

BAROMETRE **Bva / L'INSTITUT PAUL DELOUVRIER
DE LA PERFORMANCE DES SERVICES PUBLICS**

*«LES SERVICES PUBLICS
VUS PAR LEURS USAGERS»*

Ce sondage est réalisé en collaboration avec  et 

Diffusé sur  le vendredi 17 septembre 2004
dans le « 7/9 » de Stéphane Paoli

Publié dans dans  le jeudi 16 septembre

LEVÉE D'EMBARGO LE JEUDI 16 SEPTEMBRE - 07 HEURES

SOMMAIRE

I - METHODOLOGIE	3
II - SYNTHESE	4
II - RESULTATS D'ENSEMBLE	8
II.1 - Les Français et les services publics	9
LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'ACTION PUBLIQUE	10
L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES PRINCIPAUX SERVICES PUBLICS	11
II.2 - Usagers des services publics	12
A - POLICE OU GENDARMERIE	13
B - EDUCATION NATIONALE	17
C - SANTÉ PUBLIQUE	21
D - SÉCURITÉ SOCIALE	25
E - AGENCES D'AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI	29
II.3 - Récapitulatif	33
DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANÇAIS	34
COMPARAISON OPINION DES FRANÇAIS / SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS	34
COMPARAISON SATISFACTION GÉNÉRALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE	34
NOMBRE D'USAGERS	35

I - METHODOLOGIE

5 000 entretiens ont été réalisés par téléphone auprès des Français entre le 11 et le 30 juin. Des échantillons de 1000 usagers ont été constitués pour chacun des services publics considérés par les Français comme les plus importants :

- police et gendarmerie
- éducation nationale
- établissements de santé publique
- établissements sécurité sociale
- agences d'aide au retour à l'emploi

La taille conséquente de chacun des échantillons garantit une totale fiabilité des résultats. Ces échantillons sont représentatifs de la population française en termes de:

- sexe,
- âge,
- profession,
- catégorie d'habitation et région d'habitation.

II - SYNTHÈSE

L'ambition de ce baromètre BVA-Institut Paul Delouvrier, réalisé en partenariat avec France Inter et le Point est de mettre en place un indicateur de la performance des services publics.

Une première étape « pilote » avait été conduite au printemps dernier auprès des décideurs (hommes politiques, chefs d'entreprise et journalistes), dont l'image des services publics était apparue très mitigée. La première vague de notre baromètre porte cette fois sur la perception de ceux qui sont en contact effectif avec ces services : les Français dans leur ensemble, et surtout, les usagers des services publics concernés.

Le principe de fonctionnement de ce baromètre est le suivant :

- Premièrement, choisir les services publics les plus intéressants à suivre en retenant ceux que les Français jugent eux-mêmes prioritaires. En l'occurrence, les cinq services publics les plus prioritaires à leurs yeux sont l'emploi, la santé et la sécurité sociale, l'éducation nationale et la sécurité publique
- Dans un second temps, repérer qui et combien sont les usagers de ces cinq services publics
- Enfin, une batterie à la fois synthétique et systématique d'indicateurs nous permet de prendre en compte la satisfaction de ces usagers en repérant à la fois leur satisfaction globale et surtout leur satisfaction concernant leur principale attente face à ce service public

On peut synthétiser ainsi les conclusions à tirer de la première vague de ce baromètre :

- 1) Contre toute attente, les usagers ont une bonne image de leurs services publics qui finalement « gagnent à être connus »
- 2) Pour autant, des améliorations sont possibles en ce qui concerne l'adaptation des services aux différents publics
- 3) Enfin, plusieurs services publics doivent impérativement se réformer au risque de voir rapidement et fortement baisser la satisfaction de leurs usagers

1. Contre toute attente, les usagers ont une bonne image de leurs services publics qui finalement « gagnent à être connus »

Le premier enseignement de ce baromètre est que les usagers des services publics sont *satisfaits* des prestations qui leurs sont offertes :

On observe entre 70% et 85% de satisfaction auprès de la plupart (hormis l'emploi) des usagers des services publics testés.

Si cette perception positive des usagers peut paraître assez iconoclaste, c'est simplement qu'elle n'est pas celle des Français non-usagers, ni des décideurs (hommes politiques, journalistes, chefs d'entreprise) qui nous renvoient une image nettement plus négative : le seul service public parmi les cinq retenus à bénéficier d'une majorité de jugements positifs est la sécurité publique (65% auprès du grand public et 77% auprès des leaders).

Ainsi, les services publics sont jugés bien plus positivement par ceux qui les connaissent et les pratiquent au quotidien que par ceux qui n'y ont pas ou peu recours.

Si cette progression de la satisfaction avec la connaissance pratique du service public constitue indéniablement une bonne nouvelle, il nous est en revanche difficile de l'interpréter dans l'absolu :

- Est-ce la preuve absolue de la qualité réelle des services publics – *l'utilisateur concret la perçoit clairement tandis que le non-usager, lui, reste focalisé sur des stéréotypes erronés* – ou bien correspond-elle à une évidence convenue – *il est assez logique que les Français non-usagers soient moins satisfaits dans la mesure où ils ne profitent pas des services publics qu'ils « paient » finalement tout autant que les usagers – ?*

2. Pour autant, des améliorations sont possibles en ce qui concerne l'adaptation des services aux différents publics

Si globalement tous les usagers sont satisfaits, ils ne le sont pas tous de la même manière et n'attendent pas tous les mêmes réformes en ce qui concerne ces services.

Sociologiquement, il est très clair que la satisfaction, qu'elle soit globale ou qu'elle porte sur l'attente prioritaire, est totalement corrélée au profil sociologique de l'utilisateur.

Les catégories sociales supérieures, les personnes diplômées, celles disposant des meilleurs revenus, les jeunes et les hommes se montrent les plus exigeants et les moins satisfaits tandis que les catégories plus populaires, les femmes et les personnes âgées se montrent nettement plus satisfaites.

Or cette absence de consensus est fâcheuse car elle rend délicate la définition de politiques de réforme, notamment dans la perspective d'une plus grande « mise en concurrence » de ces services publics avec des systèmes privés, car les premières catégories évoquées sont celles qui contribuent le plus au financement de ces services publics et qui, a priori, les utilisent le moins fréquemment.

En outre, en termes d'attentes prioritaires à l'égard des services publics, les usagers seront aussi assez difficiles à contenter car ils attendent à la fois des services publics :

- (1) qu'ils assument le mieux possible leur mission concrète et quotidienne, mais aussi
- (2) qu'ils soient tournés vers le dialogue et l'écoute et enfin
- (3) qu'ils jouent pleinement leur rôle social.

Pour la santé, par exemple, les usagers attendent des soins optimaux mais aussi du dialogue et de l'écoute à l'égard des patients et aussi que l'hôpital soit le lieu d'expression de l'égalité sociale et de la solidarité.

Cette diversité dans les attentes, parfois contradictoires, impose une certaine « révolution culturelle » aux services concernés : il ne leur faudrait dorénavant plus s'adresser collectivement aux usagers dans leur ensemble mais au contraire mieux cibler leurs actions et leurs campagnes de communication en fonction des différentes catégories de public (et ce, sans contrevenir au principe d'égalité de tous les citoyens devant les services publics).

3. Certains services publics doivent même rapidement se réformer au risque de voir fortement baisser la satisfaction de leurs usagers

L'un des objectifs de ce baromètre est d'aider les services publics à s'améliorer en tenant compte des attentes de leurs utilisateurs.

Le bilan globalement très positif que l'on peut tirer de l'analyse de cette première vague d'enquête ne signifie nullement qu'aucune amélioration ne soit possible.

Hormis la santé publique et, contre toute attente, la sécurité sociale qui frisent la perfection en matière de satisfaction des usagers – respectivement 85 et 81% de leurs usagers sont satisfaits d'un point de vue global et 80 et 67% sont satisfaits au niveau de leur attente prioritaire – tous les services publics appréhendés dans ce baromètre peuvent encore faire progresser sensiblement la satisfaction de leurs utilisateurs.

C'est notamment le cas pour l'emploi, qui est le service public qui génère le moins de satisfaction auprès de ses usagers (51%).

Cette dernière place et ce relativement faible niveau de satisfaction s'expliquent évidemment – Quel chômeur pourrait-être pleinement satisfait du service rendu dès lors qu'il demeure sans emploi ? – Pour autant, des améliorations du service semblent possibles non seulement au niveau du résultat final (fournir un emploi) mais aussi au niveau des moyens mis en œuvre : Des améliorations telles qu'une meilleure adaptation des offres d'emplois aux profils des demandeurs, une plus grande efficacité des formateurs et un meilleur accueil général par les personnels représentent à elles seules près de 60% des attentes prioritaires formulées par les demandeurs d'emploi.

L'action publique en matière de sécurité, bien que plébiscitée par les Français (service public bénéficiant de la cote de popularité la plus élevée), semble elle aussi perfectible au niveau des usagers.

Avec 69% de satisfaction globale, mais seulement 53% en ce qui concerne l'attente prioritaire des usagers de la police et de la gendarmerie, des améliorations substantielles semblent possibles, notamment en nuanciant la dimension répressive affichée ces deux dernières années.

Les catégories populaires, les jeunes et les sympathisants de gauche qui ont été convertis un temps à une politique plus répressive aspirent aujourd'hui massivement à davantage de prévention et de dialogue.

Enfin et surtout, l'Education nationale doit impérativement se réformer.

Pour les élèves et les parents d'élèves, il n'est nullement question de « dégraisser le mammoth » ; traduisant la formidable image du corps enseignant, la satisfaction globale des usagers est en effet exceptionnelle (79%).

Seulement, la plus importante attente des parents et des élèves demeure encore aujourd'hui largement insatisfaite : ils demandent, en effet, à l'école de se recentrer sur son cœur historique de mission, c'est à dire communiquer un savoir et inculquer une discipline. Ce « retour aux fondamentaux » par rapport à une certaine recherche de « l'épanouissement individuel » de l'élève, ne surprendra pas : il était déjà réclamé par nombre d'enseignants et recommandé par les récents rapports d'enquête commandités par l'Education nationale (depuis le rapport Fauroux jusqu'au dernier rapport Thélot).

François Fillon a déjà entendu le message, lui qui vient récemment d'annoncer à la télévision sa volonté d'imposer cette nouvelle direction pour l'école de demain.

Mais, contrairement à ce que le Ministre semblait penser, sa popularité souffrirait sans doute davantage d'un manque de radicalité que d'un excès de zèle dans ce domaine.

Gaël Sliman,

Directeur adjoint de BVA-OPINION

II - RESULTATS D'ENSEMBLE

II.1 - Les Français et les services publics

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'ACTION PUBLIQUE

Q1. Parmi les 12 domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

	ENSEMBLE
	Base : 1004
	%
L'emploi, la lutte contre le chômage	59
La sécurité sociale et la santé publique	51
L'éducation nationale	36
La sécurité publique à travers l'action de la police et de la gendarmerie	32
La protection de l'environnement	28
La justice	21
La fiscalité et la gestion des impôts	19
L'amélioration du logement et du cadre de vie	13
La promotion de la culture et la qualité de l'information de service public	6
La défense nationale et la capacité militaire de la France	6
La décentralisation et la promotion des collectivités locales	5
Les transports publics	5
(nsp)	1

Total supérieur à 100 car 3 réponses possibles

L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES PRINCIPAUX SERVICES PUBLICS

Q2. Pour chacun de ces mêmes domaines, et de manière très globale, dites-moi 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 en ce qui concerne ...

Base : A ceux ayant répondu en Q1

	Une très bonne opinion	Une opinion plutôt bonne	S/T <i>BONNE OPI- NION</i>	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mauvaise opinion	S/T <i>UNE MAUV AISE OPI- NION</i>	(ns p)	Total
Base :	996							
	%	%	%	%	%	%	%	%
La défense nationale et la capacité militaire de la France	7	60	67	20	6	26	7	100
La sécurité publique à travers l'action de la police et de la gendarmerie	7	58	65	26	7	33	2	100
Les transports publics	7	58	65	25	6	31	4	100
La promotion de la culture et la qualité de l'information de service public	3	54	57	32	8	40	3	100
L'amélioration du logement et du cadre de vie	2	47	49	41	8	49	2	100
L'éducation nationale	4	43	47	41	10	51	2	100
La décentralisation et la promotion des collectivités locales	3	40	43	38	11	49	8	100
La sécurité sociale et la santé publique	4	38	42	43	15	58	+	100
La protection de l'environnement	2	40	42	44	13	57	1	100
La justice	2	37	39	45	14	59	2	100
La fiscalité et la gestion des impôts	2	27	29	49	19	68	3	100
L'emploi, la lutte contre le chômage	1	17	18	60	21	81	1	100

II.2 - Usagers des services publics

A - POLICE OU GENDARMERIE**PROPORTION D'USAGERS**

Q3. Vous personnellement, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la police ou la gendarmerie au cours de ces derniers mois ou de ces dernières années ?

Il peut par exemple s'agir d'un passage au commissariat, d'un contrôle de routine, d'une plainte que vous avez déposée ou même d'une arrestation (de vous ou d'un de vos proches).

	ENSEMBLE
	Base : 3010
	%
Non, aucun	63
Oui, depuis ces 12 derniers mois	23
Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans	5
<i>ST OUI, DEPUIS MOINS DE 2 ANS</i>	28
Oui, il y a plus de deux ans	9
(nsp)	+
Total	100

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

Q4. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police et de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles.

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

ENSEMBLE	
Base :	857
	%
Très satisfait	19
Plutôt satisfait	50
<i>S/T SATISFAIT</i>	69
Plutôt mécontent	18
Très mécontent	12
<i>S/T MECONTENT</i>	30
(nsp)	1
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

Q5. Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 857
	%
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention et à jouer un rôle éducatif et social, en particulier à l'égard des jeunes.	24
La présence au quotidien des policiers grâce à l'îlotage et la police de proximité, leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants.	15
La réactivité des policiers, leur capacité à intervenir rapidement lorsqu'un crime ou un délit leur est signalé.	15
La capacité des policiers à se faire respecter, leur volonté d'être toujours présents même dans les quartiers les plus difficiles .	14
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense (garde à vue correcte, politesse, etc.)	14
L'attitude des policiers à l'égard des plaignants, la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge.	8
Le fait que les policiers donnent bien une suite aux plaintes déposées par les plaignants et les informent correctement.	8
(nsp)	2
Total	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

Q6. Vous m'avez dit que ... était l'aspect le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie.

En ce qui concerne spécifiquement cet enjeu, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ? Estimez-vous qu'elle est...

Base : Usagers ayant cité un enjeu important de l'action de la police

	ENSEMBLE
Base :	836
	%
Très satisfaisante	7
Assez satisfaisante	46
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	53
Peu satisfaisante	35
Pas satisfaisante du tout	11
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	46
(nsp)	1
Total	100

B - EDUCATION NATIONALE

PROPORTION D'USAGERS

Question posée aux parents : Q7. 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 : Q7. Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans **une école publique**, que ce soit un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, c'est-à-dire une université une classe préparatoire ou une grande école publique (inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

	ENSEMBLE *	Adultes de 25 à 60 ans	Enfants de 15 à 25 ans
Bases :	3010	1833	516
		%	%
Oui, en primaire	14	24	-
Oui, au collège	9	13	6
Oui, au lycée	10	9	26
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	7	5	22
S/T OUI, DANS LE PUBLIC	33	39	54
(Oui, mais dans le privé)	3	3	7
(Non)	41	58	39
(nsp)	+	+	+
(Personnes non interrogées 60 ans et plus)	23	-	-
Total	100	100	100

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

SATISFACTION DES USAGERS

Question posée aux parents : T8. Globalement, en tant que parent d'élève, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège, au lycée, ou dans un établissement du supérieur et qu'il s'agisse du rôle des enseignants et des chefs d'établissements ou de la qualité des programmes proposés ?

Question posée aux enfants : T8. Globalement, en tant qu'élève ou étudiant diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie par les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège, au lycée, ou dans un établissement du supérieur et qu'il s'agisse du rôle des enseignants et des chefs d'établissements ou de la qualité des programmes proposés ?

	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Bases :	995	716	279
	%	%	%
Très satisfait	17	17	14
Plutôt satisfait	62	60	67
<i>S/T SATISFAIT</i>	79	77	81
Plutôt mécontent	17	18	16
Très mécontent	4	4	3
<i>S/T MECONTENT</i>	21	22	19
(nsp)	+	1	-
Total	100	100	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

Question posée aux parents : T9. 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 : T9. 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 ?

	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Bases :	995	716	279
	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances et les faire progresser	21	22	16
Garantir l'égalité entre les élèves et du coup contribuer à réduire les inégalités sociales en permettant aux enfants de classes populaires de progresser socialement	18	17	22
Favoriser l'insertion professionnelle et l'ouverture au marché du travail par des stages et de l'alternance (rôle de passerelle de l'école vers l'entreprise)	13	12	16
Informier et bien orienter les élèves en ce qui concerne les filières et les cursus, et ce en fonction des qualités et des difficultés de chacun	17	13	26
Dispenser une bonne éducation aux enfants, leur inculquer la discipline, l'honnêteté, le civisme	24	27	16
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	5	6	4
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs et logistiques (cantine)	1	1	-
(nsp)	1	2	+
Total	100	100	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

Question posée aux parents : T10. Vous m'avez dit que ... était l'aspect les plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale.

Question posée aux enfants : T10. Vous m'avez dit que ... était l'aspect les plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale.

En ce qui concerne spécifiquement cet aspect, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Education Nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Bases :	980	702	278
	%	%	%
Très satisfaisante	4	4	4
Assez satisfaisante	44	46	39
S/T SATISFAISANTE	48	50	43
Peu satisfaisante	40	39	44
Pas satisfaisante du tout	11	10	13
S/T INSATISFAISANTE	51	49	57
(nsp)	1	1	-
Total	100	100	100

C - SANTÉ PUBLIQUE

PROPORTION D'USAGERS

T11. Vous personnellement ou votre entourage proche, au cours de ces derniers mois ou de ces dernières années, avez-vous eu recours aux services de santé publique c'est-à-dire aux hôpitaux publics, aux services d'urgence ou au SAMU ?

	ENSEMBLE
	Base : 2004
	%
Non, aucun	36
Oui, depuis ces 12 derniers mois	37
Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans	10
<i>ST OUI, DEPUIS MOINS DE 2 ANS</i>	47
Oui, il y a plus de deux ans	17
(nsp)	+
Total	100

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

T12. 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 à votre égard ou à l'égard de vos proches ?

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

	ENSEMBLE
Base :	939
	%
Très satisfait	33
Plutôt satisfait	52
<i>S/T SATISFAIT</i>	85
Plutôt mécontent	10
Très mécontent	4
<i>S/T MECONTENT</i>	14
(nsp)	1
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

T13. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 939
	%
La qualité des soins reçus	34
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	17
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	14
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	14
La qualité de l'accueil et l'accompagnement des familles	9
La rapidité à prendre en compte vos demandes, la qualité et l'efficacité des services administratifs	8
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société	2
(nsp)	2
Total	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

T14. Vous m'avez dit que ... était l'aspect le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action du système de santé publique c'est à dire des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU.

En ce qui concerne spécifiquement cet aspect, comment jugeriez-vous aujourd'hui l'action du ou des service(s) du système de santé publique avec lequel vous avez été en contact récemment ? Estimez-vous que l'action de ce(s) service(s) a été très satisfaisante, assez satisfaisante, peu satisfaisante ou pas satisfaisante du tout lors de votre contact avec eux ?

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

	ENSEMBLE
Base :	919
	%
Très satisfaisante	31
Assez satisfaisante	49
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	80
Peu satisfaisante	15
Pas satisfaisante du tout	4
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	19
(nsp)	1
Total	100

D - SÉCURITÉ SOCIALE*PROPORTION D'USAGERS*

T15. Vous personnellement ou votre entourage, avez-vous été en relation, au cours de ces derniers mois ou de ces dernières années, avec un centre de sécurité sociale que ce soit par téléphone, par courrier, par internet ou en vous déplaçant ?

	ENSEMBLE
	Base : 2004
	%
Non, aucun	42
Oui, depuis ces 12 derniers mois	45
Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans	5
<i>S/T OUI, DEPUIS MOINS DE 2 ANS</i>	50
Oui, il y a plus de deux ans	7
(nsp)	1
Total	100

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

T16. Globalement, en tant qu'utilisateur d'un centre de sécurité sociale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ce/ces centre(s) à votre égard ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 993
	%
Très satisfait	26
Plutôt satisfait	55
<i>S/T SATISFAIT</i>	81
Plutôt mécontent	13
Très mécontent	5
<i>S/T MECONTENT</i>	18
(nsp)	1
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

T17. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 993
	%
La rapidité des remboursements et prestations	26
La qualité de l'accueil c'est à dire les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents	16
Le niveau du remboursement et des prestations	15
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	15
La clarté et la simplicité des documents administratifs	12
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	7
Un coût de fonctionnement moins cher	6
(nsp)	3
Total	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

T18. Vous m'avez dit que ... était l'aspect le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale

En ce qui concerne spécifiquement cet aspect, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...

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

	ENSEMBLE
Base :	962
	%
Très satisfaisante	14
Assez satisfaisante	53
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	67
Peu satisfaisante	24
Pas satisfaisante du tout	8
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	32
(nsp)	1
Total	100

E - AGENCES D'AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI**PROPORTION D'USAGERS**

T19. Vous personnellement ou votre entourage, avez-vous eu au cours de ces dernières années ou de ces derniers mois, un contact avec une agence d'aide au retour à l'emploi telle que l'ANPE, les ASSEDICS, ou l'AFPA que ce soit par téléphone, par courrier, par internet ou en vous déplaçant ?

	ENSEMBLE
	Base : 4014
	%
Non, aucun	71
Oui, depuis ces 12 derniers mois	16
Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans	4
<i>S/T OUI, DEPUIS MOINS DE 2 ANS</i>	20
Oui, il y a plus de deux ans	9
(nsp)	+
Total	100

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

T20. 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 au retour à l'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

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

	ENSEMBLE
Base :	785
	%
Très satisfait	9
Plutôt satisfait	42
<i>S/T SATISFAIT</i>	51
Plutôt mécontent	30
Très mécontent	16
<i>S/T MECONTENT</i>	46
(nsp)	3
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

T21. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide au retour à l'emploi ?

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

	ENSEMBLE
	Base : 785
	%
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	22
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation ou de vos entretiens d'évaluation	18
La qualité générale de l'accueil c'est à dire, la disponibilité et l'amabilité des agents, le fait qu'ils vous orientent correctement, les horaires d'ouverture de l'agence	18
La qualité de l'information fournie sur les offres d'emploi, les postes existants, la formation; et les démarches administratives à suivre	15
Le maintien ou même la progression du montant des allocations chômage versées	8
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	7
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	6
(nsp)	6
Total	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

T22. Vous m'avez dit que ... était l'aspect le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des agences d'aide au retour à l'emploi

En ce qui concerne spécifiquement cet aspect, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de ces agences d'aide au retour à l'emploi ? estimez-vous qu'elle est ...

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

	ENSEMBLE
Base :	738
	%
Très satisfaisante	6
Assez satisfaisante	38
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	44
Peu satisfaisante	38
Pas satisfaisante du tout	17
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	55
(nsp)	1
Total	100

II.3 - Récapitulatif

DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANÇAIS

	Education nationale	Police	Emploi	Santé publique	Sécurité sociale
Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ?	36%	32%	59%	51%	51%

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

	Education nationale	Police	Emploi	Santé publique	Sécurité sociale
Français : très bonne opinion et bonne opinion	47%	65%	18%	42%	42%
Rapport Usagers/Français ↓	x 1,7 ↓	x 1,1 ↓	x 2,8 ↓	x 2 ↓	x 1,9 ↓
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits	79%	69%	51%	85%	81%
Taux de pénétration : Usagers / Français	33%	28%	20%	47%	50%

COMPARAISON
SATISFACTION GÉNÉRALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

	Education nationale	Police	Emploi	Santé publique	Sécurité sociale
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général	79%	69%	51%	85%	81%
Satisfaction générale - satisfaction sur enjeu	-31 ↓	-16 ↓	-7 ↓	-5 ↓	-14 ↓
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire attribué au service public	48%	53%	44%	80%	67%

NOMBRE D'USAGERS

	ENSEMBLE	
	Base :	5018
		%
Non usagers des services publics		56
Usagers d'un seul service public*		24
Usagers de deux services publics*		14
Usagers de trois services publics*		5
Usagers de quatre services publics*		1
	S/T USAGERS	44
Total		100

*Sauf Education Nationale