

Novembre 2007

Bva

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

*"Les services publics
vus par leurs usagers "*

- Rapport complet -

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

Diffusion sur



LEVÉE D'EMBARGO
le 7 décembre 2007 à xxhxx

Vous pouvez télécharger les résultats complets du baromètre sur notre site

<http://www.bva.fr>

et sur le site de l'Institut Paul Delouvrier

<http://www.delouvrier.org>

SOMMAIRE

I- METHODOLOGIE	3
II- SYNTHESE	4
III. RESULTATS D'ENSEMBLE	8
III.1 · LES FRANCAIS ET LES SERVICES PUBLICS	9
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique.....	10
L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics.....	11
Perception de l'évolution de la prestation offerte par les services publics.....	13
III.2 · LES USAGERS DES DIFFERENTS SERVICES PUBLICS	14
A - Assedics et agences d'aide au retour à l'emploi	15
B - Education nationale	24
C - Santé publique	44
D - Sécurité sociale	52
E - Police ou gendarmerie	60
F - Justice	68
G - Fiscalité	76
H - Logement	84
I - Environnement	92
III.5 · RECAPITULATIF	100
Domaines d'efforts prioritaires pour les Français.....	101
Comparaison opinion des Français / satisfaction des usagers sur les services publics.....	102
Les attentes prioritaires des usagers sur chacun des services publics.....	103
Comparaison auprès des usagers : satisfaction générale / satisfaction sur l'enjeu prioritaire.....	104
Comparaison auprès des usagers : satisfaction générale / satisfaction accueil.....	105
Modes de contacts et l'évolution du nombre d'usagers utilisant internet.....	106

I - METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé un échantillon de 1014 Français, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.

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

Les usagers :

Des échantillons d'usagers ont été constitués pour chacun des services publics considérés par les Français comme les plus importants (et pour lesquels un usager pouvait être défini). Au total, 5028 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone. Dans le détail, BVA a interrogé :

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

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

II - SYNTHÈSE

III - RESULTATS D'ENSEMBLE

III.1 - Les Français et les services publics

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANCAIS EN MATIERE D'ACTION PUBLIQUE

R1. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES FRANCAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

R2. Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat

	Une très bonne opinion	Une opinion plutôt bonne	S/T BONNE OPI- NION	Une opinion plutôt mau- vaise	Une très mau- vaise opinion	S/T UNE MAUVA ISE OPI- NION	(nsp)	Total
Base :	1014							
	%	%	%	%	%	%	%	%
La police et la gendarmerie	7	61	68	22	6	28	4	100
<i>Rappel juin 2007</i>	7	65	72	22	4	26	2	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	7	63	70	21	7	28	2	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	9	66	75	17	6	23	2	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	8	64	72	19	8	27	1	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	11	66	77	14	4	18	5	100
La santé publique	6	55	61	30	8	38	1	100
<i>Rappel juin 2007</i>	7	59	66	28	6	34	+	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	7	58	65	27	7	34	1	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	7	60	67	25	7	32	1	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	8	53	61	31	7	38	1	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	9	61	70	21	7	28	2	100
L'éducation nationale	3	48	51	37	8	45	4	100
<i>Rappel juin 2007</i>	4	44	48	41	9	50	2	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	3	44	47	42	10	52	1	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	4	39	43	40	15	55	2	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	4	45	49	38	11	49	2	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	3	47	50	35	9	44	6	100
<i>Rappel juil. 2004</i>	4	43	47	41	10	51	2	100
L'environnement	3	48	51	36	11	47	2	100
<i>Rappel juin 2007</i>	3	39	42	46	11	57	1	100

.../...

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

R2. Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat

	Une très bonne opinion	Une opinion plutôt bonne	S/T BONNE OPI-NION	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mauvaise opinion	S/T UNE MAUVA ISE OPI-NION	(nsp)	Total
Base :	1014							
	%	%	%	%	%	%	%	%
La justice	3	44	47	39	8	47	6	100
<i>Rappel juin 2007</i>	2	43	45	41	11	52	3	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	2	41	43	42	12	54	3	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	3	42	45	40	12	52	3	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	4	41	45	42	12	54	1	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	4	50	54	30	9	39	7	100
La sécurité sociale	4	43	47	39	11	50	3	100
<i>Rappel juin 2007</i>	6	55	61	32	6	38	1	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	5	46	51	36	12	48	1	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	7	51	58	31	9	40	2	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	7	41	48	39	12	51	1	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	10	54	64	25	7	32	4	100
La fiscalité et la collecte des impôts	3	37	40	41	14	55	5	100
<i>Rappel juin 2007</i>	3	46	49	36	10	46	5	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	2	35	37	41	19	60	3	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	3	37	40	41	16	57	3	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	2	34	36	41	21	62	2	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	4	45	49	33	11	44	7	100
Le logement	2	29	31	49	14	63	6	100
<i>Rappel juin 2007</i>	2	36	38	48	12	60	2	100
L'emploi, la lutte contre le chômage	1	27	28	51	17	68	4	100
<i>Rappel juin 2007</i>	1	24	25	57	17	74	1	100
<i>Rappel oct. 2006</i>	2	27	29	52	18	70	1	100
<i>Rappel avr. 2006</i>	2	17	19	53	26	79	2	100
<i>Rappel oct. 2005</i>	1	18	19	55	25	80	1	100
<i>Rappel avr. 2005</i>	1	21	22	54	19	73	5	100

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

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

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

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

III.2 - Les usagers des différents services publics

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

Proportion d'usagers

R47. Vous personnellement ou votre CONJOINT, avez-vous eu au cours de ces deux dernières années un contact avec une ou plusieurs agences d'aide au retour à l'emploi telle que les ASSEDICS, l'ANPE ou l'AFPA que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

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

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

Modes de contact

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

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

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

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

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

R48. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

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

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

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

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

R48. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

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

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

Raisons du mécontentement

R49. Pourquoi en avez-vous été mécontent ?

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Principale attente concernant le service public

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

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

	ENSEMB LE	Rappel juin 07	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	290	384	427	686	522	340
	%	%	%	%	%	%
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	34	34	32	26	33	28
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	18	22	28	25	22	20
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	13	14	14	18	15	19
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	10	7	6	7	6	10
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	9	6	7	9	8	8
Le montant des allocations chômage versées	8	8	6	6	6	7
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	5	7	5	7	7	5
(nsp)	3	2	2	2	3	3
Total	100	100	100	100	100	100

Satisfaction concernant la principale attente

R53. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

satisfaction moyenne

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

Satisfaction détaillée par attente

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

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

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

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

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

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

B - EDUCATION NATIONALE

Proportion d'usagers

Question posée aux parents : R15. Vous personnellement, avez-vous l'un de vos enfants actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit une école primaire, un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, (c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique. Inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

Question posée aux enfants : R24. Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, c'est-à-dire une université une classe préparatoire ou une grande école publique (inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

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

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

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

Modes de contact (ensemble)

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

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

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

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Modes de contact par cible

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

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

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

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

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

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

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

Satisfaction globale des usagers

Question posée aux parents : R16 Globalement, en tant que parent d'élève, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants ?

Question posée aux enfants : R25. Globalement, en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie ?

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

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

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

Satisfaction globale des parents

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

PARENTS						
	Oct. 2007	Rappel				
		juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	465	487	558	688	495	483
	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	17	16	20	20	23	22
Plutôt satisfait	65	62	66	59	58	59
S/T SATISFAIT	82	78	86	79	81	81
Plutôt mécontent	16	19	12	17	13	16
Très mécontent	2	3	2	4	4	3
S/T MECONTENT	18	22	14	21	17	19
(nsp)	-	+	+	+	2	+
Total	100	100	100	100	100	100

PARENTS									
	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATISFAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T MECONTENT	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	465	17	65	82	16	2	18	-	100
Oui, en primaire	252	21	62	83	14	3	17	-	100
Oui, au collège	175	11	66	77	19	3	22	1	100
Oui, au lycée	138	12	66	78	18	4	22	-	100
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	52	19	64	83	17	-	17	-	100

Satisfaction globale des élèves

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

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

ELEVES									
	Bases	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T SATISFAIT	Plutôt mécontent	Très mécontent	S/T ME-CONTENT	(nsp)	Total
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	87	19	62	81	17	2	19	-	100
Oui, en primaire	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oui, au collège	4*	50	50	100	-	-	-	-	100
Oui, au lycée	45	18	66	84	14	2	16	-	100
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	38	16	58	74	24	2	26	-	100

*Attention : Base faible

Raisons du mécontentement des parents d'élèves

R17. Pourquoi êtes-vous mécontent de l'action de l'Education Nationale ?

Base : Parents d'élèves de l'Education Nationale mécontents du service rendu

PARENTS						
Bases :	Oct 07	Rappel juin 07	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
	84	105	79	144	84	93
	%	%	%	%	%	%
ST Critique de l'enseignement fourni et de l'encadrement	63	64	53	45	46	46
Mauvaise qualité de l'enseignement, programmes inadaptés	49	50	32	30	21	17
Pas de suivi réel des élèves	25	26	29	13	22	24
Faible niveau des élèves /Trop d'élèves ne savent pas lire	20	10	14	7	12	9
ST Critiques à l'encontre des professeurs	36	48	41	42	41	45
Manque d'investissement de la part des professeurs, incompétence des professeurs	18	35	29	26	29	29
Absentéisme des professeurs	17	21	11	14	14	16
Trop de grèves	2	5	5	5	5	6
ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale	36	32	43	25	50	31
Manque de professeurs/ de remplaçants	8	11	10	7	13	8
Manque de moyens (sp)	10	9	13	3	12	3
Trop d'élèves dans les classes	4	8	8	5	14	10
Manque de dispositifs pour les élèves en difficulté	12	8	6	7	10	5
Manque de sécurité dans les établissements	8	7	6	3	15	-
Développement d'une éducation à deux vitesses (sp)	2	6	5	4	2	4
Fermeture de classes / d'écoles	-	3	1	1	3	2
Manque de reconnaissance du corps enseignant	1	3	-	-	1	3
Suppression de postes	-	2	3	-	1	3
ST Développement des incivilités	8	11	13	9	11	14
Manque de respect des élèves envers les professeurs à la sortie des cours	4	10	9	2	11	3
Il n'y a plus/ pas assez d'éducation civique	6	6	8	8	-	12
ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle des jeunes	4	10	15	3	4	5
Mauvaise orientation pour les élèves	4	9	13	3	2	4
Manque de débouchés pour les diplômés	1	5	6	1	1	3
ST Critiques des réformes mises en oeuvre	5	3	4	1	1	3
Réforme des programmes trop fréquente	5	3	4	1	1	1
Réforme du bac est mauvaise	-	-	-	-	-	2
Autres	4	5	5	4	2	3
(nsp)	1	1	1	1	-	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Raisons du mécontentement des élèves

R26. Pourquoi êtes-vous mécontent de l'action de l'Education Nationale ?

Base : Elèves de l'Education Nationale mécontents du service rendu

ELEVES						
	Oct 07	Rappel juin 07	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	17*	20*	21*	54*	39*	49*
	%	%	%	%	%	%
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale</i>	47	45	38	32	45	54
<i>ST Critique du système d'enseignement</i>	35	15	38	34	32	7
<i>ST Critiques à l'encontre des professeurs</i>	29	50	38	23	30	34
<i>ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle</i>	6	10	10	10	5	11
<i>ST Critique de l'enseignement fourni</i>	6	5	10	2	13	17
<i>ST Développement des incivilités</i>	6	-	-	-	5	4
Autres (nsp)	12	20	19	7	7	4
	-	-	-	2	-	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

*Attention : Base faible

Principale attente concernant ce service public

Question posée aux parents : R20. Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?

Question posée aux enfants : R29. Parmi les différents points suivants et en tant qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?

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

	ENSEMBLE					
	Oct 07	Rappel juin 07	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	552	613	688	908	672	665
	%	%	%	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	29	29	27	27	20	26
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	24	22	26	25	27	24
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	16	18	16	18	19	18
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	14	13	11	11	17	15
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	10	10	11	12	10	9
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	5	7	7	6	5	6
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	1	1	1	1	1	1
(nsp)	1	+	1	+	1	1
Total	100	100	100	100	100	100

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

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

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

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

Satisfaction concernant la principale attente

Question posée aux parents : R21. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Education Nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

Question posée aux enfants : R30. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Education Nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

	ENSEMBLE					
	Oct 07	Rappel juin 07	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	547	612	683	903	666	659
	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	5	6	6	11	5	7
Assez satisfaisante	42	39	43	35	41	42
S/T SATISFAISANTE	47	45	49	46	46	49
Peu satisfaisante	39	42	39	40	38	39
Pas satisfaisante du tout	13	13	12	14	15	12
S/T INSATISFAISANTE	52	55	51	54	53	51
(nsp)	1	+	+	+	1	+
Total	100	100	100	100	100	100

Satisfaction des parents concernant la principale attente

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

Satisfaction moyenne

PARENTS						
	Ensemble	Rappel juin 07	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	461	486	553	685	489	478
	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	5	7	5	11	6	8
Assez satisfaisante	42	36	42	39	40	44
S/T SATISFAISANTE	47	43	47	50	46	52
Peu satisfaisante	38	41	39	38	40	38
Pas satisfaisante du tout	14	15	13	12	13	10
S/T INSATISFAISANTE	52	56	52	50	53	48
(nsp)	1	1	1	+	1	+
Total	100	100	100	100	100	100

Satisfaction des élèves concernant la principale attente

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

Satisfaction moyenne

ELEVES						
	Ensemble	Rappel juin 07	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	86	126	130	218	177	181
	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	2	2	6	8	4	4
Assez satisfaisante	46	46	48	26	43	38
S/T SATISFAISANTE	48	48	54	34	47	42
Peu satisfaisante	44	44	38	47	35	43
Pas satisfaisante du tout	8	8	8	18	18	14
S/T INSATISFAISANTE	52	52	46	65	53	57
(nsp)	-	-	-	1	-	1
Total	100	100	100	100	100	100

Satisfaction détaillée par attente (Ensemble)

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

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

*Attention : Base faible

Satisfaction détaillée par attente (Parents)

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

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

*Attention : Base faible

Satisfaction détaillée par attente (Elèves)

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

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

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

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

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

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

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

Satisfaction des parents concernant l'accueil

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

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

Satisfaction des élèves concernant l'accueil

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

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

C - SANTE PUBLIQUE

Proportion d'usagers

R33. Au cours de ces deux dernières années, avez-vous eu recours pour vous personnellement ou pour l'un de vos proches aux services de santé publique c'est-à-dire aux hôpitaux publics, aux services d'urgence ou au SAMU ?

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

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

Modes de contact

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

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

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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

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

	Ensemble	Rappel				
		juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	971	613	688	908	672	665
	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	26	32	37	35	34	34
Plutôt satisfait	57	49	50	50	48	51
S/T SATISFAIT	83	81	87	85	82	85
Plutôt mécontent	12	14	10	10	13	12
Très mécontent	5	5	3	5	4	2
S/T MECONTENT	17	19	13	15	17	14
(nsp)	-	+	-	+	1	1
Total	100	100	100	100	100	100

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

*Attention : Base faible

Raisons du mécontentement

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

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Principale attente concernant ce service public

R38. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous parait le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

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

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

Satisfaction concernant la principale attente

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

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

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

Satisfaction détaillée par attente

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

	Bases	Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	945	17	54	71	20	8	28	1	100	
La qualité et l'efficacité des services administratifs	9*	22	78	100	-	-	0	-	100	⑧
La qualité des soins reçus	342	21	63	84	13	3	16	-	100	①
La rapidité à prendre en compte vos demandes	71	24	44	68	20	11	31	1	100	⑥
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	155	14	54	68	22	10	32	-	100	②
La qualité de l'accueil des malades et des familles	87	15	52	67	23	9	32	1	100	⑤
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	122	14	51	65	26	7	33	2	100	④
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	133	15	43	58	28	14	42	-	100	③
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société	26*	15	31	46	39	15	54	-	100	⑦

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

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

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

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

D - SECURITE SOCIALE

Proportion d'usagers

R40. Vous personnellement ou votre CONJOINT, avez-vous été en relation, au cours de ces deux dernières années, avec un centre de sécurité sociale que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

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

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

Modes de contact

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

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

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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

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

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

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

*Attention : Base faible

Satisfaction globale des usagers

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

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

Bases :	ENSEM- BLE 155	Rappel juin 07 125	Rappel oct. 06 130	Rappel avr. 06 95	Rappel oct. 05 69	Rappel avr. 05 64
	%	%	%	%	%	%
<i>ST L'insatisfaction quant au personnel de la Sécurité Sociale</i>	76	62	62	59	64	59
Ne nous aide pas / informe mal	32	26	18	17	38	14
Le temps d'attente pour rencontrer une personne est trop long	27	24	19	7	12	10
La perte de dossiers / Les erreurs	17	15	21	21	13	21
Le manque d'amabilité du personnel / mauvais accueil	13	17	15	21	20	17
Les problèmes pour joindre le personnel	13	18	12	5	14	17
<i>ST L'insatisfaction quant à la lenteur des procédures</i>	43	46	37	35	45	58
La lenteur de la prise en compte des demandes	30	33	23	16	36	49
La lenteur des remboursements	20	23	19	19	11	15
<i>ST L'insatisfaction quant à la complexité des procédures</i>	26	20	24	11	9	12
Il y a trop de papiers à remplir	16	11	17	8	6	9
Complexité des changements de situation (déménagements etc.)	12	11	12	3	4	3
Autres	2	10	9	7	6	3
(nsp)	-	-	2	1	-	3

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses
possibles

Principale attente concernant ce service public

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

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

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

Satisfaction concernant la principale attente

R46. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

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

Satisfaction détaillée par attente

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

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

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

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

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

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

E - POLICE OU GENDARMERIE

Proportion d'usagers

R8. Vous personnellement, avez-vous eu l'un de ces contacts directs avec la police ou la gendarmerie au cours de ces DEUX dernières années ?

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

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

Modes de contact

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

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

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

R9. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles ?

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

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

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

*Attention : Base faible

Raisons du mécontentement

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

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Principale attente concernant ce service public

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

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

	ENSEMB LE	Rappel juin 07	Rappel oct. 06	Rappel avr. 06	Rappel oct. 05	Rappel avr. 05
Bases :	743	726	662	489	661	636
	%	%	%	%	%	%
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	17	18	16	16	13	16
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	17	16	19	17	20	23
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	16	17	15	15	19	17
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.	16	22	25	18	21	15
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	13	11	10	15	9	10
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	11	8	9	9	10	9
L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	7	6	5	9	6	7
(nsp)	3	2	1	1	2	3
Total	100	100	100	100	100	100

Satisfaction concernant la principale attente

R14. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

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

Satisfaction détaillée par attente

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

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
	Bases										
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	721	6	43	49	34	15	49	2	100		
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	125	10	56	66	23	11	34	-	100	②	
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	122	6	55	61	29	9	38	1	100	③	
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	78	8	47	55	32	12	44	1	100	⑥	
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	129	4	38	42	38	19	57	1	100	①	
L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	53	8	32	40	36	24	60	-	100	⑦	
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.	117	5	34	39	41	17	58	3	100	④	
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	97	1	36	37	43	16	59	4	100	⑤	

Satisfaction concernant l'accueil

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

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

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

F - JUSTICE

Proportion d'usagers

R56. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la justice au cours de ces CINQ dernières années ?

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

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

Modes de contact

R56bis. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la justice ?

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

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

R57. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la justice dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles.

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

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

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

*Attention : Base faible

Raisons du mécontentement

R58. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action de la justice ?

Base : Usagers des services de la justice depuis moins de 5 ans, mécontents du service rendu

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses
possibles

Principale attente concernant ce service public

R61. Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la justice ?

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

	ENSEM- BLE 200	Rappel juin 07 302	Rappel oct. 06 273	Rappel avr. 06 342	Rappel oct. 05 357	Rappel avr. 05 250
Bases :	%	%	%	%	%	%
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	33	26	29	26	31	29
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	19	20	28	15	24	17
Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense (ne pas divulguer des éléments du dossier, ne pas abuser de la détention préventive)	17	20	18	27	15	20
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	11	15	11	7	12	9
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	12	11	7	14	10	13
L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	5	7	6	10	5	7
(nsp)	3	1	1	1	3	5
Total	100	100	100	100	100	100

Satisfaction concernant la principale attente

R62. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de la justice. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la justice ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

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

Satisfaction détaillée par attente

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

	Très satisfaisante		Assez satisfaisante		S/T SATISFAISANTE		Peu satisfaisante		Pas satisfaisante du tout		S/T PAS SATISFAISANTE		(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
	Bases														
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	193	2	26	28	44	25	69	3	100						
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	67	2	37	39	34	23	57	4	100						①
Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense (ne pas divulguer des éléments du dossier, ne pas abuser de la détention préventive)	33	3	27	30	46	21	67	3	100						③
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	38	5	8	13	50	37	87	-	100						②
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	23*	-	44	44	39	13	52	4	100						④
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	22*	-	14	14	50	32	82	4	100						⑤
L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	10*	-	10	10	70	20	90	-	100						⑥

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

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

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

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

*Attention : Base faible

G - FISCALITE

Proportion d'usagers

R63. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la direction générale des impôts, le trésor public ou votre perception depuis ces deux dernières années - que ce soit, par courrier, par Internet, par téléphone ou en vous déplaçant ?

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

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

Modes de contact

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

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

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

R64. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la direction générale des impôts et/ou du trésor public dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles.

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

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

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

Raisons du mécontentement

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

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

	ENSEM- BLE	<i>Rappel juin 07</i>	<i>Rappel oct. 06</i>	<i>Rappel avr. 06</i>	<i>Rappel oct. 05</i>	<i>Rappel avr. 05</i>
Bases :	144	105	108	94	110	52
	%	%	%	%	%	%
<i>ST Insatisfaction quant à la complexité des procédures</i>	63	73	65	65	51	73
Manque de clarté / Explications non compréhensibles / formulations compliquées	20	33	18	12	8	30
Erreurs dans les dossiers, dans les fichiers informatiques / Erreurs de calculs	27	29	20	30	18	30
Lourdeur du traitement des dossiers/ lenteur de la gestion des dossiers	18	28	24	12	16	7
Réponses obtenues non satisfaisantes : Réponses incomplètes / contradiction entre services	21	25	21	15	17	19
<i>ST Insatisfaction quant au personnel des services fiscaux</i>	33	30	37	33	47	29
Manque d'amabilité / Accueil désagréable / contact froid	18	18	25	18	14	12
Rigidité des services : Pas de dialogue possible / manque de souplesse / n'admet pas ses erreurs	15	17	18	18	36	13
Pour le courrier : ton sec, cassant / Ne mettent aucune forme dans leurs explications	7	4	4	1	-	5
<i>ST Insatisfaction quant au taux d'imposition</i>	30	25	19	12	19	17
Le montant prélevé est trop important / N'aime pas payer les impôts	27	19	17	7	12	12
Pénalisation pour la moindre erreur	4	7	7	4	8	6
Autres (nsp)	3 1	4 -	4 -	2 1	1 1	- -

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses
possibles

Principale attente concernant ce service public

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

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

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

Satisfaction concernant la principale attente

R69. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

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

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

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

Satisfaction concernant l'accueil

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

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

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

H - LOGEMENT

Proportion d'usagers

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

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

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

Modes de contact

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

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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

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

	Ensemble	Rappel juin 07
Bases :	195	306
	%	%
Très satisfait	22	25
Plutôt satisfait	64	61
S/T SATISFAIT	86	86
Plutôt mécontent	10	9
Très mécontent	3	3
S/T MECONTENT	13	12
(nsp)	1	2
Total	100	100

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

*Attention : Base faible

Raisons du mécontentement

R72. Pourquoi en avez-vous été mécontent ?

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

	ENSEMBLE	<i>Rappel juin 07</i>
Base :	26*	36*
	%	%
Les aides financières sont insuffisantes	27	39
Les démarches administratives sont complexes / Le délai d'attente pour obtenir un logement est trop long	27	19
L'accueil n'est pas bon : personnel peu aimable, difficulté de trouver un bon interlocuteur, ne répond pas à nos demandes	23	17
Le logement attribué n'est pas entretenu ou est mal adapté aux besoins	12	19
Le personnel n'est pas assez compétent	8	14
Autres	4	8

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

**Attention : Base faible*

Principale attente concernant ce service public

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

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

	ENSEMBLE	<i>Rappel juin 07</i>
	Base :	
	195	306
	%	%
Mettre à disposition plus de logements sociaux (HLM)	27	24
Proposer davantage d'aides pour l'accession à la propriété	26	28
Prévoir les infrastructures nécessaires comme les transports, les crèches dans les programmes de logements	13	15
Mettre à disposition plus de maisons individuelles	11	10
Augmenter le niveau des allocations logements	10	9
Favoriser la diversité des populations au sein des logements sociaux	9	8
Proposer des aides à la mobilité, au déménagement	3	5
(nsp)	1	1
Total	100	100

Satisfaction concernant la principale attente

R74. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

Satisfaction moyenne

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

Satisfaction détaillée par attente

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

	Bases	Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Total	Rang des attentes prioritaires
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	192	4	23	27	50	22	72	1	100	
Augmenter le niveau des allocations logements	19*	-	42	42	53	5	58	-	100	⑤
Mettre à disposition plus de maisons individuelles	22*	13	23	36	32	32	64	-	100	④
Proposer des aides à la mobilité, au déménagement	6*	17	17	34	16	50	66	-	100	⑦
Proposer davantage d'aides pour l'accession à la propriété	51	6	27	33	41	24	65	2	100	②
Mettre à disposition plus de logements sociaux (HLM)	52	0	19	19	60	19	79	2	100	①
Prévoir les infrastructures nécessaires comme les transports, les crèches dans les programmes de logements	25*	-	16	16	76	8	84	-	100	③
Favoriser la diversité des populations au sein des logements sociaux	17*	-	12	12	41	47	88	-	100	⑥

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

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

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

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

I - ENVIRONNEMENT

Proportion d'usagers

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

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

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

Modes de contact

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

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

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

Satisfaction globale des usagers

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

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

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

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

Raisons du mécontentement

R78 Pourquoi en avez-vous été mécontent ?

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

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

**Attention : Base faible*

Principale attente concernant ce service public

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

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

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

Satisfaction concernant la principale attente

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

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

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

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

Satisfaction détaillée par attente

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

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

*Attention : Base faible

Satisfaction concernant l'accueil

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

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

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

III.3 - Récapitulatif

DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANCAIS

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

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

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

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES USAGERS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

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

Eléments explicatifs (exemple "santé publique") :

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

COMPARAISON AUPRES DES USAGERS

SATISFACTION GENERALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

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

Eléments explicatifs : voir page précédente

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

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

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

	Emploi	Environnement	Fiscalité	Logement	Sécurité sociale	Education nationale	Police et gendarmerie	Justice	Santé publique	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne
Usagers se mettant en contact : en se déplaçant, en face-à-face	77%	37%	41%	49%	45%	77%	69%	63%	71%	63,3%	58,8%
Usagers se mettant en contact : par Téléphone	49%	22%	35%	42%	49%	40%	45%	25%	66%	44,1%	41,4%
Usagers se mettant en contact : par Internet	37%	23%	23%	22%	20%	18%	6%	5%	4%	16,1%	17,6%
Rappel "Internet" oct 2006	35%	-	20%	-	12%	10%	2%	5%	1%	12,1%	-
Evolution : progression en % en 1 an	+6%	-	+15%	-	+66%	+55%	+300%	=	+400%	+33%	-

Potentiel "Internet" (question posée en oct. 2006)

Usagers se mettant déjà en contact par Internet ou étant prêt à le faire à l'avenir	78%	-	68%	-	66%	67%	47%	56%	44%	68,0%	-
---	-----	---	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-------	---