



Les services publics vus par les Français et les usagers

*Baromètre de l'Institut Paul
Delouvrier*

Edition 2019

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



Sommaire

1

Regard des Français sur les services publics 4

2

Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics 17

3

Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics 24

4

Résultats par service public 34

Institut Paul Delouvrier

En partenariat avec la DITP
(Délégation Interministérielle
de la Transformation Publique)

Kantar

Emmanuel Rivière
emmanuel.riviere@kantar.com
01 40 92 46 30

Guillaume Caline
guillaume.caline@kantar.com
01 40 92 35 91

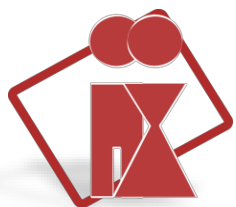
Camille Morisson
camille.morisson@kantar.com
01 40 92 44 93

70ZK58

Ce document a été rédigé en accord avec les procédures Qualité Kantar
Il a été contrôlé par Guillaume CALINE, Directeur du Pôle Enjeux publics et Opinion chez Kantar



Méthodologie et dates d'enquête



Echantillon

- > Echantillon national de **2500 personnes**, représentatif de l'ensemble des résidents en France âgés de 15 ans et plus. Méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence) et stratification par région et catégorie d'agglomération.
- > Au sein de cet échantillon ont été identifiés des sous-échantillons d'utilisateurs de **9 services publics**. Dans les résultats d'ensemble, les utilisateurs de ces services publics apparaissent à leur poids démographique réel dans la population.
- > Cette année, un sur-échantillon de **2501 personnes** a été réalisé auprès des habitants des agglomérations de 100 000 habitants et plus et de l'agglomération parisienne afin d'interroger en son sein un nombre plus important d'utilisateurs du service public du logement.

Usagers de...



La police et la gendarmerie (1066)



La santé publique (1402)



L'éducation nationale (831)



L'environnement (415)



La sécurité sociale (1065)



La justice (375)



La fiscalité et la collecte des impôts (1287)



Le logement (1231)



L'emploi, la lutte contre le chômage (642)



Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le 25 octobre et le 7 novembre.



Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet**.

1

Regard des Français sur les services publics

L'opinion positive des Français à l'égard des services publics se renforce cette année, tout comme la satisfaction moyenne des usagers.

74 %
(+3)

Satisfaction
moyenne des
usagers des
différents services
publics en 2019

48 %
(+7)

Opinion positive
moyenne des Français à
l'égard des différents
services publics en 2019

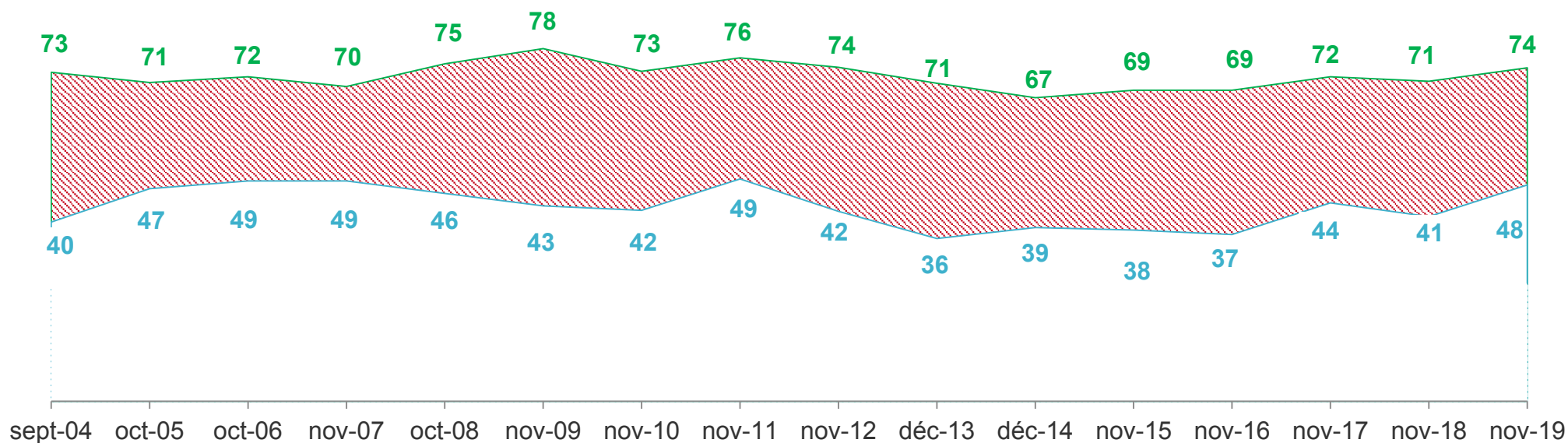
26
(-4)

Différence
satisfaction moins
opinion positive
en 2019

* (X) Evolution vs 2018

— Satisfaction — Opinion  Différence satisfaction - opinion

En %



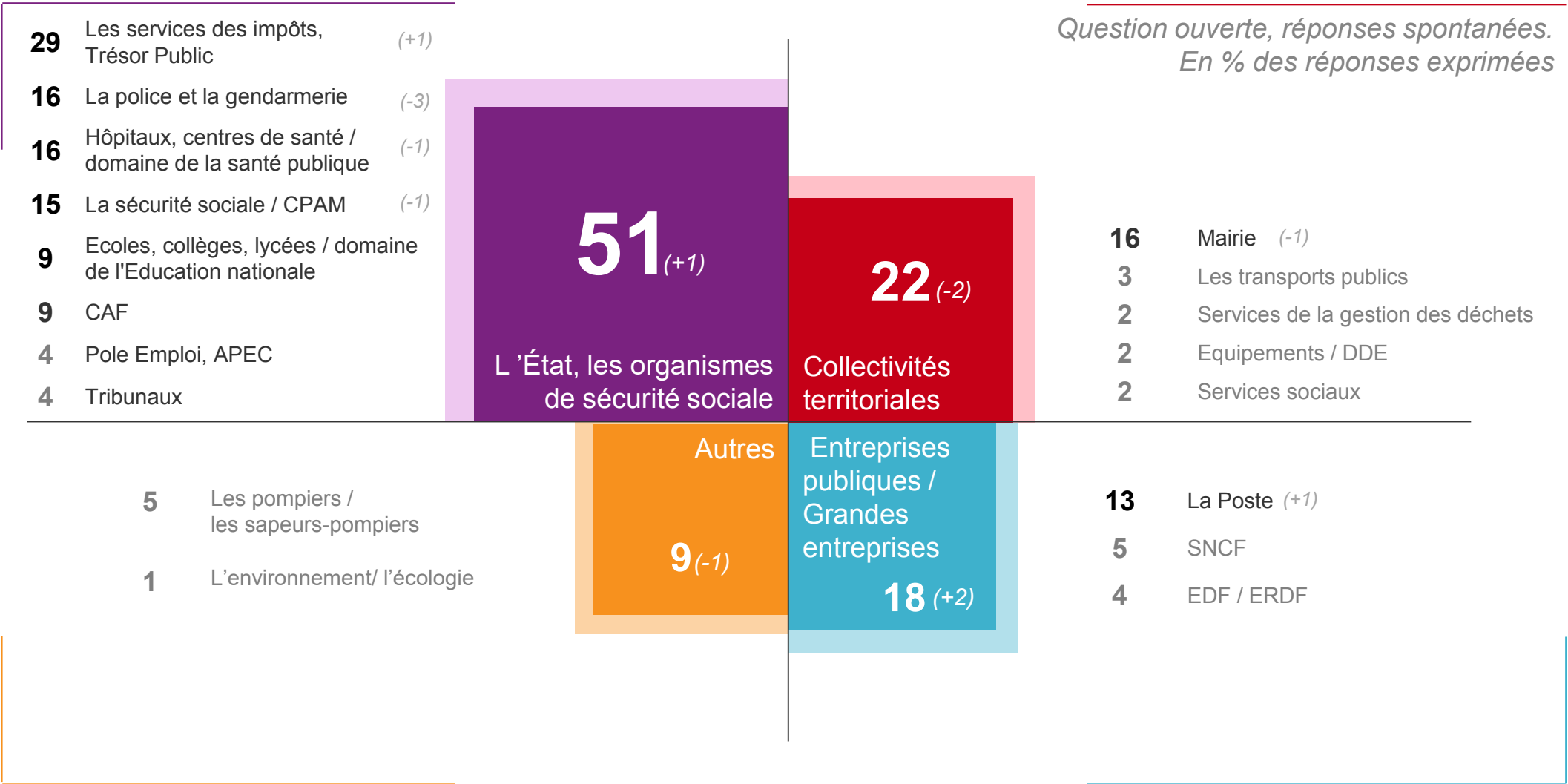
Les impôts et la fiscalité arrivent une fois de plus en tête des services publics les plus présents à l'esprit des Français avec la police et la gendarmerie, les mairies et la santé publique



Base : Ensemble (2500)

Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

Les impôts et la fiscalité arrivent une fois de plus en tête des services publics les plus présents à l'esprit des Français avec la police et la gendarmerie, les mairies et la santé publique



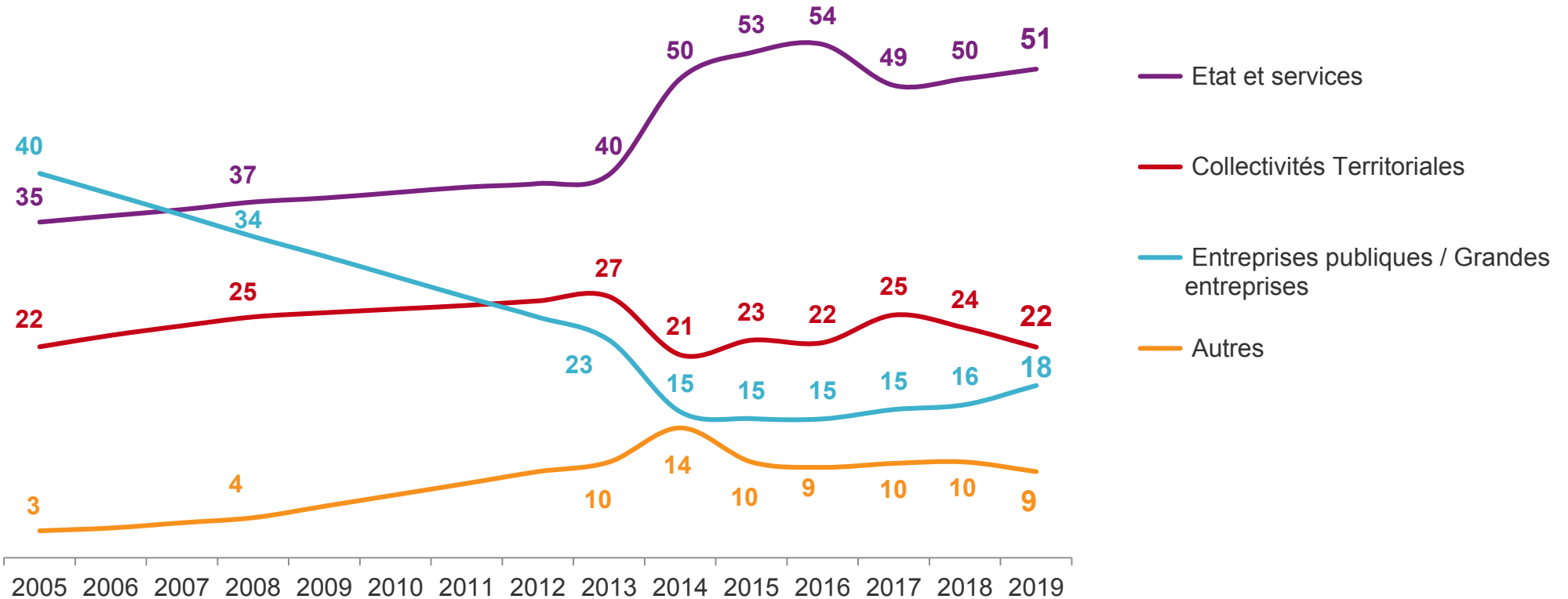
Base : Ensemble (2500)
Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

* (X) Evolution vs 2018

L'Etat et ses services se renforcent en tête des évocations spontanées liées aux services publics. On observe une légère baisse pour les collectivités territoriales et une légère hausse pour les entreprises publiques

En % des réponses exprimées

Question ouverte, réponses spontanées.
En % des réponses exprimées



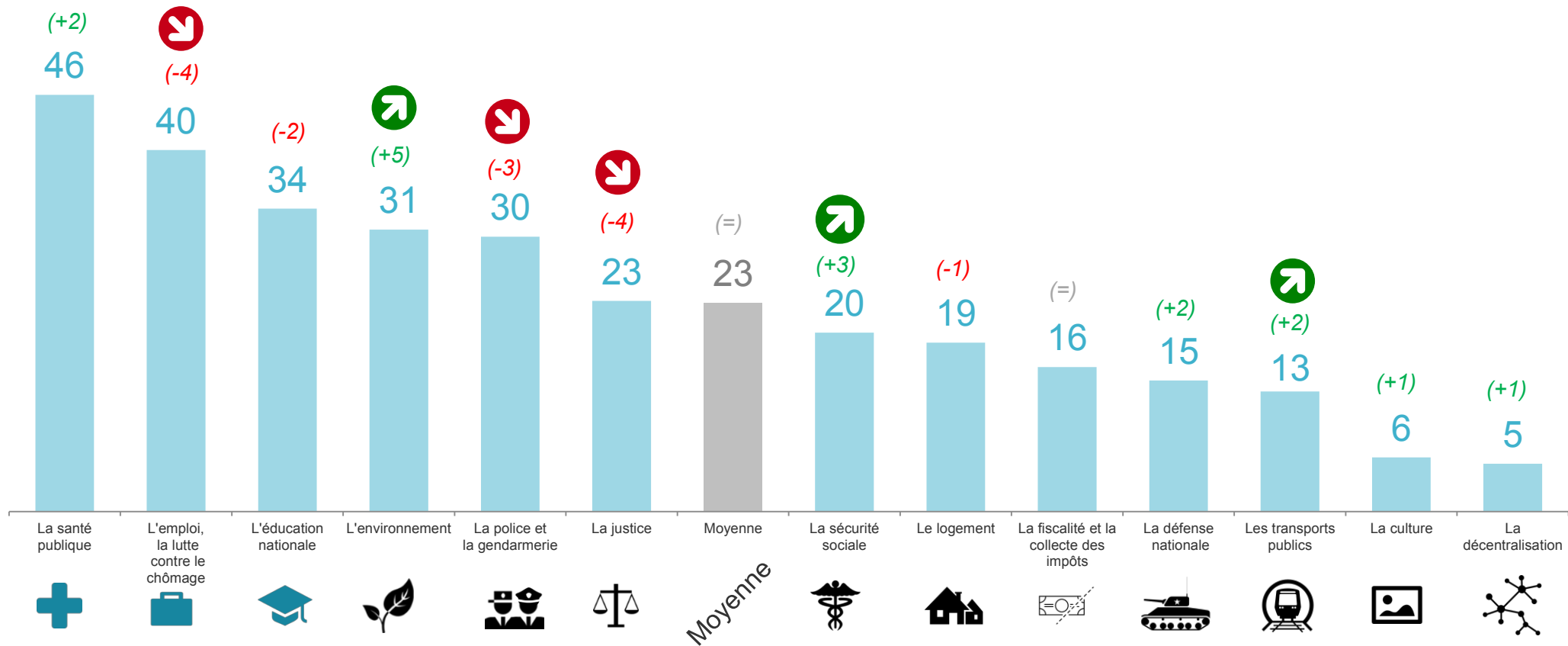
Base : Ensemble (2500)

Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

Pour la 1^{ère} fois la santé publique passe nettement en tête des priorités des Français à l'égard des services publics, devant l'emploi. Les attentes en matière d'environnement sont de plus en plus prégnantes, et ce domaine focalise désormais davantage d'attentes que la police et gendarmerie, et la justice

En %

Cité dans les trois premières priorités



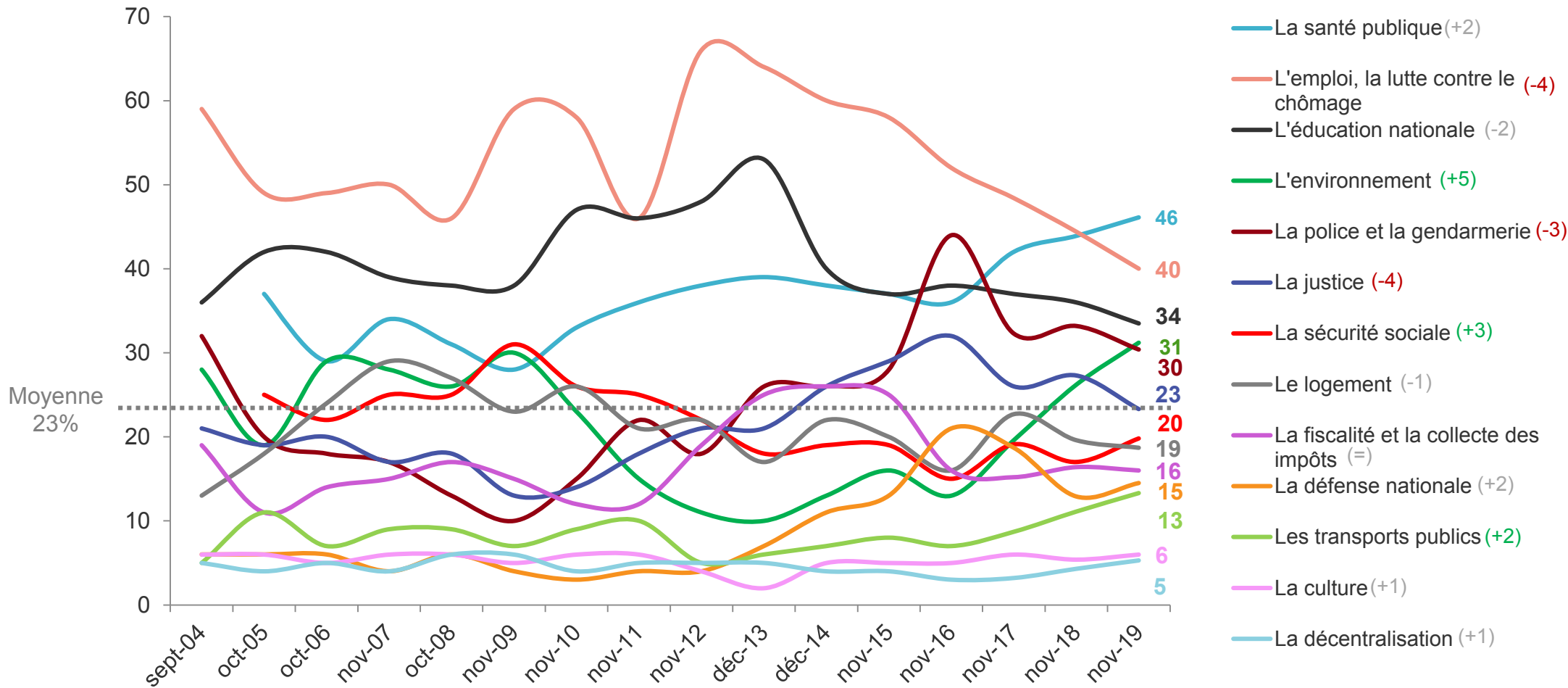
Base : Ensemble (2500)

* (X) Evolution vs vague précédente

Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

Pour la 1^{ère} fois la santé publique passe nettement en tête des priorités des Français à l'égard des services publics, devant l'emploi. Les attentes en matière d'environnement sont de plus en plus prégnantes, et ce domaine focalise désormais davantage d'attentes que la police et gendarmerie, et la justice

En %

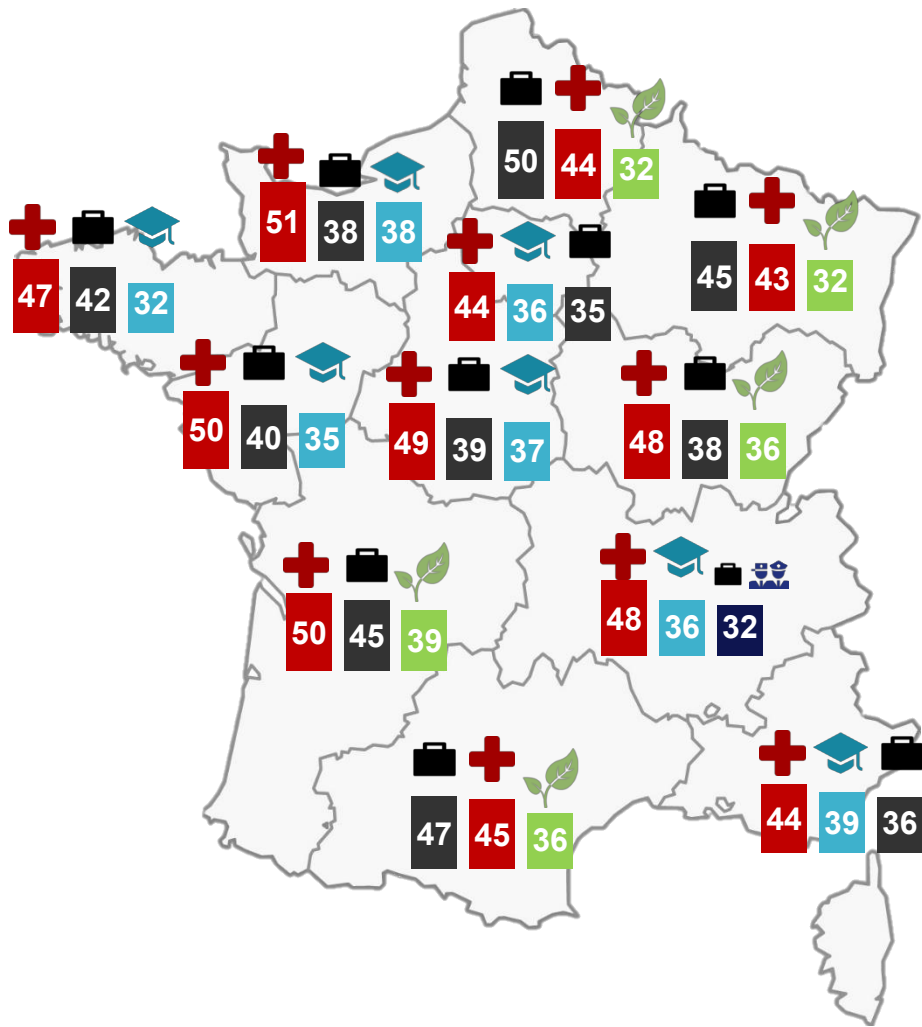
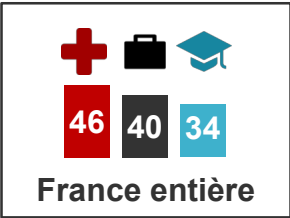


(X) Evolution vs vague précédente

Base : Ensemble (2500)

Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

9 régions placent la santé au premier rang des priorités. Dans les Hauts-de-France, le Grand Est et l'Occitanie, c'est l'emploi qui est cité en premier. À noter que 6 régions placent désormais l'environnement dans le trio de tête des priorités.

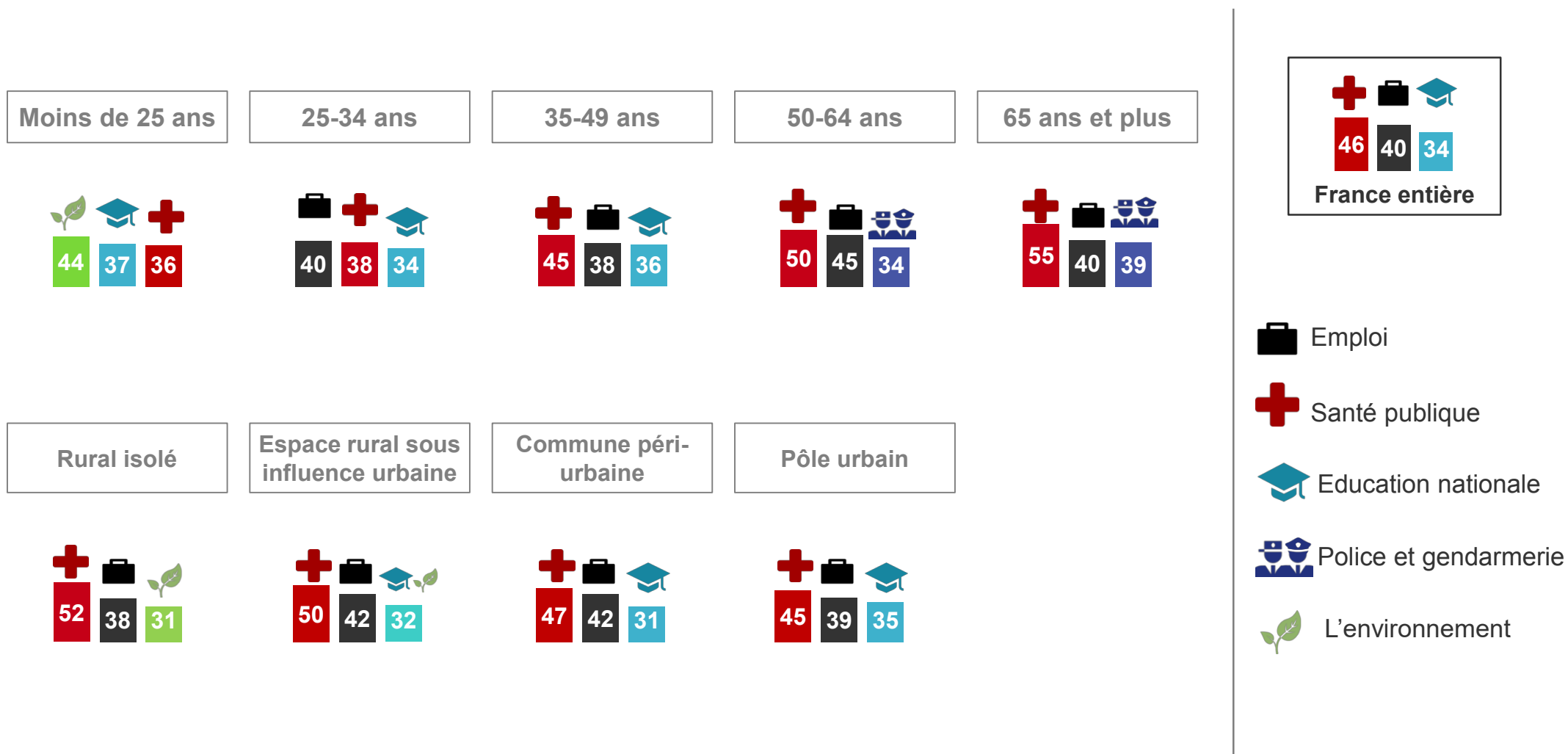


- Emploi
- Santé publique
- Education nationale
- Police et gendarmerie
- L'environnement
- La justice

Base : Ensemble (2500)
Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

Ces résultats par région sont donnés à titre indicatif. L'échantillon interrogé est représentatif au niveau national mais pas au niveau de chaque région.

L'environnement arrive désormais en 1^{re} position des priorités des moins de 25 ans.
Chez les 35 ans et plus, c'est la santé publique qui apparaît comme la demande prioritaire

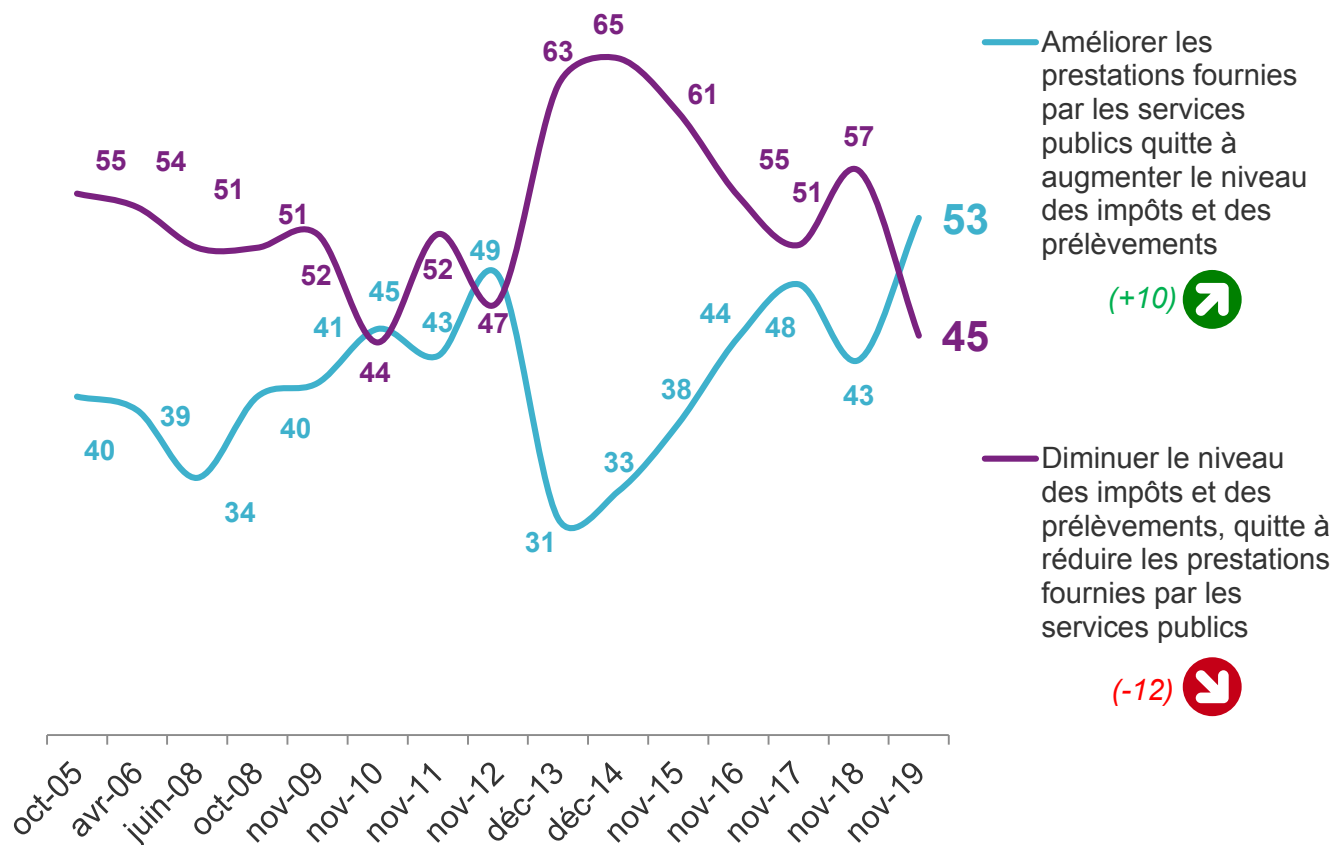


Base : Ensemble (2500)

Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

Après une baisse en 2018, la préférence pour une amélioration des services publics à une diminution des impôts atteint son niveau le plus haut depuis le début du baromètre

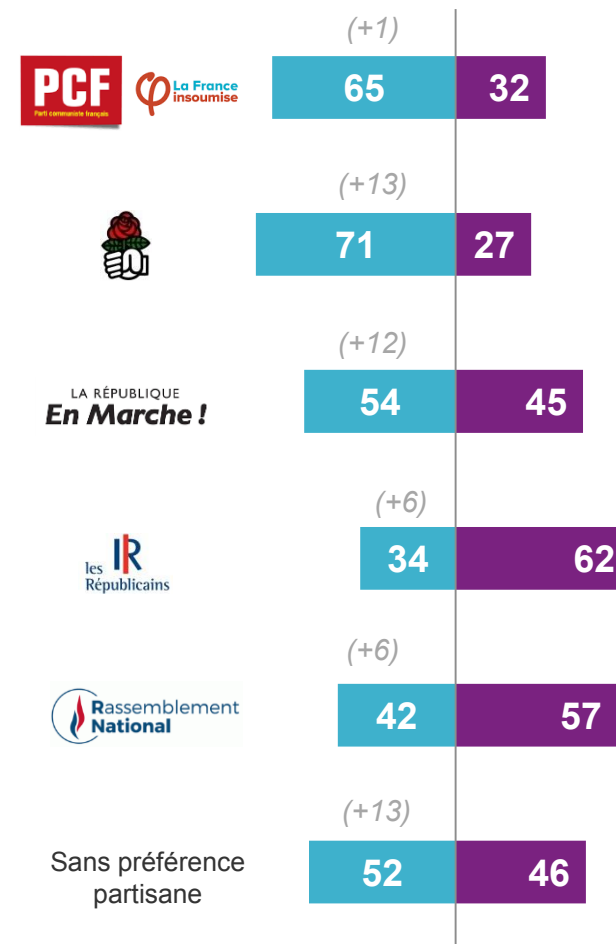
En %



Base : Ensemble (2500)

Q16. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :

Résultats en fonction de la sympathie partisane

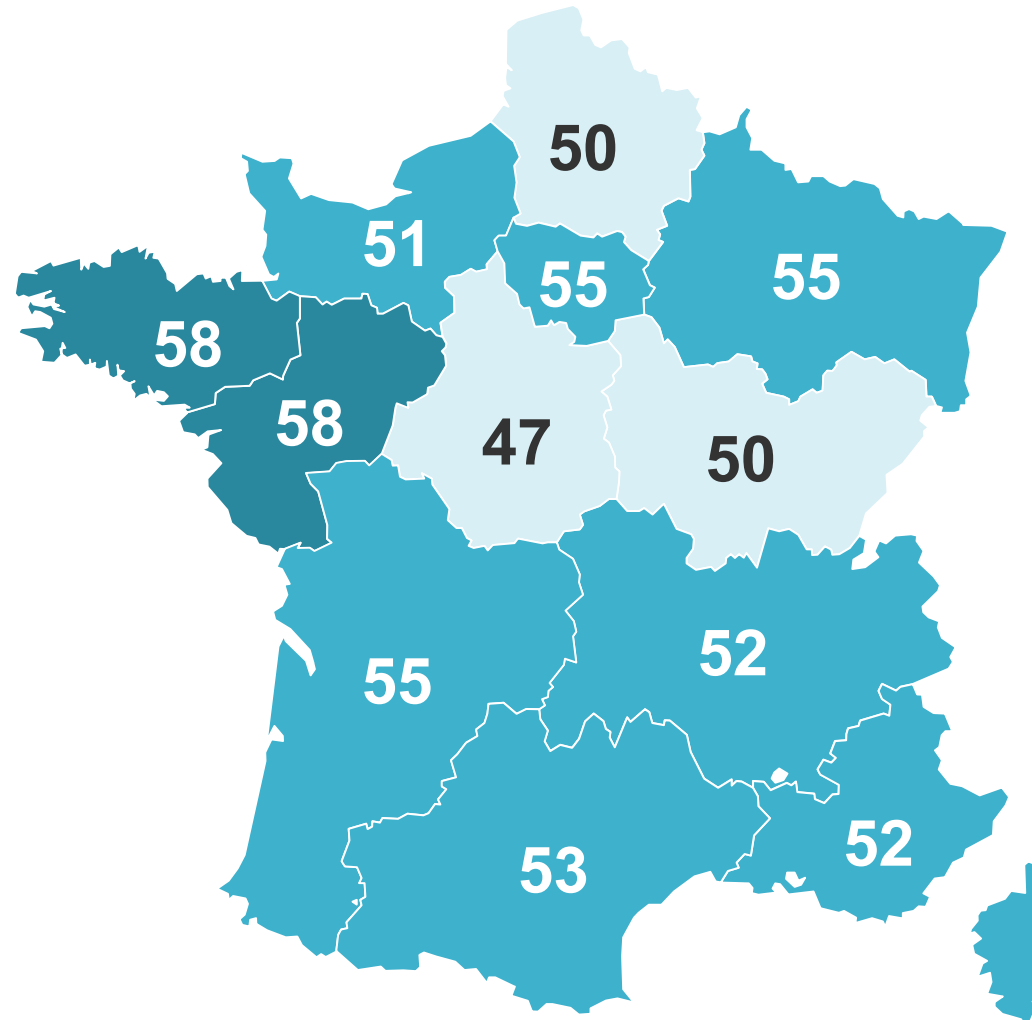


Les habitants de la Bretagne et des Pays de la Loire sont ceux qui expriment le plus une préférence pour l'amélioration des services publics quitte à augmenter les impôts.
Les habitants des régions Centre-Val-de-Loire, Bourgogne-Franche-Comté et Hauts-de-France se montrent davantage partagés.

53%

France entière

Améliorer les prestations
fournies par les services
publics quitte à augmenter
le niveau des impôts et des
prélèvements

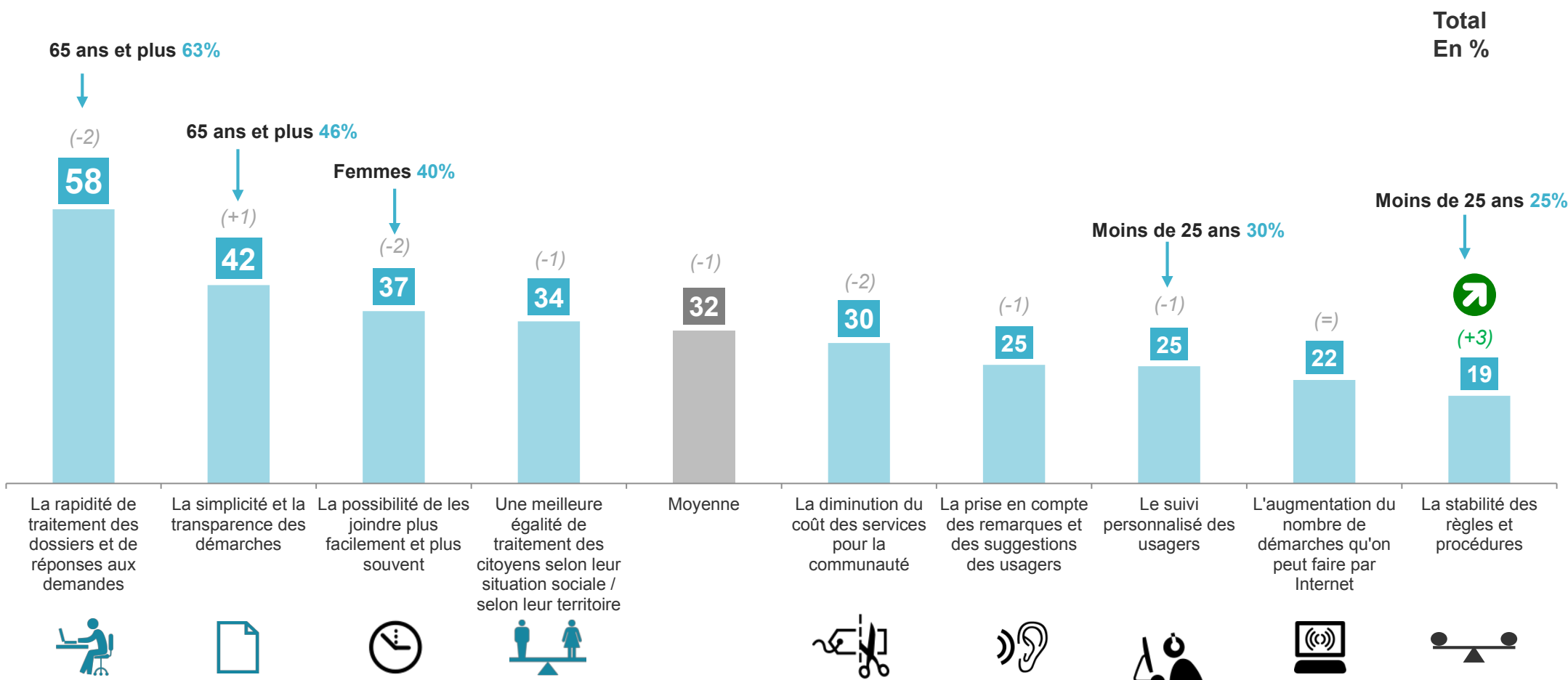


Base : Ensemble (2500)

Q16. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :

Ces résultats par région sont donnés à titre indicatif. L'échantillon interrogé est représentatif au niveau national mais pas au niveau de chaque région.

La rapidité dans le traitement des dossiers reste l'attente la plus importante, notamment chez les personnes âgées de 65 ans et plus. Le souhait de stabilité dans les règles et les procédures progresse légèrement cette année



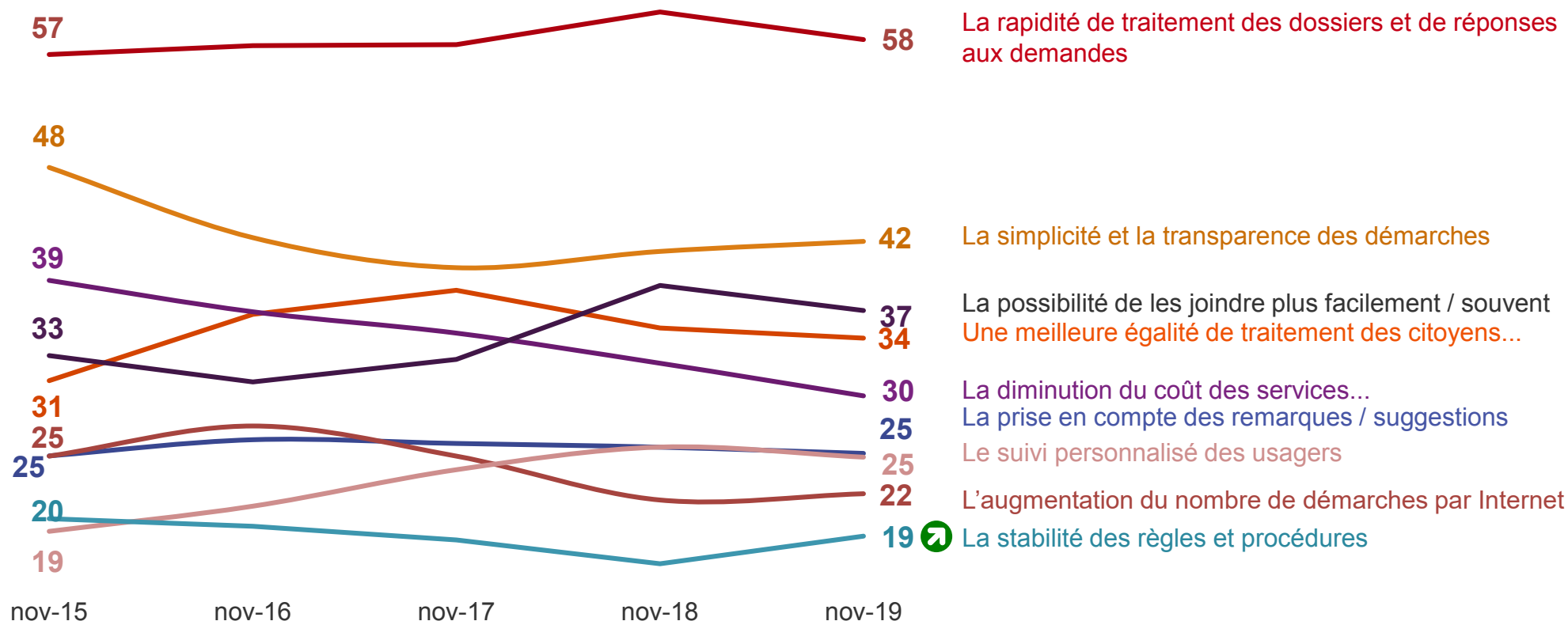
(X) Evolution par rapport à 2018

Base : Ensemble (2500)

Q19. Globalement, sur quelles dimensions attendez-vous que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années ?

La rapidité dans le traitement des dossiers reste l'attente la plus importante en matière de progrès des services publics.

En %



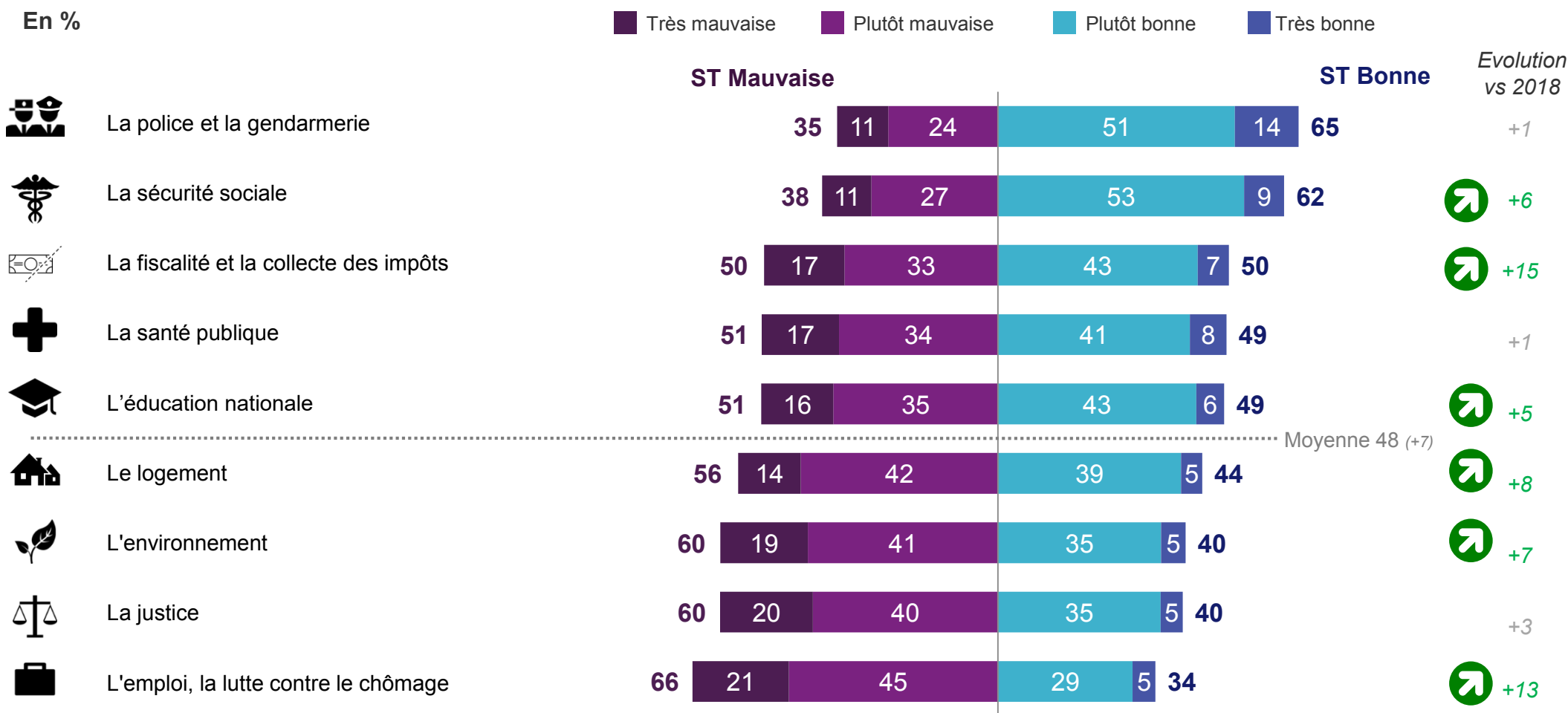
Base : Ensemble (2500)

Q19. Globalement, sur quelles dimensions attendez-vous que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années ?

2

Comparaison de l'opinion des Français à l'égard
des différents services publics

L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat s'améliore par rapport à 2018, et en particulier en matière de fiscalité et d'emploi



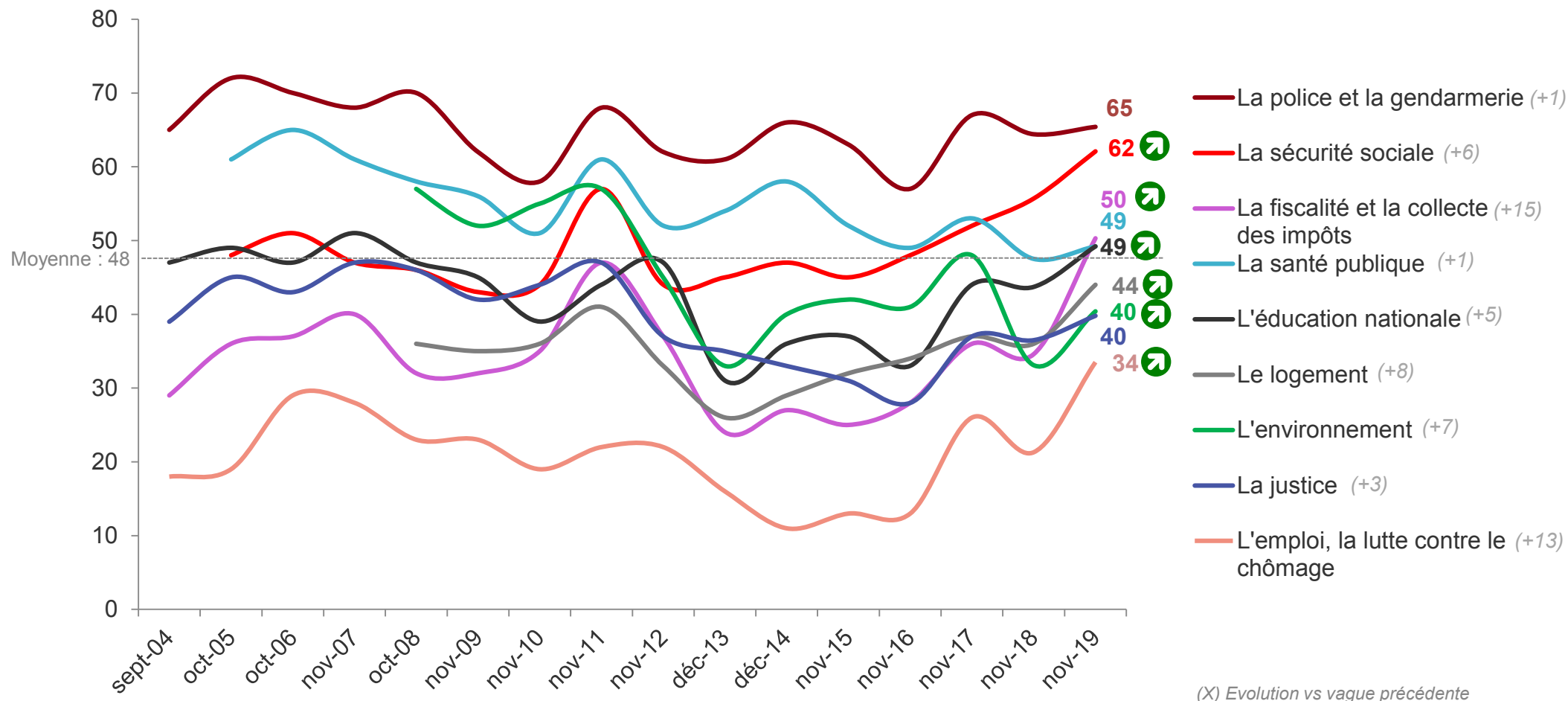
Base : 2500

Q14. [...] avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

La mise en place réussie du prélèvement à la source et l'exonération de la taxe d'habitation d'une part, la baisse du chômage d'autre part, expliquent sans doute cette embellie plus marquée des jugements en matière d'impôts et d'emploi

ST Bonne opinion

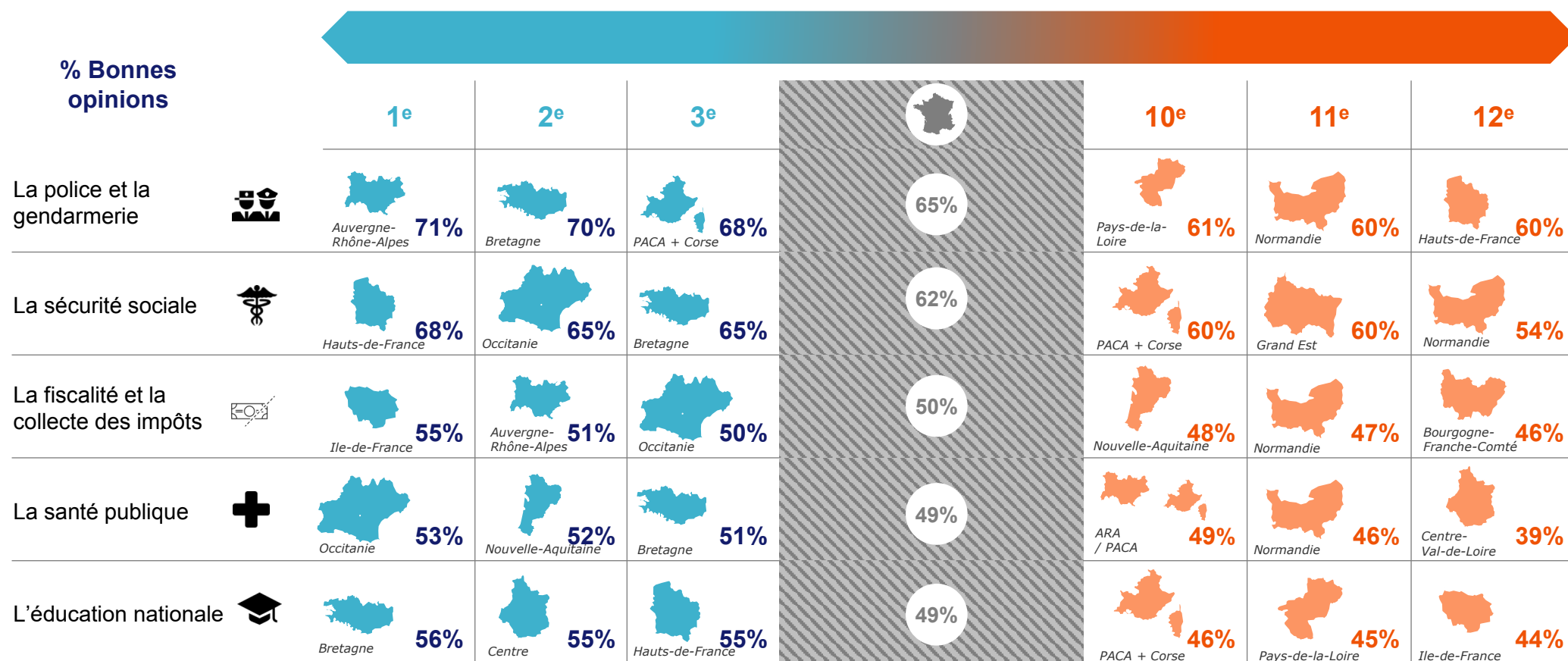
En %



Base : 2500

Q14. [...] avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat dans ses différents domaines d'intervention varie selon les régions. Les Bretons et les Franciliens se montrent souvent plus positifs. Les Normands et les habitants de la région Grand Est sont plus critiques

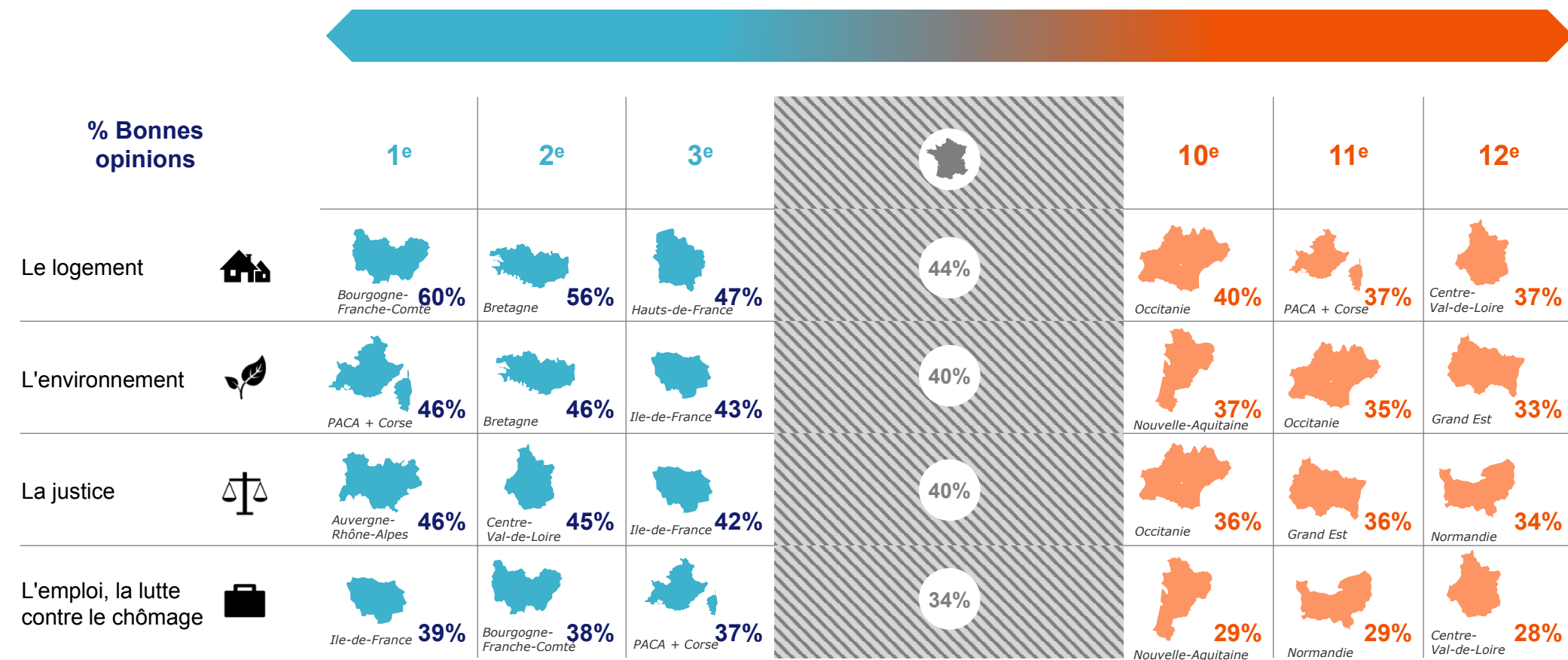


Base : 2500

Q14. [...] avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

Ces résultats par région sont donnés à titre indicatif. L'échantillon interrogé est représentatif au niveau national mais pas au niveau de chaque région.

L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat dans ses différents domaines d'intervention varie selon les régions. Les Bretons et les Franciliens se montrent souvent plus positifs. Les Normands et les habitants de la région Grand Est sont plus critiques



Base : 2500

Q14. [...] avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

Ces résultats par région sont donnés à titre indicatif. L'échantillon interrogé est représentatif au niveau national mais pas au niveau de chaque région.

L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat dans ses différents domaines d'intervention varie selon les régions.

Focus sur quelques régions.

Les plus positifs



Bretagne : Dans l'ensemble, **les Bretons portent des jugements plus positifs sur l'action de l'Etat dans les différents domaines**. Ils figurent à 6 reprises dans le Top 3 des régions les plus positives : c'est le cas en matière de sécurité sociale, de santé publique, d'éducation nationale, de police et gendarmerie, d'environnement et de logement.



Île-de-France : Les Franciliens se montrent également souvent plus positifs que les habitants des autres régions. Ils se situent dans le Top 3 pour 4 services publics : l'emploi, la justice, la fiscalité et l'environnement. En revanche les Franciliens sont les plus critiques s'agissant de l'action de l'Etat en matière d'éducation nationale.

Les plus critiques



Normandie : A l'inverse, les Normands sont souvent parmi les plus négatifs. On les retrouve parmi les régions les plus critiques dans 6 secteurs : la sécurité sociale, la santé publique, la police et gendarmerie, l'emploi, la justice et la fiscalité.

Les ambivalents












Occitanie : les habitants de l'Occitanie se montrent particulièrement positifs concernant l'action de l'Etat en matière de sécurité sociale, de santé publique et de fiscalité. En revanche on les retrouve parmi les plus critiques concernant la justice, l'environnement et le logement.



Paca et Corse : leurs habitants sont plus positifs que la moyenne des Français s'agissant de l'action de l'Etat en matière d'environnement, de police et gendarmerie et d'emploi. En revanche ils sont les plus critiques s'agissant du logement, de la sécurité sociale, de la santé publique et de l'éducation nationale.

Les jeunes expriment des jugements plus positifs à l'égard de l'action de l'Etat. Les habitants des zones rurales, eux, sont plus négatifs concernant l'ensemble des domaines.

		Police et Gendarme- rie 	Sécurité sociale 	Fiscalité 	Santé publique 	Education 	Logement 	Environ- nement 	Justice 	Emploi 
	Taux de bonne opinion	65	62	50	49	49	44	40	40	34
Sexe	Homme	67	64	56	52	53	45	43	42	38
	Femme	64	60	45	46	46	43	38	37	29
Age	Moins de 25 ans	66	76	48	65	49	56	40	46	42
	25 à 34 ans	67	70	55	60	60	57	50	49	45
	35 à 49 ans	61	60	45	46	49	43	41	41	32
	50 à 64 ans	62	54	48	40	43	39	38	36	26
	65 ans et plus	72	60	57	46	49	36	37	34	30
Catégorie d'agglomération	Rural	64	58	48	43	47	40	34	35	27
	2.000 à 20.000 hab.	70	64	49	50	50	47	43	42	34
	20.000 à 100.000 hab.	66	67	54	51	57	46	43	40	35
	Plus de 100.000 hab.	64	62	49	52	49	46	40	40	34
	Agglomération parisienne	66	63	56	52	46	42	46	45	40
Région	Région Parisienne	67	62	55	49	44	42	43	42	39
	Province	65	62	49	49	50	45	40	39	32
Profession de l'interviewé	ST CSP +	66	62	52	50	50	47	42	44	37
	ST CSP -	61	61	44	49	52	48	43	39	31
	ST Inactif, retraité	68	63	53	49	47	40	38	37	33

Base : 2500

Q14. [...] avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

***inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne**

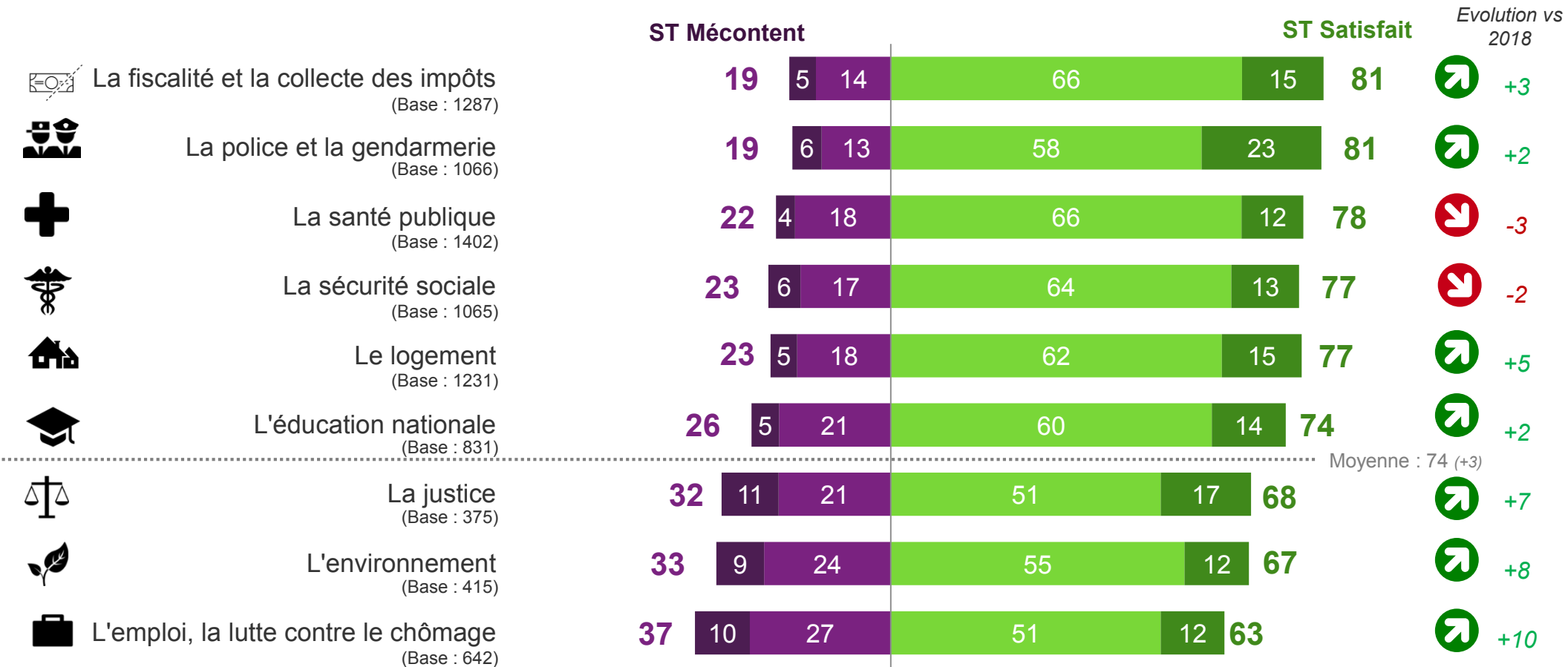
3

Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics

Le niveau de satisfaction des usagers du service public progresse dans quasiment tous les domaines et en particulier l'emploi et l'environnement. La santé publique et la sécurité sociale sont les seuls domaines à connaître un léger recul cette année

En %

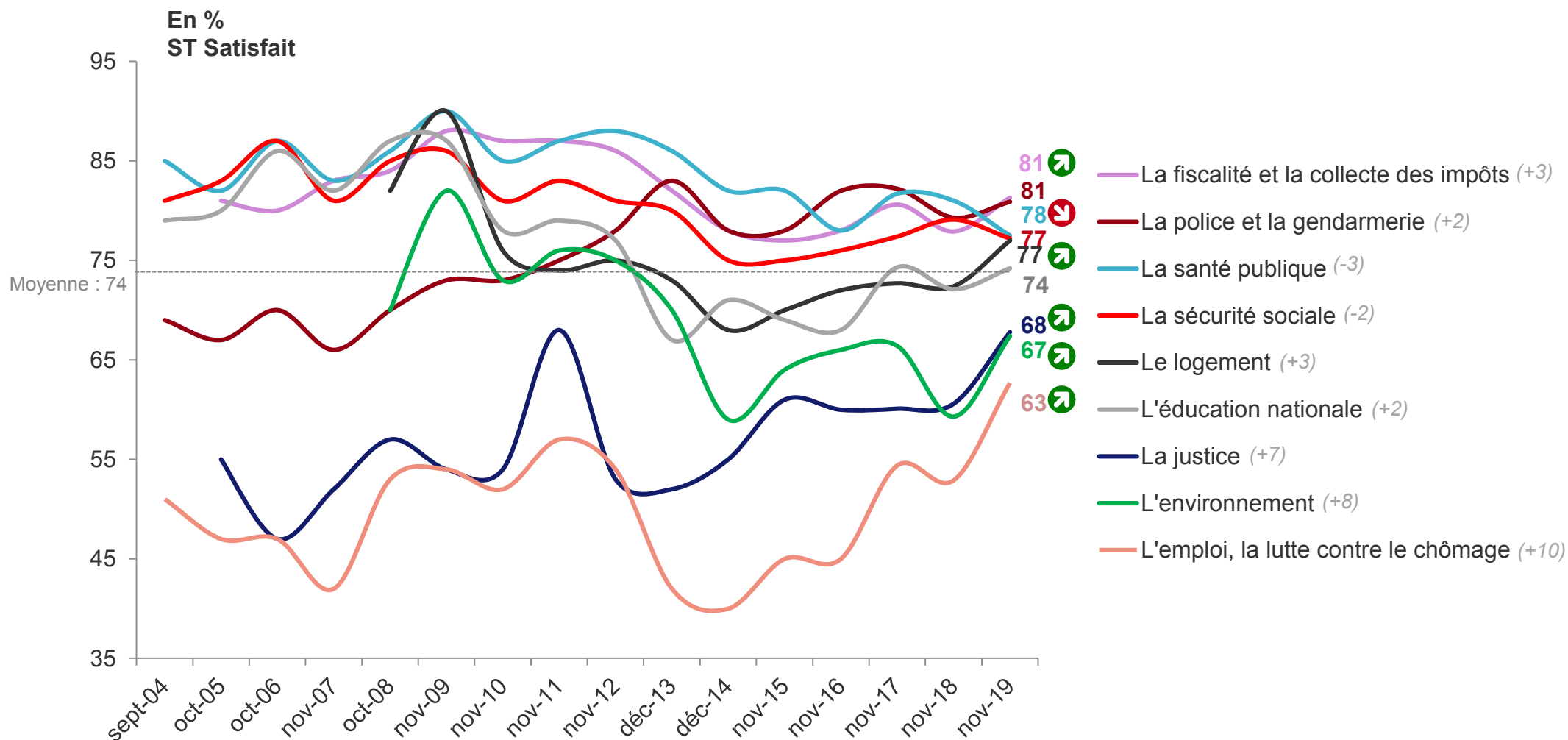
Ne sait pas Très mécontent Plutôt mécontent Plutôt satisfait Très satisfait



Base : Usagers

A2... J2. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...

Le niveau de satisfaction des usagers du service public progresse dans quasiment tous les domaines et en particulier l'emploi et l'environnement. La santé publique et la sécurité sociale sont les seuls domaines à connaître un léger recul cette année



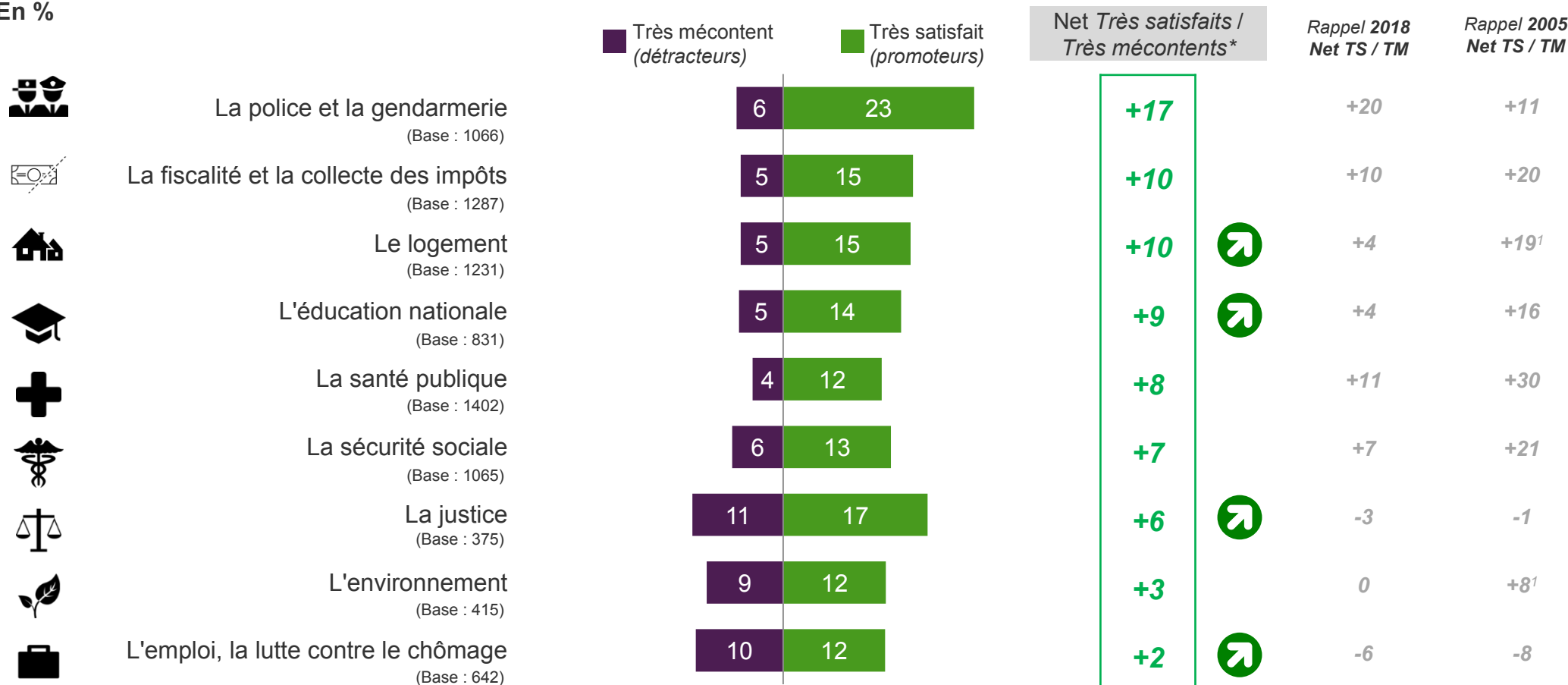
(X) Evolution vs vague précédente

Base : Usagers

A2... J2. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...

Dans le détail, la différence entre la part des usagers *très satisfaits* et *très mécontents* est positive pour l'ensemble des domaines et s'améliore notamment pour la justice, l'emploi, le logement et l'éducation nationale

En %

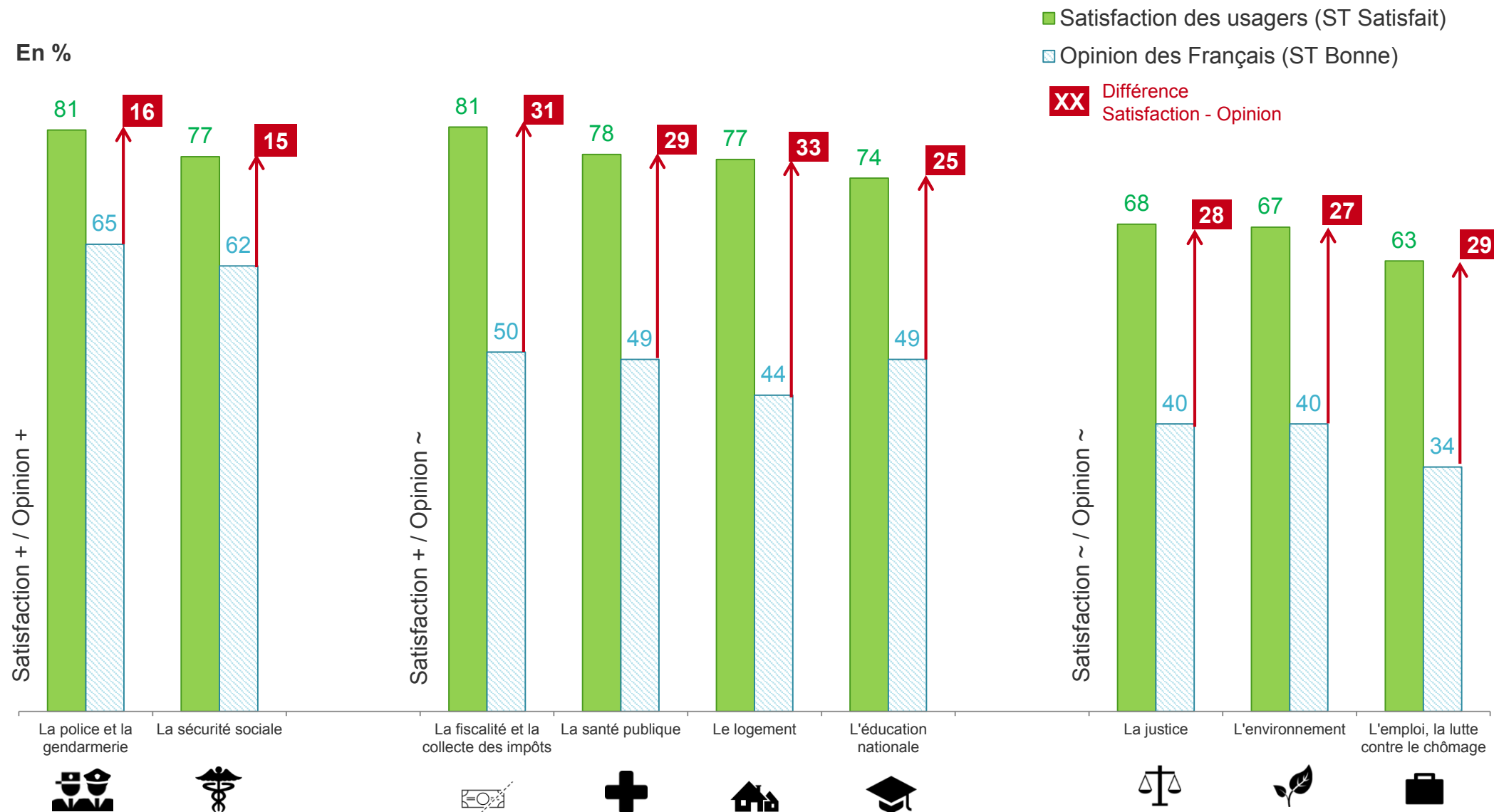


*Ce net correspond à la différence entre la part d'usagers très satisfaits (les promoteurs) et celle des usagers très mécontents (les détracteurs) de l'action de chaque service public.

¹ Les services publics du logement et de l'environnement n'étaient pas posés dans la première vague du baromètre en 2005. L'évolution fait référence à 2007, date de leur inclusion dans le baromètre.

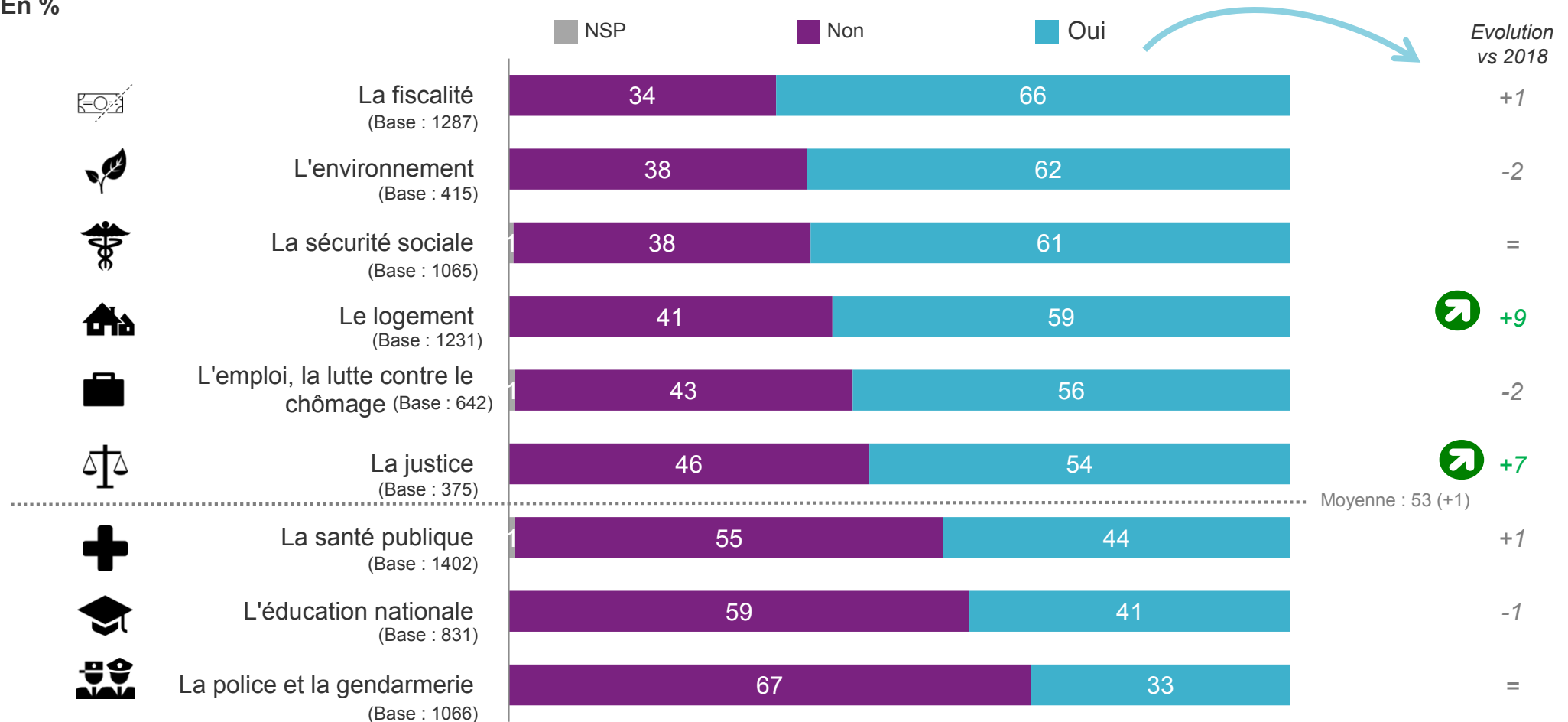
La police et la gendarmerie, et la sécurité sociale sont les services qui concilient le mieux bonne opinion des Français et satisfaction des usagers

En %



Une majorité d'utilisateurs juge que des économies sont possibles dans la plupart des services publics, ce sentiment se renforce dans les domaines du logement et de la justice. La santé publique, l'éducation et la police et la gendarmerie sont toujours des secteurs à protéger pour une majorité d'utilisateurs










En %



Base : Utilisateurs

A3... J3. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de...?

Les priorités aux yeux des usagers de chaque service public restent stables dans le temps, à l'exception de la justice, où la priorité redevient la rapidité de jugement des affaires.

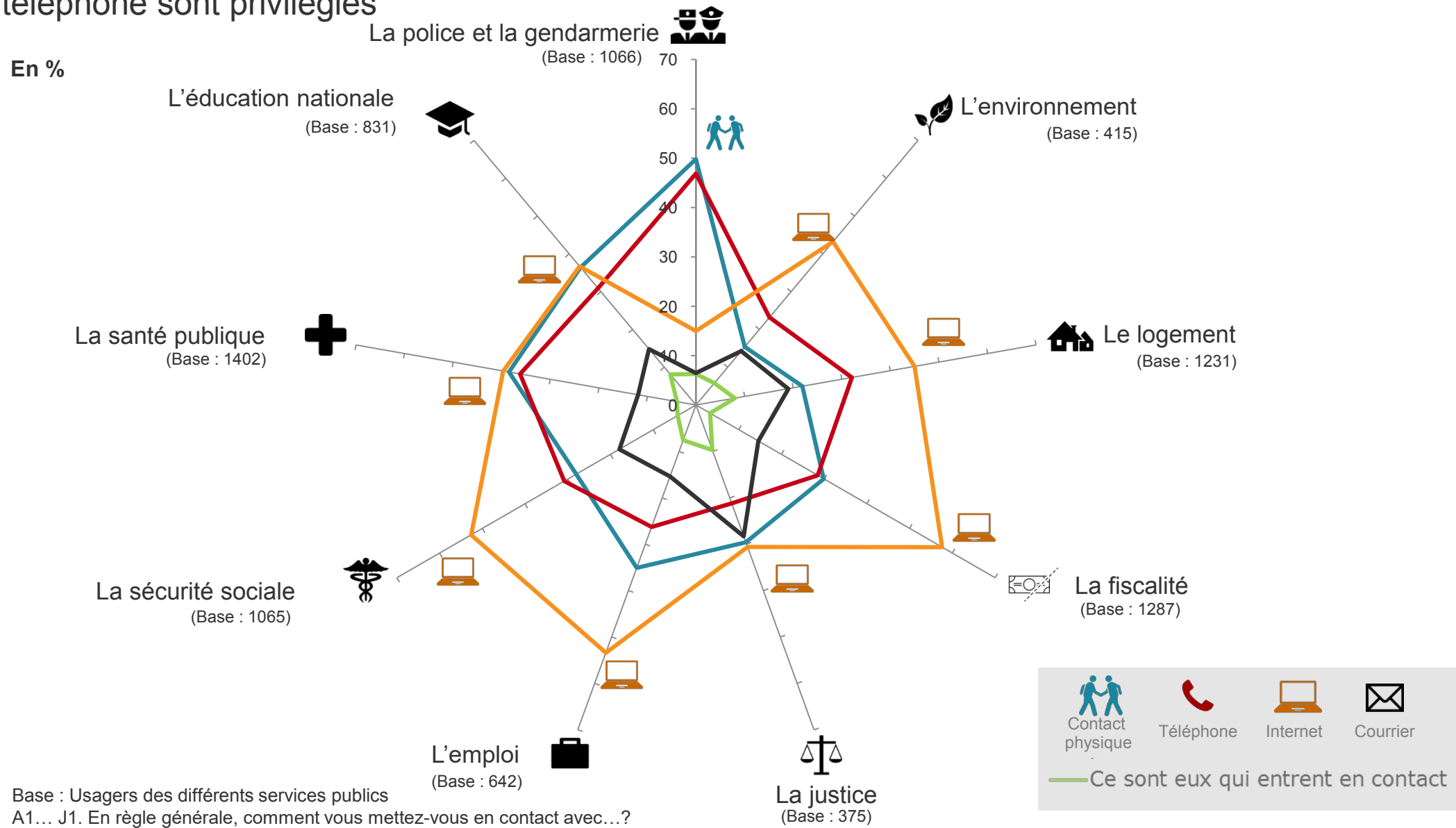
	sept-04	oct-05	oct-06	nov-07	oct-08	nov-09	nov-10	nov-11	nov-12	déc-13	déc-14	Nov-15	Nov-16	Nov-17	Nov-18	Nov-19
 Pol. / Gend.	Prévention	Capacité à se faire respecter		Présence au quotidien + prévention	Présence au quotidien + réactivité	Réactivité					Capacité à se faire respecter et réactivité		Capacité à se faire respecter			
 Santé	La qualité des soins reçus															
 Education	Discipline et civisme	Orienter les élèves	Communiquer aux élèves un savoir		Orienter les élèves	Communiquer aux élèves un savoir					Communiquer un savoir + Discipline et civisme		Communiquer un savoir		Discipline et civisme	
 Environ.					Qualité de l'info	Incitation	Incitation + qualité de l'info	Qualité de l'info			Incitation	Incitation + qualité de l'info		Incitation		
 Sécu.	Rapidité des remboursements		Cotisations et prestations justes	Rapidité des remboursements et des prestations		Niveau de remboursement	Rapidité des remboursements et des prestations			Niveau + rapidité de(s) remboursement	Cotisations et prestations justes + Niveau de remboursement		Niveau de remboursement			
 Justice	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs					Respect des suspects	Juger rapidement les affaires	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs		Juger rapidement les affaires	Juger rapidement les affaires + Prise en compte des victimes	Juger rapidement les affaires + être inflexible	Juger rapidement les affaires	Être inflexible	Juger rapidement les affaires	
 Fiscalité	Clarté et simplicité des documents administratifs				Clarté et simplicité des documents administratifs + disponibilité des personnels	Clarté et simplicité des documents administratifs	Disponibilité des personnels	Possibilité d'effectuer des démarches à distance	Attitude des personnels	Possibilité d'effectuer des démarches à distance	Clarté et simplicité des documents administratifs					
 Logement					Qualité des offres	Traitement équitable des citoyens		Rapidité dans la finalisation des dossiers			Traitement équitable des citoyens	Traitement équitable + simplicité des démarches	Traitement équitable des citoyens			
 Emploi	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses						Efficacité des formations	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses				Compétence du personnel + offres d'emploi adaptées		Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses		

Base : Ensemble (2500)

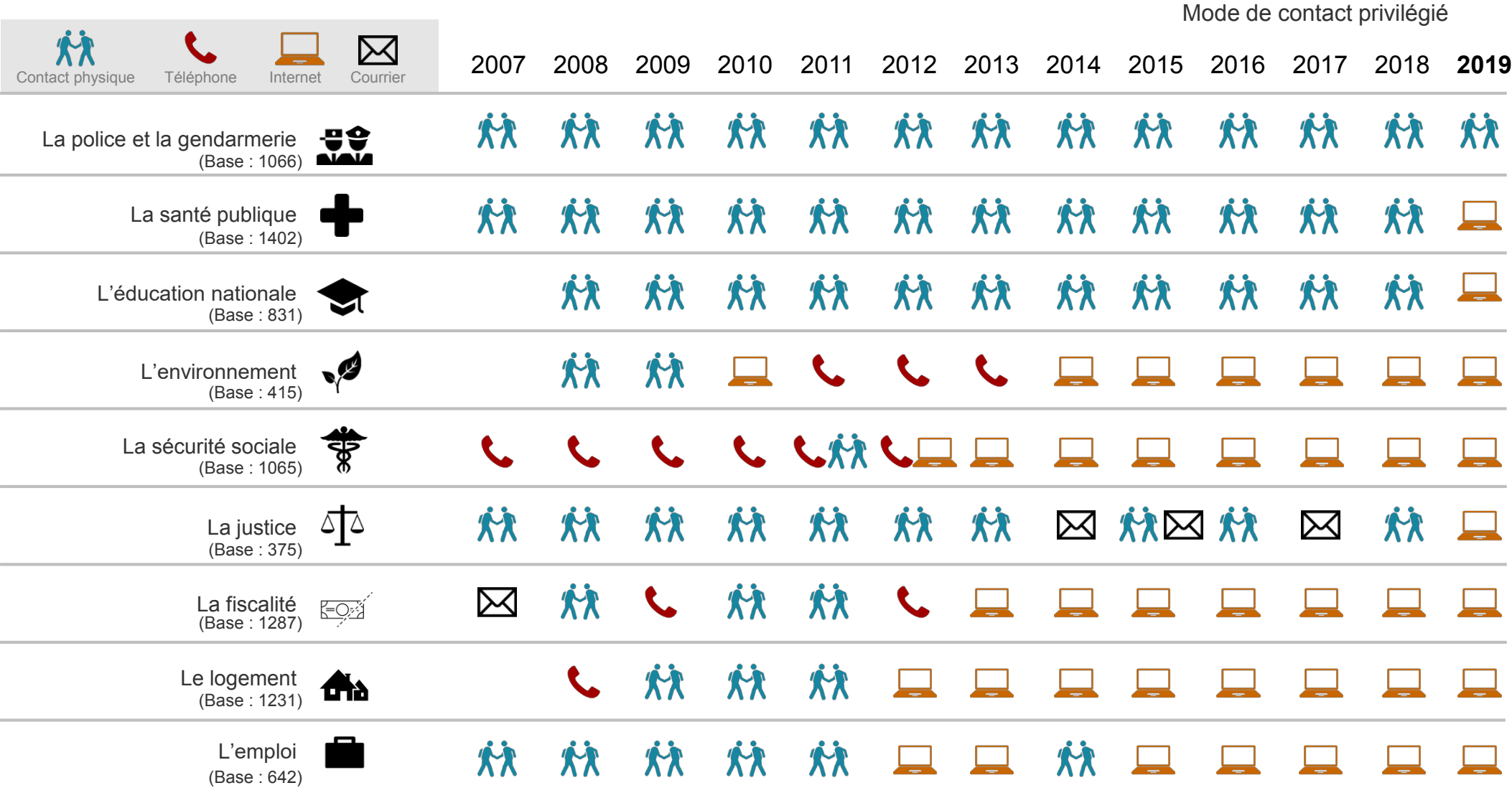
A4... J4. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de...

Internet est désormais le premier moyen utilisé par les usagers pour se mettre en contact avec un service public, à l'exception de la police et la gendarmerie pour lesquels le face-à-face et le téléphone sont privilégiés

En %










































Internet est désormais le premier moyen utilisé par les usagers pour se mettre en contact avec un service public, à l'exception de la police et la gendarmerie pour lesquels le face-à-face est privilégié



Base : Usagers
A1... J1. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec...?

Tableau de synthèse : importance, opinion, satisfaction, et possibilités de réaliser des économies

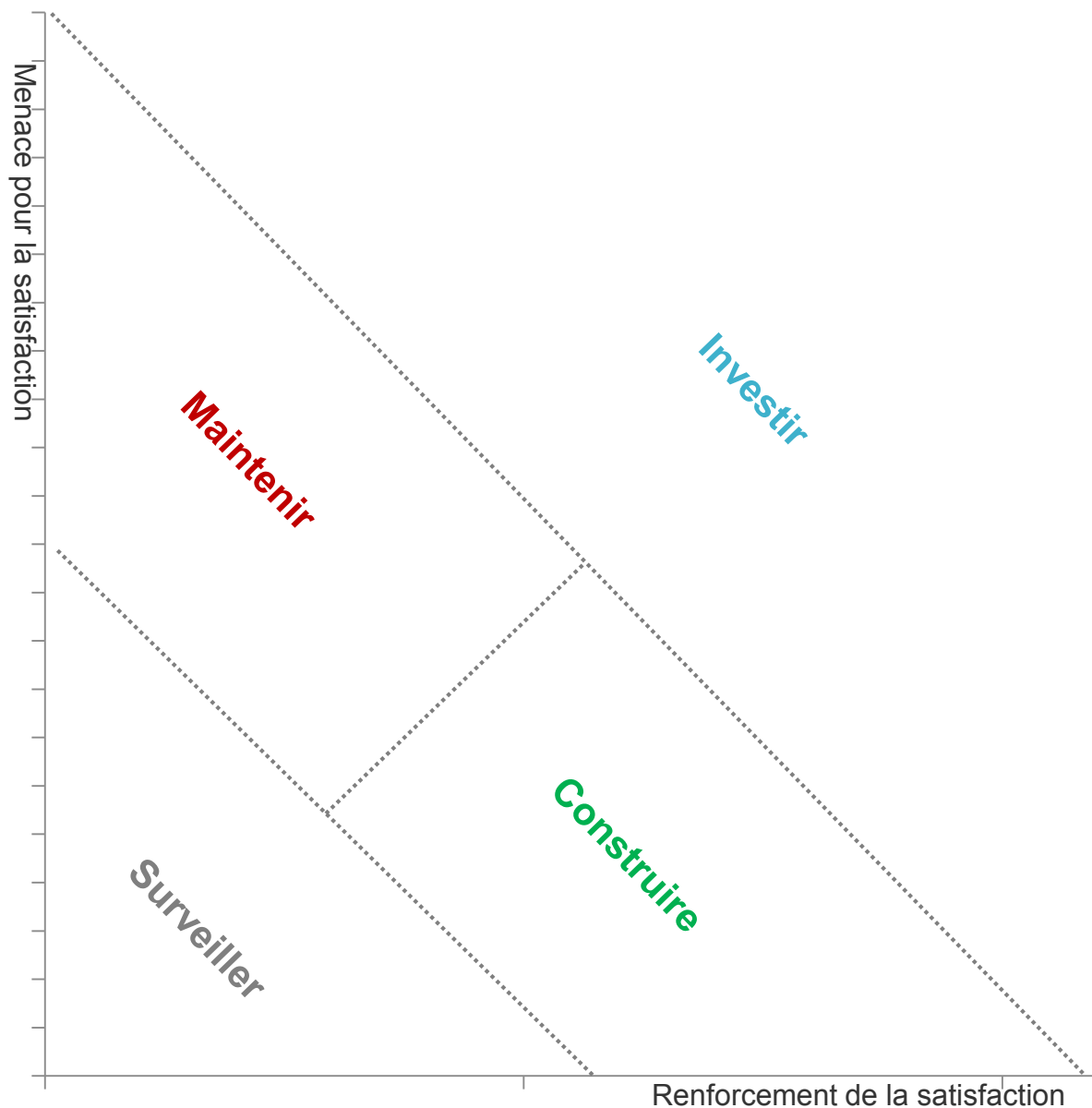
En %		Importance (cité dans les trois premières priorités)	Opinion (ST Bonne)	Satisfaction (ST Satisfait)	Economies possibles (Oui)
	La police et la gendarmerie	30 	 65	 81	33
	L'éducation nationale	 34	49 	74	41
	La santé publique	 46	49	 78 	44
	La sécurité sociale	20 	 62 	77	 61
	L'emploi, la lutte contre le chômage	 40 	34 	63 	56
	La justice	23 	40	68 	54
	La fiscalité	16	 50 	 81 	 66
	Le logement	19	44 	77 	59 
	L'environnement	31 	40 	67 	 62
MOYENNE		23	48	74	53

  Sont précisées ici les évolutions significatives positives ou négatives par rapport à 2018

4

Résultats par service public

Grille de lecture – Analyse asymétrique



Investir : Répondre aux attentes situées dans cette zone est primordial car une meilleure performance permet de renforcer fortement la satisfaction alors qu'une moindre performance l'affaiblit considérablement.

→ **Priorité n°1**

Construire : Dans cette zone, on trouve les attentes qui ont le potentiel de renforcer la satisfaction si la performance est améliorée mais une moindre performance n'aura pas un fort impact négatif sur la satisfaction

→ **Facteurs bonus**

Maintenir : Dans cette zone, on trouve les aspects qui peuvent potentiellement affaiblir la satisfaction si la performance est moindre. Il est primordial de garder un bon niveau de performance

→ **Facteurs d'hygiène (pré-requis)**

Surveiller : Dans cette zone, on trouve les aspects qui n'ont pas de fort impact sur la satisfaction, que le niveau de performance augmente ou diminue

→ **Attente marginale**

Dans les graphiques, le niveau de satisfaction pour chaque aspect est précisé.

4.1

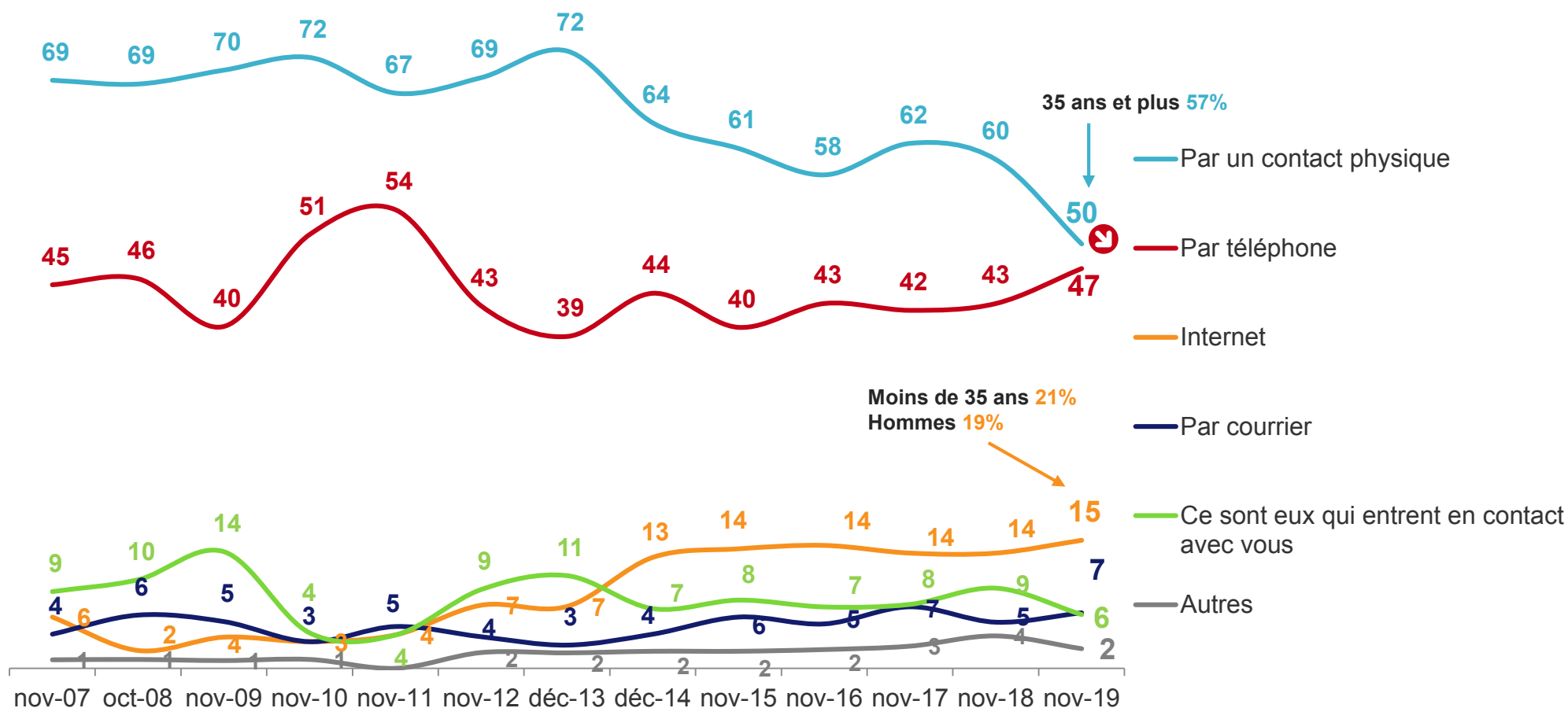
La police et la gendarmerie



Bien qu'encore en baisse cette année, le contact physique reste le mode de contact privilégié avec la police et la gendarmerie.



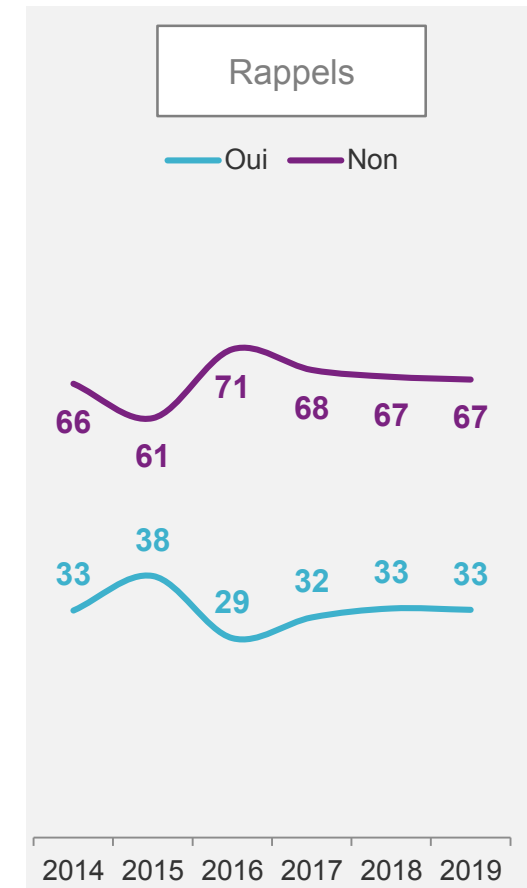
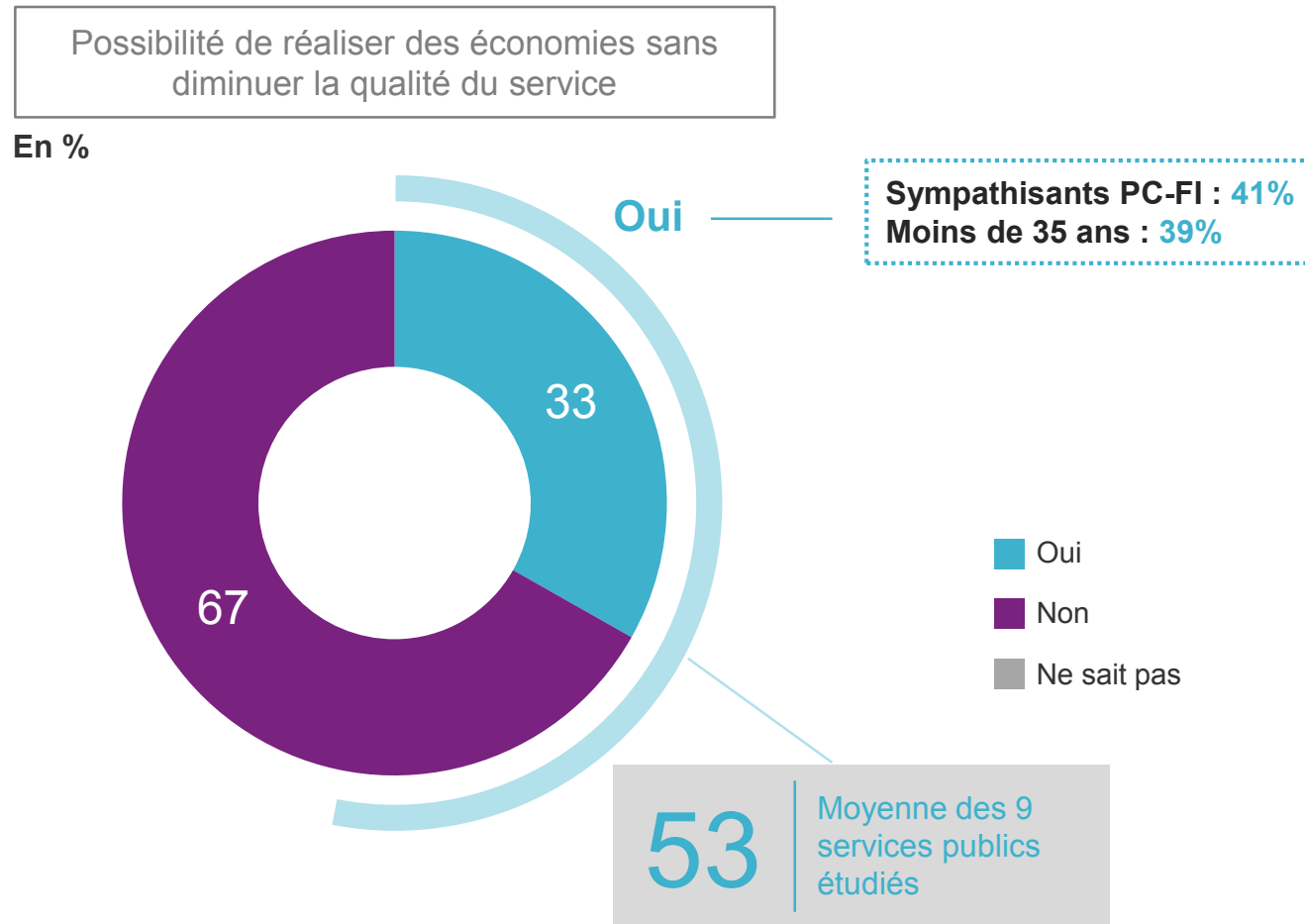
En %



Base : Usagers (1066)

A1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la police ou la gendarmerie ?

Les usagers estiment que la police et gendarmerie est un secteur où des économies semblent difficilement réalisables, sans évolution par rapport à l'année dernière



Base : Usagers (1066)

A3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la police et de la gendarmerie ?

(X) Evolution vs vague précédente

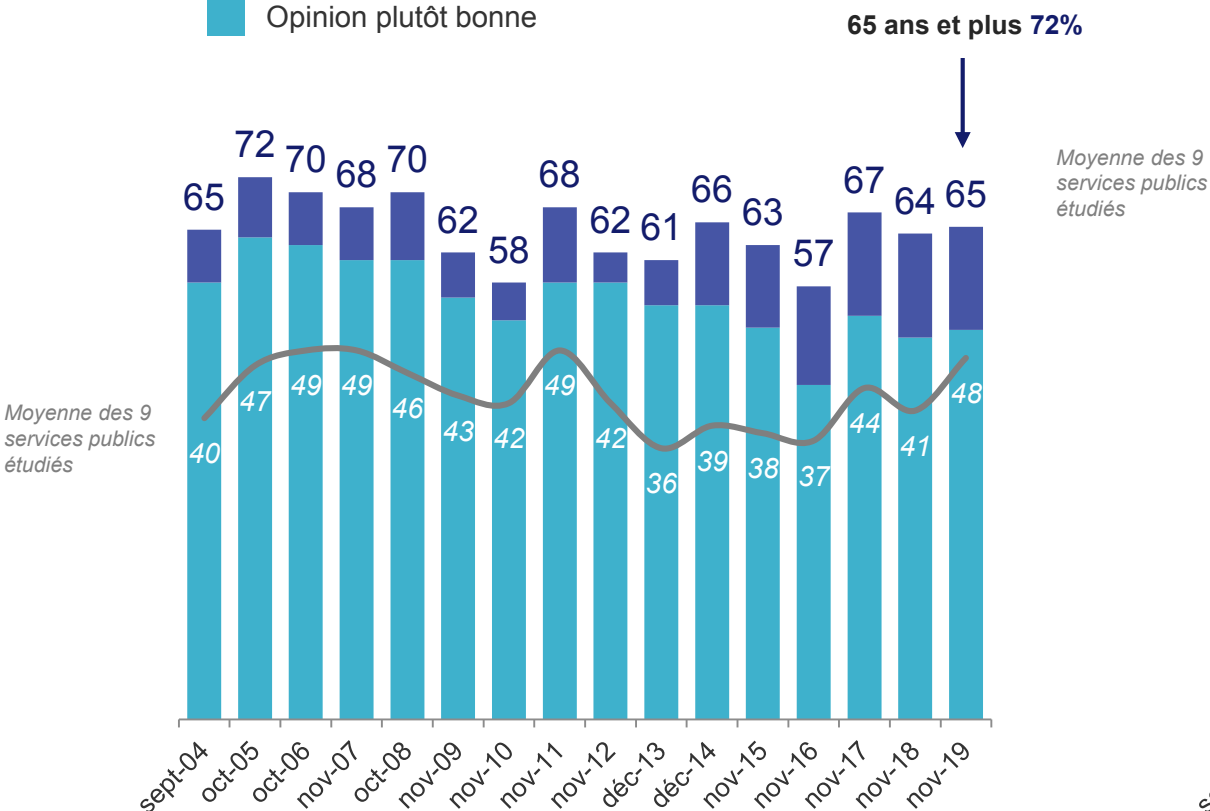
Police et gendarmerie : une légère augmentation de l'opinion comme de la satisfaction, très nettement au-dessus de la moyenne des 9 services publics étudiés



En %

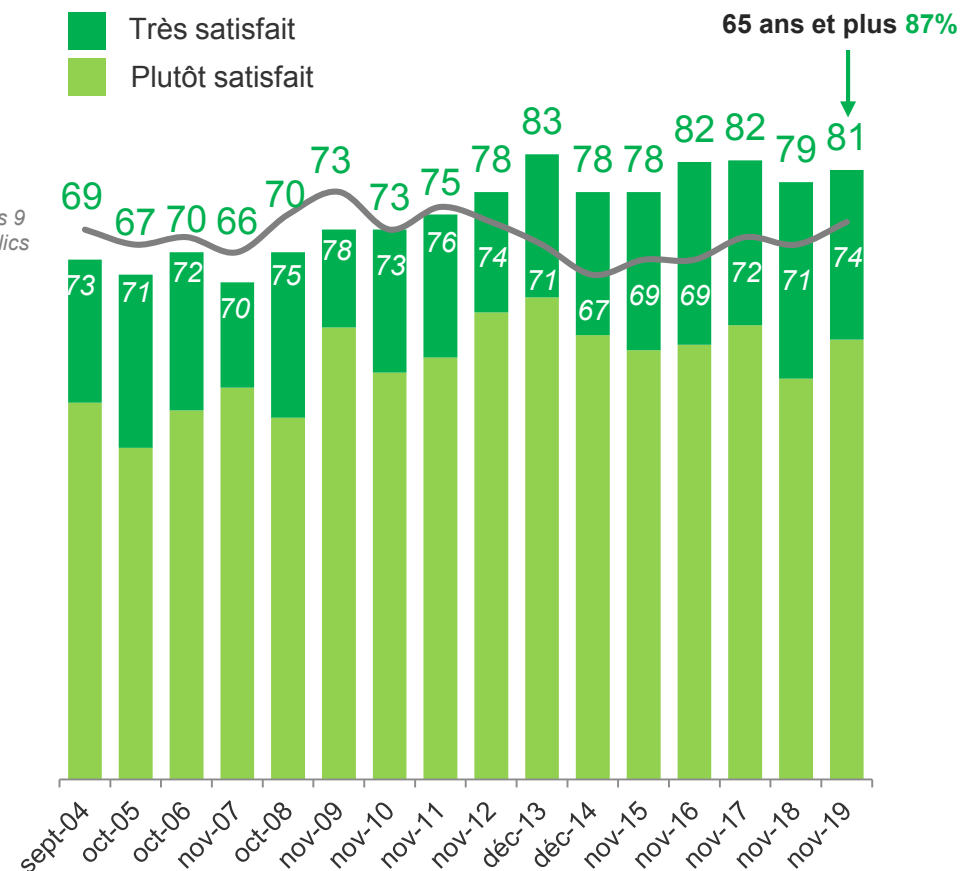
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2500)

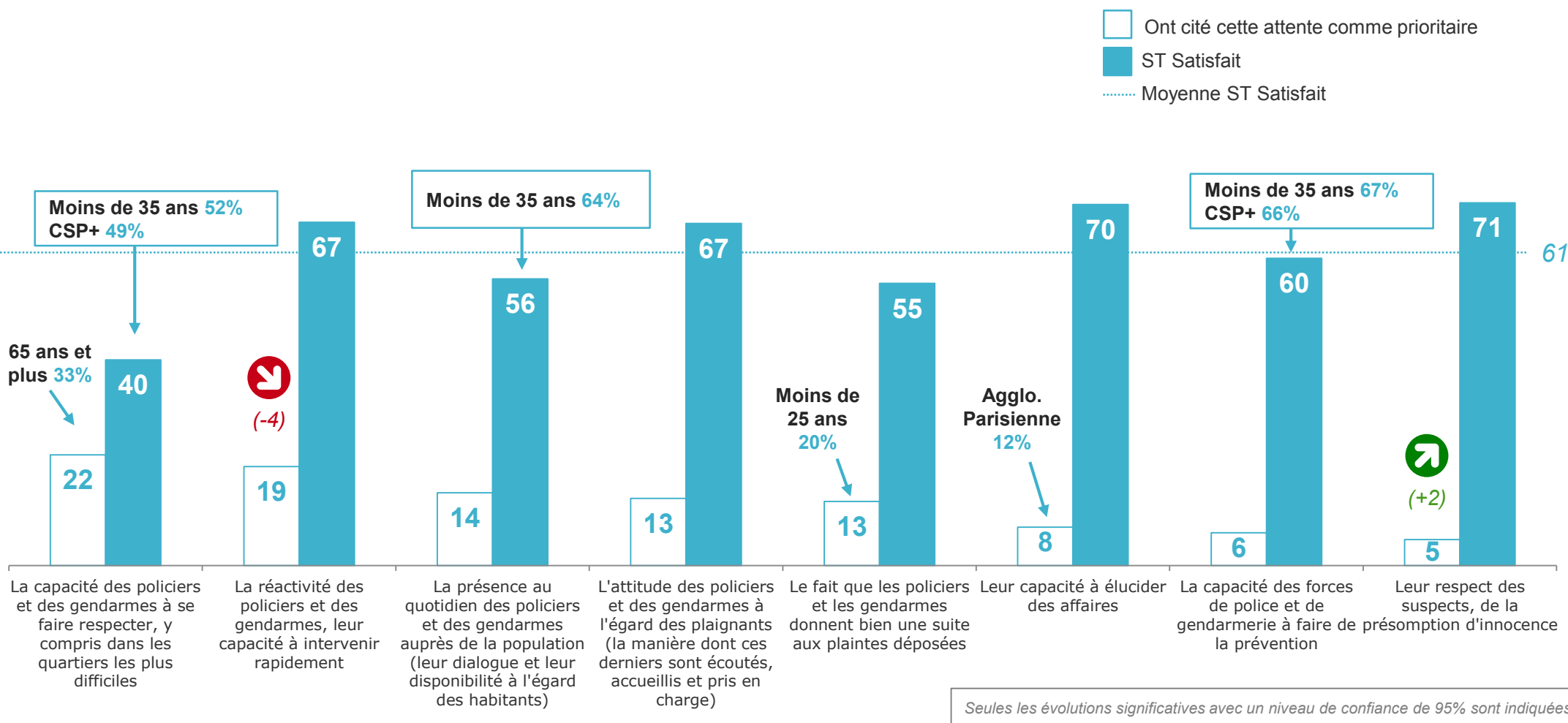
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

LA POLICE ET LA GENDARMERIE

Usagers (1066)

A2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles ?

La capacité des policiers et gendarmes à se faire respecter continue d'être la première attente des usagers de ce service public. Leur réactivité pour intervenir rapidement leur semble un peu moins importante que l'année dernière

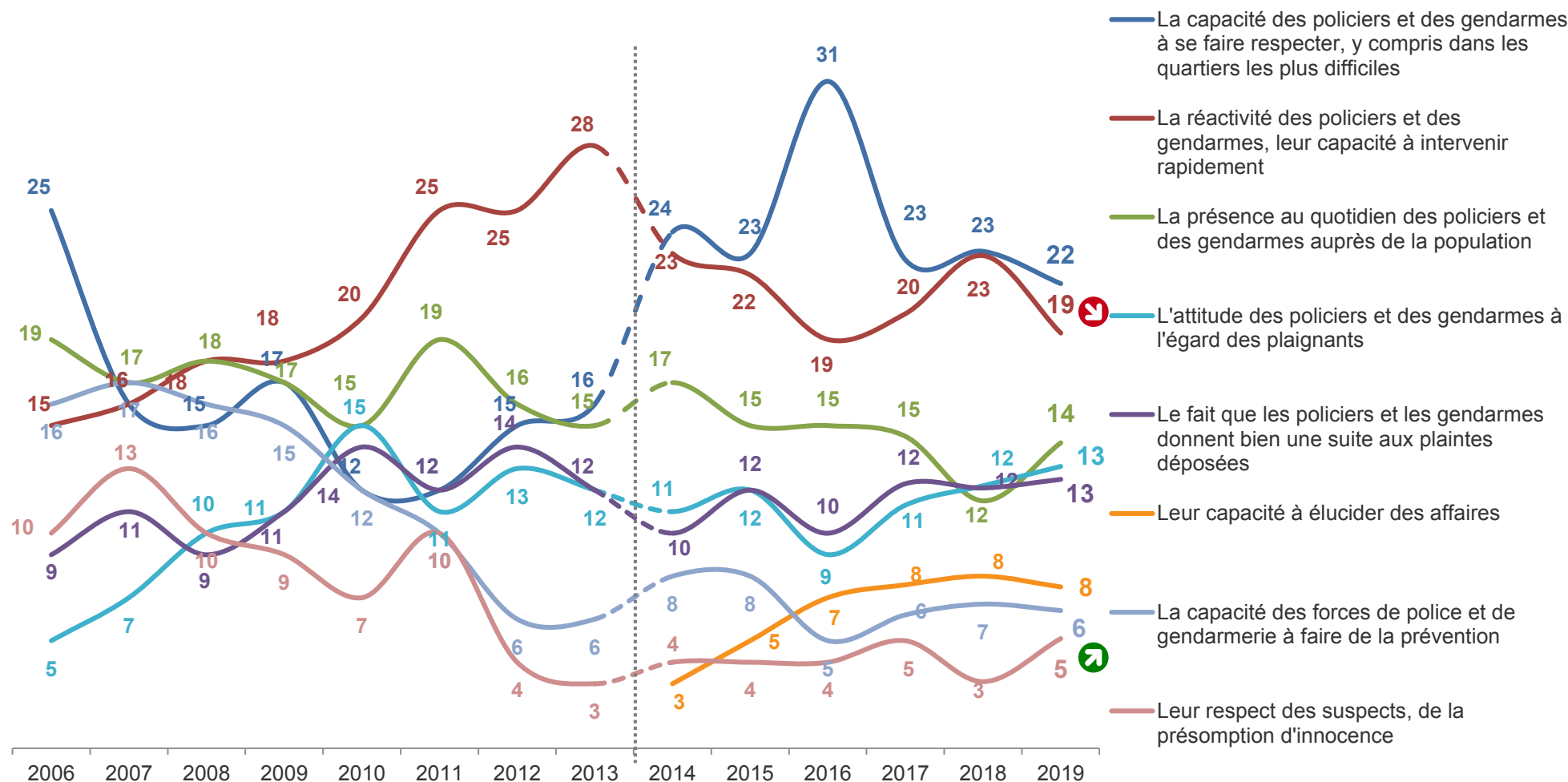


Base : Usagers (1066)

A4 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 ?

A5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ? Estimez-vous qu'elle est...

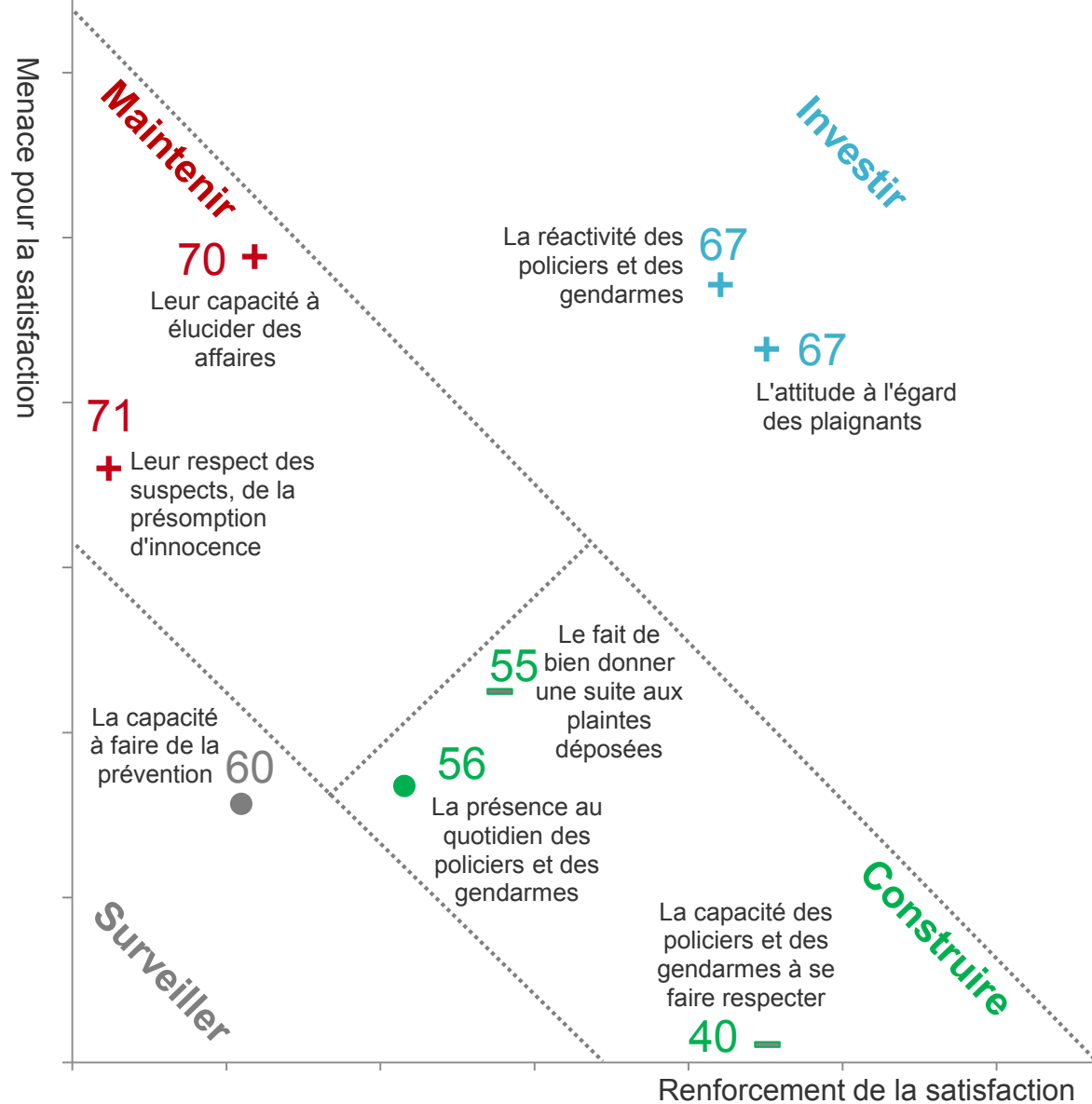
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de la police et la gendarmerie (2006-2019)



Base : Usagers (1066)

A4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ?

La capacité des policiers et gendarmes à se faire respecter reste le principal levier pour améliorer la satisfaction globale à l'égard de ce service public. Pour cette attente, et comme l'année dernière, la marge de progression est importante



67 Moyenne **Investir**

71 Moyenne **Maintenir**

50 Moyenne **Construire**

60 Moyenne **Surveiller**

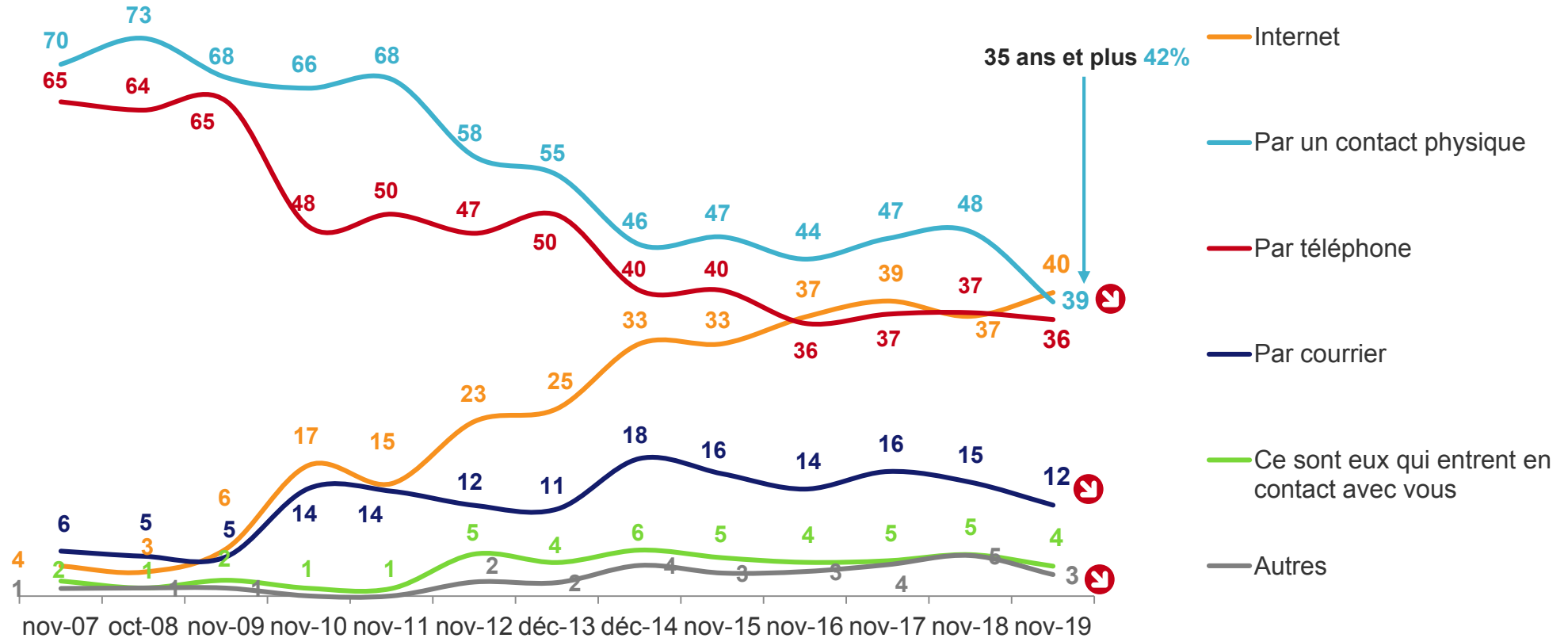
4.2

La santé publique



Pour la première fois, le contact physique n'est plus le contact privilégié par les usagers pour rentrer en contact avec les services de santé publique : Internet passant, de justesse, devant

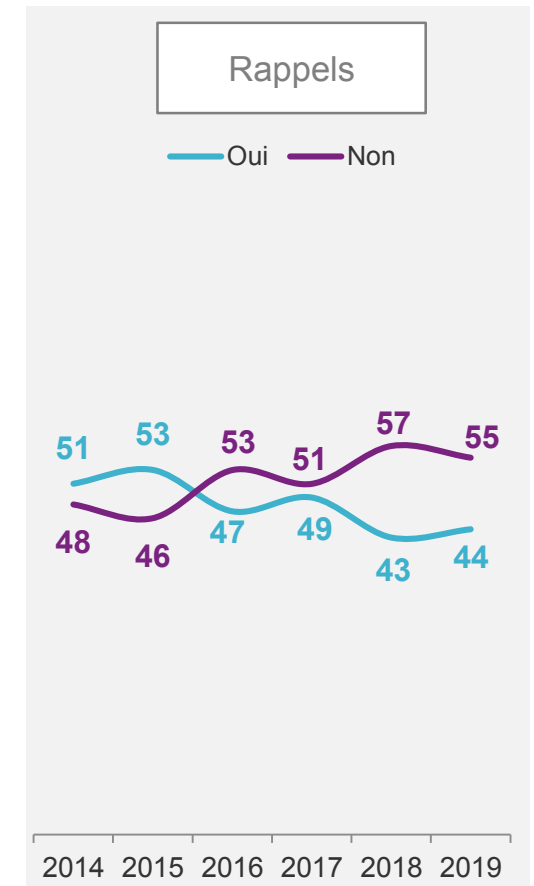
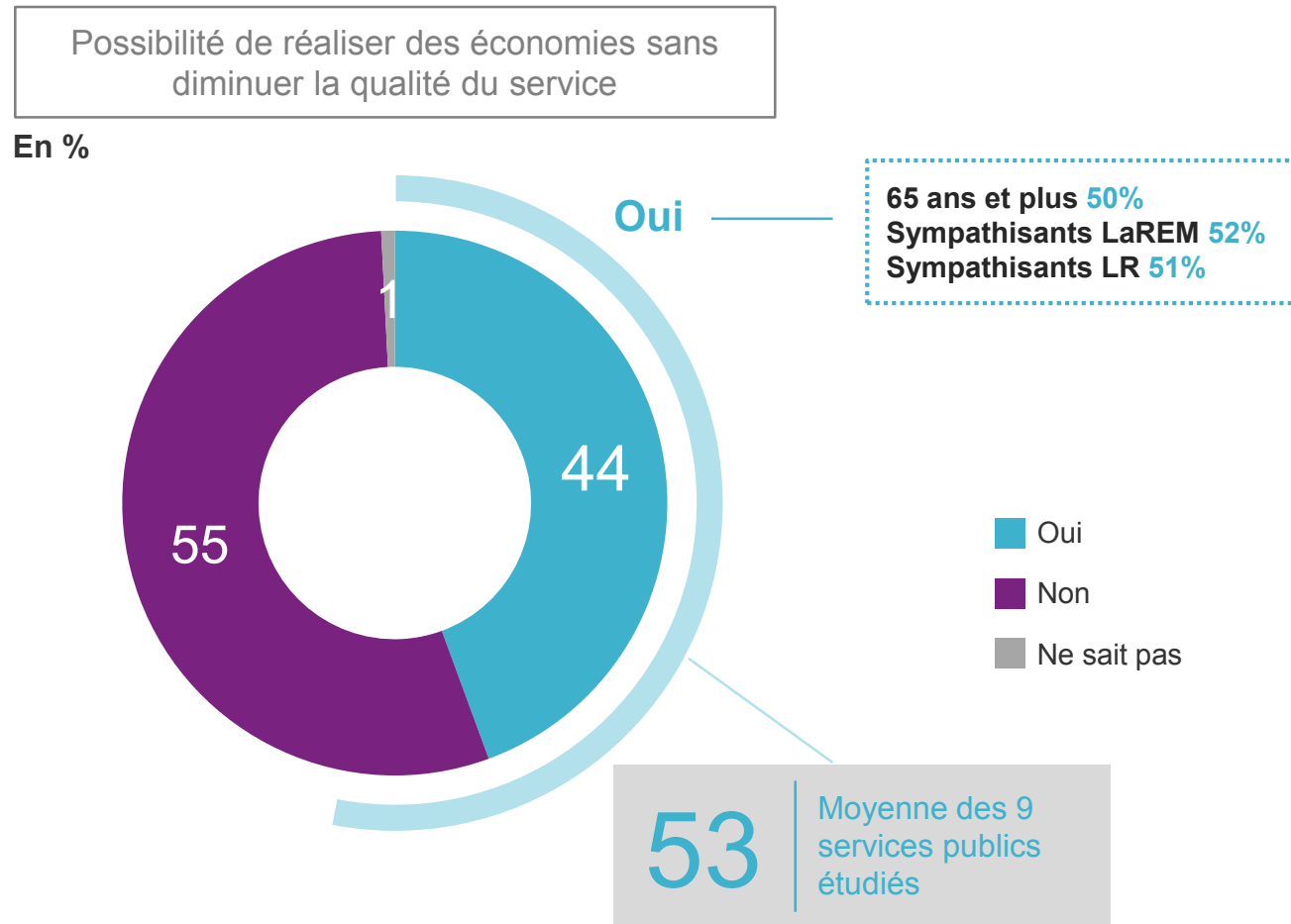
En %



Base : Usagers (1402)

D1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact les services de santé publique ?

Après une hausse en 2018, une majorité d'utilisateurs continue de considérer que la santé publique est un service à préserver



Base : Utilisateurs (1402)

D3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de santé publique ?

(X) Evolution vs vague précédente

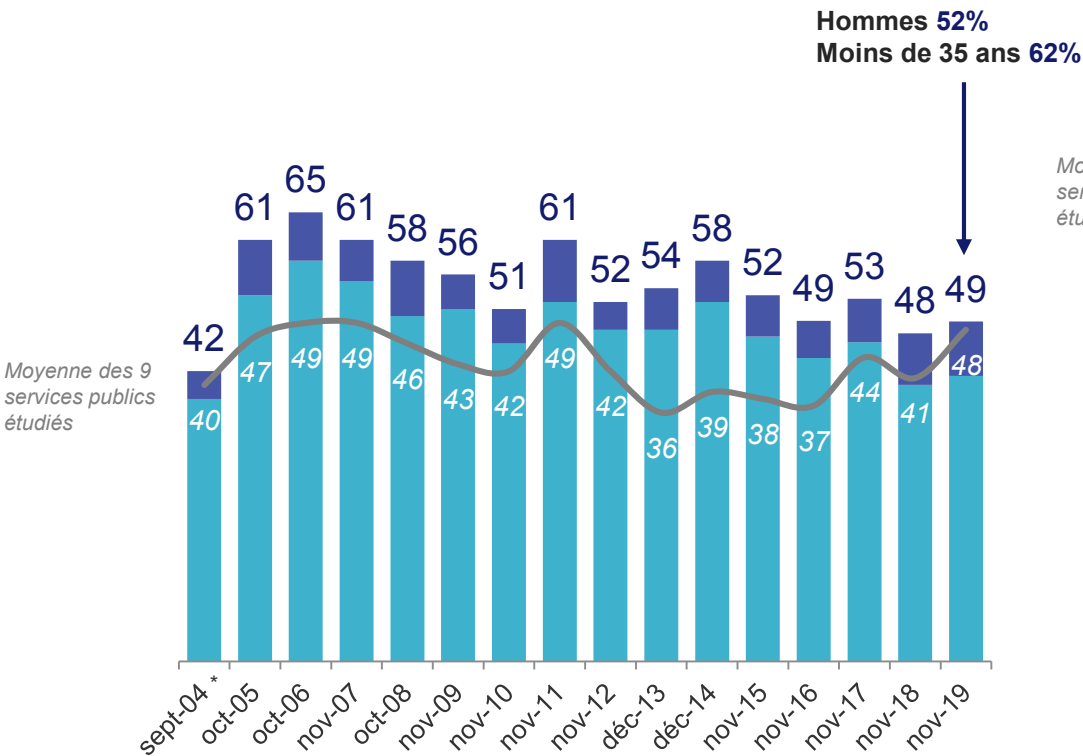
Si l'opinion des Français à l'égard du système de santé publique reste stable, après une baisse en 2018, c'est maintenant la satisfaction des usagers qui diminue



En %

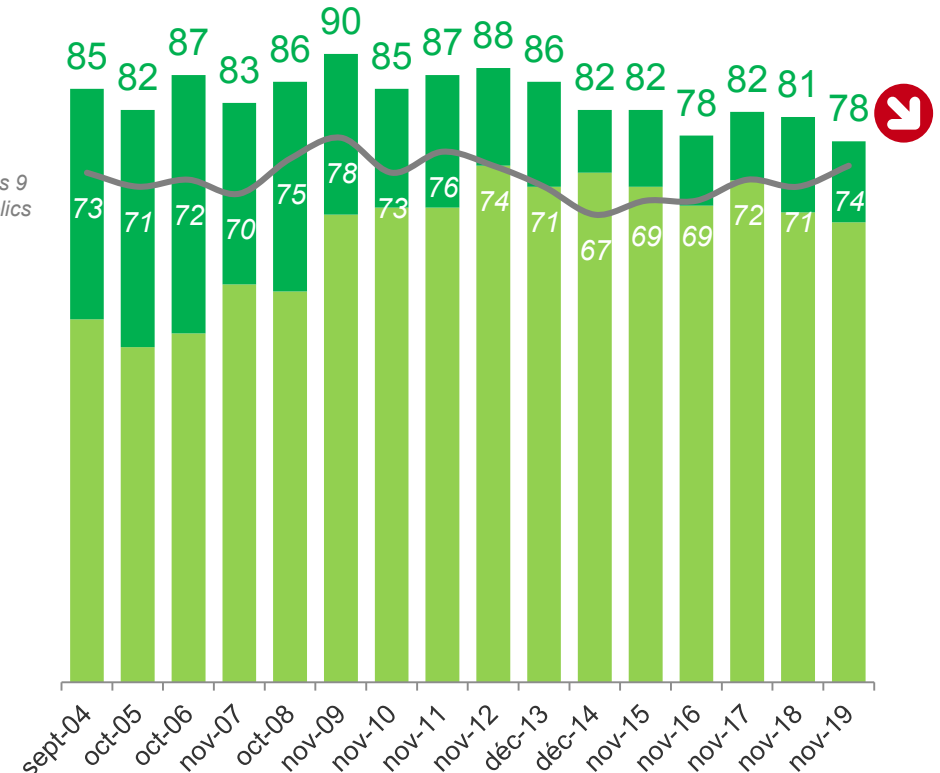
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



* Santé publique et sécurité sociale n'ont commencé à être mesurées séparément sur cette question qu'en 2005

Base : Ensemble (2500)

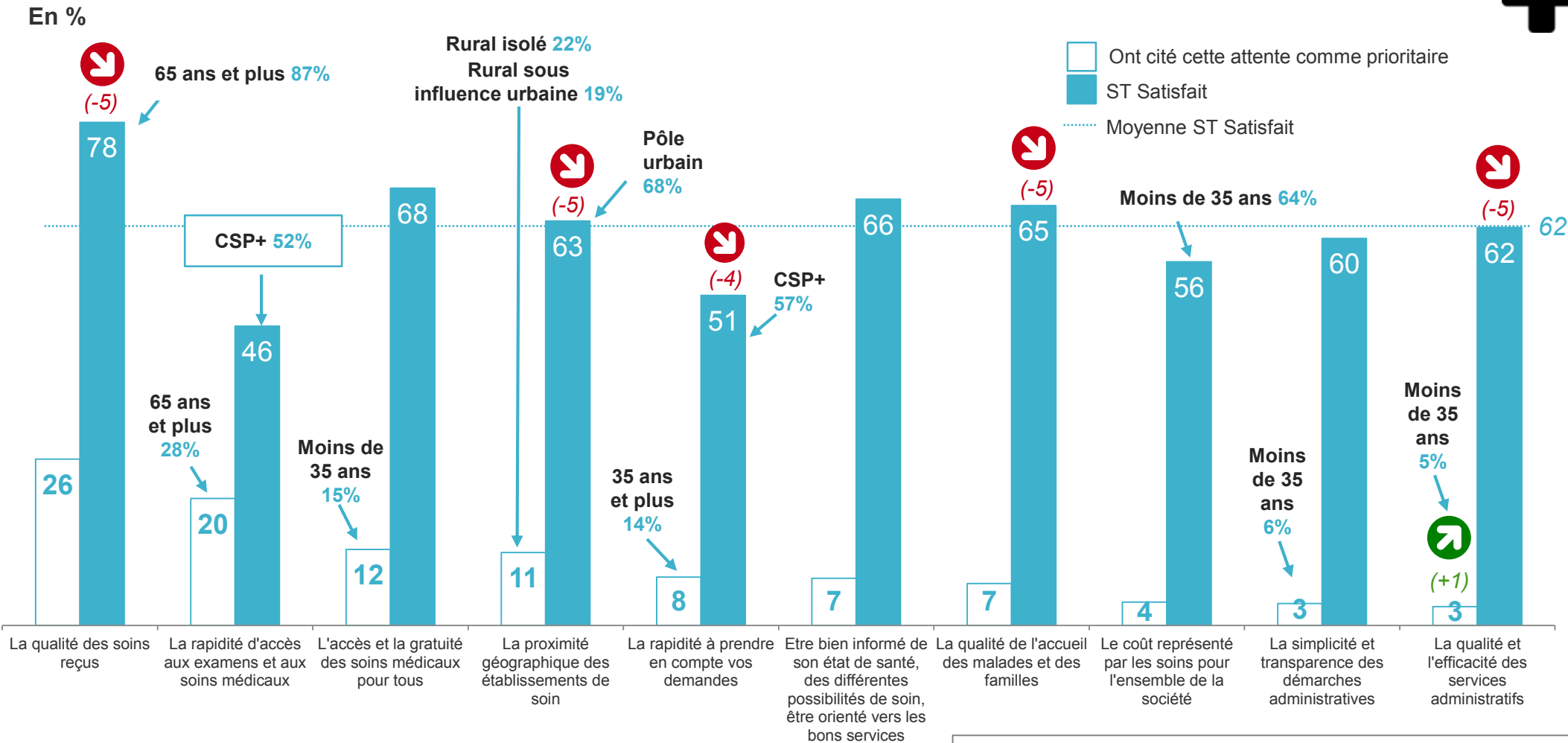
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

LA SANTÉ PUBLIQUE

Base : Usagers (1402)

D2 Globalement, en tant qu'utilisateur du système de santé publique, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de son action ?

La qualité des soins est à nouveau l'attente principale des usagers mais bénéficie d'une satisfaction en baisse par rapport à l'année dernière, à l'instar notamment de la proximité géographique, la qualité de l'accueil et des services administratifs, et la rapidité à prendre en compte les demandes



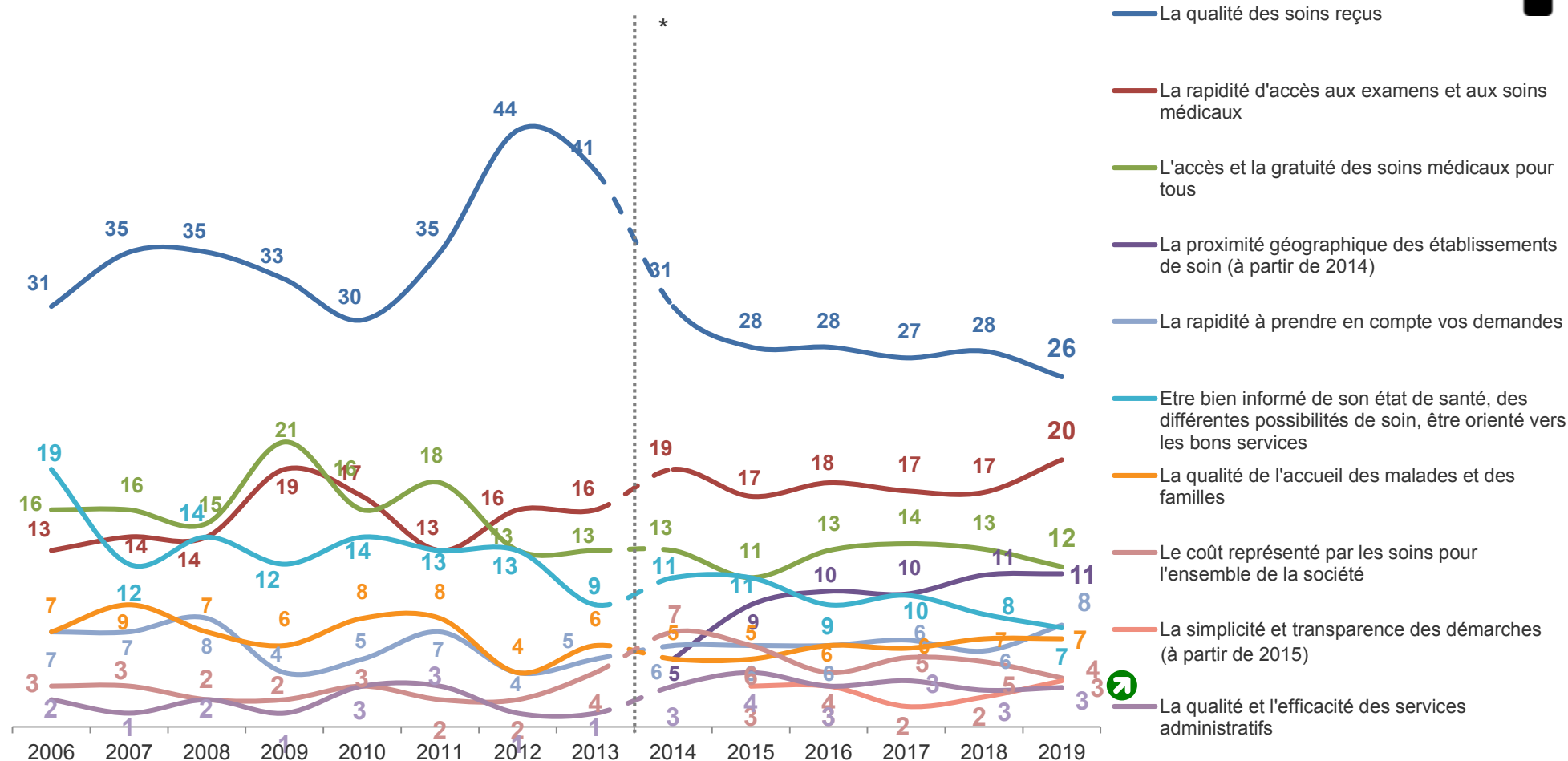
Base : Usagers (1402)

D4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

D5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU ? Estimez-vous qu'elle est...

Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Evolution des attentes prioritaires à l'égard de la santé publique (2006-2019)



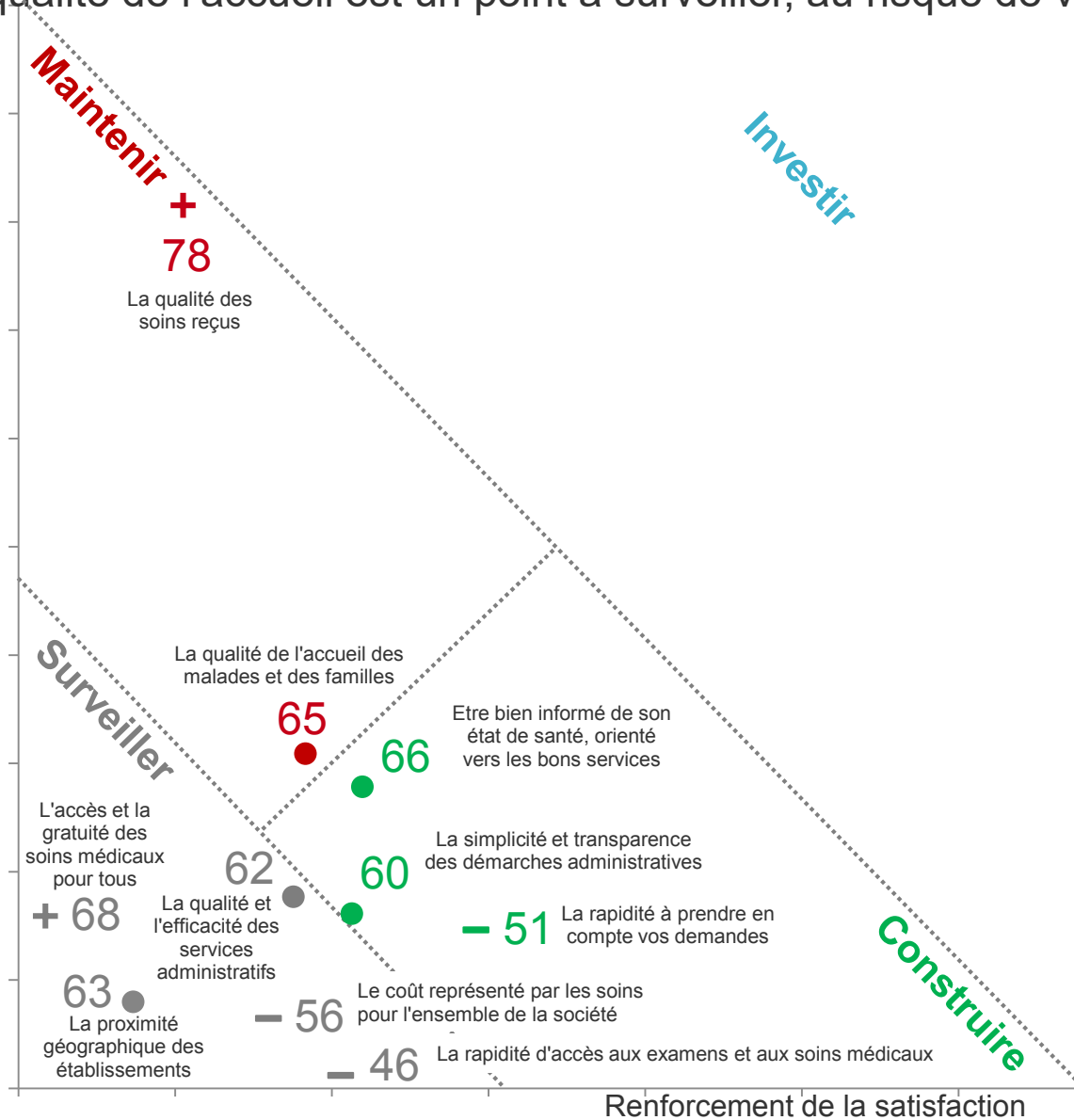
*En 2014, un nouvel item « La proximité géographique des établissements de soin » a été ajouté à la liste. Les évolutions entre 2013 et 2014 sont à interpréter avec prudence.

Base : Usagers (1402)

D4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

La rapidité de réponse aux demandes, la simplicité et la transparence des démarches et l'information sur l'état de santé sont les principales attentes pour améliorer la satisfaction des usagers. À noter que la qualité de l'accueil est un point à surveiller, au risque de voir la satisfaction globale diminuer

Menace pour la satisfaction



ST Satisfait

62



Moyenne générale

+ >> moy. générale

• +/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale



Moyenne Investir

72

Moyenne Maintenir

59

Moyenne Construire

59

Moyenne Surveiller

4.3

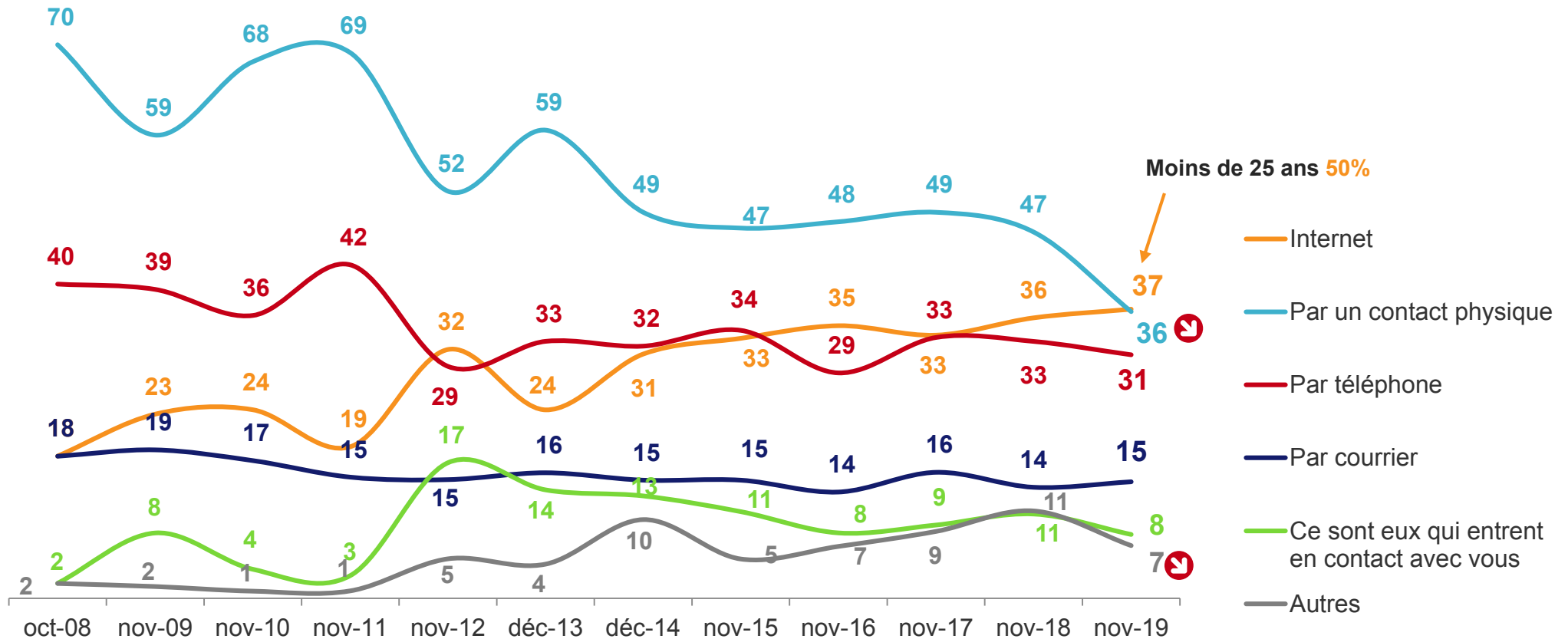
L'éducation nationale



Comme pour de nombreux services publics cette année, Internet devient le mode de contact principal pour joindre les services de l'éducation nationale (et notamment pour les plus jeunes, qui sont la moitié à l'utiliser), dépassant ainsi le contact physique



En %

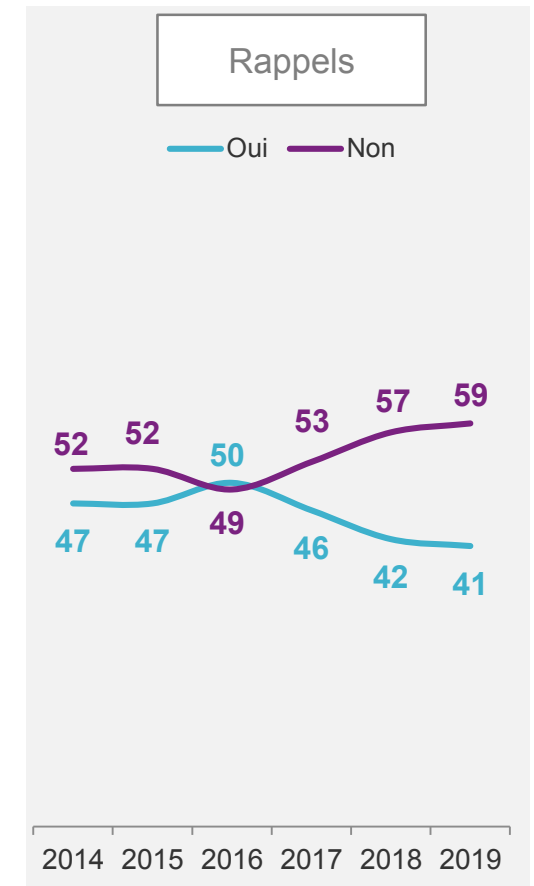
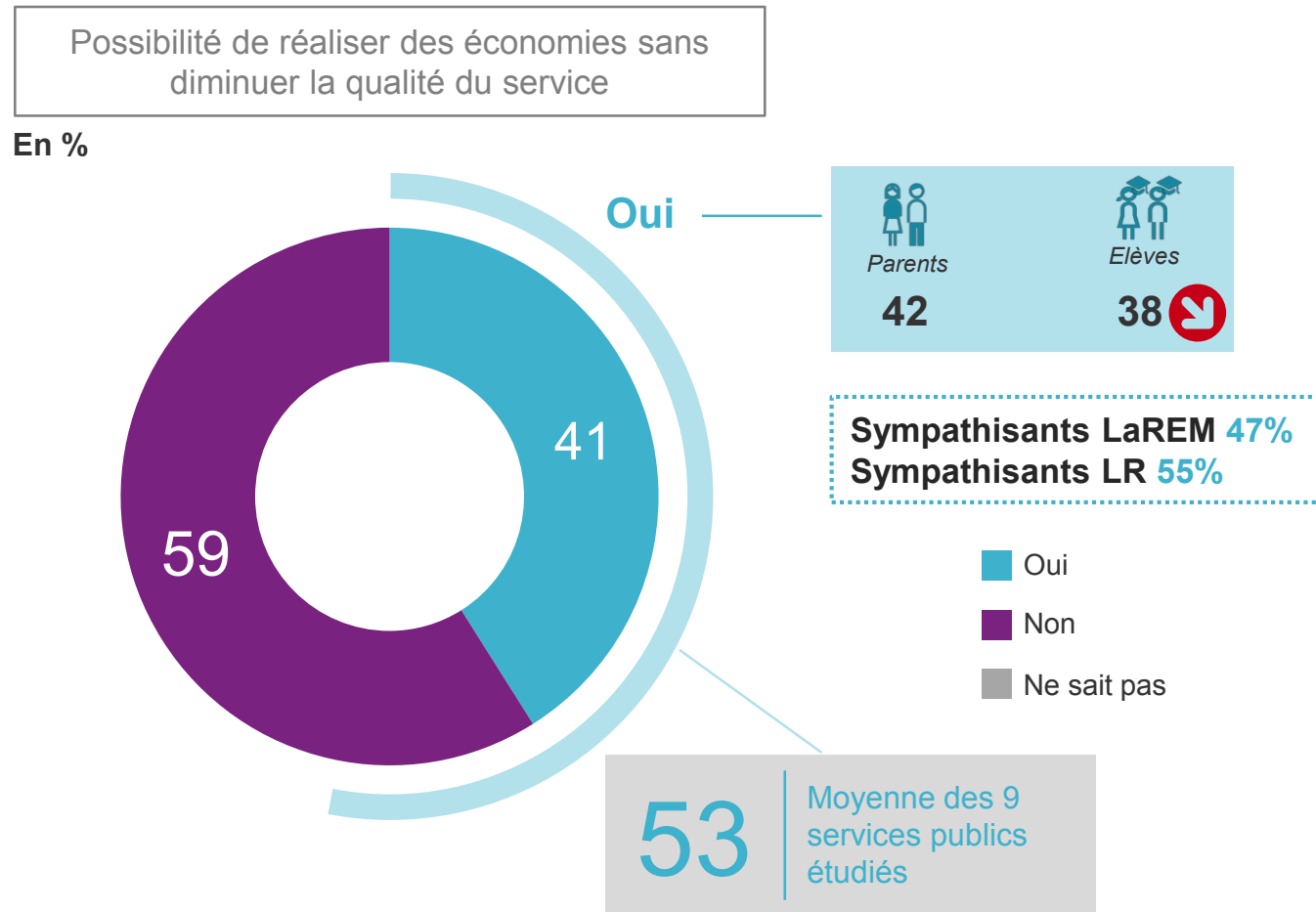


Base : Usagers (831)

B1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'éducation nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ? *Posée aux parents*

C1 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'éducation nationale ? *Posée aux enfants*

Une majorité d'utilisateurs considère que l'on ne peut réaliser d'économies dans le budget de l'éducation nationale sans nuire à la qualité du service, en augmentation depuis 2016



Base : Usagers (831)

B3/ C3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de l'éducation nationale ?

(X) Evolution vs vague précédente

L'opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de l'éducation nationale progresse et atteint son plus haut niveau depuis 2008. La satisfaction des usagers reste stable



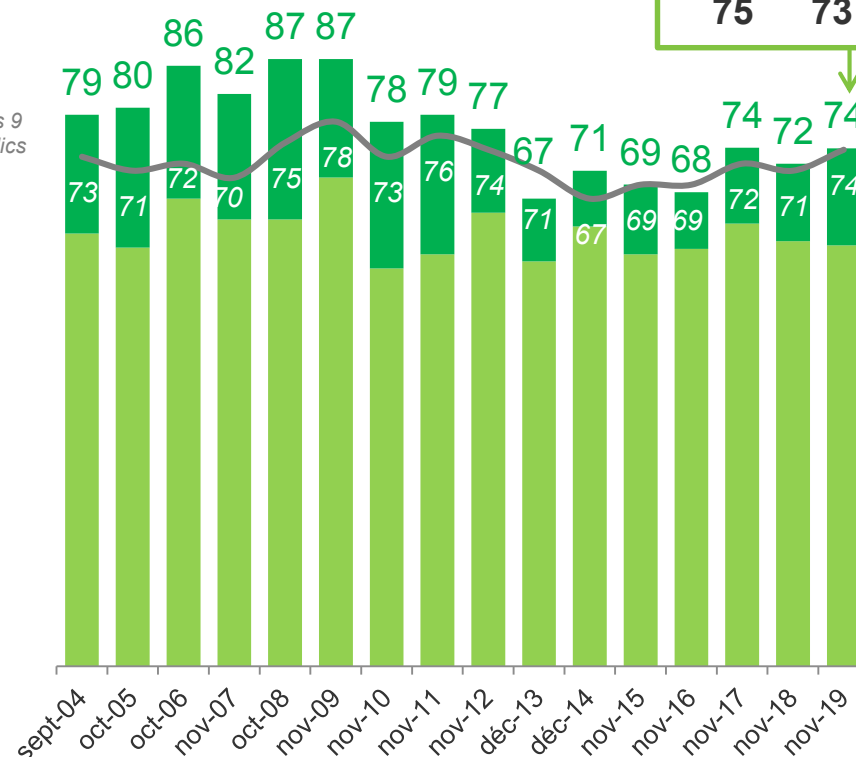
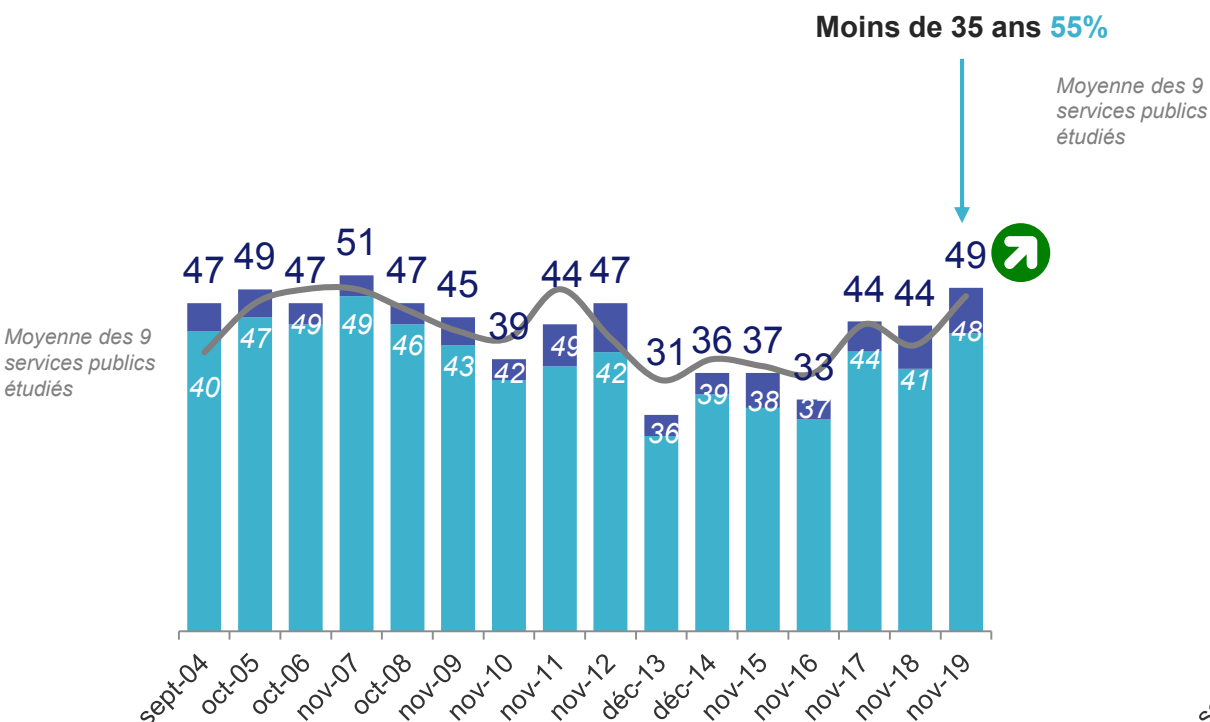
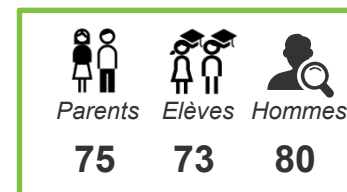
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



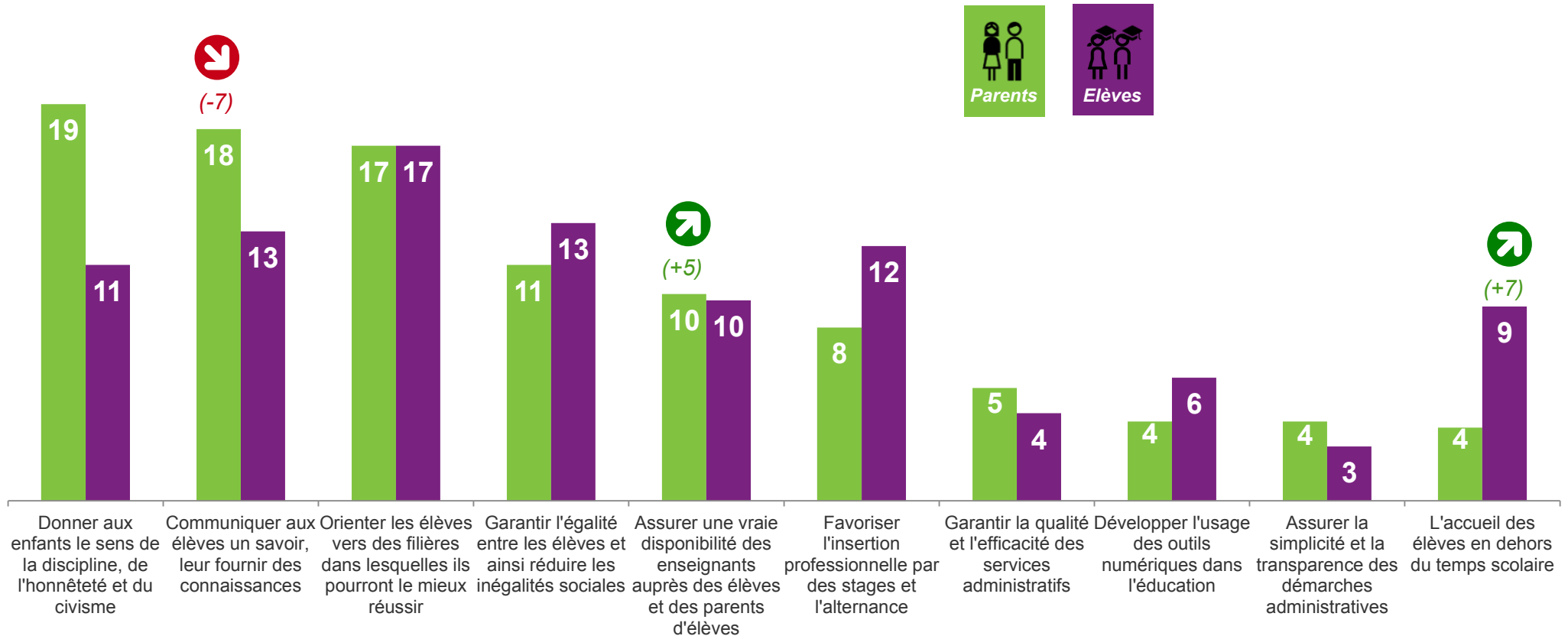
Base : Ensemble (2500)
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
L'EDUCATION NATIONALE

Base : Usagers (831)
B2/ C2 Globalement, en tant que parent d'élève/ en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège ou au lycée ?

L'orientation continue d'être l'attente des prioritaires des élèves vers des filières. La communication d'un savoir aux élèves baissent en revanche chez les parents et passe un second, après le sens de la discipline



En %





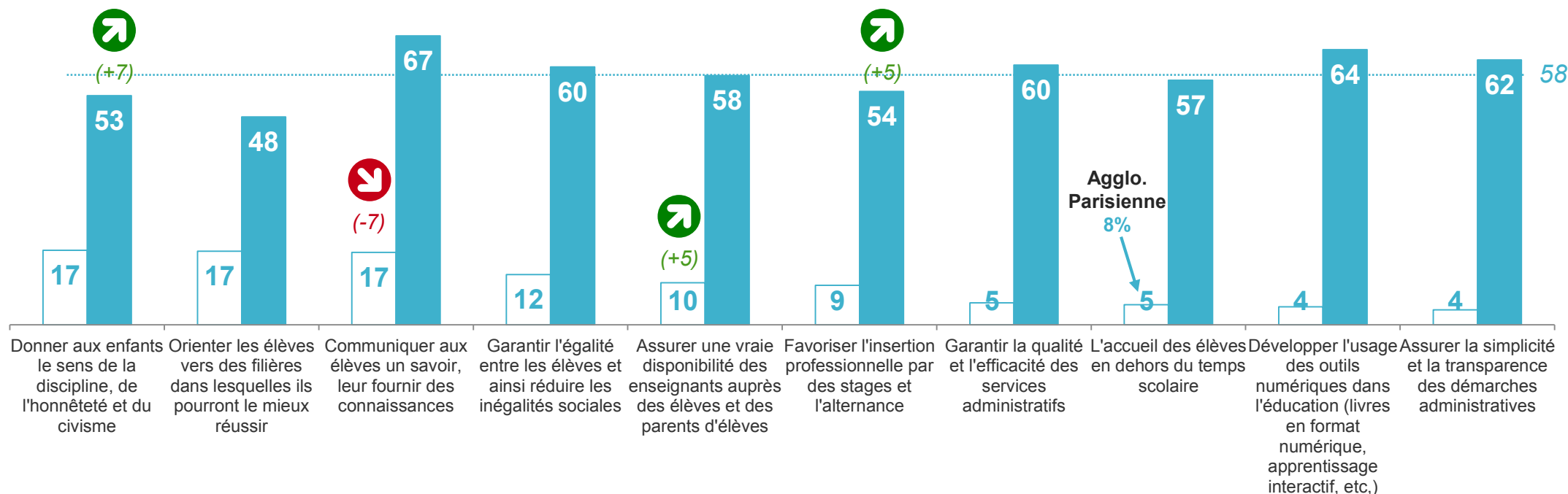
Base : Usagers (parents 672 / enfants 159)

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

Parmi les trois priorités attendues de l'Education nationale, seule une recueille un niveau de satisfaction correct : la transmission de savoirs et de connaissances. La bonne orientation et la transmission du sens de la discipline sont jugées moins satisfaisantes

En %

 Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait



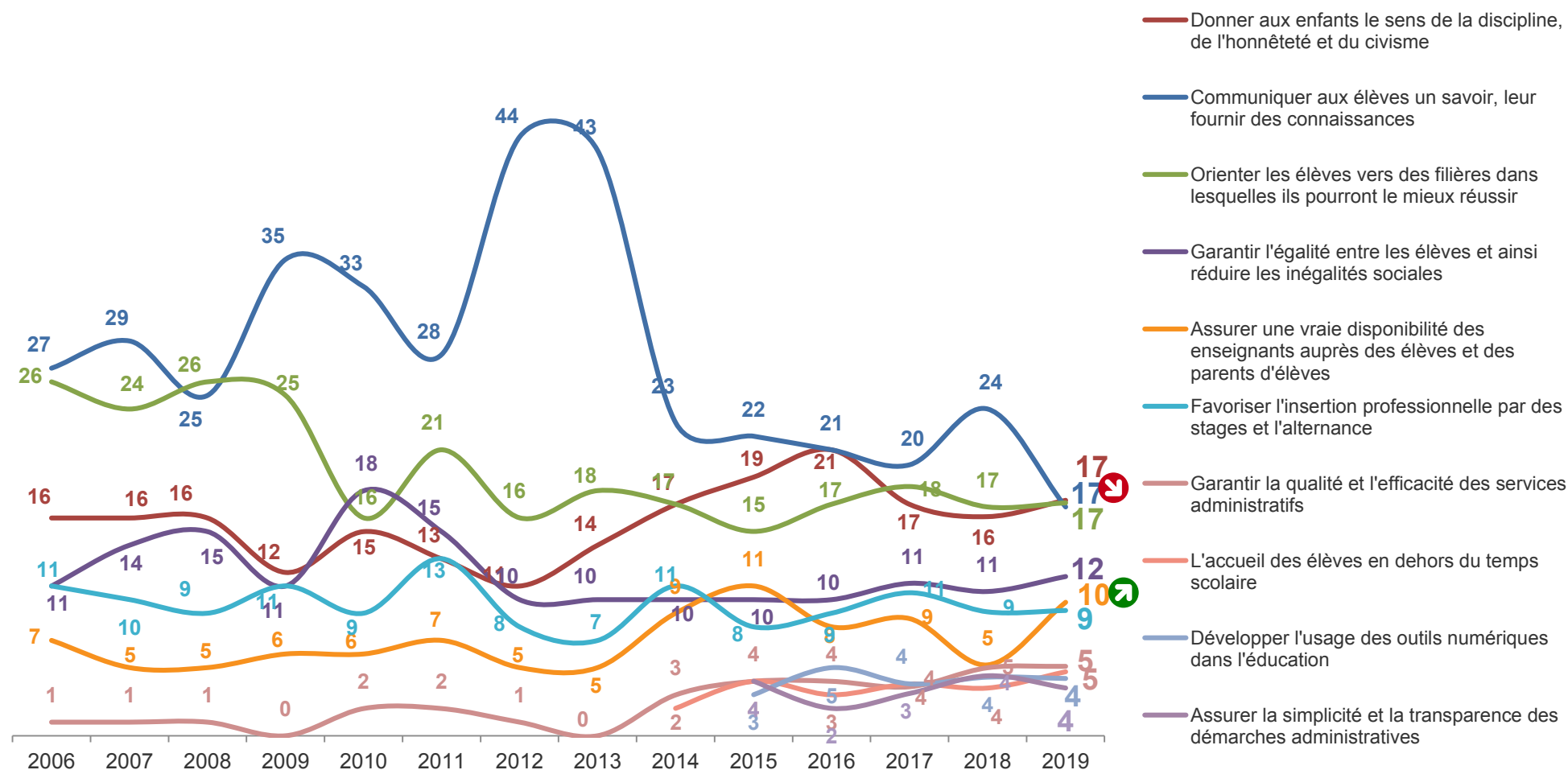
Base : Usagers (831)

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

B5/C5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'éducation nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

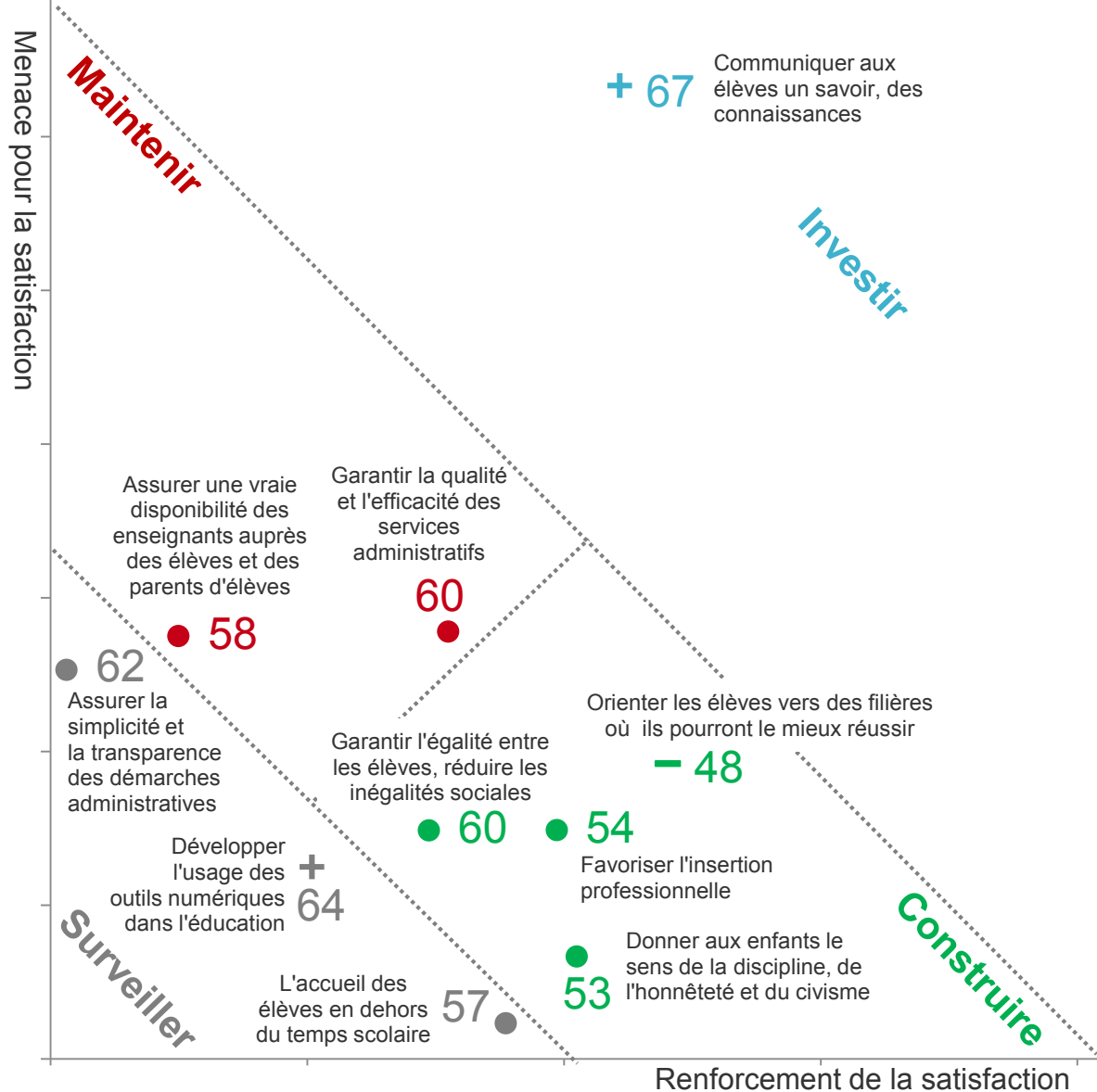
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de l'éducation nationale (2006-2019)



Base : Usagers (831)

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

Cette année encore, donner aux élèves le sens de la discipline est un axe à investir pour améliorer la satisfaction à l'égard de l'éducation nationale. L'insertion professionnelle et l'orientation des élèves sont également des attentes importantes (et sur lesquelles une marge de progression est possible)



ST Satisfait

58

Moyenne générale



+ >> moy. générale
 • +/- 5 de la moy. générale
 - << moy. générale

67

Moyenne **Investir**

59

Moyenne **Maintenir**

54

Moyenne **Construire**

61

Moyenne **Surveiller**

4.4

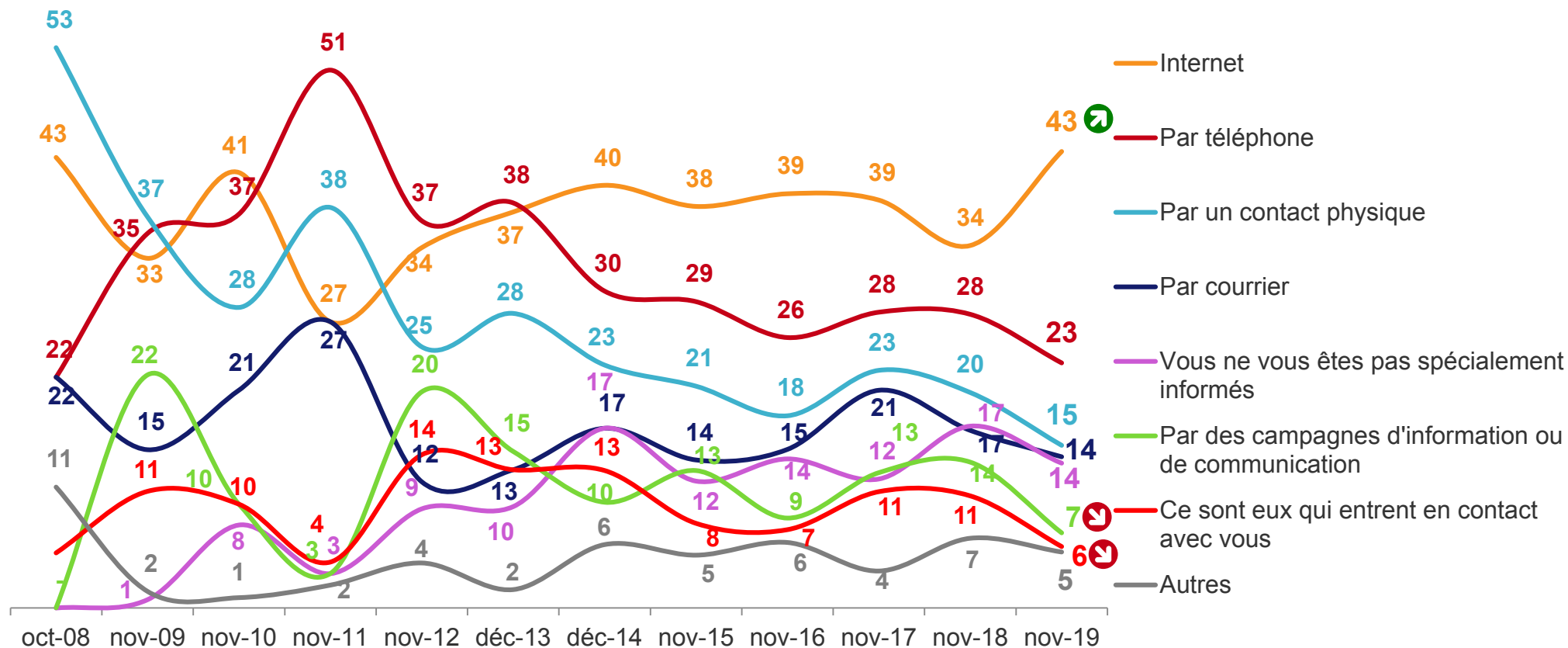
L'environnement



Internet confirme sa position de mode de contact principal avec les services en charge des questions environnementales



En %



Base : Usagers (415)

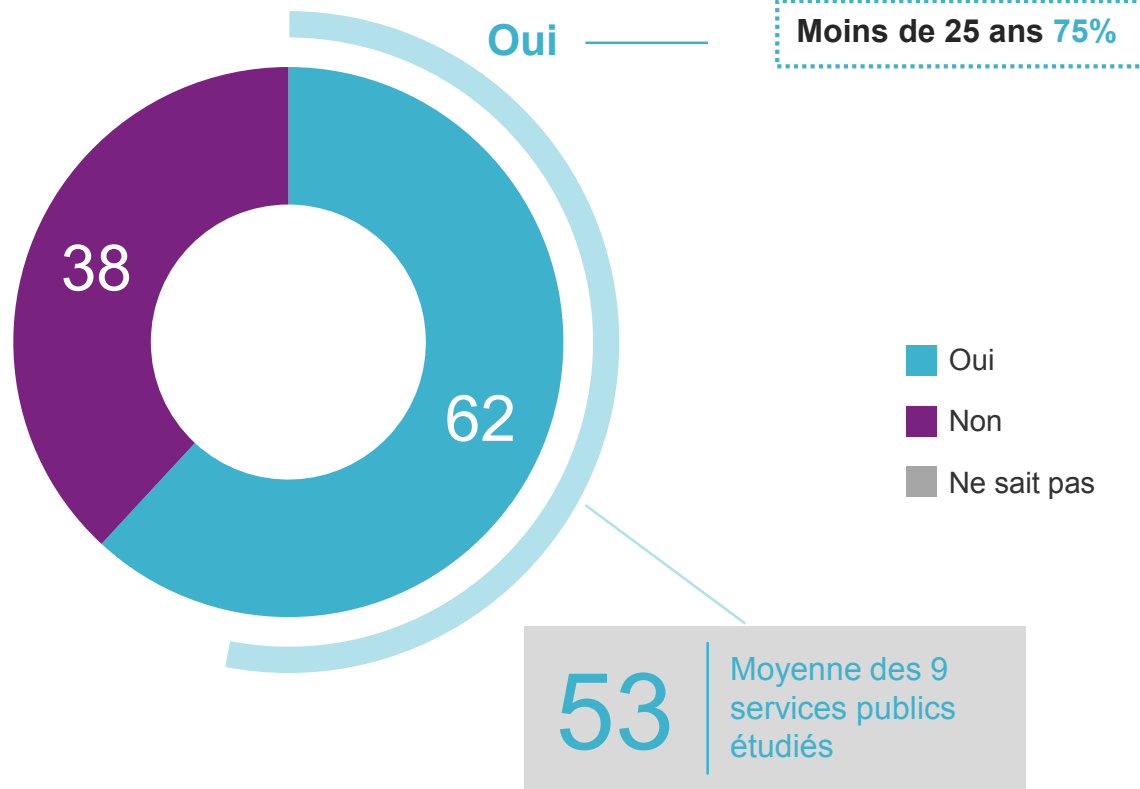
J1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales ?

Les Français considèrent toujours majoritairement que l'on pourrait réaliser des économies importantes dans le budget des services en charge de l'environnement, sans nuire à leur qualité



Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %

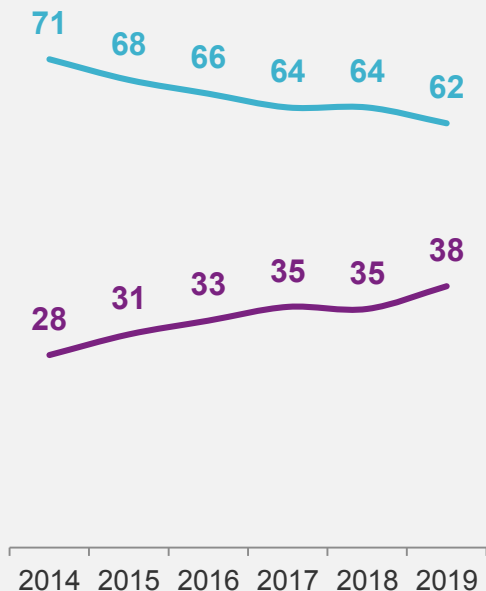


Base : Usagers (415)

J3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services en charge de l'environnement ?

Rappels

Oui Non



(X) Evolution vs vague précédente

Après une forte baisse en 2018, l'opinion des Français et la satisfaction des usagers s'améliorent, mais restent une fois de plus en dessous de la moyenne des autres services publics



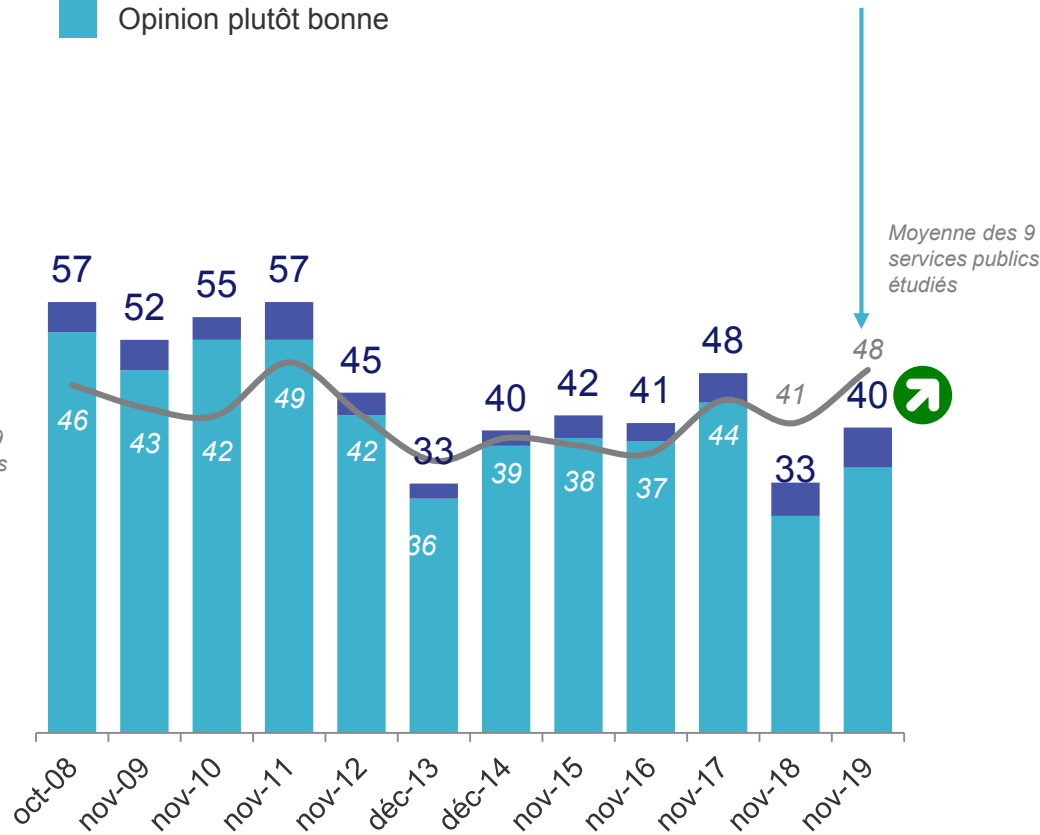
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moins de 35 ans 45%

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2500)

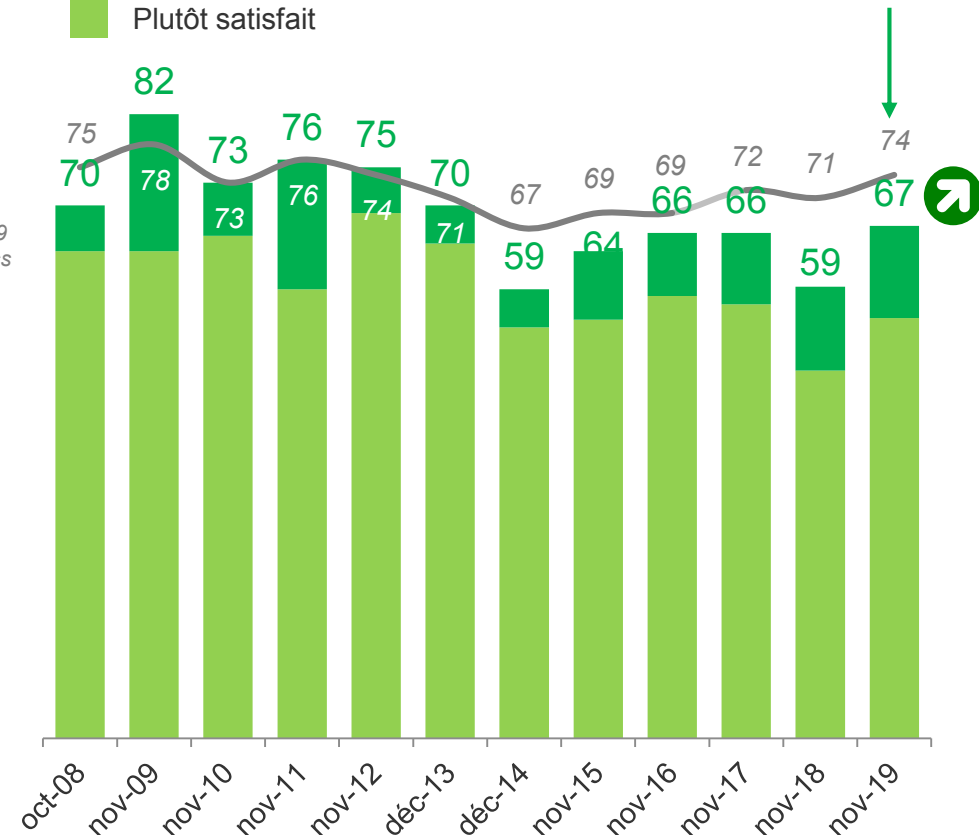
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

L'ENVIRONNEMENT

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moins de 35 ans 76%



Base : Usagers (415)

J2 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 ?

Inciter aux comportements respectueux reste la priorité des usagers des services de l'environnement avec la prise en compte des demandes des citoyens, qui voit sa satisfaction progresser cette année

En %



Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait

Les moins de 35 ans sont globalement plus satisfaits

Agglomération parisienne 57%

CSP+ 55%

CSP+ 55%

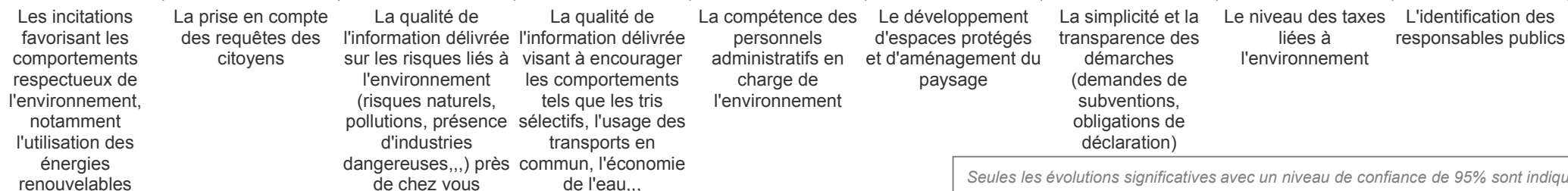
CSP+ 58%



(+7)

CSP- 21%

51

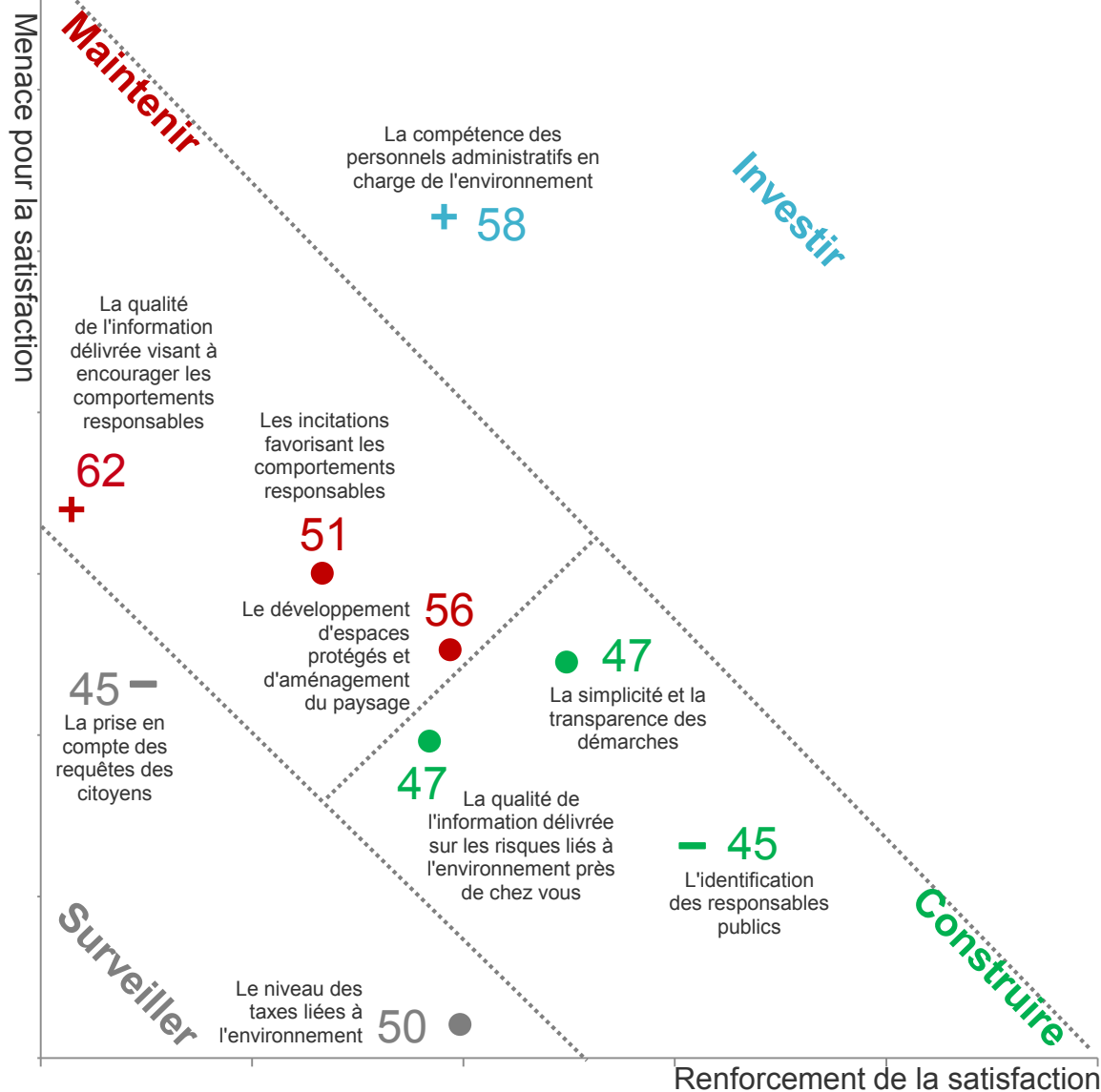


Base : Usagers (415)

J4 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 ?

J5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Etat et de ses services ? Estimez-vous qu'elle est...

L'identification des responsables publics, la qualité de l'information délivrée sur les risques et la simplicité des démarches sont des leviers possibles pour améliorer la satisfaction globale à l'égard des services publics de l'environnement. Les incitations favorisant les comportements vertueux et le développement d'espaces protégés sont des points à surveiller, voire à investir pour que la satisfaction globale ne diminue pas



ST Satisfait

51



Moyenne générale

+ >> moy. générale

+/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

58

Moyenne Investir

56

Moyenne Maintenir

46

Moyenne Construire

48

Moyenne Surveiller

4.5

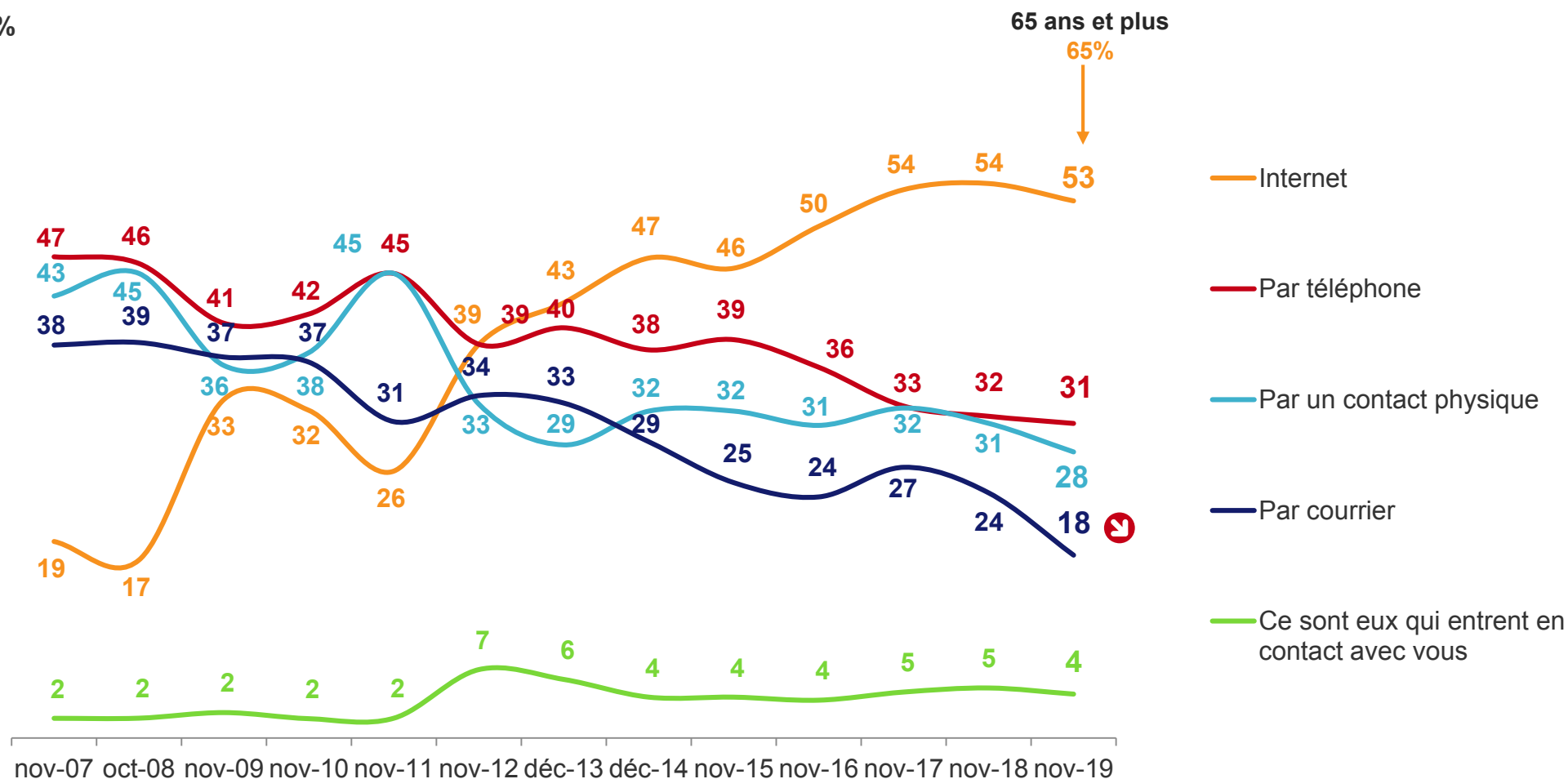
La sécurité sociale



Internet est toujours le mode le plus utilisé pour rentrer en contact avec les centres de sécurité sociale. Les autres modes de contact poursuivent leur tendance à la baisse



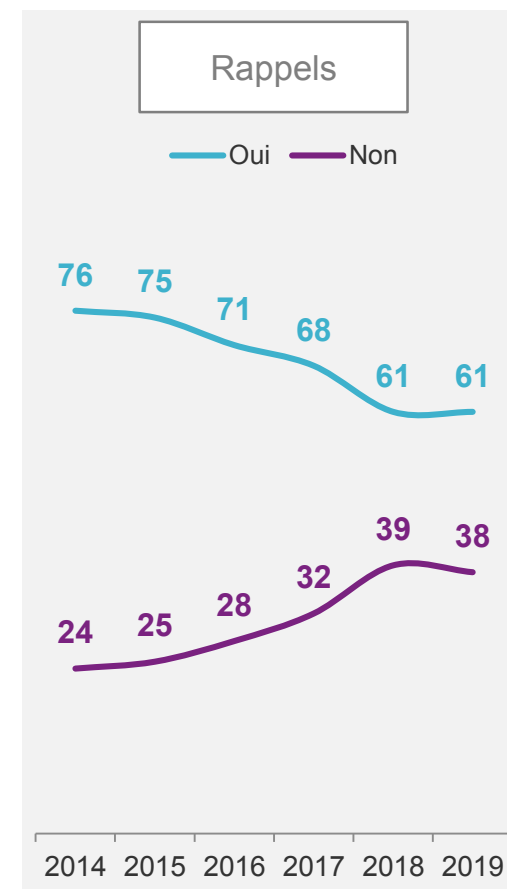
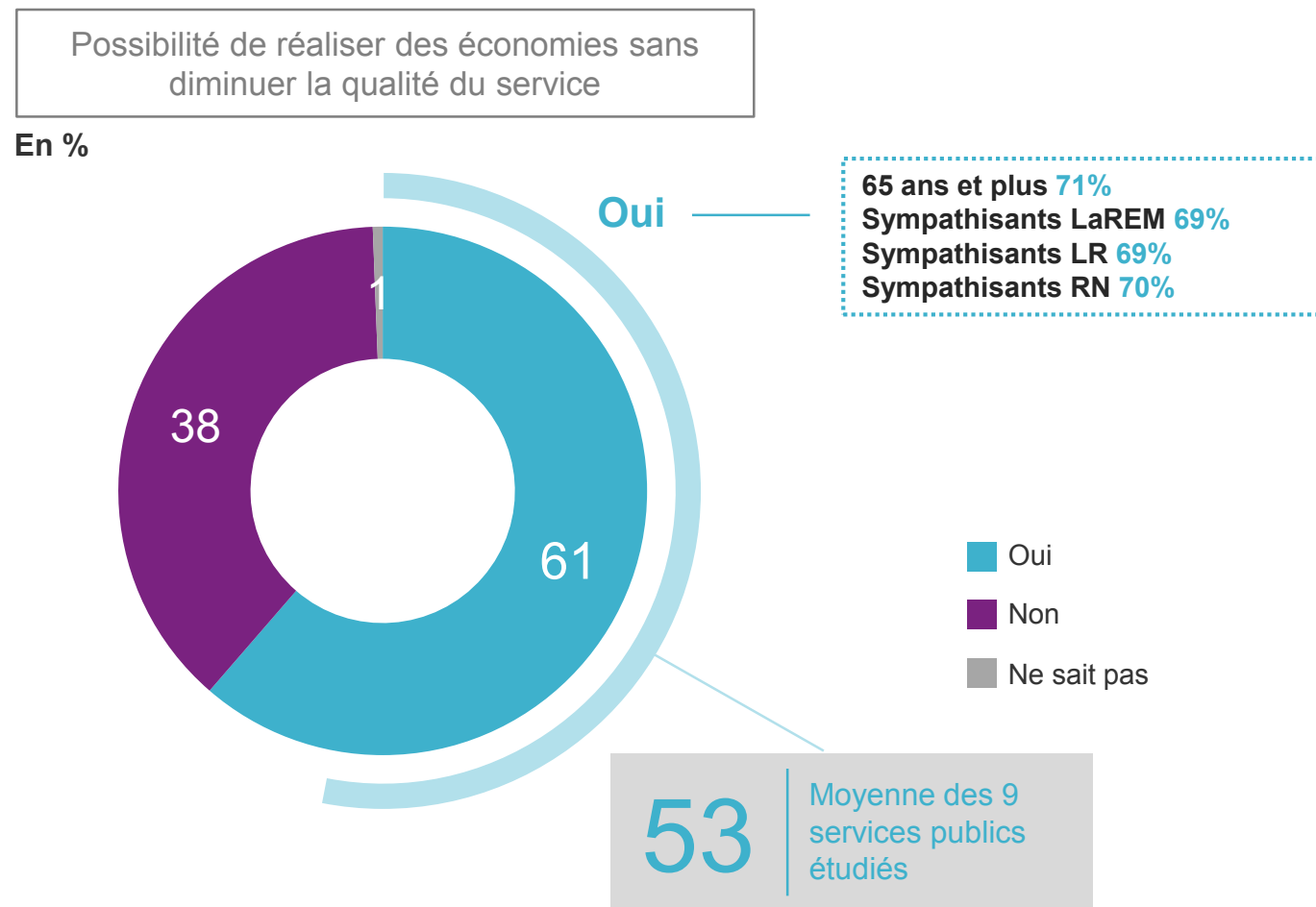
En %



Base : Usagers (1065)

E1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ?

Une majorité de Français – sans évolution par rapport à l'année dernière – pense que des économies sont réalisables dans le budget de la sécurité sociale



Base : Usagers (1065)

E3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la sécurité sociale ?

L'opinion des Français à l'égard de la sécurité sociale s'améliore, et est notamment très bonne chez les moins de 35 ans. La satisfaction des usagers reste elle globalement stable



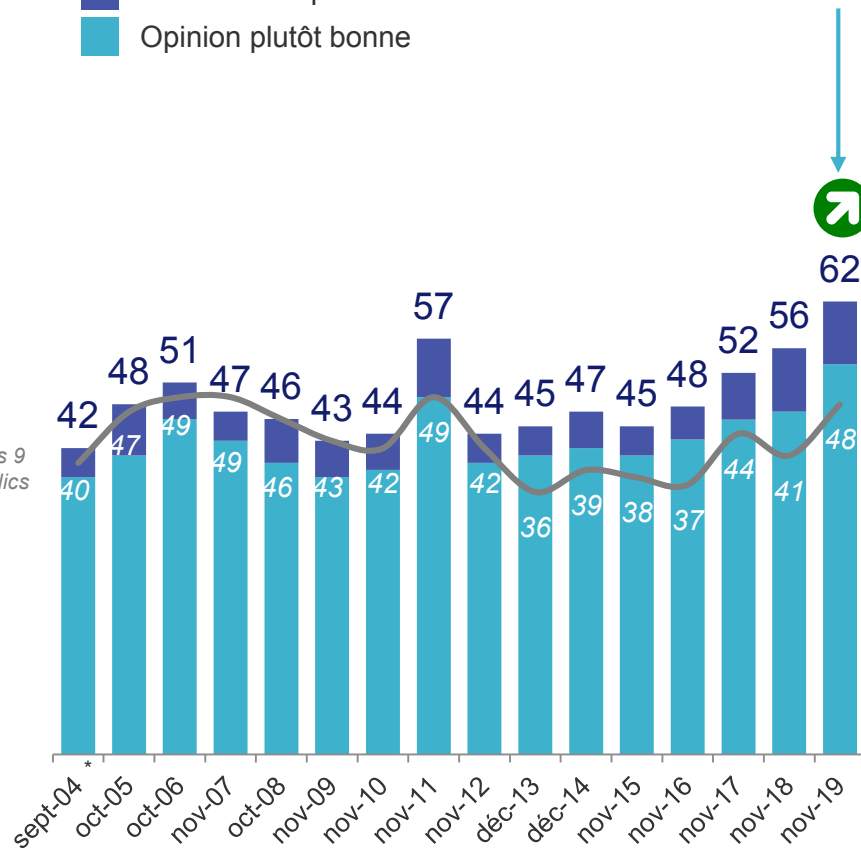
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moins de 35 ans 73%

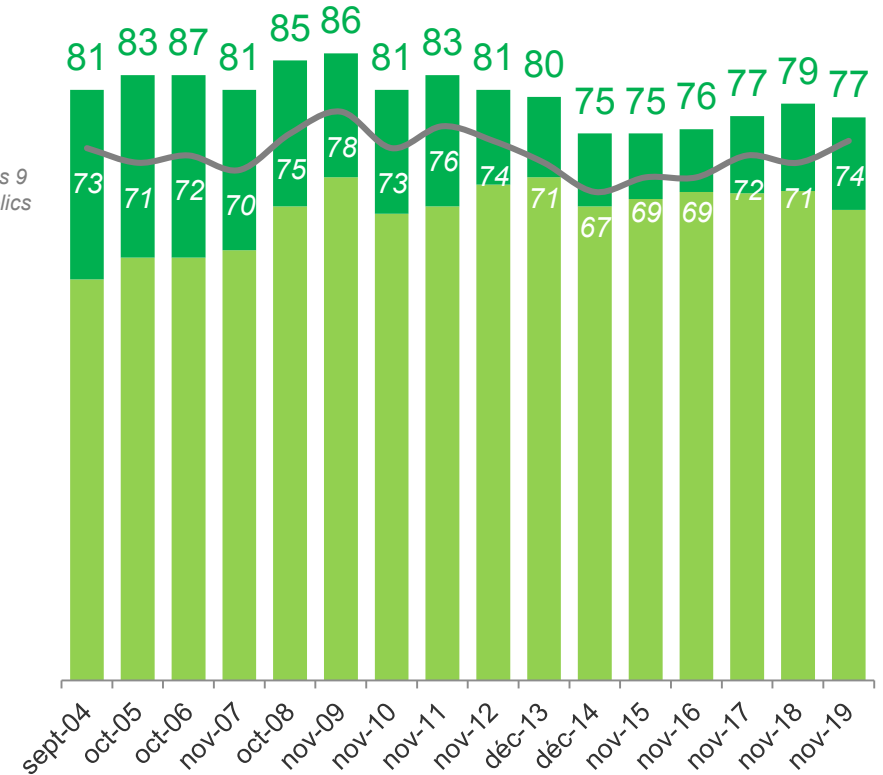
Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



* Santé publique et sécurité sociale n'ont commencé à être mesurés séparément sur cette question qu'en 2005

Base : Ensemble (2500)

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

LA SÉCURITÉ SOCIALE

Base : Usagers (1065)

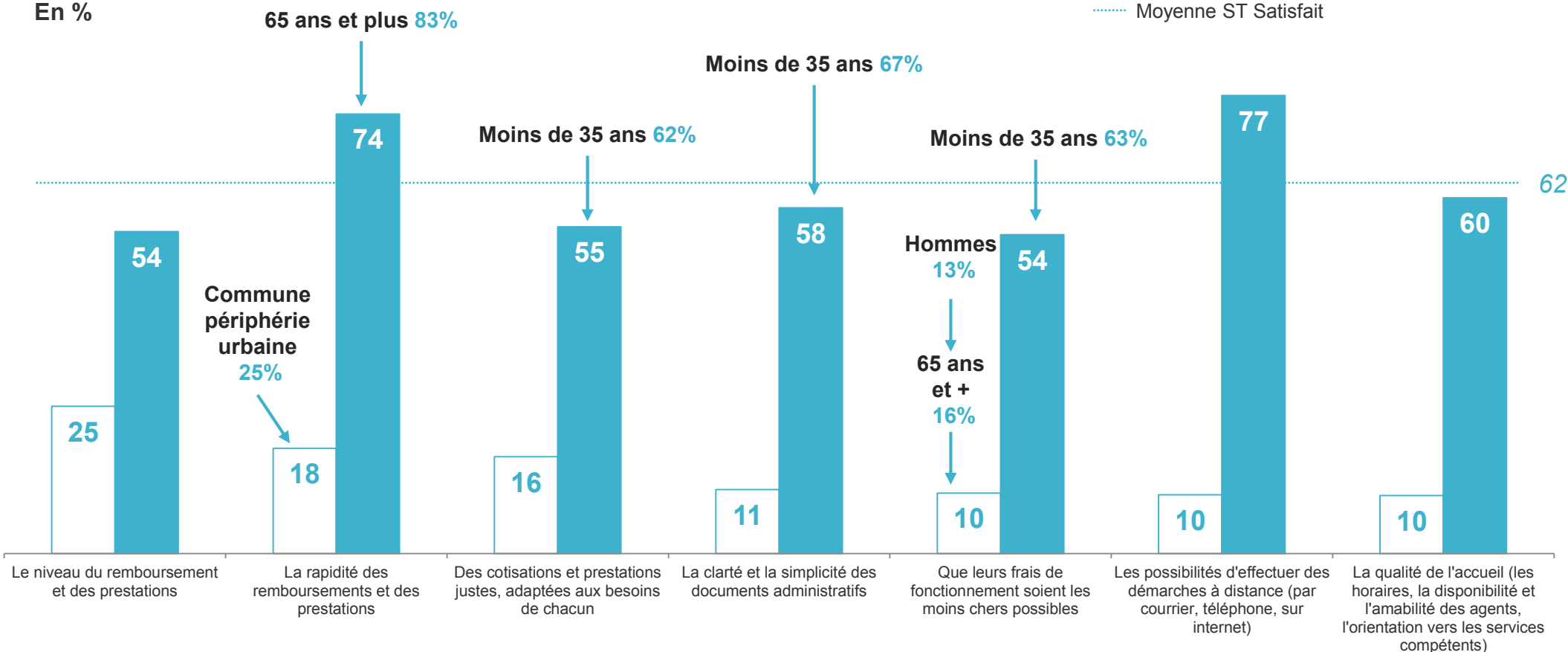
E2 Globalement, en tant qu'utilisateur d'un centre de sécurité sociale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ce/ces centre(s) à votre égard ?

Les attentes des usagers concernant les centres de sécurité sociale et leur satisfaction détaillée restent stable par rapport à l'année dernier : le niveau de remboursement continue d'être l'attente prioritaire



En %

Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait



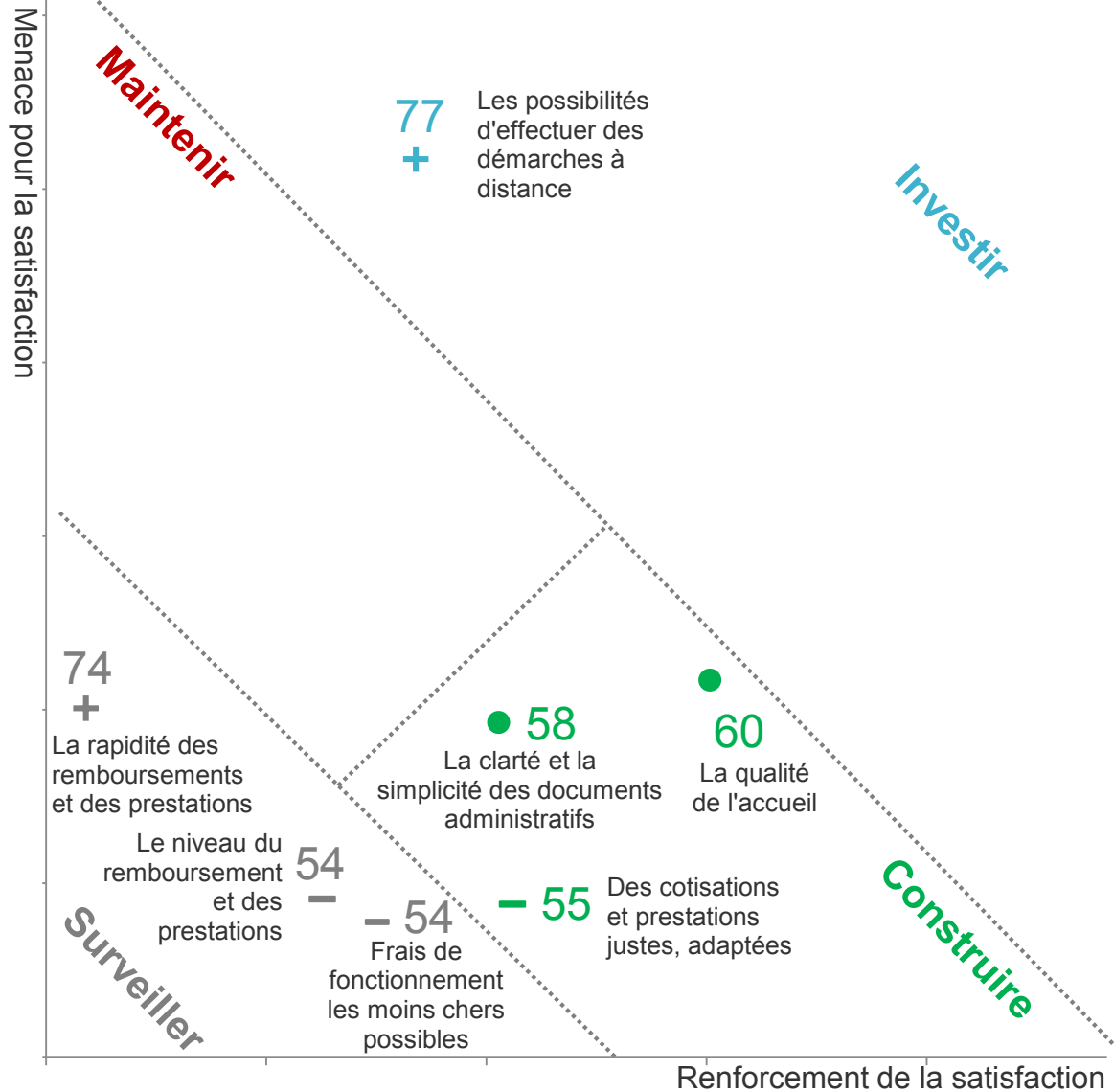
Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (1065)

E4 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 ?

E5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...

La justesse des cotisations et prestations est l'attente à investir en priorité afin d'améliorer le niveau de satisfaction globale. La qualité de l'accueil et la clarté des documents administratifs sont également des points importants



ST Satisfait

62



Moyenne générale

+ >> moy. générale

+/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

77

Moyenne Investir

-

Moyenne Maintenir

58

Moyenne Construire

61

Moyenne Surveiller

4.6

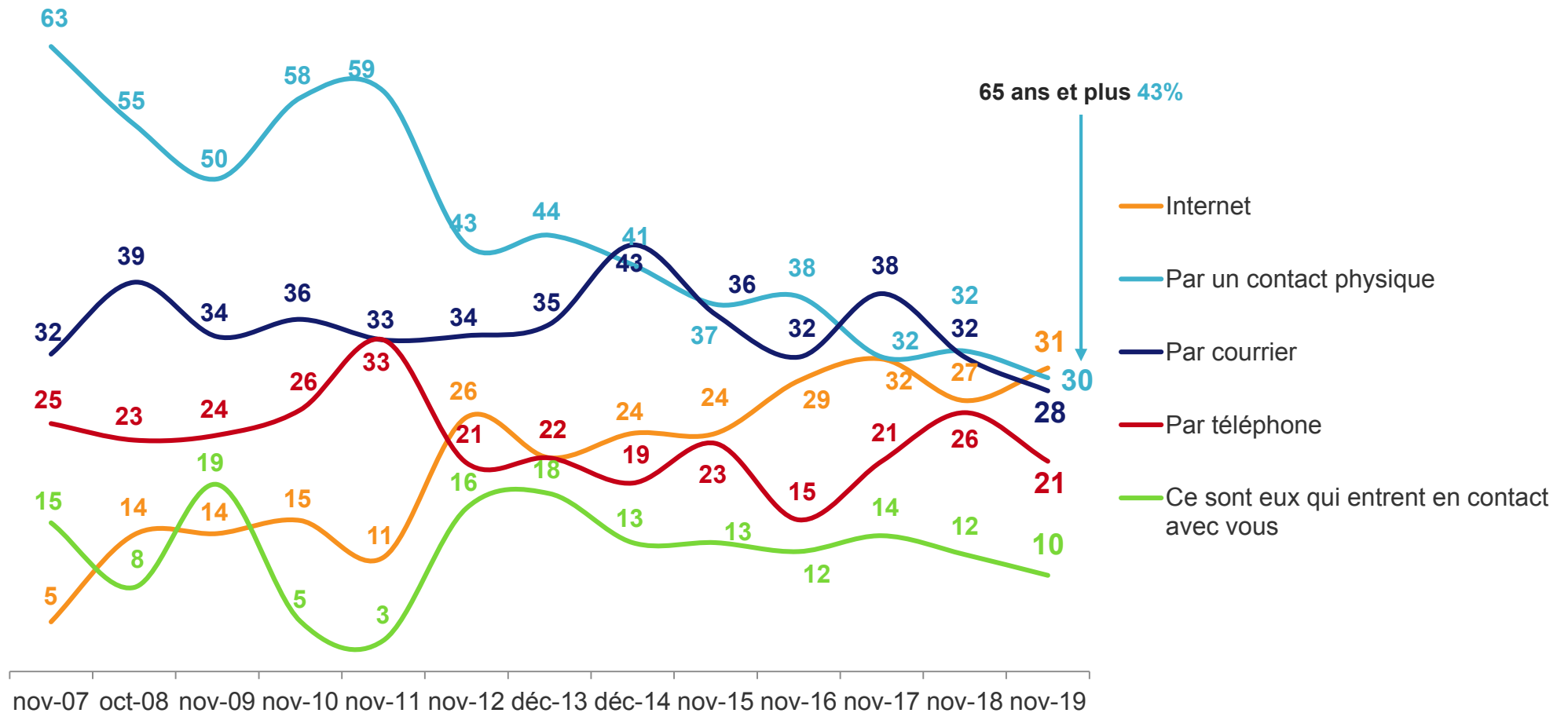
La justice



Internet continue de progresser dans les modes de contact avec le service public de la justice



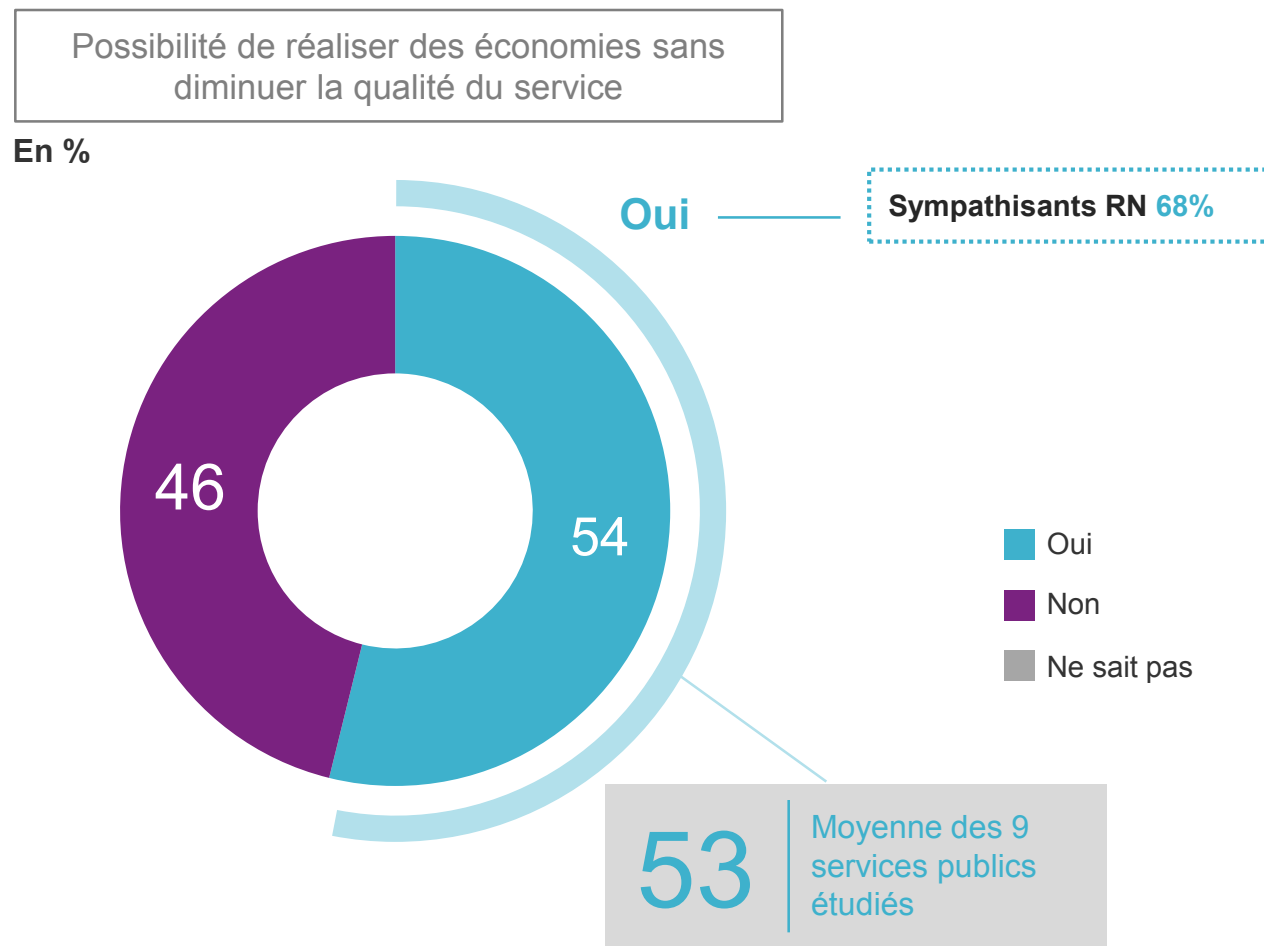
En %



Base : Usagers (375)

G1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la justice ?

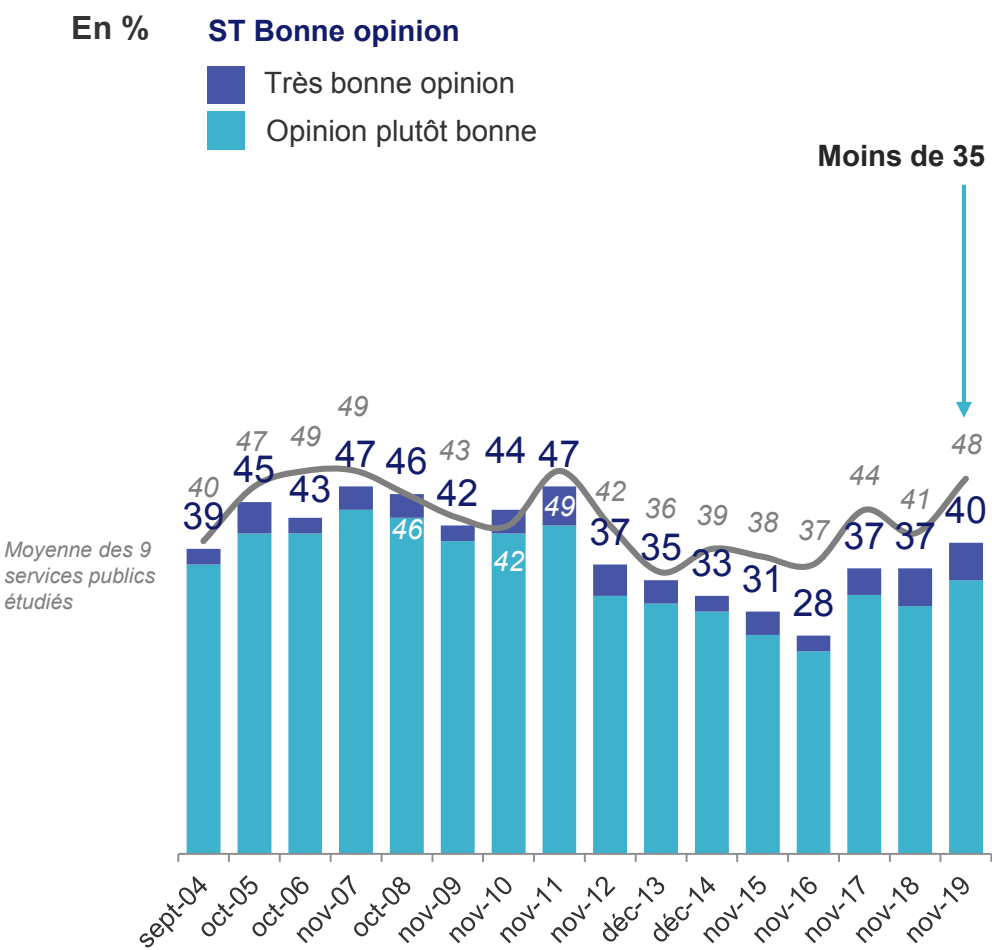
Après une inversion de la courbe en 2018, les usagers sont à nouveau une majorité à penser que des économies sont possibles dans le budget de la justice



Base : Usagers (375)

G3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la justice ?

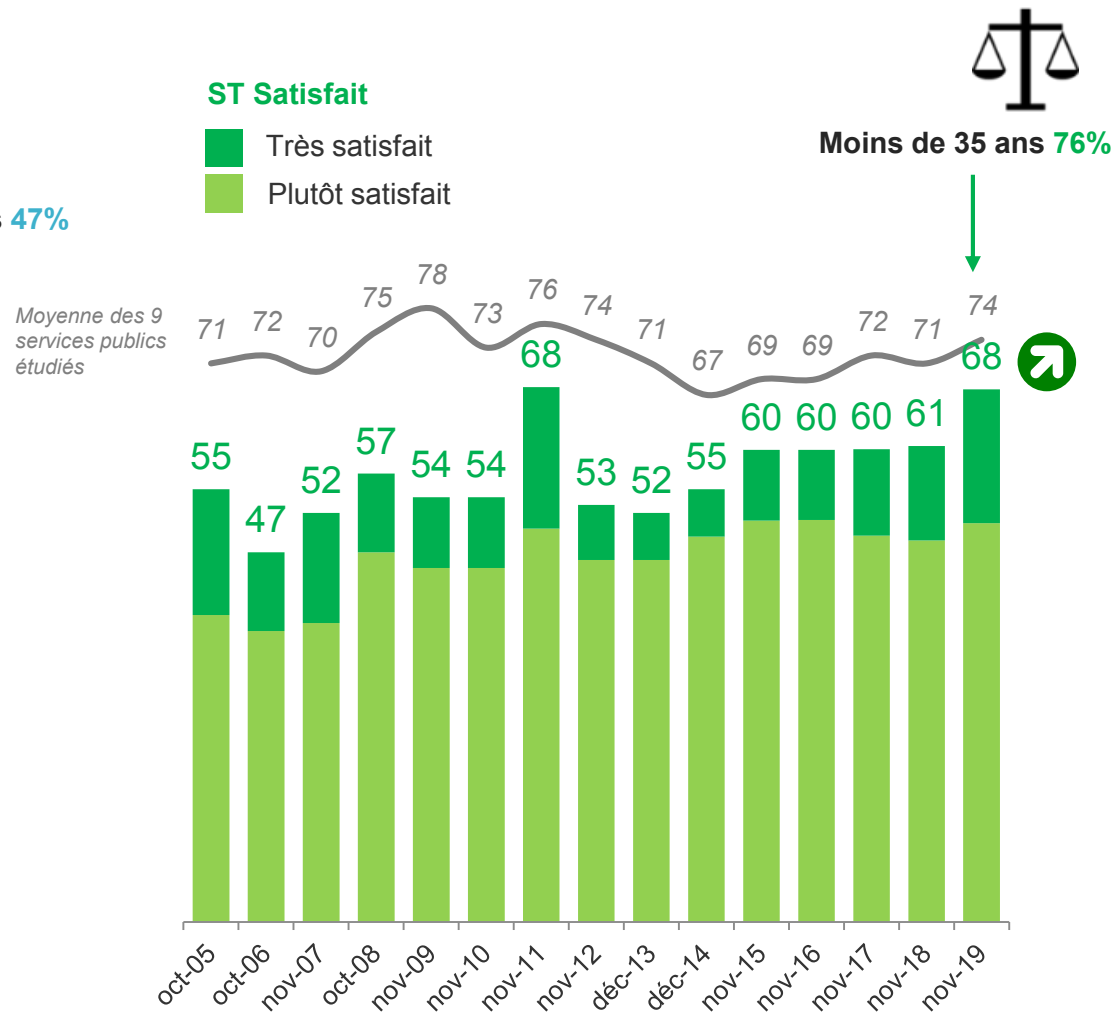
La satisfaction des usagers à l'égard de la justice s'améliore nettement. Elle reste néanmoins inférieure à la moyenne des autres services publics. À noter que les moins de 35 ans ont globalement une meilleure opinion et un meilleur niveau de satisfaction



Base : Ensemble (2500)

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

LA JUSTICE

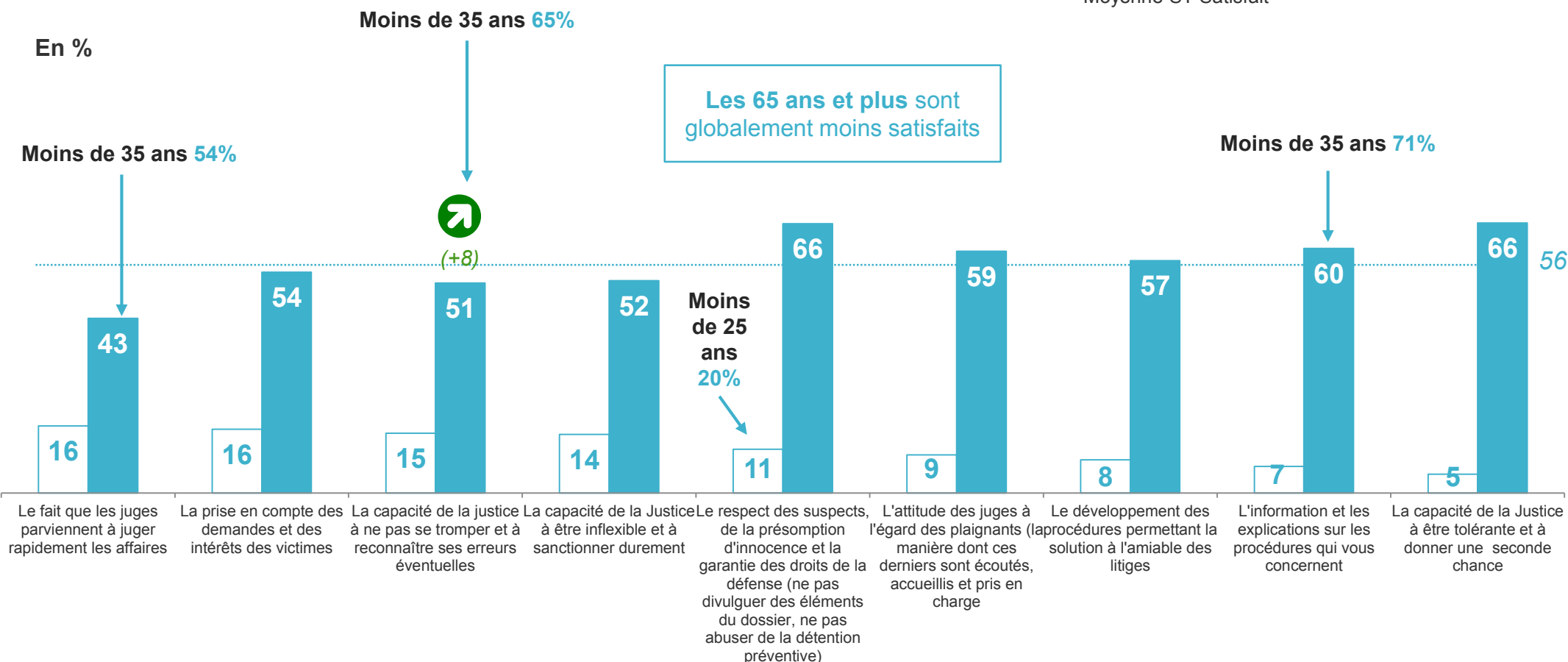


Base : Usagers (375)

G2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la justice dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

Cette année, deux attentes sont jugées prioritaires par les usagers de la justice : la rapidité à juger les affaires et la prise en compte des demandes et intérêt des victimes

Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait



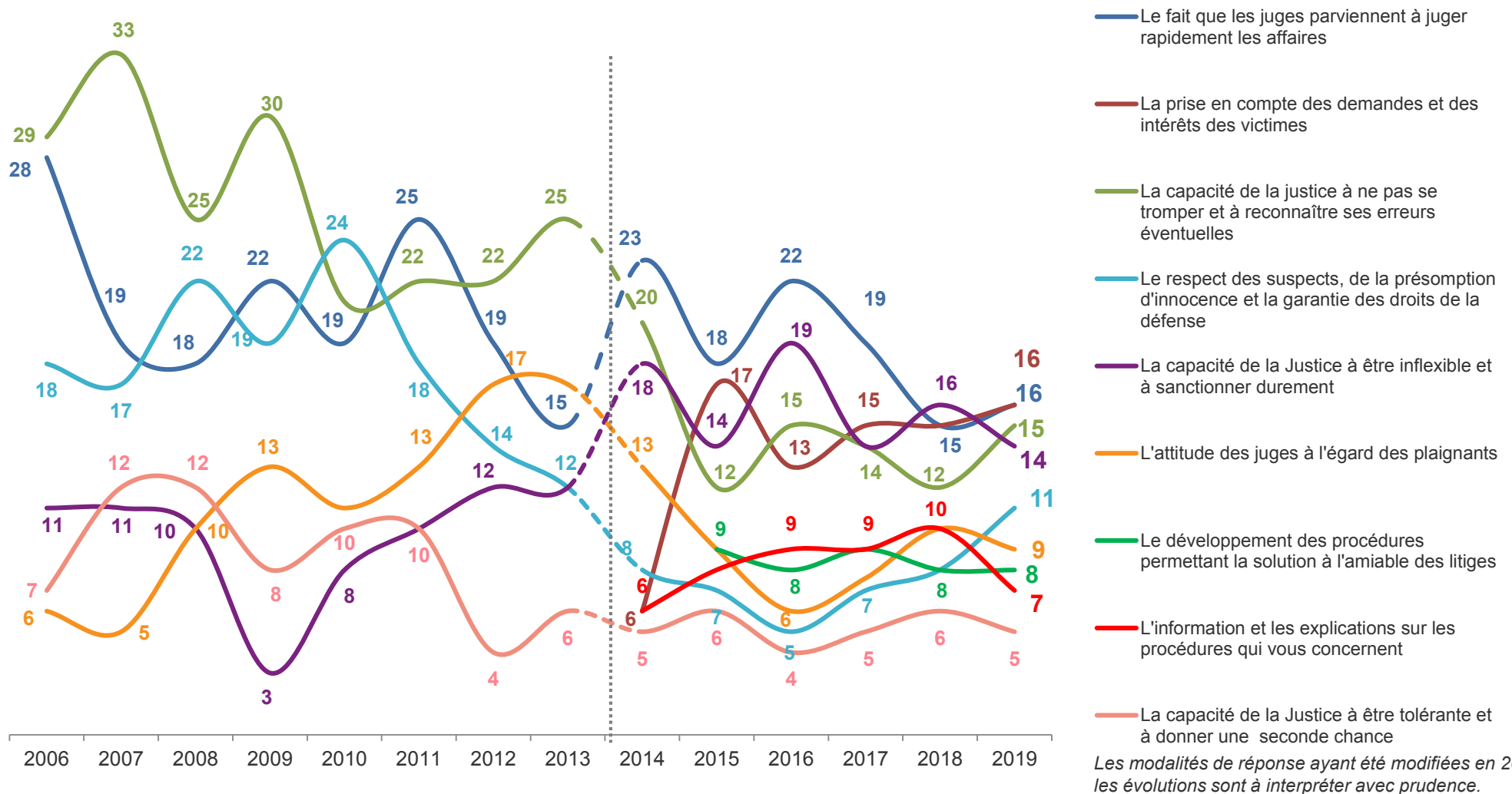
Base : Usagers (375)

G4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la Justice ?

G5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la justice ? Estimez-vous qu'elle est...

Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

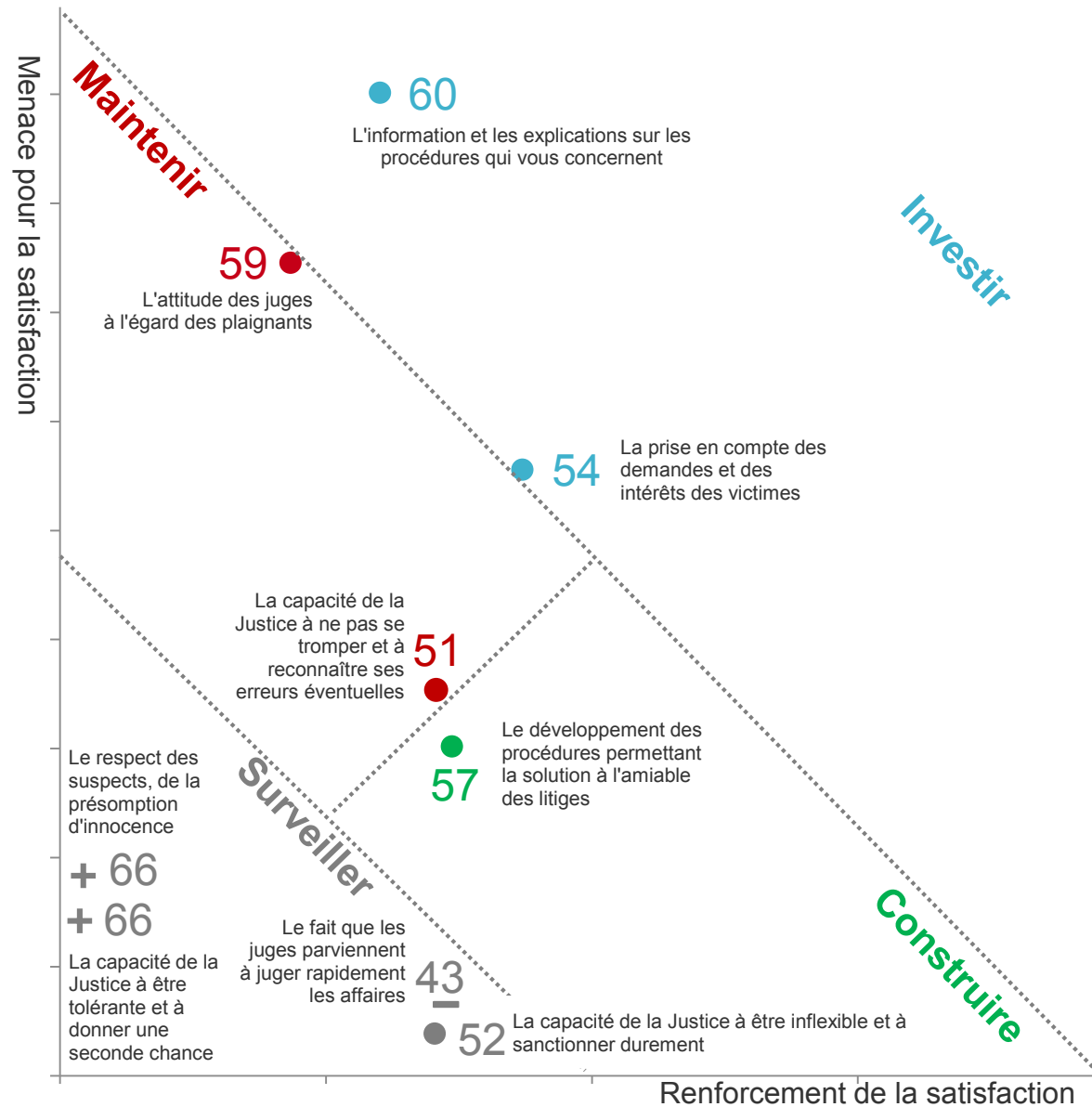
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de la justice (2006-2019)



Base : Usagers (375)

G4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la Justice ?

Les leviers pour améliorer la satisfaction globale sont la prise en compte des demandes et intérêts des victimes et le développement de procédures à l'amiable



ST Satisfait

56



Moyenne générale

+ >> moy. générale

• +/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

57

Moyenne Investir

55

Moyenne Maintenir

57

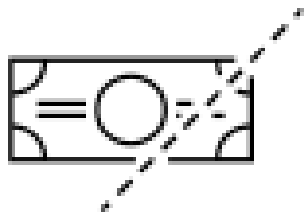
Moyenne Construire

57

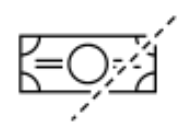
Moyenne Surveiller

4.7

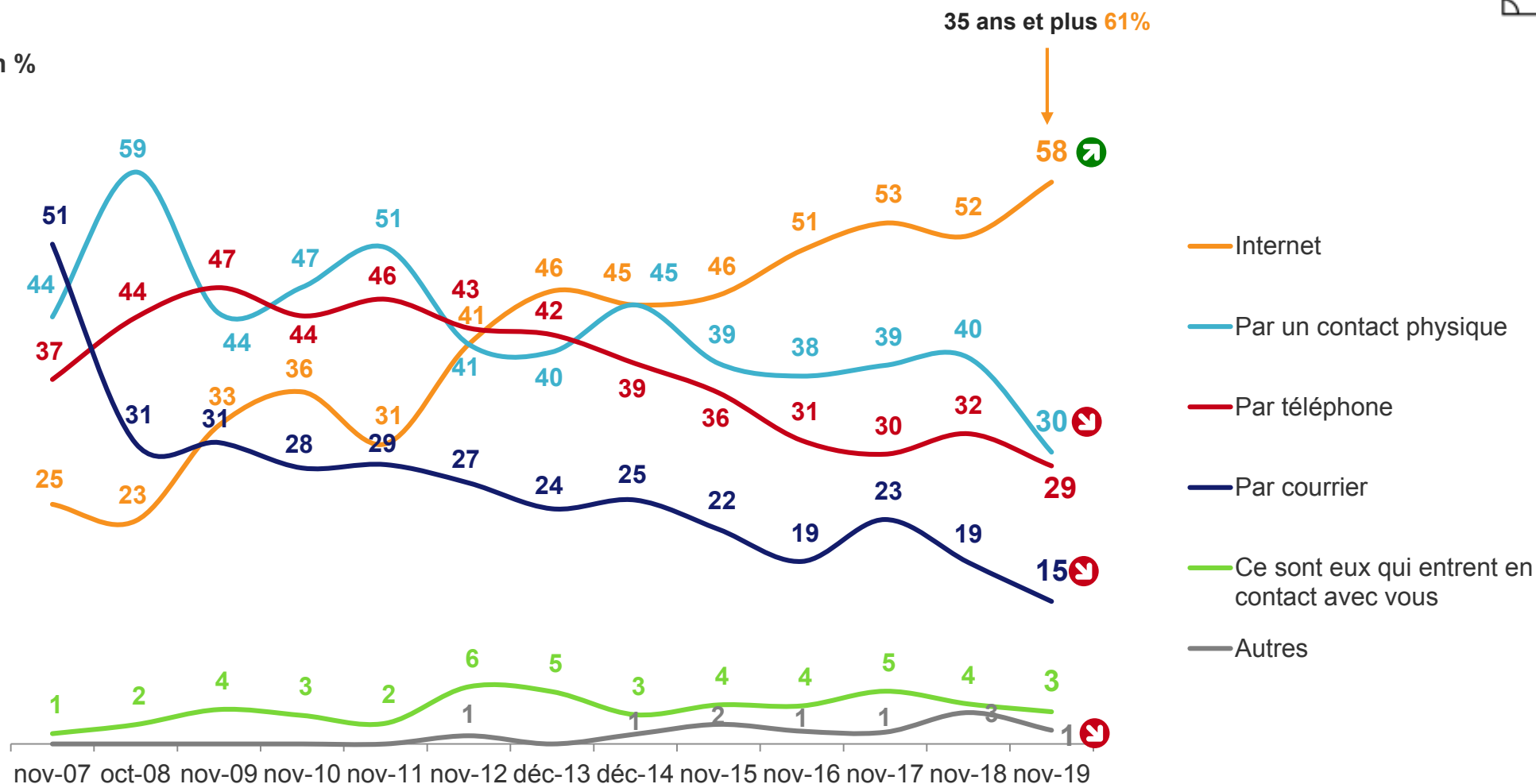
La fiscalité et la collecte des impôts



L'utilisation d'Internet pour contacter les centres d'impôts continue de progresser, et tous les autres modes de contacts observent des baisses, parfois importantes



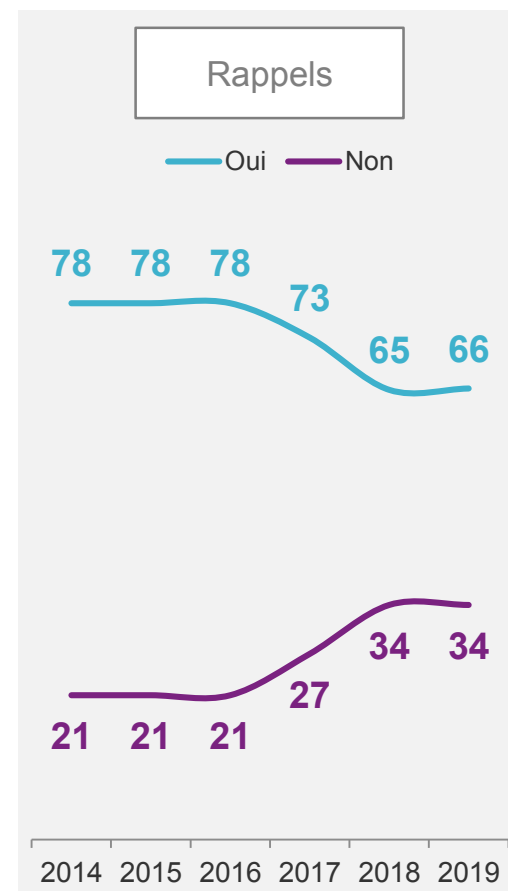
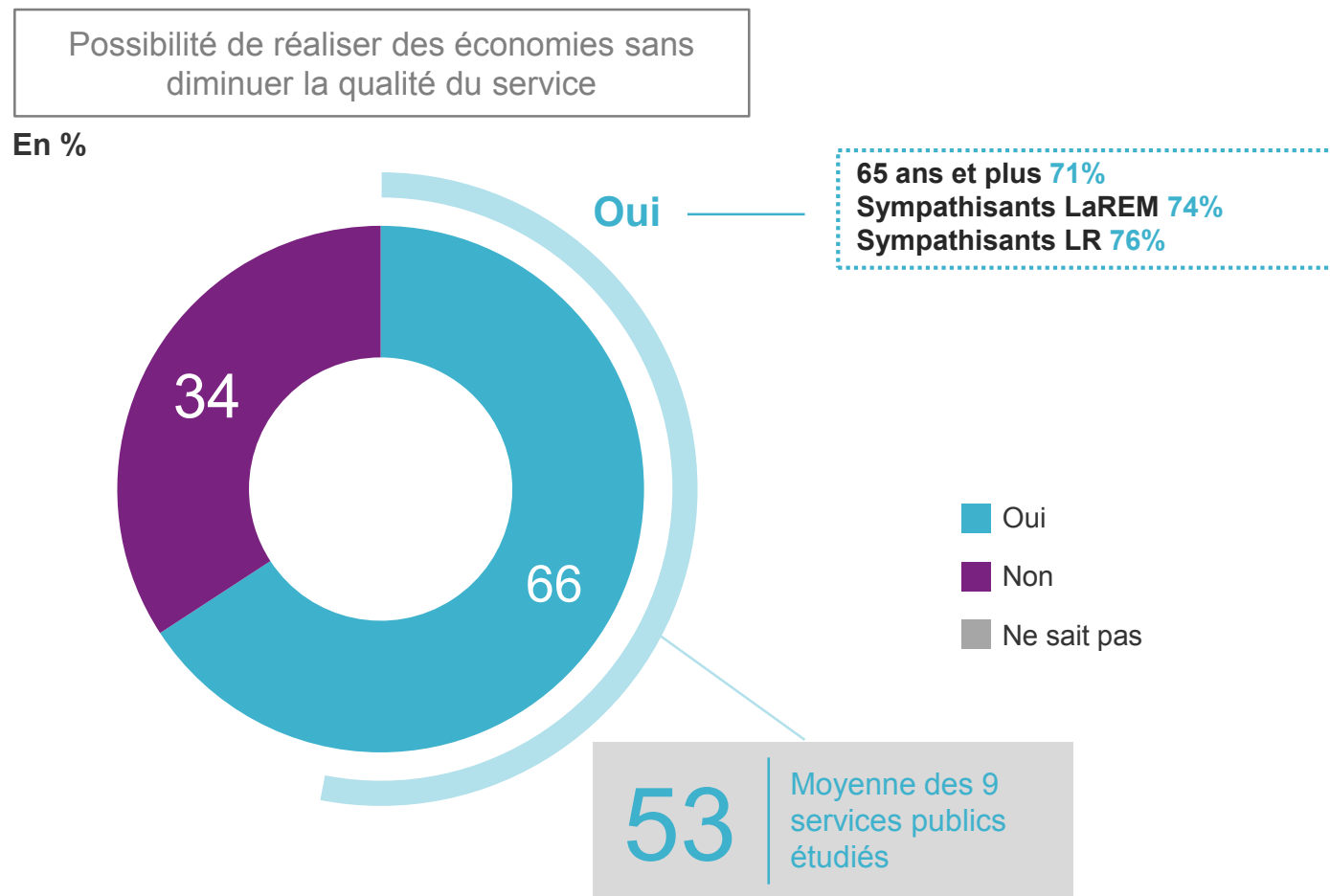
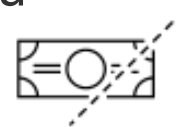
En %



Base : Usagers (1287)

H1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres des impôts et du Trésor Public ?

Après une hausse en 2017 puis en 2019, le nombre d'utilisateurs considérant que l'on ne peut réaliser des économies dans la collecte des impôts sans réduire la qualité du service se stabilise



Base : Usagers (1287)

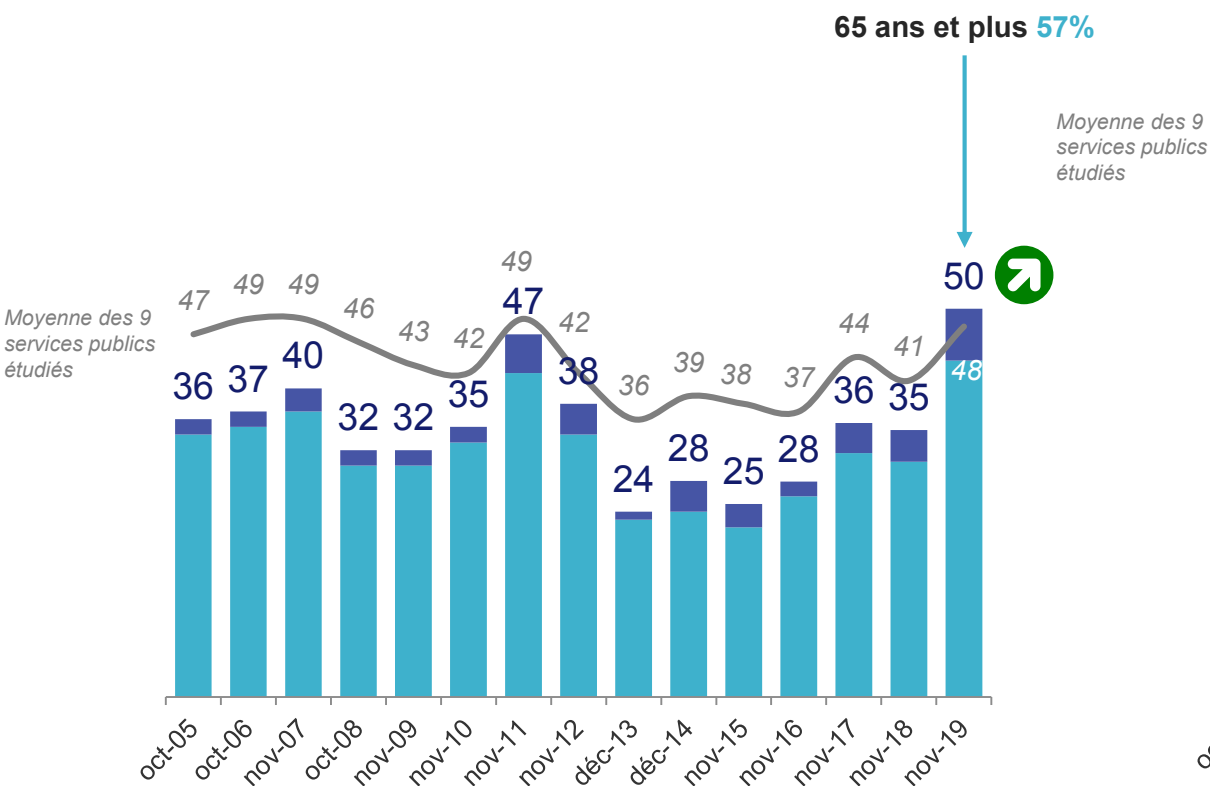
H3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?

La satisfaction des usagers et l'opinion des Français progressent nettement, et cette dernière dépasse pour la première fois la moyenne des autres services publics

En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



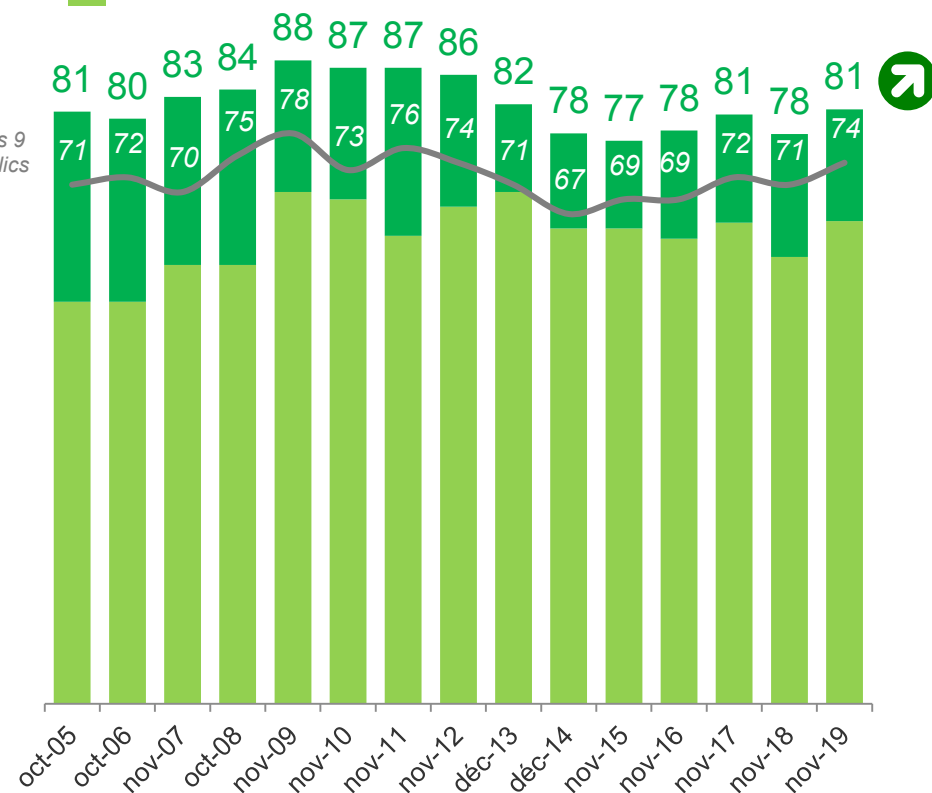
Base : Ensemble (2500)

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

LA FISCALITE ET LA COLLECTE DES IMPOTS

ST Satisfait

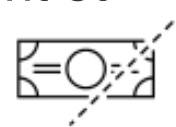
- Très satisfait
- Plutôt satisfait



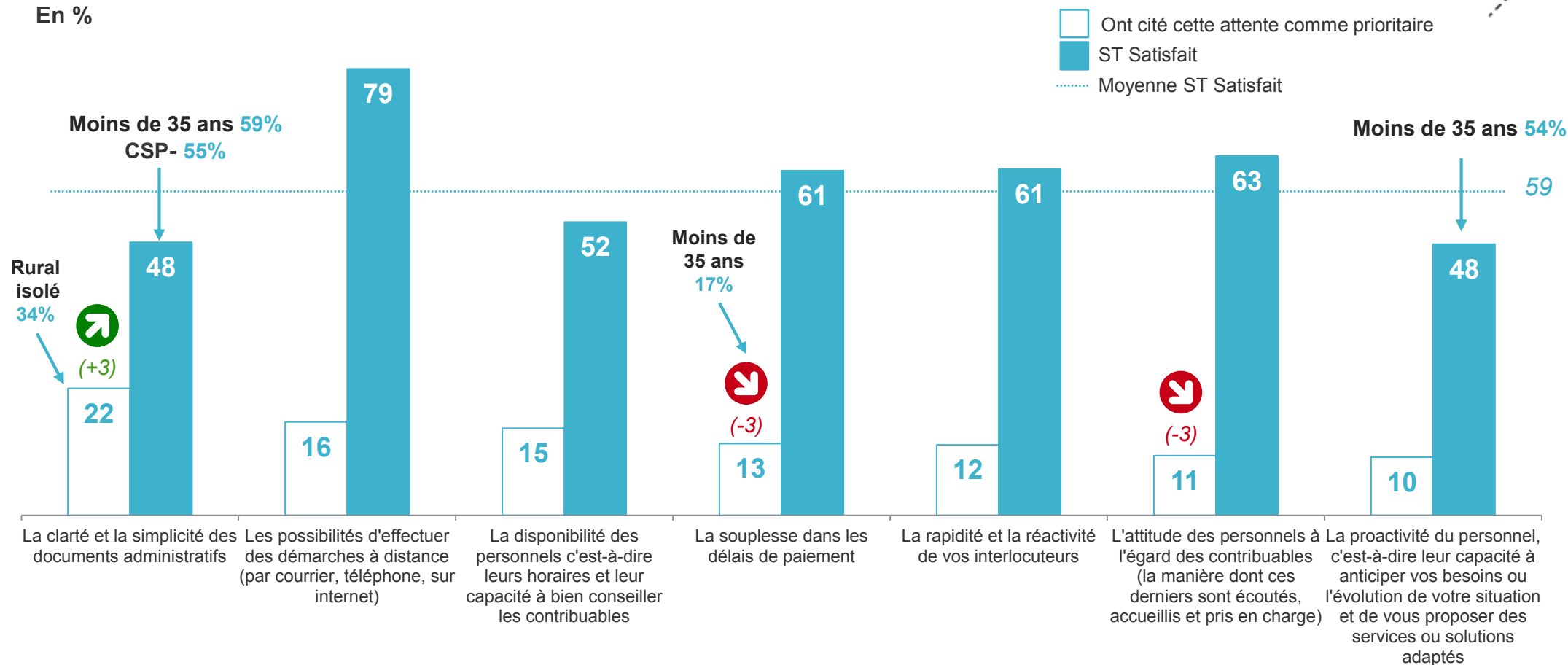
Base : Usagers (1287)

H2: Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la direction générale des impôts et/ou du Trésor Public dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

Après une baisse en 2018, l'attente principale des usagers (la clarté et la simplification des documents administratifs) augmente. La souplesse dans les délais de paiement et l'attitude des personnels semblent moins prioritaires qu'avant



En %



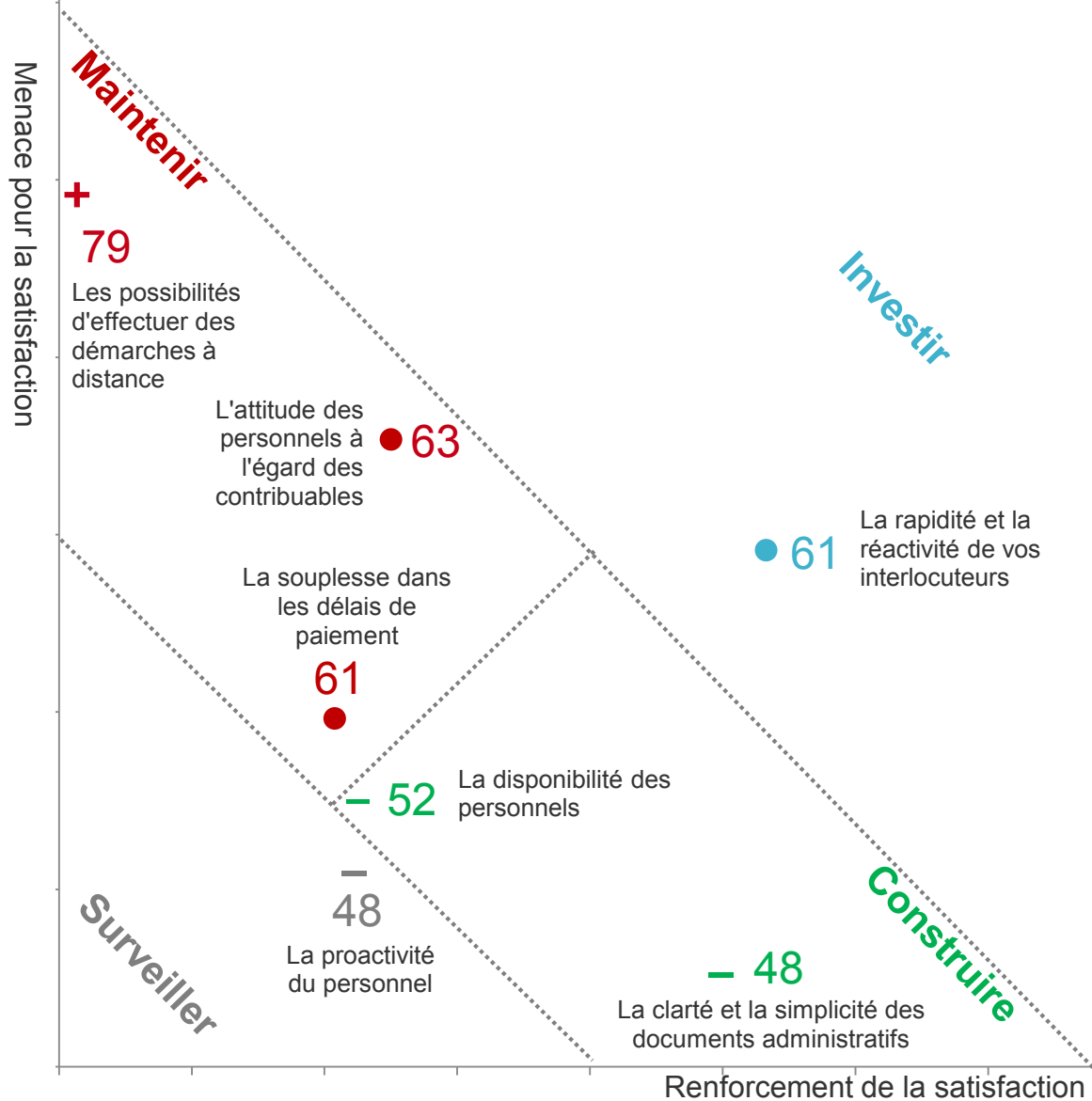
Base : Usagers (1287)

H4 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 ?

H5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? Estimez-vous qu'elle est...

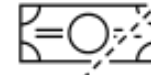
Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

La clarté des documents administratifs est cette année le levier principal pour améliorer la satisfaction à l'égard des impôts, et ce même si la disponibilité des personnels reste une attente importante et améliorabile



ST Satisfait

59



Moyenne générale

+ >> moy. générale

• +/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

61

Moyenne Investir

68

Moyenne Maintenir

50

Moyenne Construire

48

Moyenne Surveiller

4.8

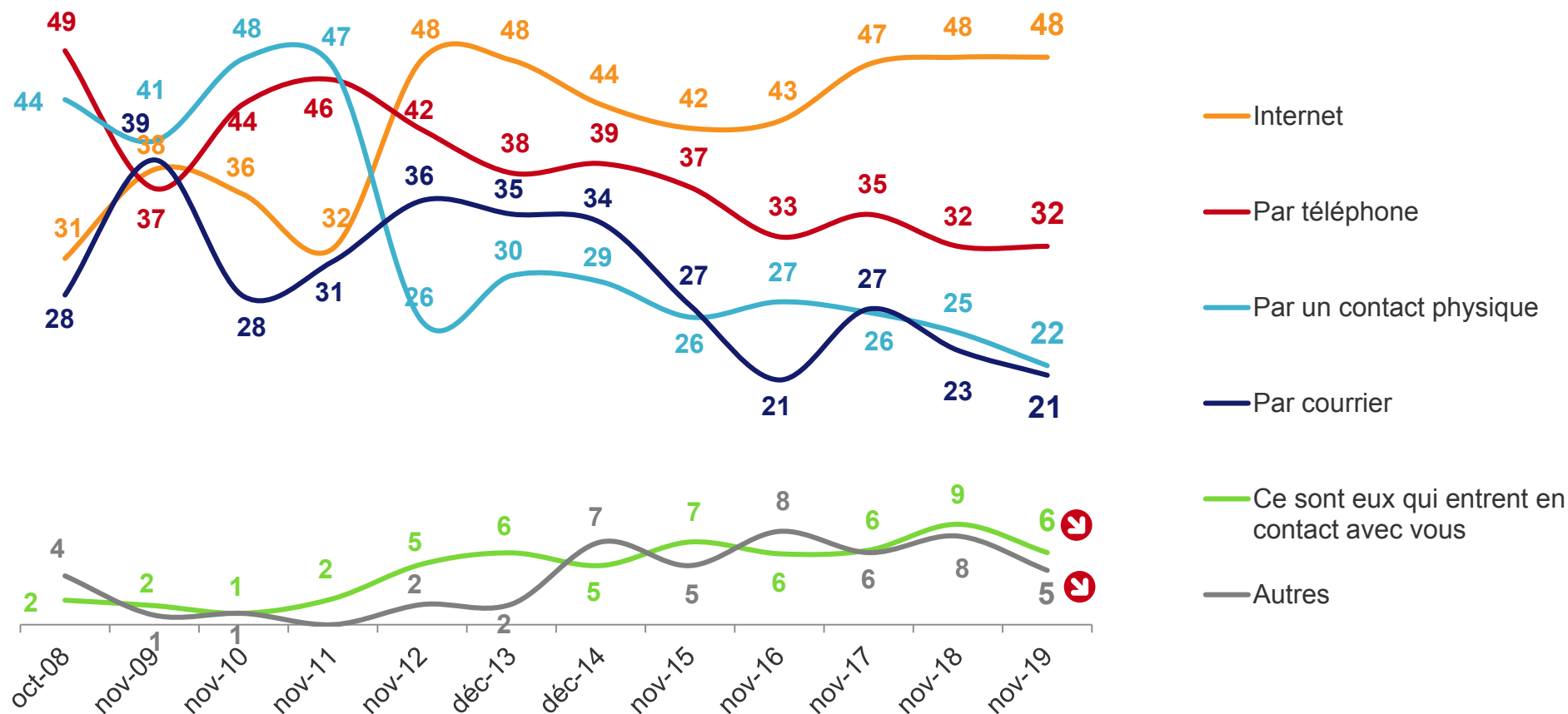
Le logement



Internet continue d'être le mode de contact principal avec les services publics du logement



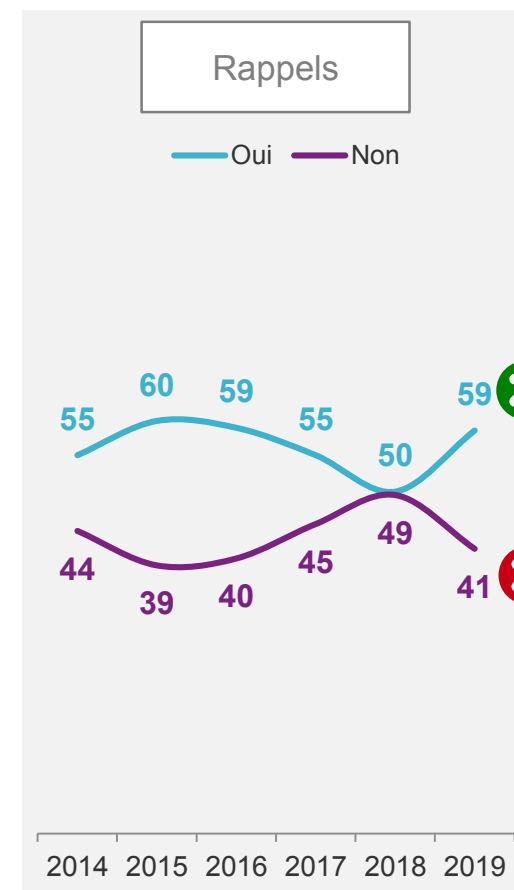
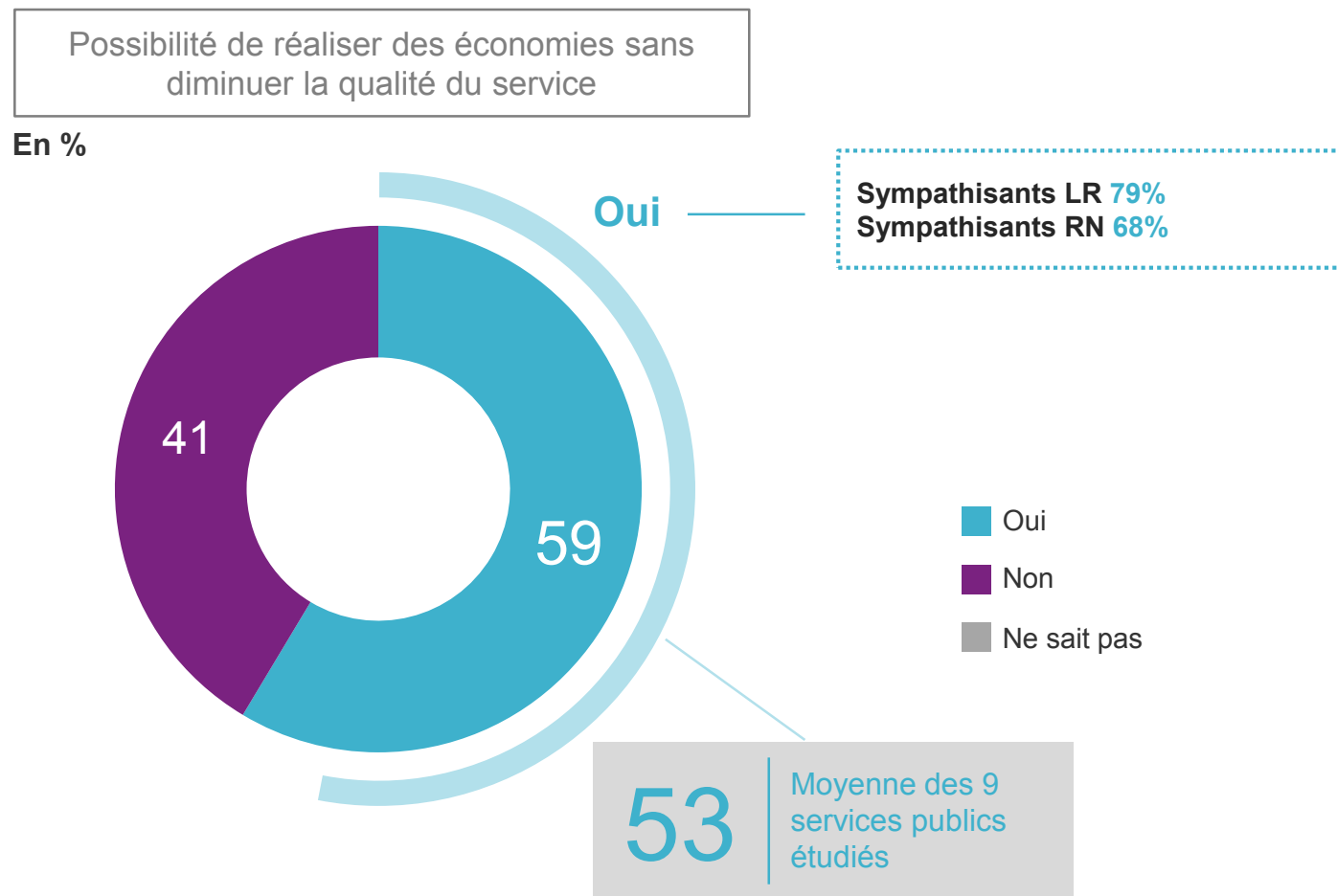
En %



Base : Usagers (1231)

I1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services publics du logement ?

Une majorité d'utilisateurs considère que l'on peut réaliser des économies dans les services publics du logement, et ce à un niveau qui n'a pas été atteint depuis 2016



Base : Utilisateurs (1231)

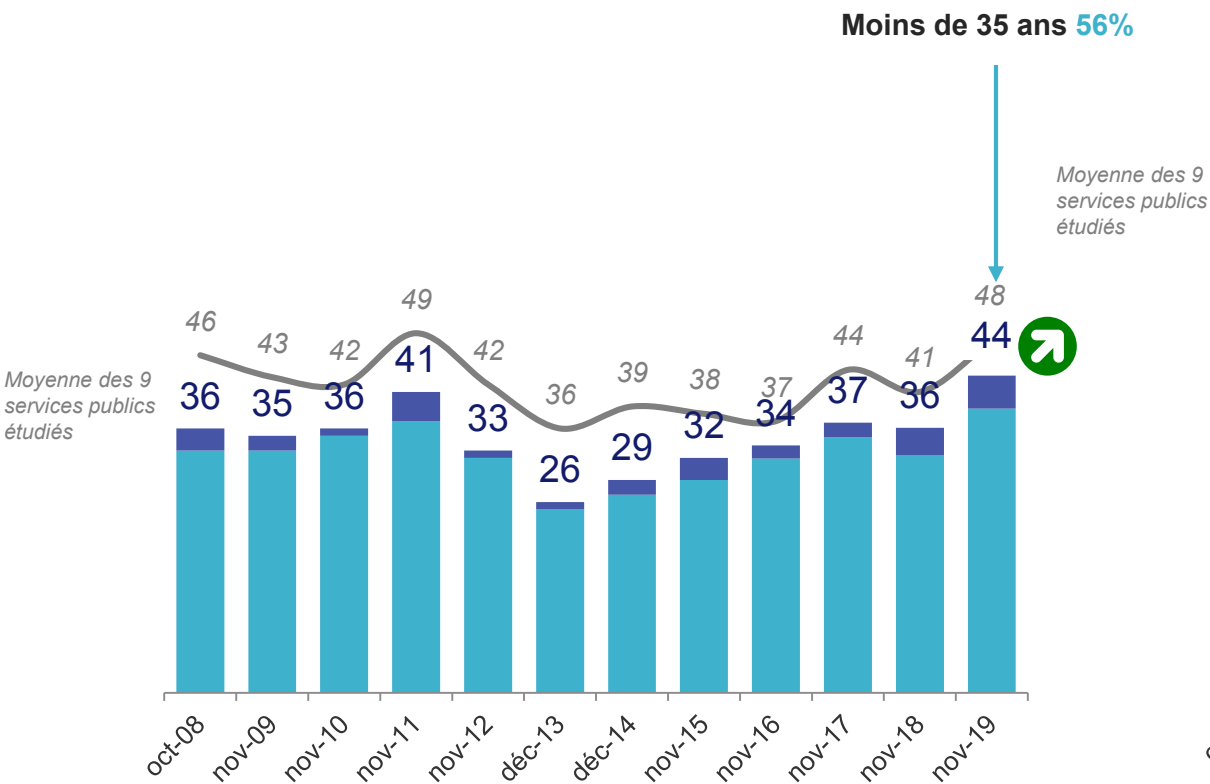
I3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services publics du logement ?

L'opinion des Français et la satisfaction des usagers s'améliorent en ce qui concerne le service public du logement, mais l'opinion des Français reste une fois de plus en dessous de la moyenne des autres services publics

En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



Base : Ensemble (2500)

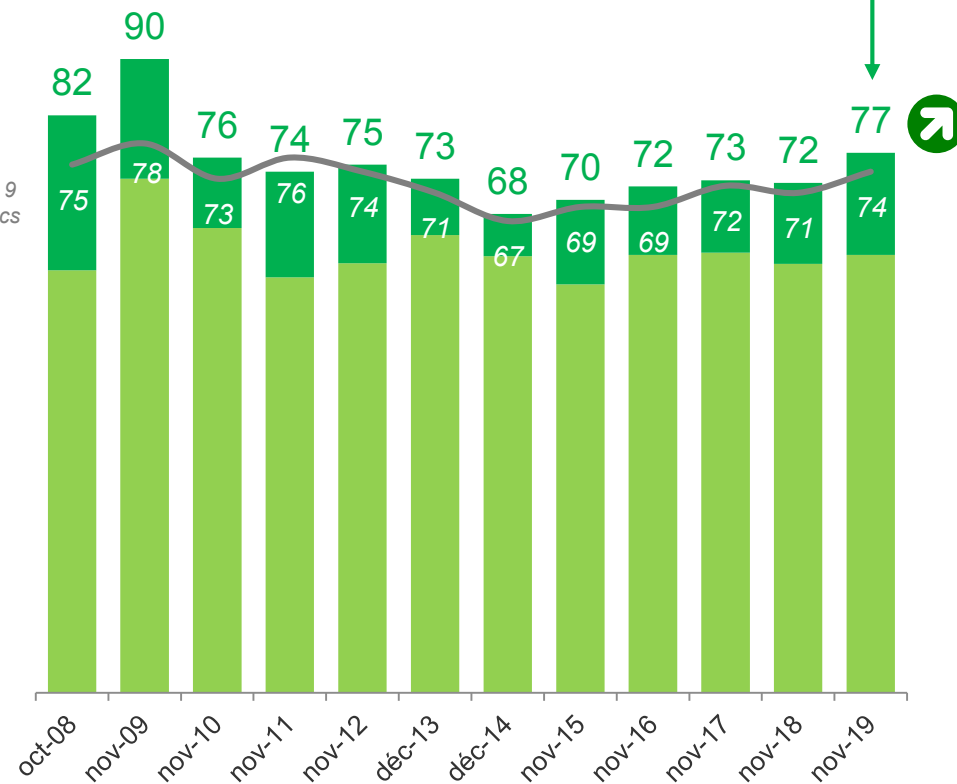
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

LE LOGEMENT



ST Satisfait

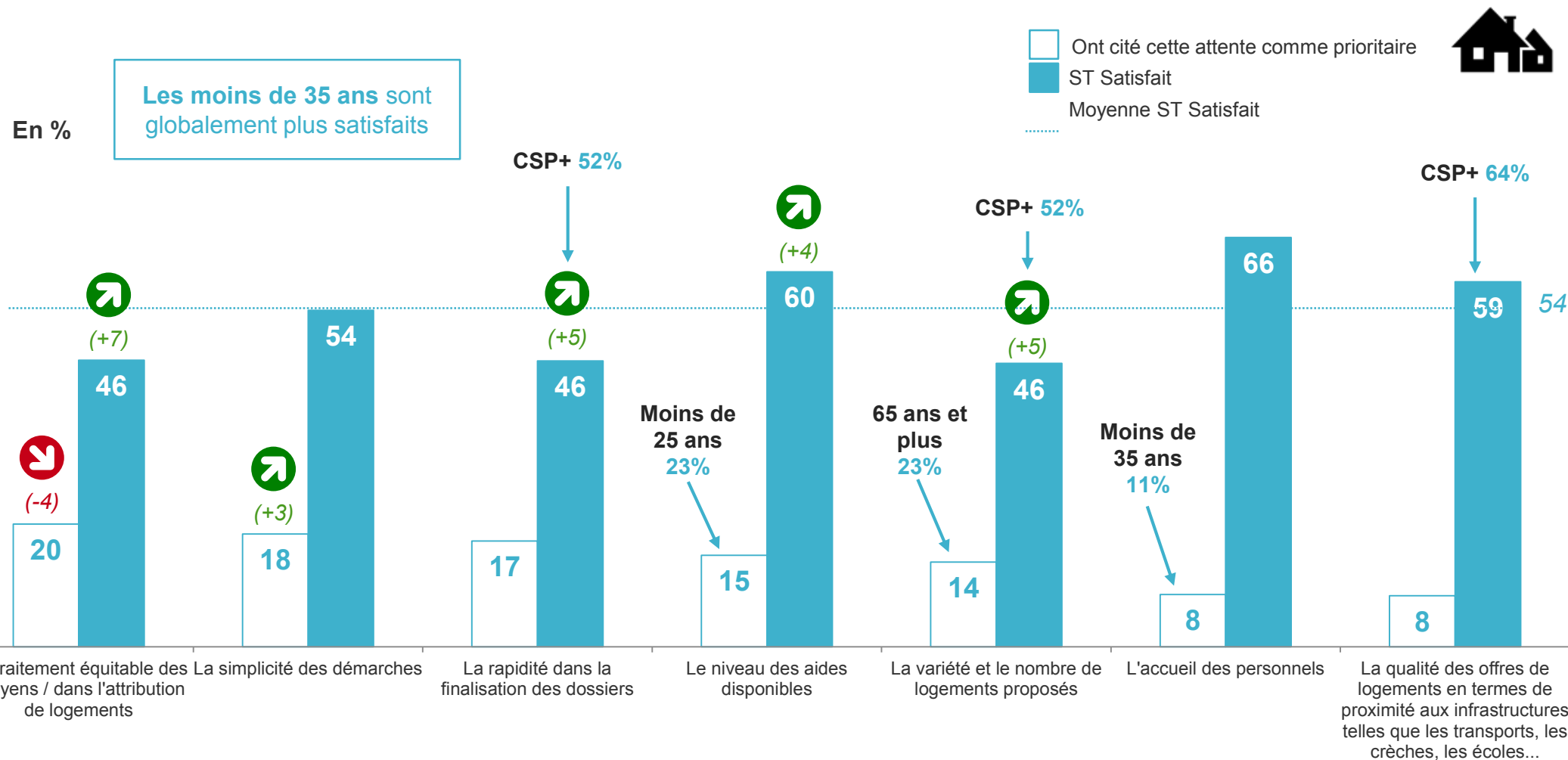
- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Usagers (1231)

I2 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 ?

Bien qu'en baisse, l'attente principale des usagers du logement reste le traitement équitable des citoyens, dont la satisfaction augmente par rapport à l'année dernière

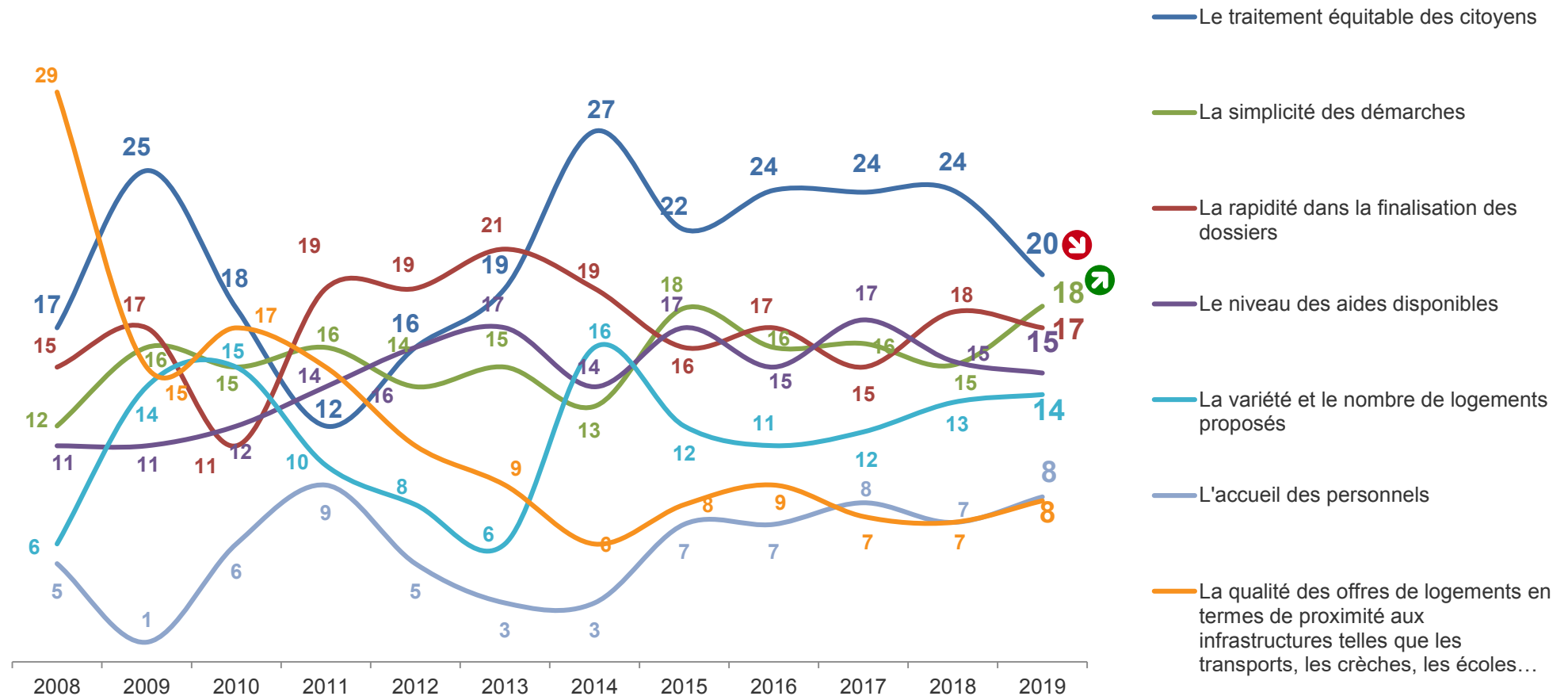


Base : Usagers (1231)

I4 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 ?

I5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

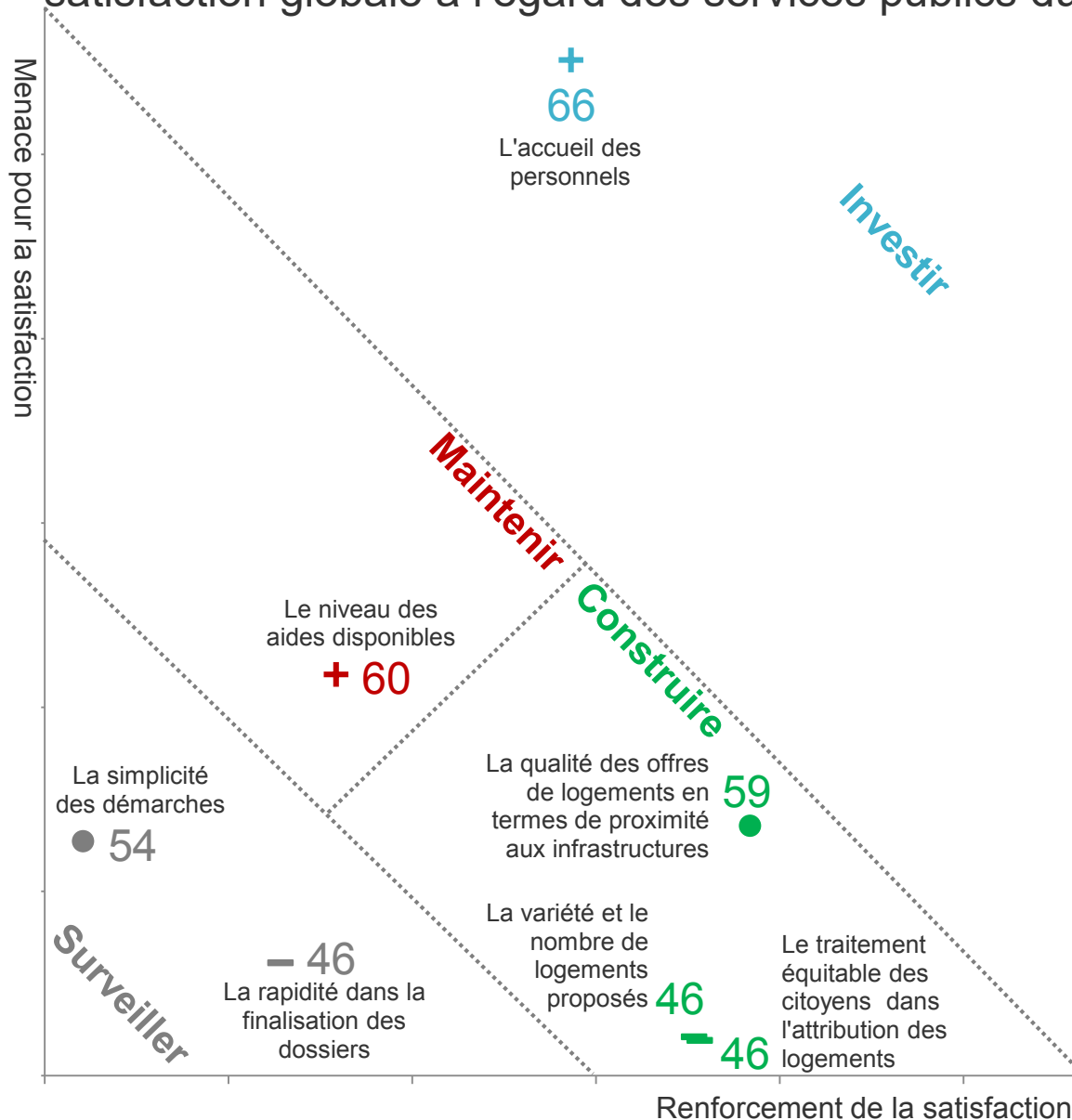
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de l'action publique dans le domaine du logement (2006-2019)



Base : Usagers (1231)

I4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

L'équité de traitement et la variété et le nombre des logements proposés – qui sont des attentes satisfaisant assez peu les usagers – sont une fois de plus des éléments à investir pour améliorer la satisfaction globale à l'égard des services publics du logement



66 Moyenne **Investir**

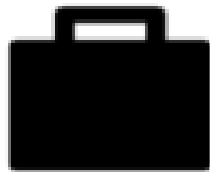
60 Moyenne **Maintenir**

50 Moyenne **Construire**

50 Moyenne **Surveiller**

4.9

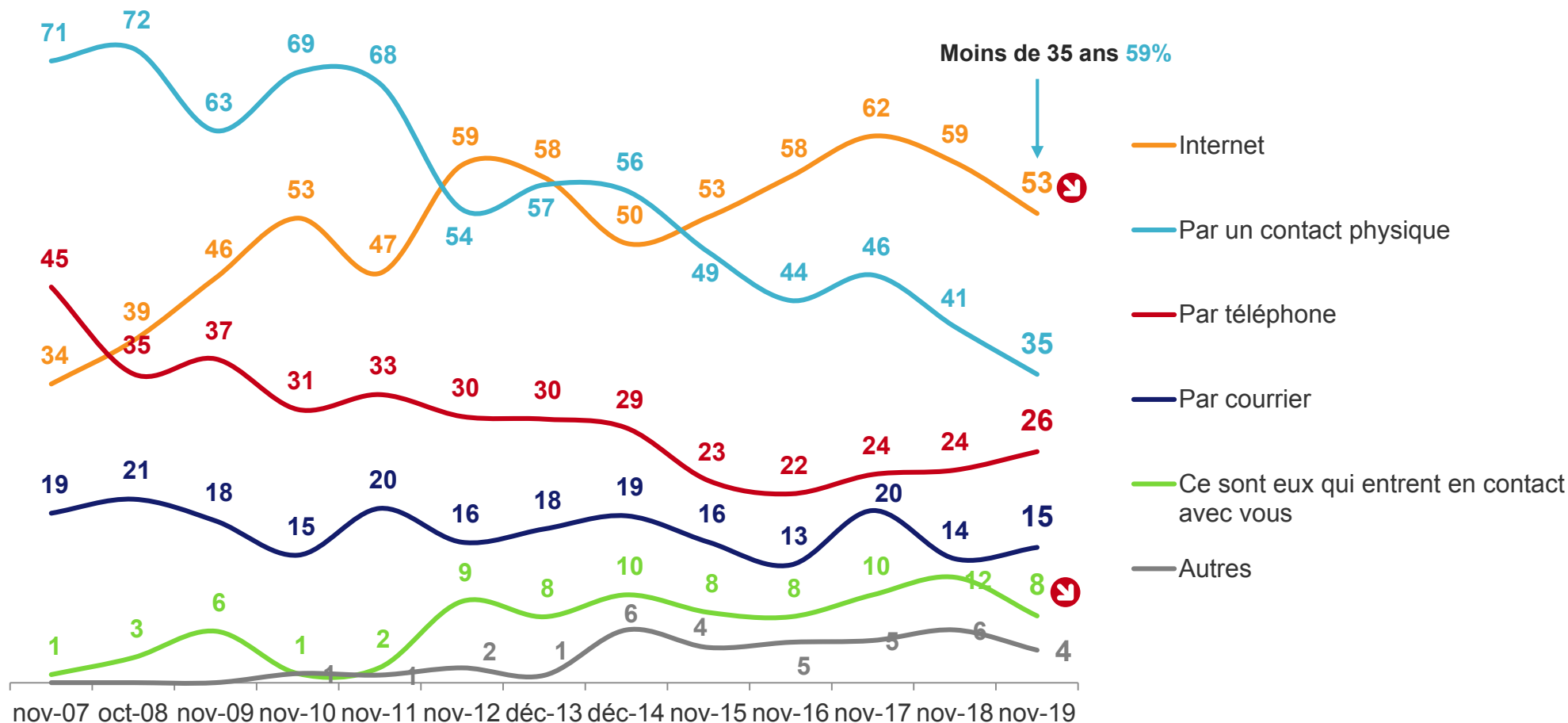
L'emploi, la lutte contre le chômage



Internet est toujours le mode de contact privilégié avec les agences d'aide au retour à l'emploi malgré une baisse entamée en 2017. Le contact par téléphone progresse lui tendancielllement depuis 2016, et le face-à-face continue de reculer



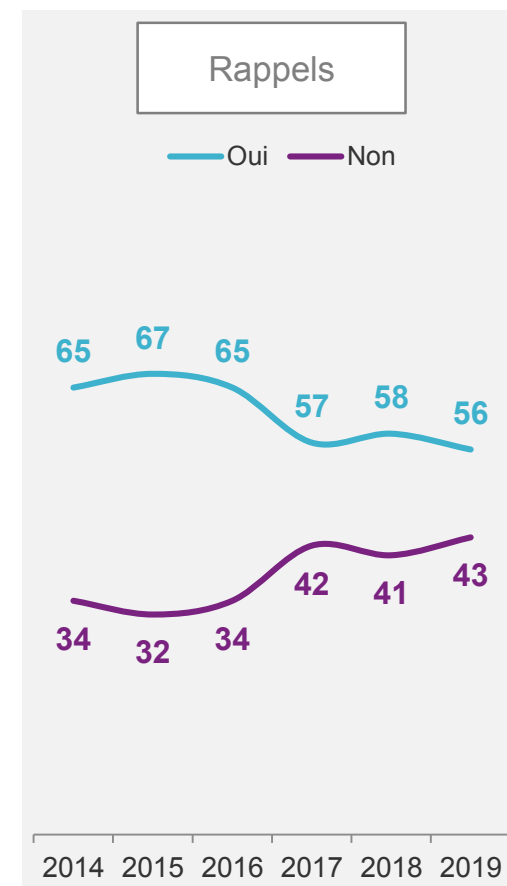
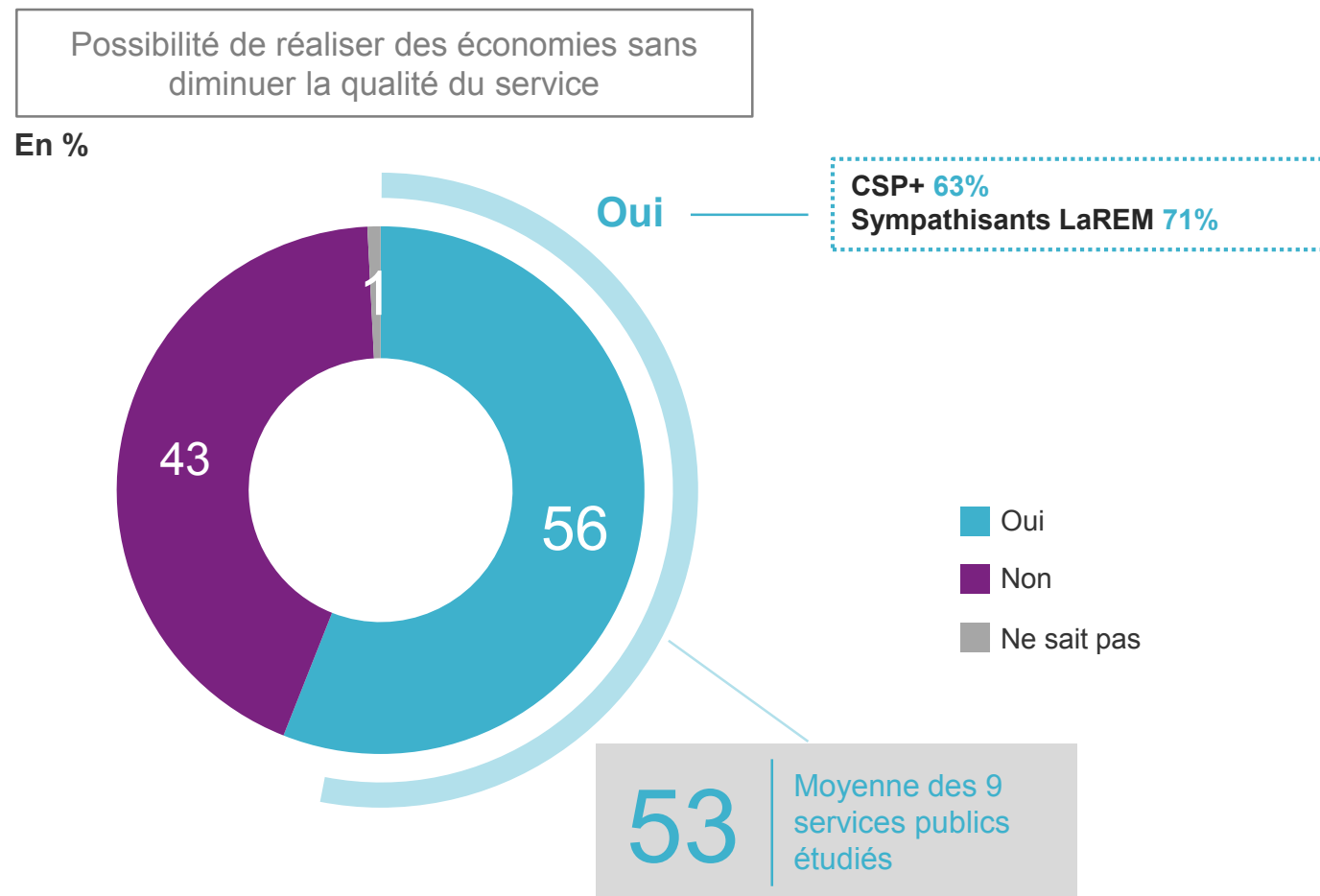
En %



Base : Usagers (642)

F1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi ?

Une majorité de Français continue de considérer que des économies sont possibles dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi, malgré une baisse observable depuis 2016



Base : Usagers (642)

F3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi ?

La satisfaction des usagers et l'opinion des Français à l'égard du service public de l'emploi s'améliorent cette année et atteignent leurs plus hauts niveaux dans notre baromètre

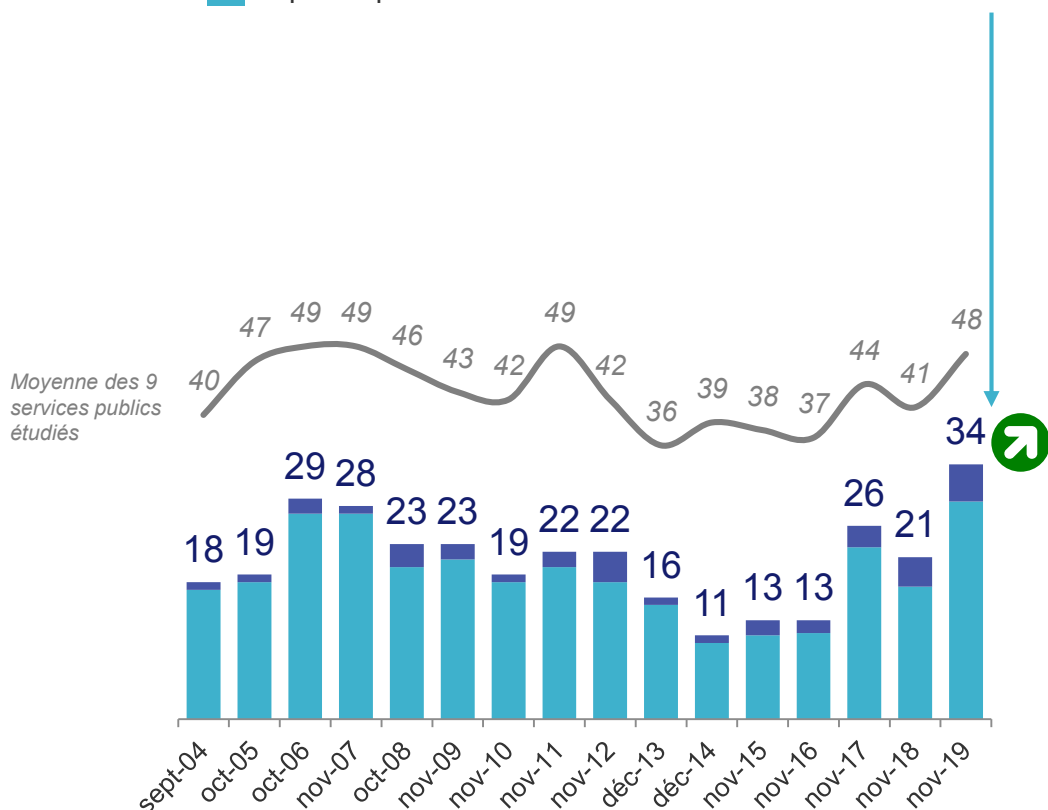


En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moins de 35 ans 43%



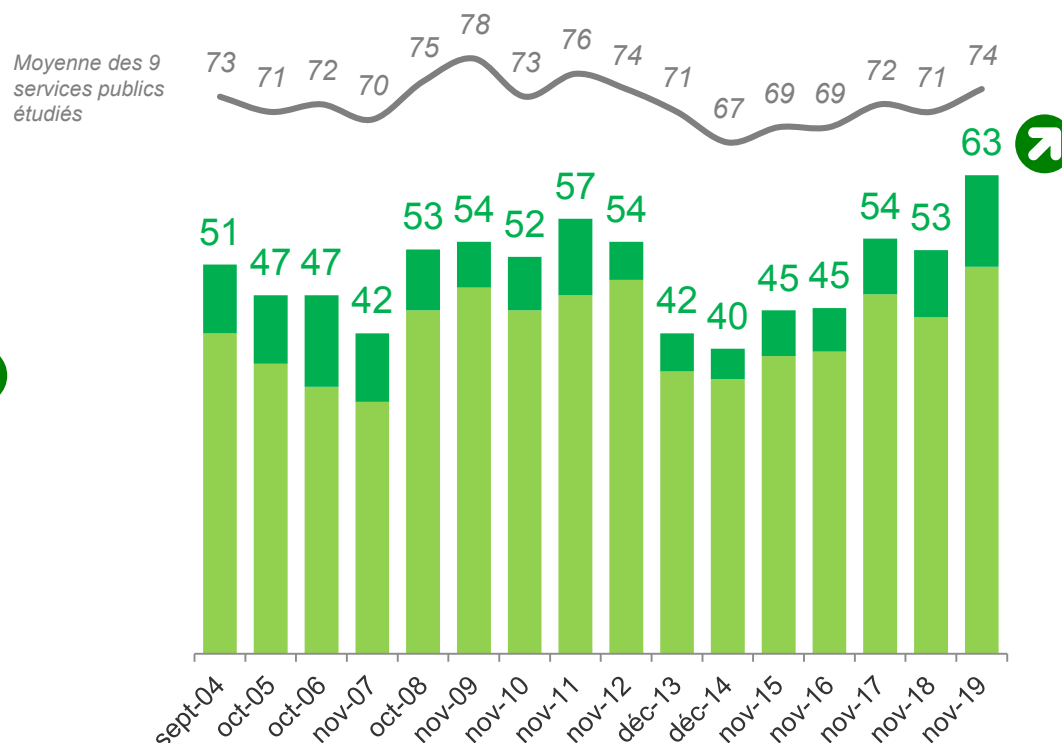
Base : Ensemble (2500)

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

L'EMPLOI, LA LUTTE CONTRE LE CHÔMAGE

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

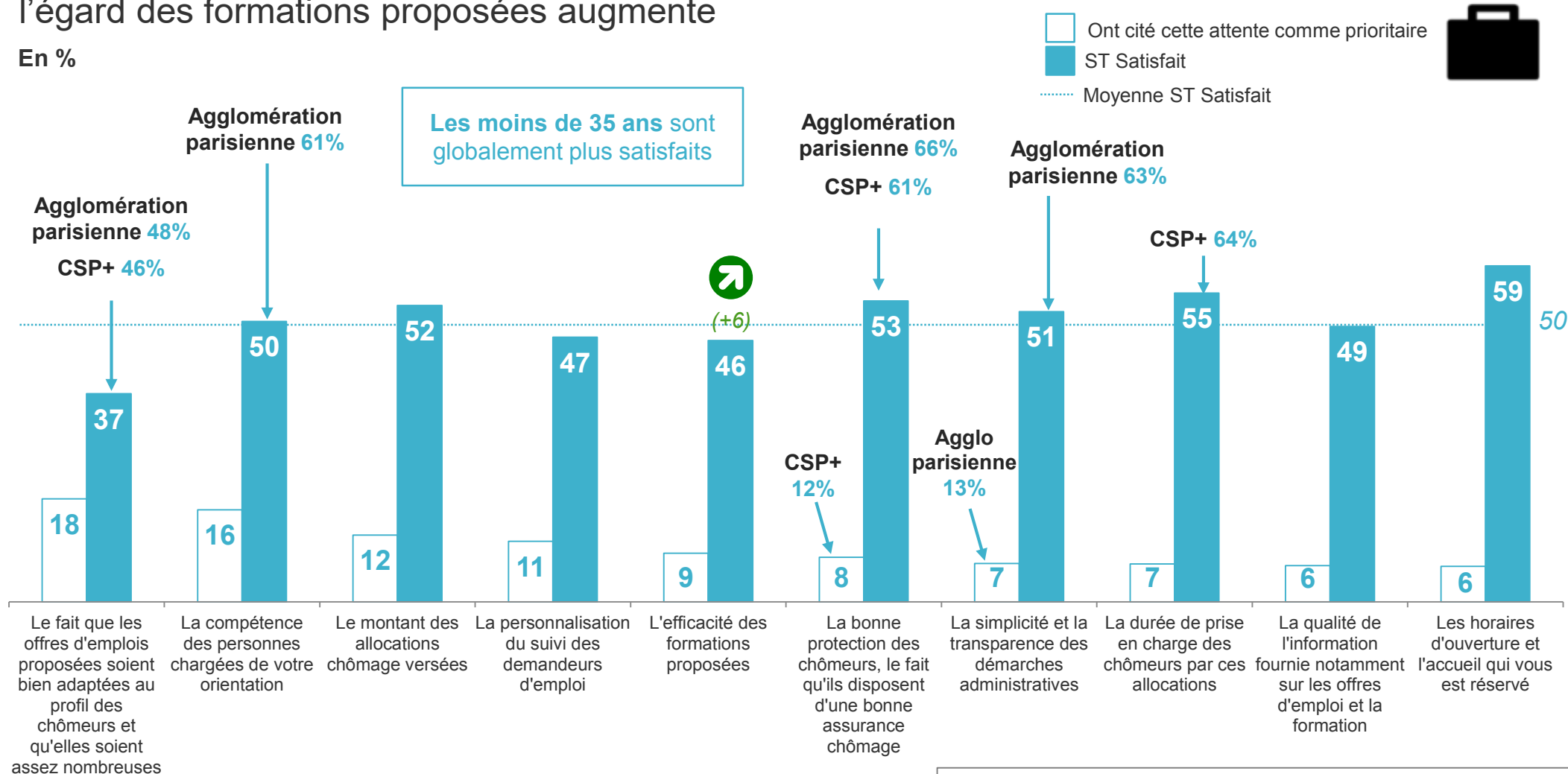


Base : Usagers (642)

F2 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 ?

Les usagers des agences d'aide au retour à l'emploi continuent de considérer comme prioritaire le fait que les offres d'emplois soient suffisantes et adaptées. La satisfaction à l'égard des formations proposées augmente

En %



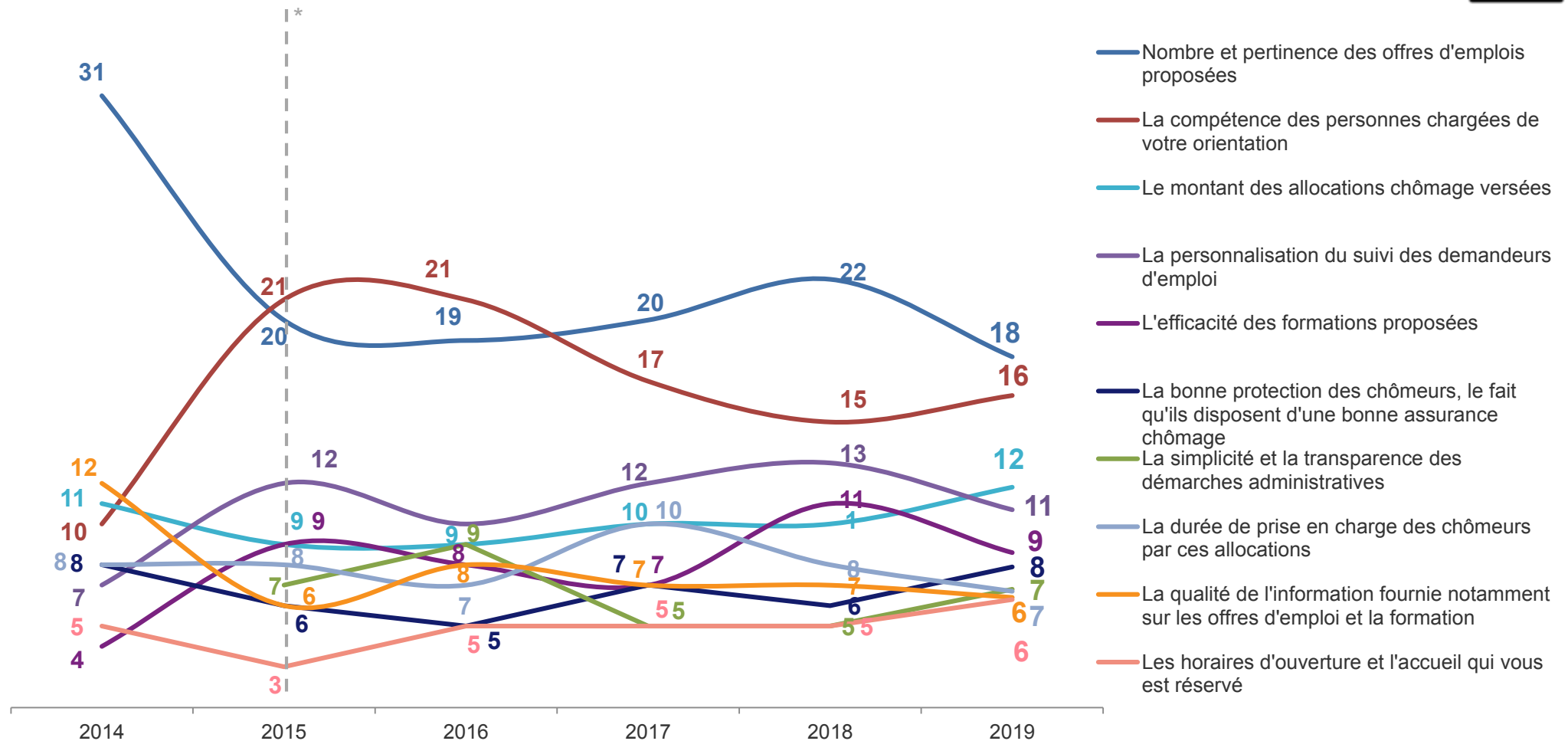
Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (642)

F4 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 ?

F5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est...

Evolution des attentes prioritaires à l'égard de l'action publique dans le domaine de l'emploi (2006-2019)



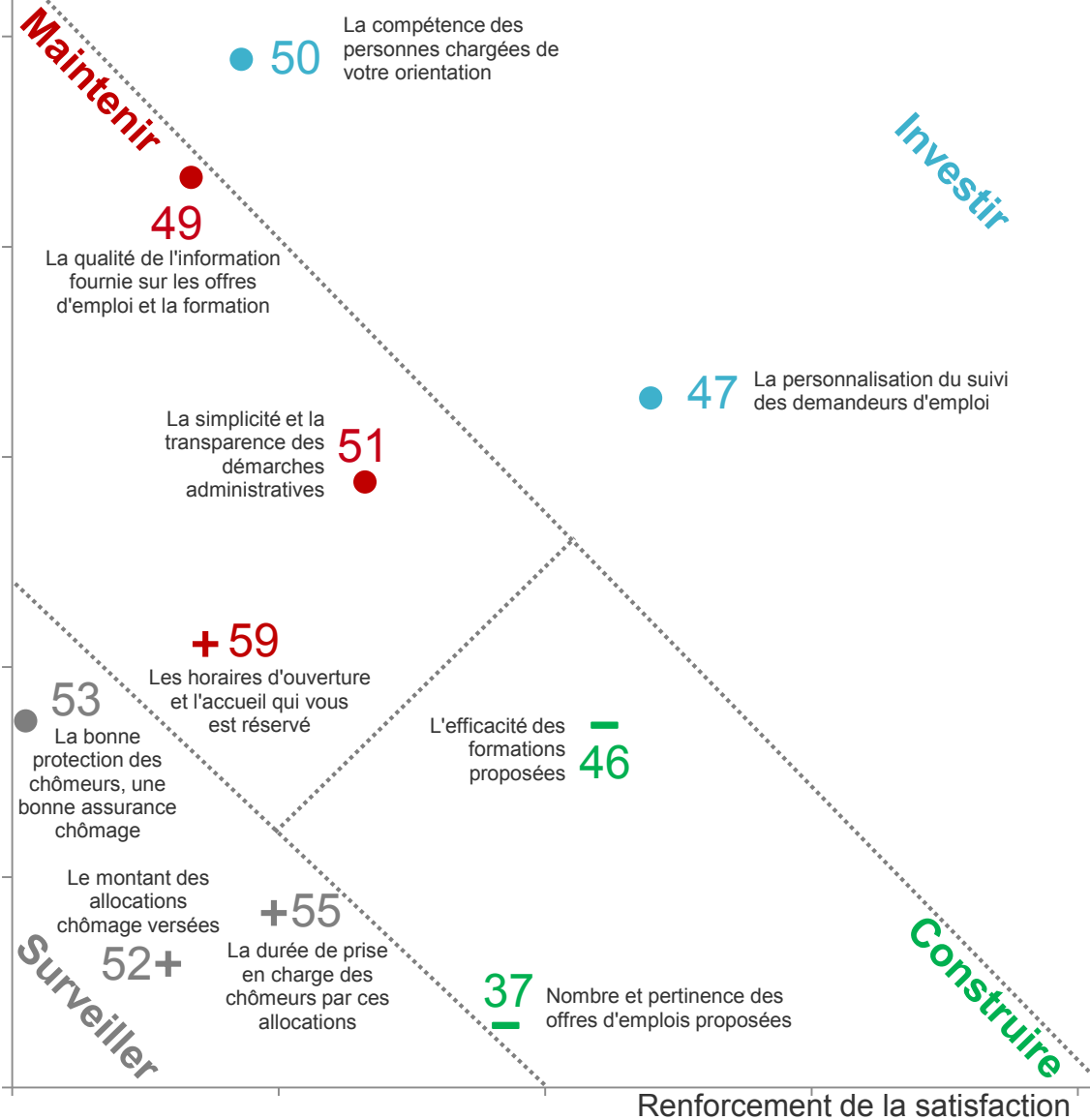
*En 2015, un nouvel item « La simplicité et la transparence des démarches administratives » a été ajouté à la liste. Les évolutions entre 2014 et 2015 sont à interpréter avec prudence.

Base : Usagers (642)

F4 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 ?

Cette année encore, le levier prioritaire pour améliorer la satisfaction globale est le nombre et la pertinence des offres d'emploi. L'efficacité des formations proposées est également un point pouvant avoir un impact positif sur la satisfaction s'il est amélioré

Menace pour la satisfaction



ST Satisfait

55



Moyenne générale

+ >> moy. générale

+/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

49

Moyenne Investir

53

Moyenne Maintenir

42

Moyenne Construire

53

Moyenne Surveiller

Merci

Emmanuel Rivière

Emmanuel.Riviere@kantar.com

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

Guillaume.Caline@kantar.com

01 40 92 35 91

Camille Morisson

camille.morisson@kantar.com

01 40 92 44 93

Kantar | 3 avenue Pierre Masse 75014 Paris | 01 40 92 66 66