éducation, tandis que l'habitude d'innovations administratives pénalise légèrement les services des impôts :

Avec les réformes en cours, la franchise médicale et le remboursement de certains médicaments, les attentes des usagers de « la sécu », et notamment leur attente n°1, à savoir « le niveau des remboursements et des prestations », se dégradent fortement (-9 points sur celle-ci et -5 point au global, toutes attentes confondues).

Dans l'Education, les attentes prioritaires sont assez stables, mais si l'attente n°1 d'un « retour aux fondamentaux » demeure bien jugée (68% de satisfaction) tels n'est pas le cas, ni de l'attente n°2 sur « l'orientation des élèves » (63% d'insatisfaction), ni de l'attente n°3 portant sur « la réduction des inégalités sociales » (65% d'insatisfaction).

Enfin, la fiscalité, longtemps meilleure élève sur les attentes prioritaires des usagers, et notamment sur la première d'entre elles portant sur « la clarté et la simplicité des documents administratifs », enregistre cette année une baisse spectaculaire, tant sur cette attente (-9 points) que d'un point de vue plus global (-7 points).

Sans doute est-ce là le signe d'une montée du niveau d'exigence de l'utilisateur plus que d'une dégradation réelle des prestations offertes par les services en ce domaine.

En guise de conclusion :

Enfinement, comme l'indique clairement notre mapping (page 17) sur la performance globale des services publics auprès de leurs usagers (mixant à la fois, la satisfaction globale et la satisfaction sur leurs attentes prioritaires à son égard), trois enseignements majeurs peuvent être retirés de cette vague de juin 2008 :

1) La santé publique, la fiscalité et la sécurité sociale demeurent, malgré des évolutions à la baisse, ***les services les plus performants*** aux yeux de leurs usagers tant d'un point de vue global que sur leurs attentes prioritaires.

2) L'emploi et la justice restent les deux services les plus insatisfaisants, avec en outre une nouvelle baisse préoccupante pour l'emploi en ce qui concerne les attentes prioritaires (-5 points) des demandeurs d'emplois. Améliorer l'efficacité des formations (2^{ème} attente la plus citée et ne satisfaisant que 36% des chômeurs) et améliorer plus nettement (+4 points en un an) les perceptions concernant le nombre et l'adaptation des offres d'emplois (attente n°1 satisfaisant seulement 33% des chômeurs) sont les deux principaux leviers qui permettraient le plus une nette progression des jugements des usagers.

3) Enfin, la police et l'éducation sont deux services plus « moyens », car, si d'un point de vue global ou général, ils satisfont honorablement (police) ou même franchement (éducation) leurs usagers (respectivement 68% et 78% de satisfaits), ils restent trop insatisfaisant sur les attentes prioritaires que fondent ceux-ci à leur égard.

Dans le cas de la police, les gains obtenus par le retour inavoué d'une forme de nouvelle police de proximité, doivent encore se confirmer et de toute façon ne suffisent pas à compenser les faiblesses perçues en ce qui concerne la capacité des forces de l'ordre à se faire respecter (3^{ème} attente générant 52% d'insatisfaction).

Dans le cas de l'Education, c'est encore une fois sur les passerelles existant entre le monde de l'école et celui du travail que s'arase la satisfaction des usagers : 63% contre 36% sont encore insatisfaits de « l'orientation des élèves vers les filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir » alors qu'il s'agit là de la 2^{ème} attente la plus importante des parents d'élèves et des élèves à l'égard de l'école.

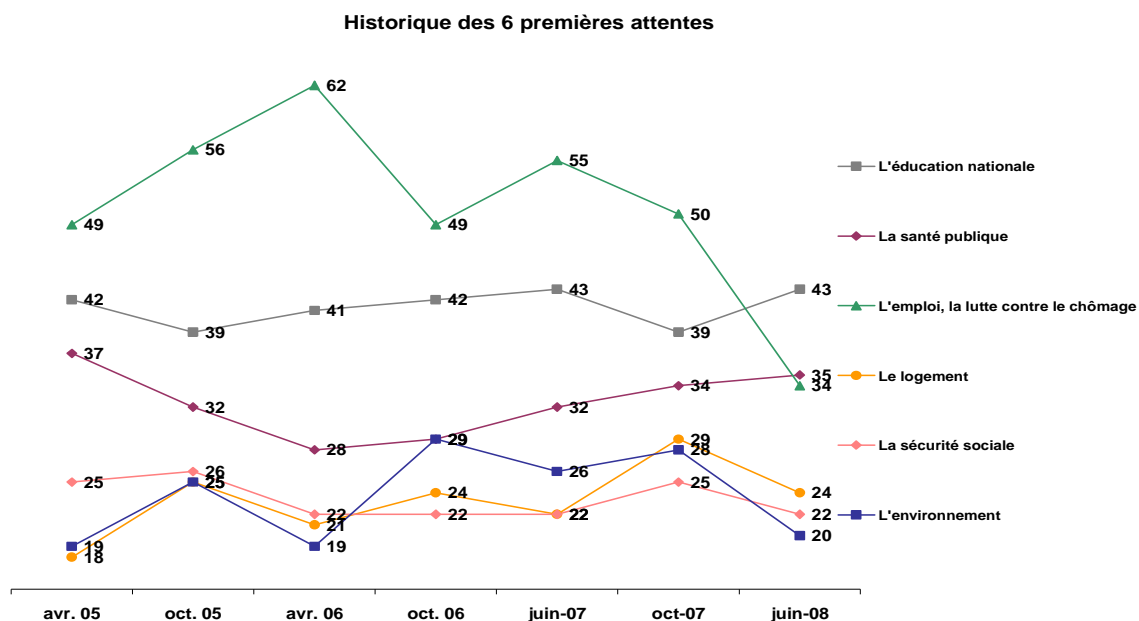
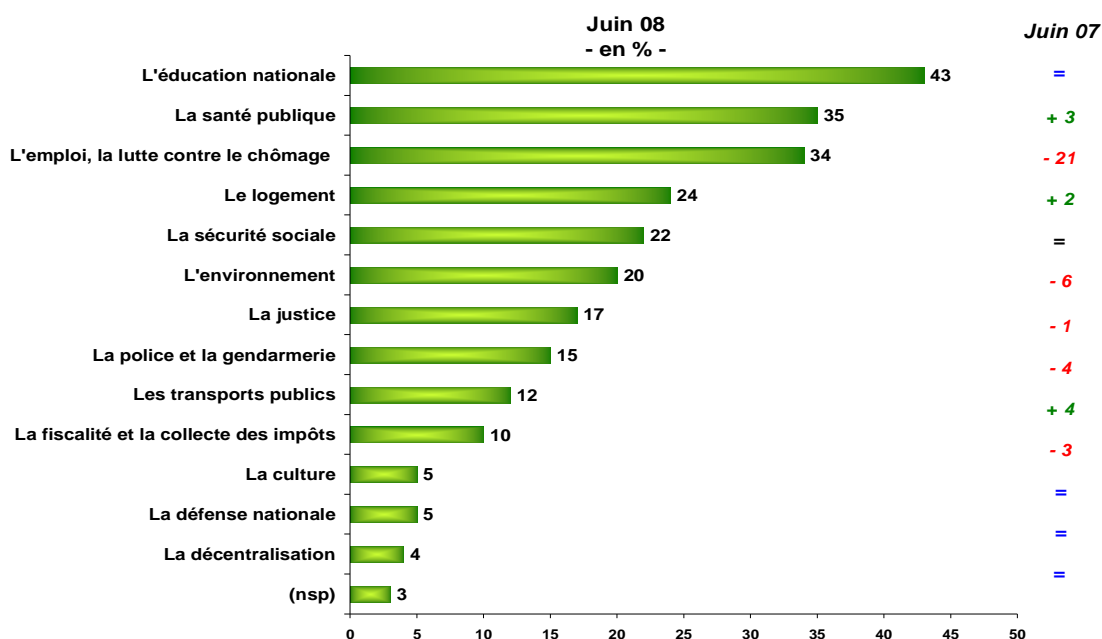
Gaël Sliman

Directeur de BVA OPINION

III - L'ENSEMBLE DES FRANCAIS ET LES SERVICES PUBLICS

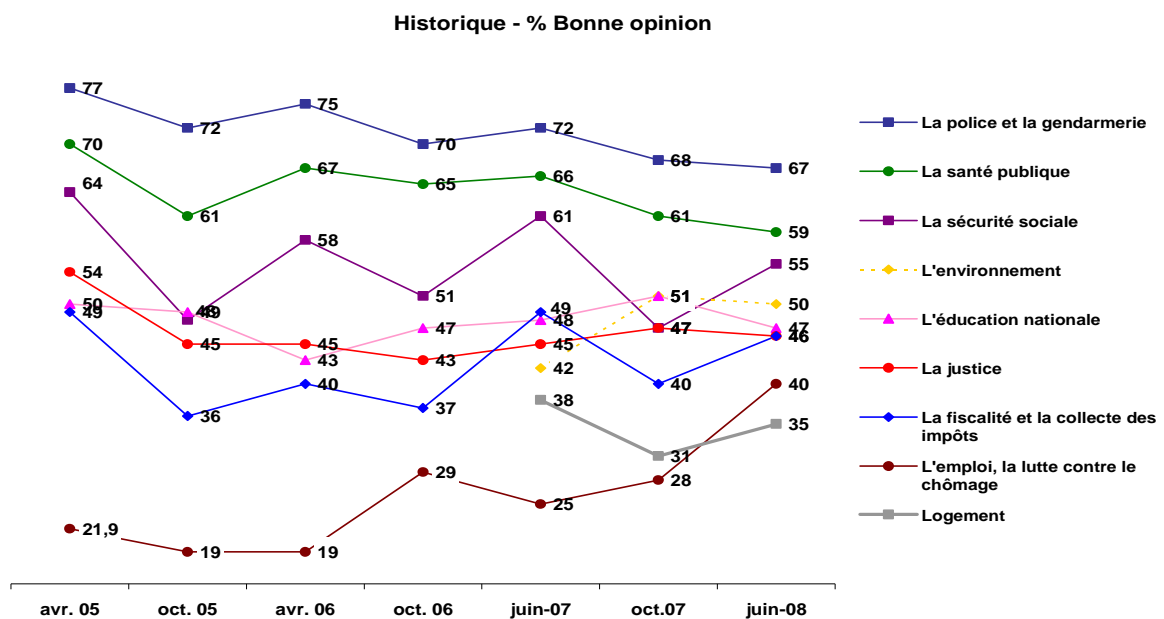
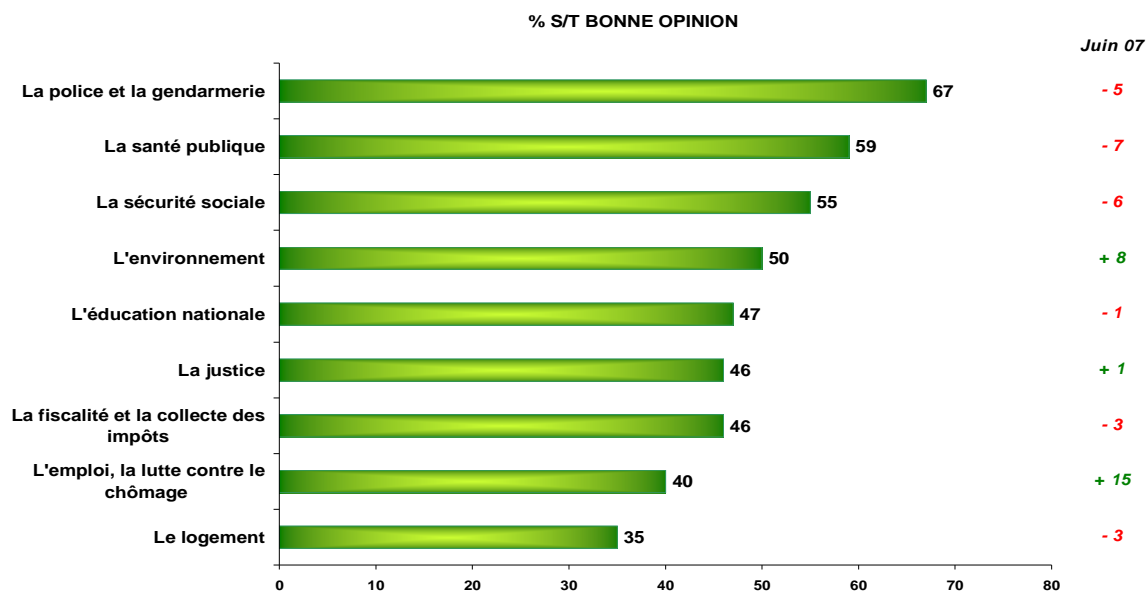
LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANCAIS EN MATIERE D'ACTION PUBLIQUE

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



L'OPINION DES FRANCAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

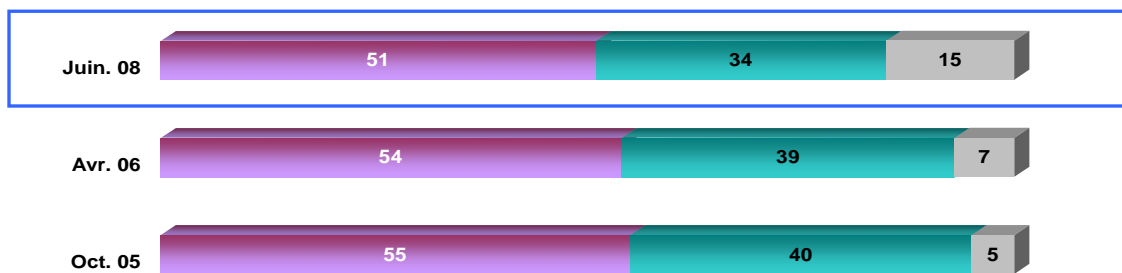
Question. Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat



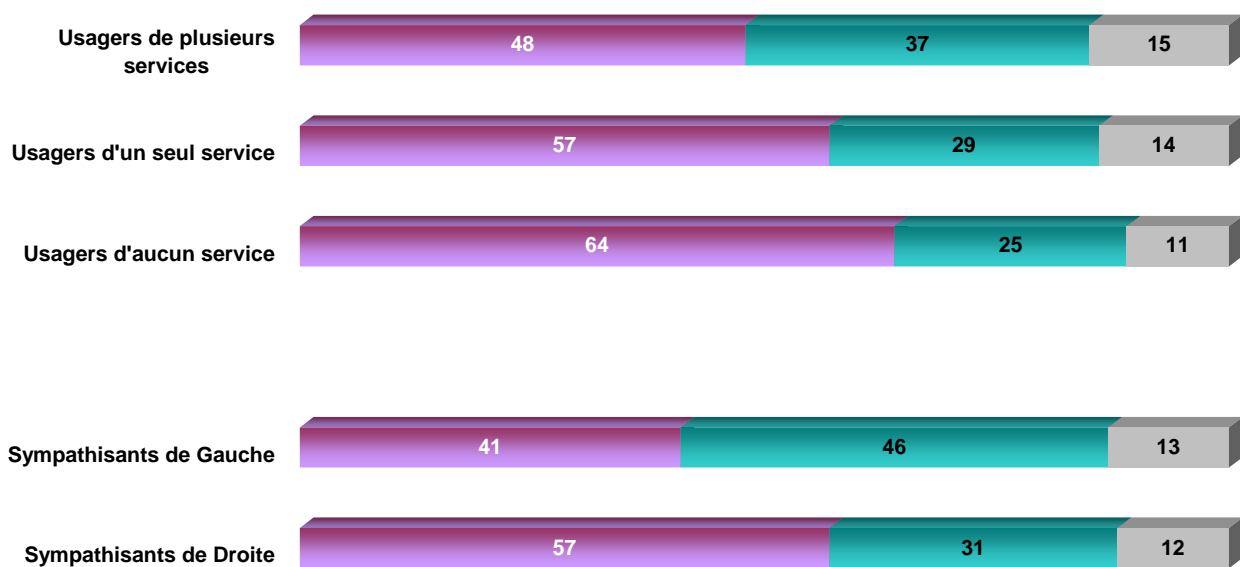
ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPOT

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

- Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics
- Améliorer les prestations fournies par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts et des prélèvements
- (nsp)



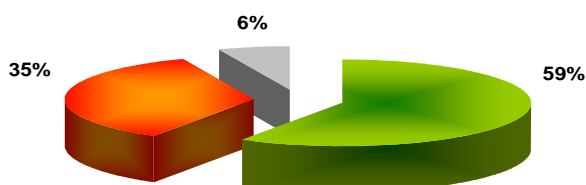
Focus sur différentes catégories de la population



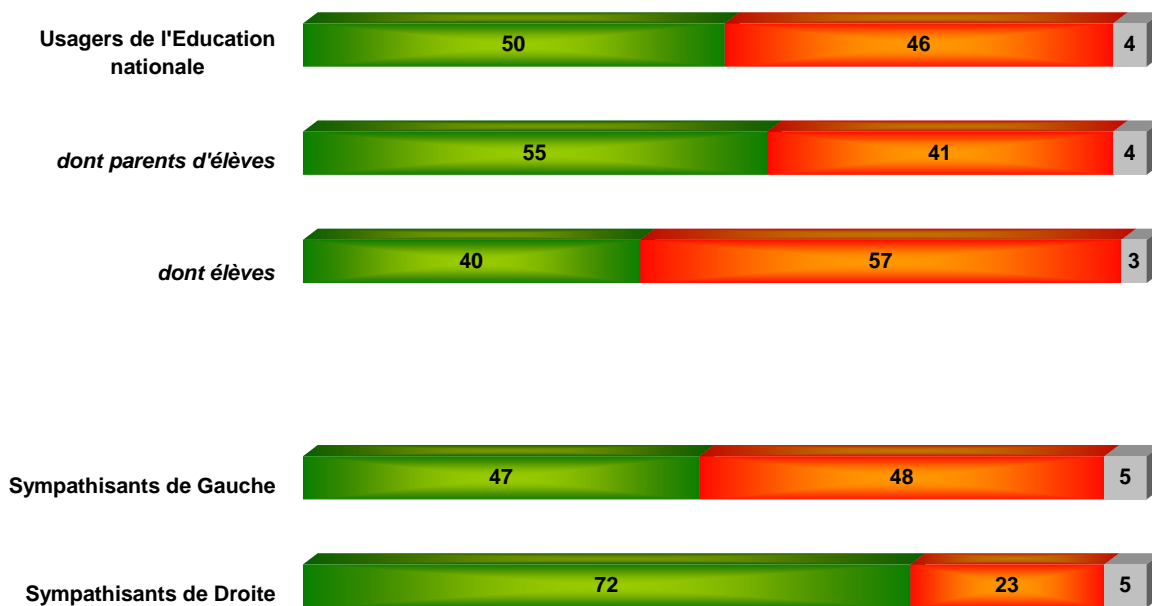
PERCEPTION DU SERVICE MINIMUM D'ACCUEIL DANS LES ECOLES

Question. Vous personnellement de laquelle des deux opinions suivantes vous sentez vous le plus proche concernant la volonté du gouvernement et du Ministre de l'Education d'imposer une forme de service minimum d'accueil dans les écoles en cas de grève des enseignants ?

- C'est une bonne chose car cela permettra aux parents qui travaillent tous les deux de ne pas avoir à poser de congés ou à faire des dépenses de garde pour garder leur enfant en cas de grève
- C'est une mauvaise chose car c'est une manière de remettre en cause le droit de grève des enseignants
- (nsp)



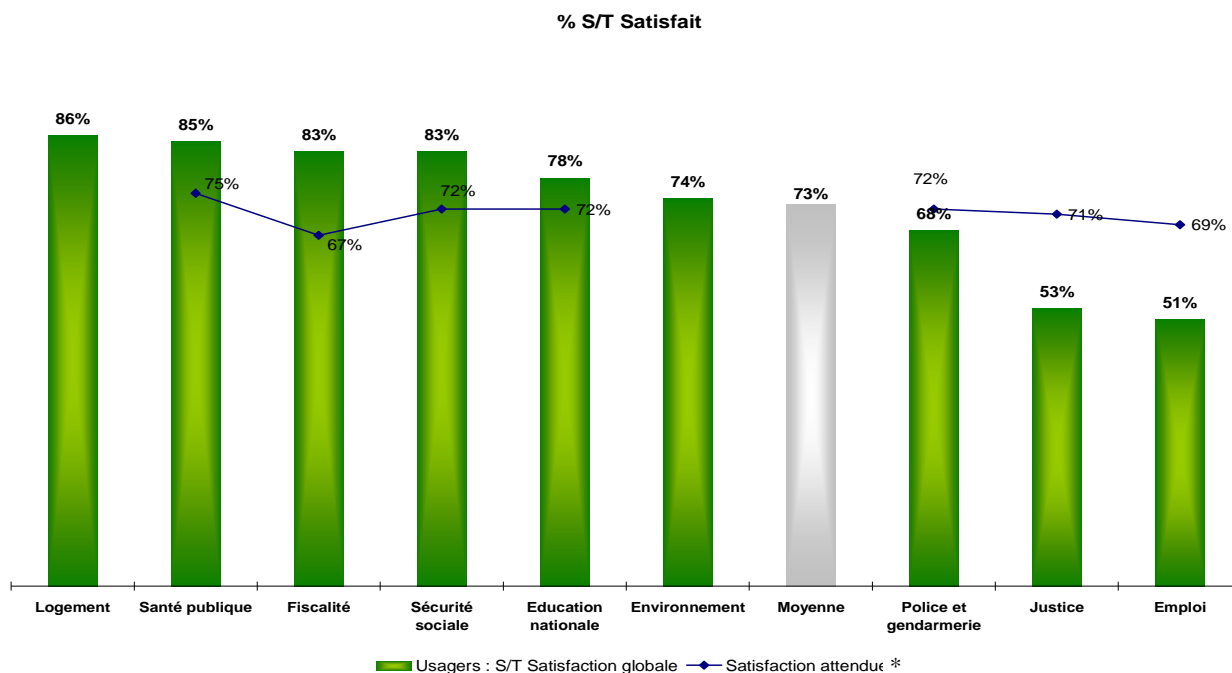
Focus sur différentes catégories de la population



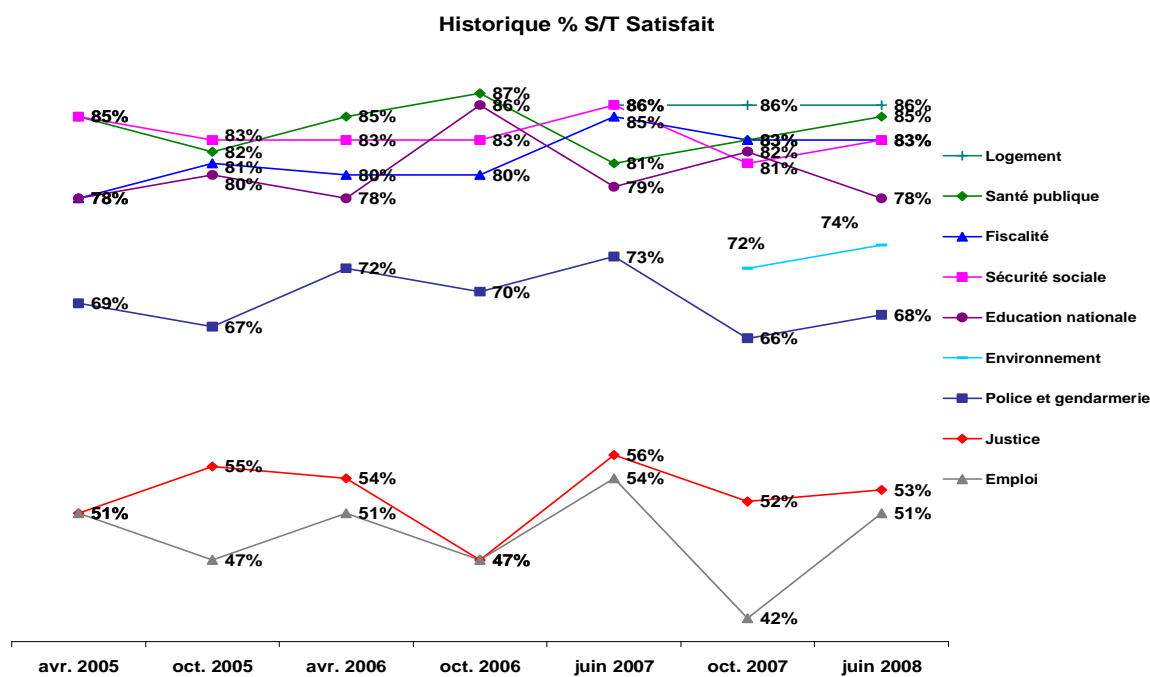
IV - LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS

SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

Question. Globalement, en tant qu'usagers de ..., diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent ?

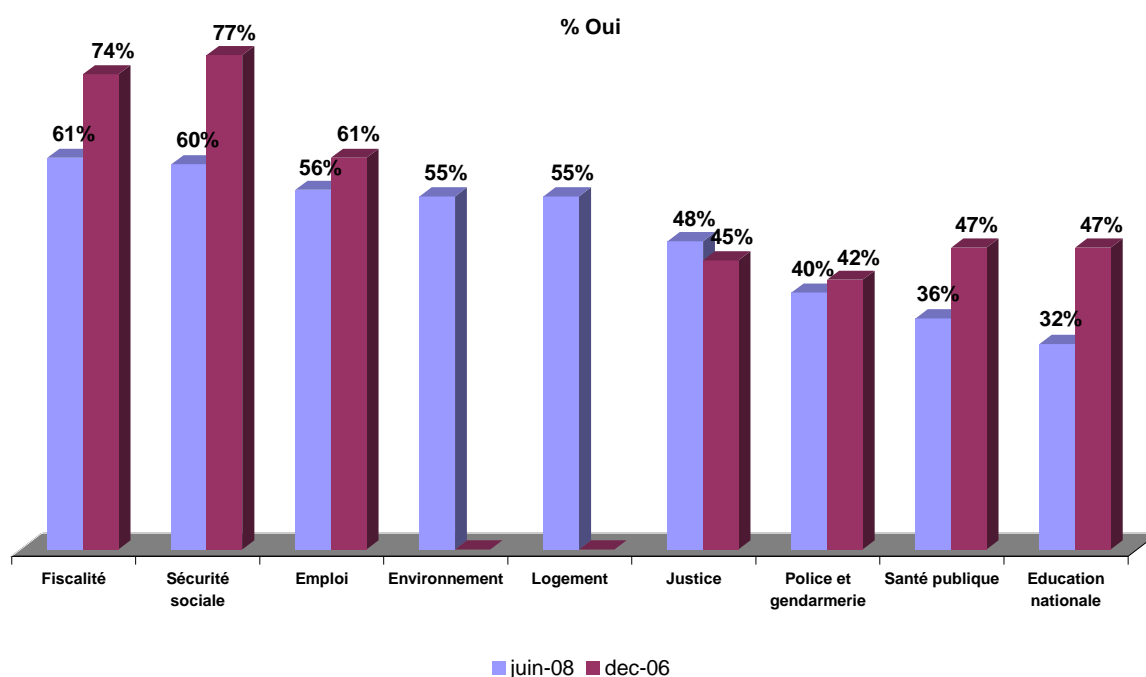


* Proportion d'usagers satisfaits à obtenir, selon les Français, pour considérer qu'un service est performant.



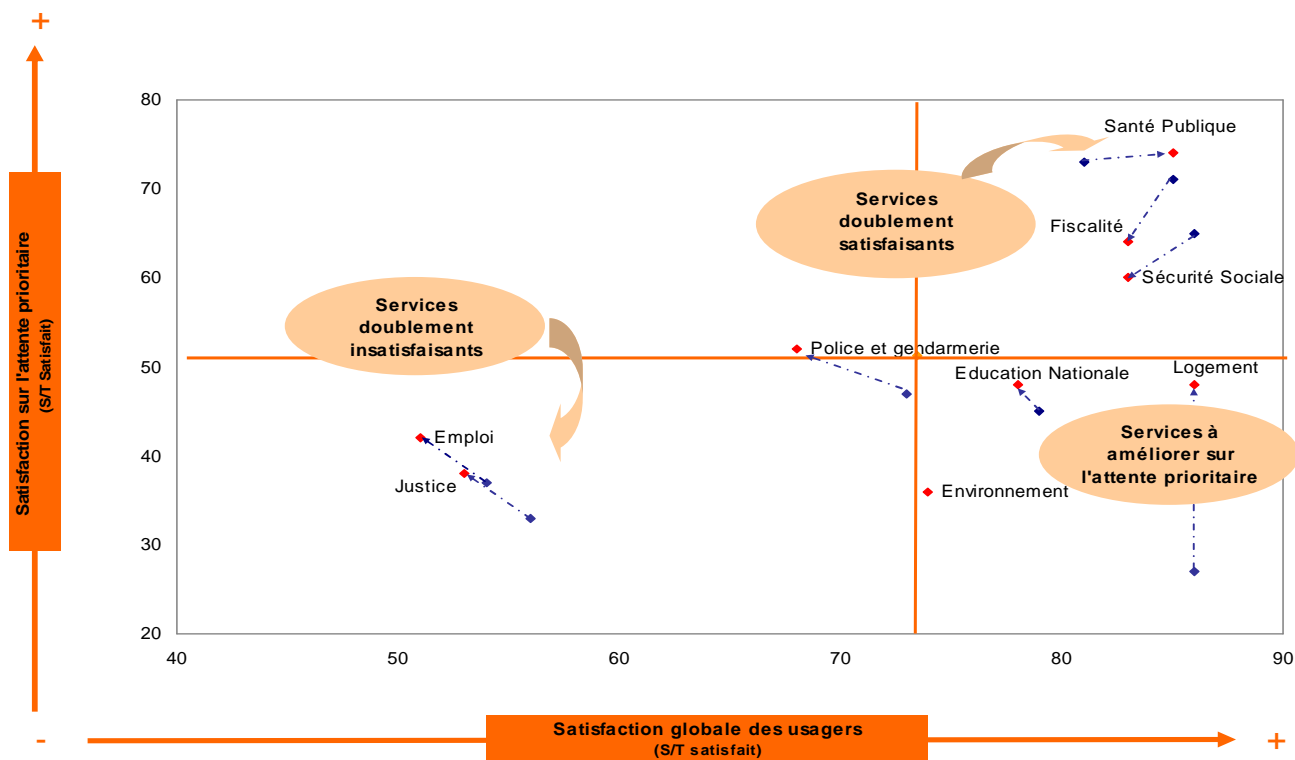
JUGEMENT DES ECONOMIES REALISABLES

Question. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes concernant...



PERFORMANCE COMPARÉE DES SERVICES PUBLICS

Mapping croisant la satisfaction globale et la satisfaction sur l'attente prioritaire



● - - - -> Evolution par rapport à juin 2007

TABLEAU COMPARATIF :
OPINION DES FRANCAIS / SATISFACTION DES USAGERS
SUR LES SERVICES PUBLIQUES

		Police et gendarmerie	Santé publique	Sécurité sociale	Environnement	Education nationale	Justice	Fiscalité	Emploi	Logement	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
	Français : S/T Bonne opinion du service	67%	59%	55%	50%	47%	46%	46%	40%	35%	51%	49%
Rappel	Nov. 2007	68%	61%	47%	51%	51%	47%	40%	28%	31%	49%	47%
	Juin 2007	72%	66%	61%	42%	48%	45%	49%	25%	38%	51%	50%
	Oct. 2006	70%	65%	51%	-	47%	43%	37%	29%	-	49%	-
	Avr. 2006	75%	67%	58%	-	43%	45%	40%	19%	-	50%	-
	Oct. 2005	72%	61%	48%	-	49%	45%	36%	19%	-	47%	-
	Avr. 2005	77%	70%	64%	-	50%	54%	49%	22%	-	56%	-
	Usagers : S/T Satisfaction globale du service	68%	85%	83%	74%	78%	53%	83%	51%	86%	72%	73%
Rappel	Nov. 2007	66%	83%	81%	72%	82%	52%	83%	42%	86%	70%	72%
	Juin 2007	73%	81%	86%	-	79%	56%	85%	54%	86%	73%	-
	Oct. 2006	70%	87%	83%	-	86%	47%	80%	47%	-	71%	-
	Avr. 2006	72%	85%	83%	-	78%	54%	80%	51%	-	72%	-
	Oct. 2005	67%	82%	83%	-	80%	55%	81%	47%	-	71%	-
	Avr. 2005	69%	85%	85%	-	78%	51%	78%	51%	-	71%	-
	Taux de satisfaction attendu (<i>rappel</i> avr. 2005)	72%	75%	72%	-	72%	71%	67%	69%	-	71%	-

FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à juin 07)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) ¹	Evolution sur un an (par rapport à juin.07)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit ²	Evolution sur un an (par rapport à juin 07)
Santé publique : La qualité des soins reçus	32%	-2	83%	-2	74%	+1
Environnement : Les incitation favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables *	32%	*	33%	*	36%	*
Justice : La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	29%	+3	39%	-3	38%	+5
Emploi : Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	28%	-6	33%	+4	42%	+5
Education nationale : Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	27%	-2	68%	-6	48%	+3
Fiscalité : La clarté et la simplicité des documents administratifs	25%	-4	61%	-9	64%	-7
Sécurité sociale : Le niveau des remboursements et des prestations	23%	=	48%	-9	60%	-5
Logement : Le traitement équitable des citoyens *	22%	*	39%	*	48%	+21
Police et gendarmerie : La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	19%	+3	62%	+4	52%	+5

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

TABLEAU COMPARATIF :
SATISFACTION GENERALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

		Logement	Santé publique	Fiscalité	Sécurité sociale	Education nationale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général		86%	85%	83%	83%	78%	74%	68%	53%	51%	72%	73%
Rappel	Nov. 2007	86%	83%	83%	81%	82%	72%	66%	52%	42%	70%	72%
	Juin 2007	86%	81%	85%	86%	79%	-	73%	56%	54%	73%	-
	Oct. 2006	-	87%	80%	83%	86%	-	70%	47%	47%	71%	-
	Avr. 2006	-	85%	80%	83%	78%	-	72%	54%	51%	72%	-
	Oct. 2005	-	82%	81%	83%	80%	-	67%	55%	47%	71%	-
	Avr. 2005	-	85%	78%	85%	78%	-	69%	51%	51%	71%	-
Satisfaction sur enjeu - Satisfaction générale		-38	-11	-19	-23	-30	-38	-16	-15	-9	-18	-22
Rappel	Nov. 2007	-59	-12	-13	-21	-35	-40	-17	-24	-6	-18	-25
	Juin 2007	-59	-8	-14	-21	-34	-	-26	-23	-17	-20	-
	Oct. 2006	-	-13	-19	-23	-37	-	-24	-15	-8	-20	-
	Avr. 2006	-	-9	-13	-22	-32	-	-25	-19	-4	-18	-
	Oct. 2005	-	-5	-22	-18	-34	-	-18	-21	-9	-18	-
	Avr. 2005	-	0	-6	-19	-29	-	-12	-13	-6	-12	-
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire quel qu'il soit ^②		48%	74%	64%	60%	48%	36%	52%	38%	42%	54%	51%
Rappel	Nov. 2007	27%	71%	70%	60%	47%	32%	49%	28%	36%	52%	47%
	Juin 2007	27%	73%	71%	65%	45%	-	47%	33%	37%	53%	-
	Oct. 2006	-	74%	61%	60%	49%	-	46%	32%	39%	52%	-
	Avr. 2006	-	76%	67%	61%	46%	-	47%	35%	47%	54%	-
	Oct. 2005	-	77%	59%	65%	46%	-	49%	34%	38%	53%	-
	Avr. 2005	-	85%	72%	66%	49%	-	57%	38%	45%	59%	-
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire le plus cité en juin 2008 ^①		39%	83%	61%	48%	68%	33%	62%	39%	33%	56%	52%
Rappel	Nov. 2007	19%	84%	63%	74%	67%	24%	42%	39%	23%	56%	48%
	Juin 2007	24%	85%	70%	76%	74%	-	41%	42%	29%	60%	-
	Oct. 2006	-	86%	59%	73%	70%	-	43%	36%	34%	57%	-
	Avr. 2006	-	92%	44%	71%	78%	-	29%	30%	27%	53%	-

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