

KANTAR PUBLIC=

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

*« Les services publics vus par les
Français et les usagers »*

Edition 2016

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		19
3		
Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics		23
4		
Résultats par service public		37

Institut Paul Delouvrier

Kantar Public

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

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

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

70WJ15

**Ce document a été rédigé en accord avec les procédures Qualité Kantar Public.
Il a été contrôlé par Emmanuel Rivière, Directeur de Kantar Public France**



Méthodologie et dates d'enquête



Echantillon

- > Echantillon national de **2572 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 usagers de ces services publics apparaissent à leur poids démographique réel dans la population.

Usagers de...



La police et la gendarmerie (1093)



La santé publique (1476)



L'éducation nationale (832)



L'environnement (400)



La sécurité sociale (1432)



La justice (407)



La fiscalité et la collecte des impôts (1330)



Le logement (548)



L'emploi, la lutte contre le chômage (681)



Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le **20 octobre et le 7 novembre 2016**.



Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet**.

1

Regard des Français sur les services publics

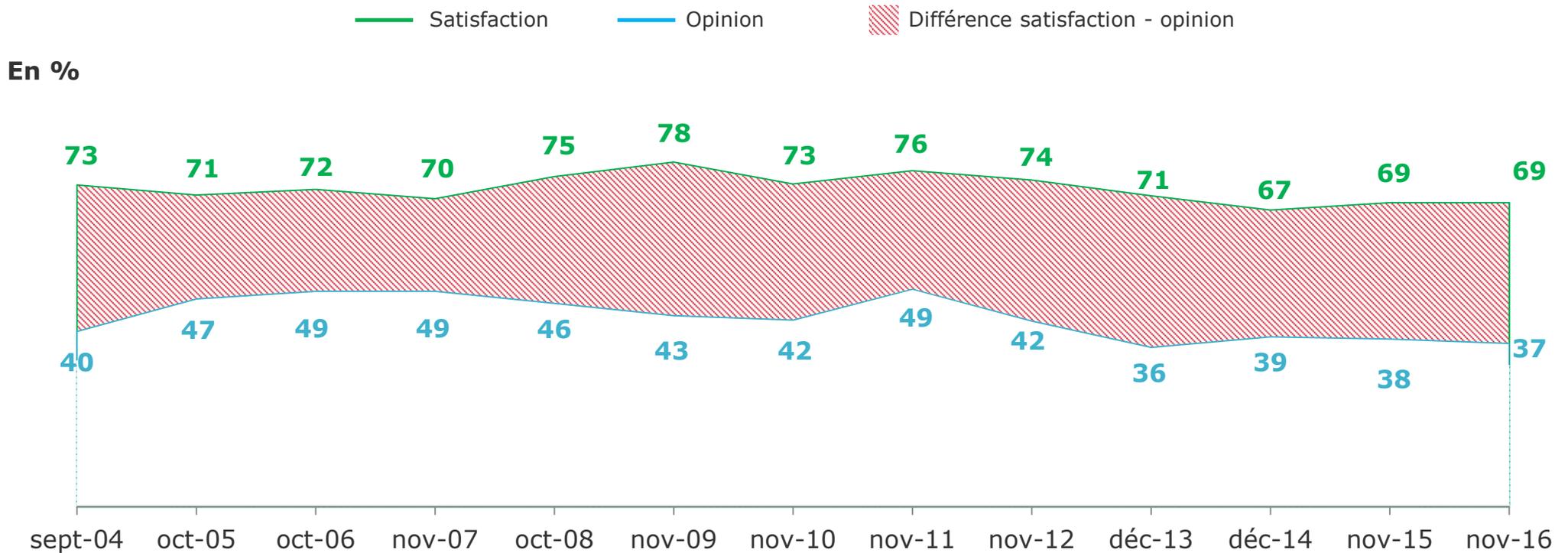
La satisfaction des usagers à l'égard des services publics est cette année encore largement supérieure à l'opinion que les Français en ont

69%
(=) Satisfaction moyenne des usagers des différents services publics en 2016

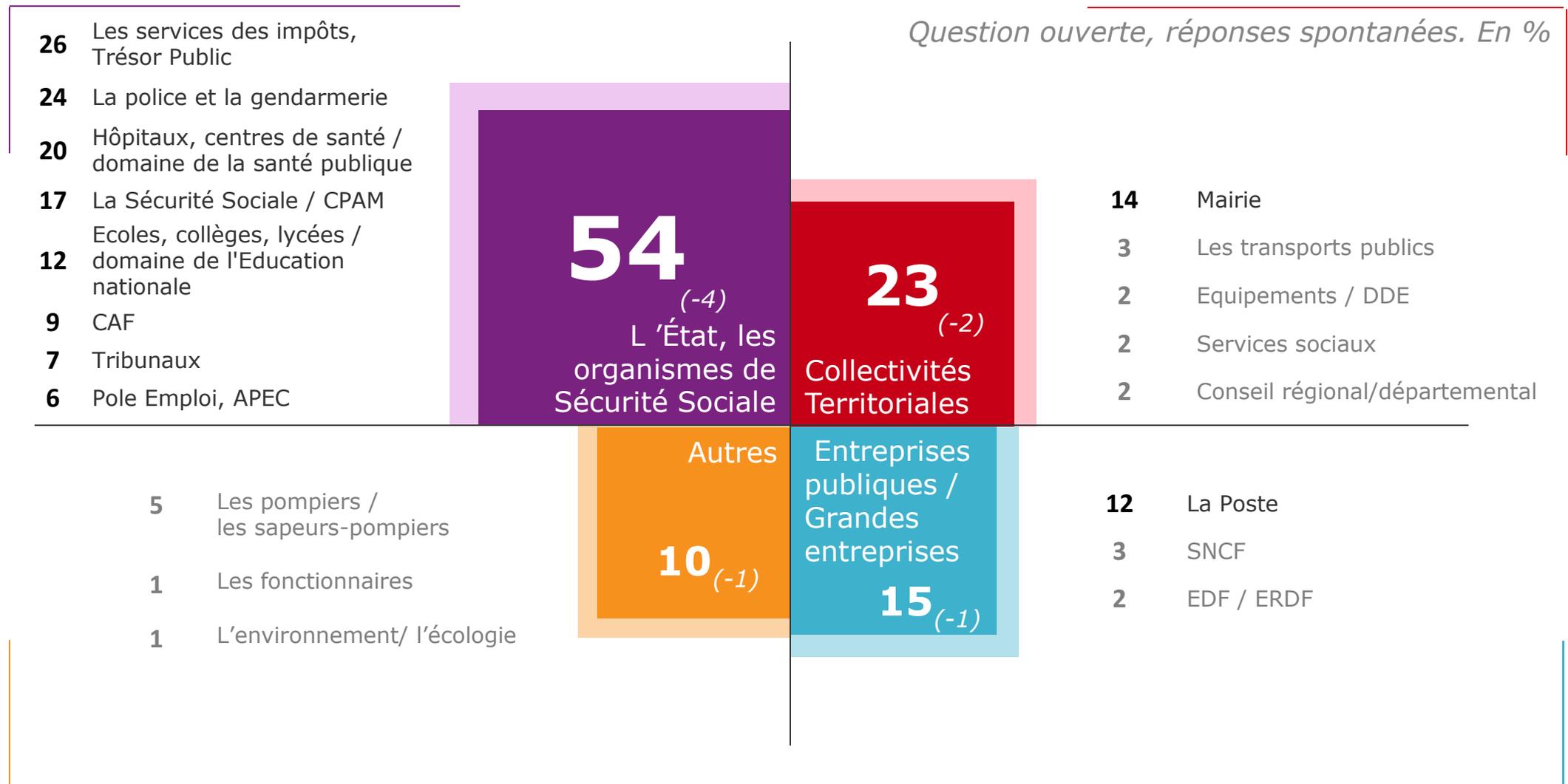
37%
(-1) Opinion positive moyenne des Français à l'égard des différents services publics en 2016

32
(+1) Différence satisfaction moins opinion positive en 2016

* (X) Evolution vs 2015



Les impôts et la police sont une fois de plus en tête des évocations liées au service publics



Base : 2572

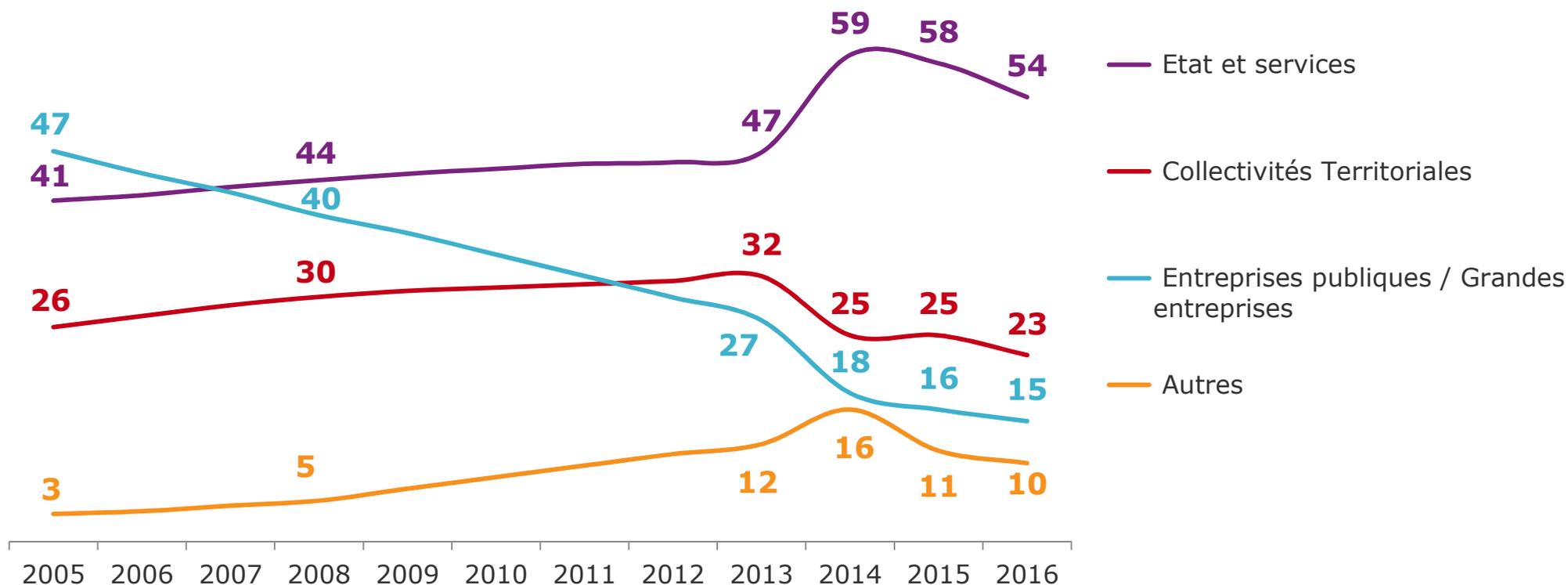
Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

* (X) Evolution vs 2015

Les services publics sont un peu moins associés que l'année dernière à l'Etat, même s'il reste l'évocation la plus importante

En %

Question ouverte, réponses spontanées. En %



Base : 2572

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

Le terme « services publics » est celui qui évoque spontanément le plus d'éléments positifs, « l'administration » suscite en revanche une majorité de réactions négatives

Ce qui vient à l'esprit quand on pense à :

	1 L'Etat	2 L'Administration	3 Les Pouvoirs Publics	4 Les Services Publics	5 La Puissance Publique
Eléments positifs	→ 12 ⁽⁻⁹⁾	→ 19 ⁽⁻⁴⁾	→ 23 ⁽⁻²⁾	→ 36 ⁽⁺⁴⁾	→ 18 ⁽⁻³⁾
👍 Aide/ soutien/ service	4	7	7	12	6
Indispensable/ nécessaire	2	6	7	12	6
Efficacité/ compétent	2	3	7	10	5
Autres	6	2	2	7	4
		3	6	8	5
Eléments négatifs	→ 45 ⁽⁻⁵⁾	→ 63 ⁽⁺¹⁾	→ 33 ⁽⁻⁵⁾	→ 41 ⁽⁻¹⁾	→ 30 ⁽⁻⁸⁾
Sans réponse	→ 29 ⁽⁺¹⁴⁾	→ 20 ⁽⁺⁸⁾	→ 29 ⁽⁺⁹⁾	→ 21 ⁽⁺⁵⁾	→ 40 ⁽⁺⁸⁾

Questions ouvertes, réponses spontanées. En %.

Les répondants ont été exposés aléatoirement à un des cinq termes uniquement

* (X) Evolution vs vague précédente

Base : 2572

Q11. Quand vous pensez à l'Etat / l'Administration / les Pouvoirs Publics / les services publics / la puissance publique, quels sont tous les mots, toutes les choses, toutes les idées qui vous viennent à l'esprit ?

Le terme « Etat » évoque lui le plus de services et celui de « puissance publique » entraîne le plus de non-réponse

Ce qui vient à l'esprit quand on pense à :

	1 L'Etat	2 L'Administration	3 Les Pouvoirs Publics	4 Les Services Publics	5 La Puissance Publique				
Eléments positifs →	12 (-9)	19 (-4)	23 (-2)	36 (+4)	18 (-3)				
👍 Aide/ soutien/ service	4	7	7	12	6				
Indispensable/ nécessaire									
Eléments négatifs →	45 (-5)	63 (+1)	33 (-5)	41 (-1)	30 (-8)				
👎 Inefficace	12	40	13	21	10				
Lenteur									
Cite au moins un service de l'Etat →	30 (-1)	15 (-1)	26 (-4)	18 (-1)	19 (-1)				
Gouvernement/ Président	14	Administration Etat	6	Administration Etat	9	Administration Etat	7		
Fiscalité	9	Service public	5	Fiscalité	9	Administration Etat	5	Police/ Gendarmerie	6
Administration Etat	6	Fiscalité	4	Police/ Gendarmerie	6	Etat	5	Fiscalité	4
Service public	5	Santé	1	Gouvernement/ Président	5	Police/ Gendarmerie	5	Justice	3
Police/ Gendarmerie	3			Justice	4	Santé	4	Gouvernement/ Président	3
Justice	3			Service public	3	Education	3		
Sans réponse →	29 (+14)	20 (+8)	29 (+9)	21 (+5)	40 (+8)				

Questions ouvertes, réponses spontanées. En %.

Les répondants ont été exposés aléatoirement à un des cinq termes uniquement

* (X) Evolution vs vague précédente

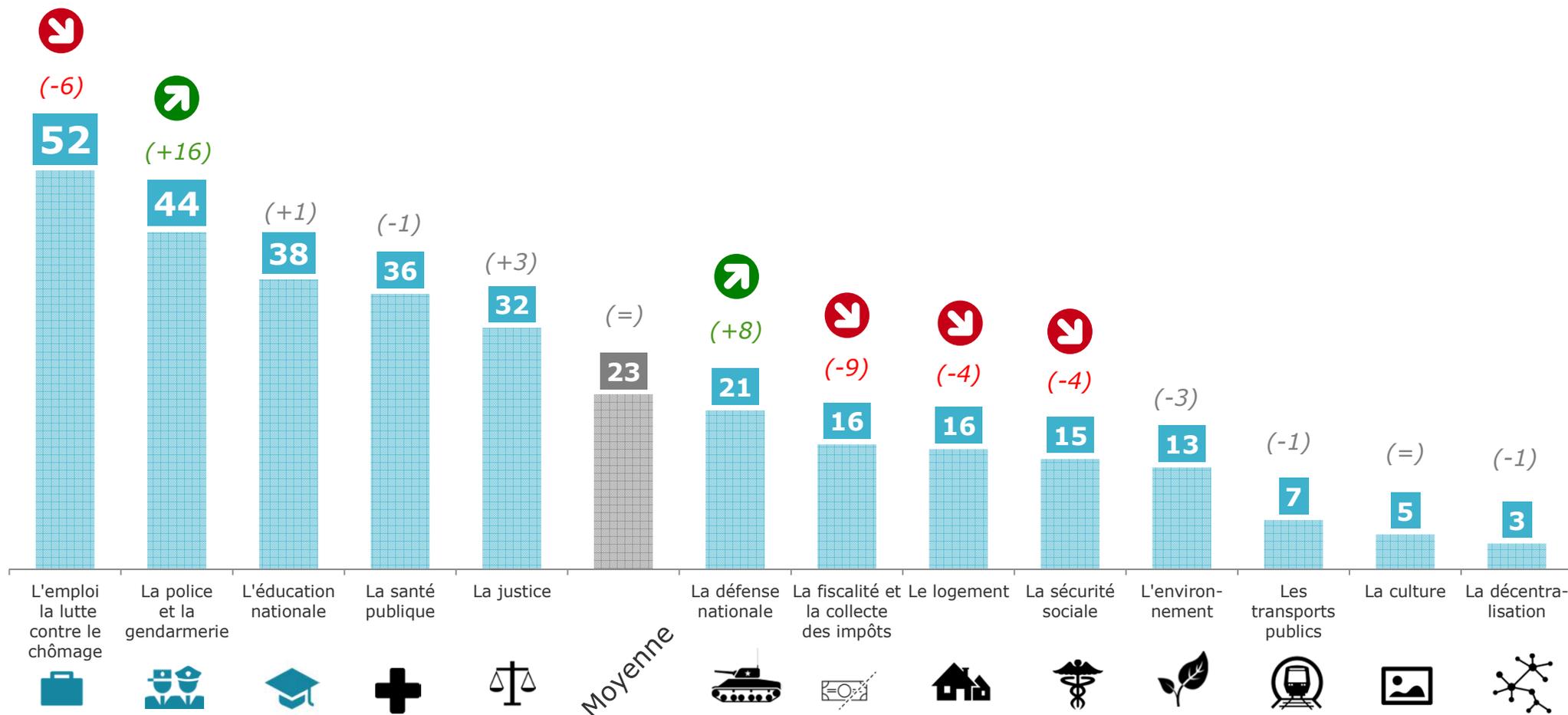
Base : 2572

Q11. Quand vous pensez à l'Etat / l'Administration / les Pouvoirs Publics / les services publics / la puissance publique, quels sont tous les mots, toutes les choses, toutes les idées qui vous viennent à l'esprit ?

Si l'emploi reste la priorité pour les Français, les attentes à l'égard de la police et de la gendarmerie et de la défense nationale progressent très fortement dans le contexte actuel

En %

Cité dans les trois premières priorités

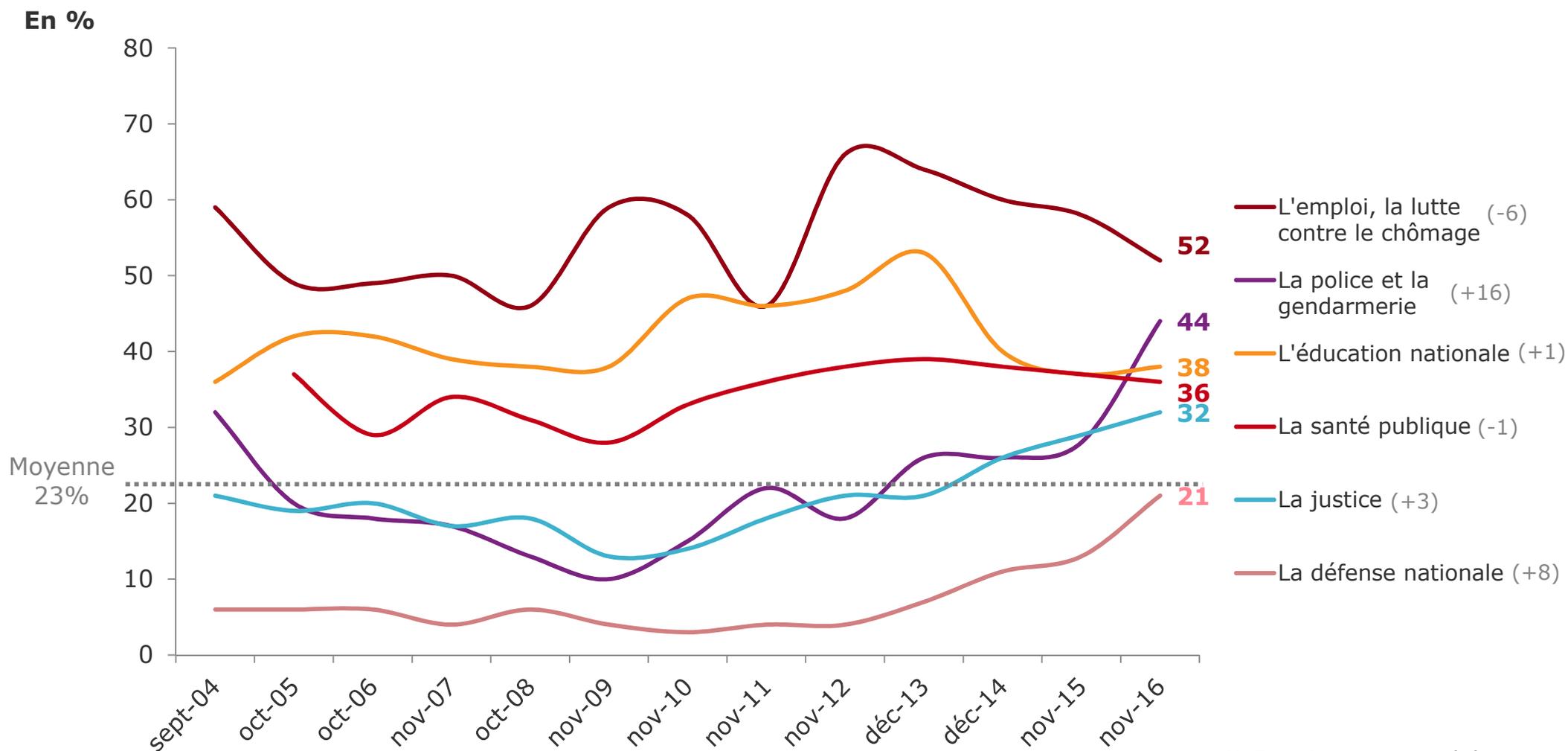


Base : 2572

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

* (X) Evolution vs vague précédente

Les attentes à l'égard des domaines régaliens progressent nettement : la police et la gendarmerie, la défense nationale mais aussi la justice

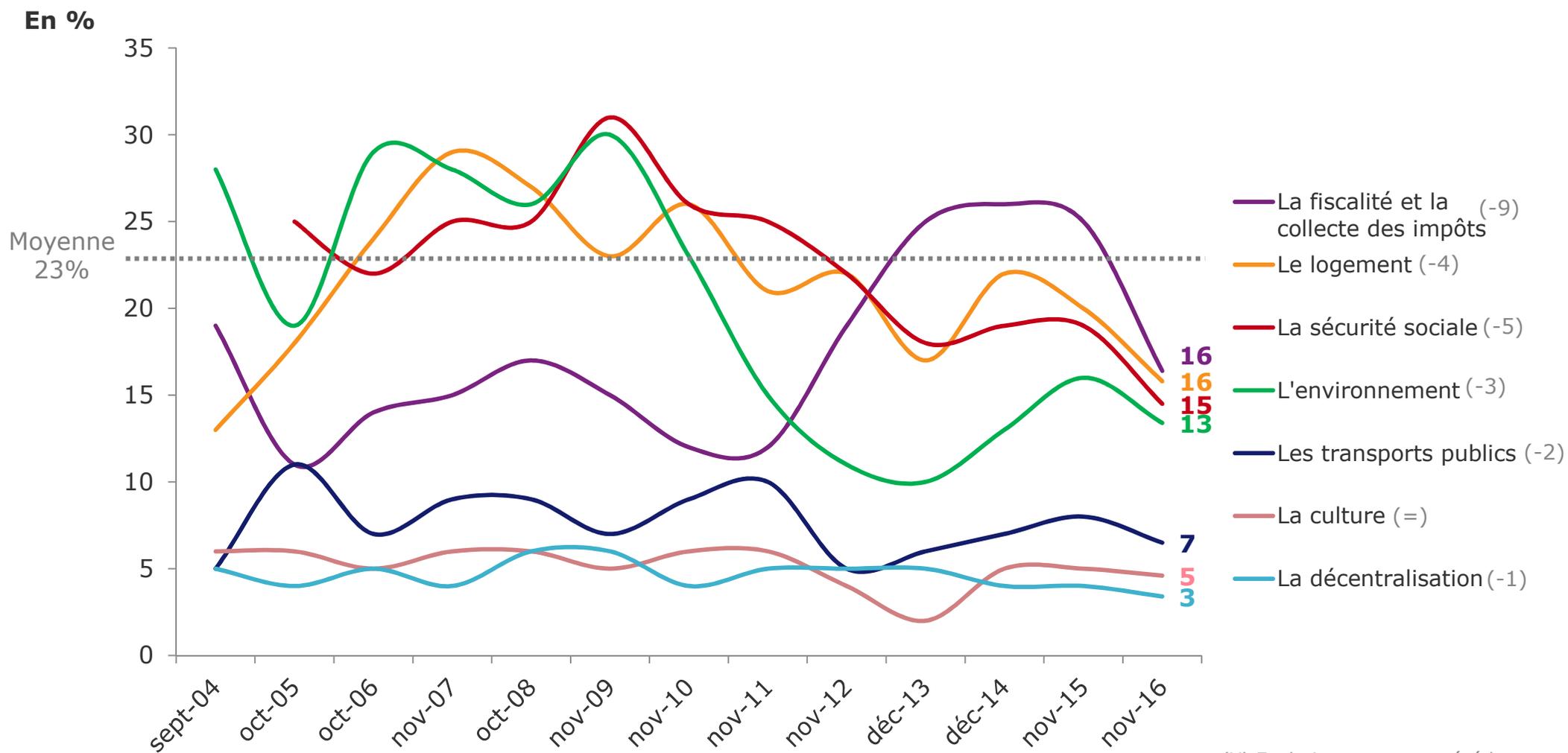


(X) Evolution vs vague précédente

Base : 2572

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

L'importance accordée à la fiscalité, au logement, à la sécurité sociale et à l'environnement baisse cette année



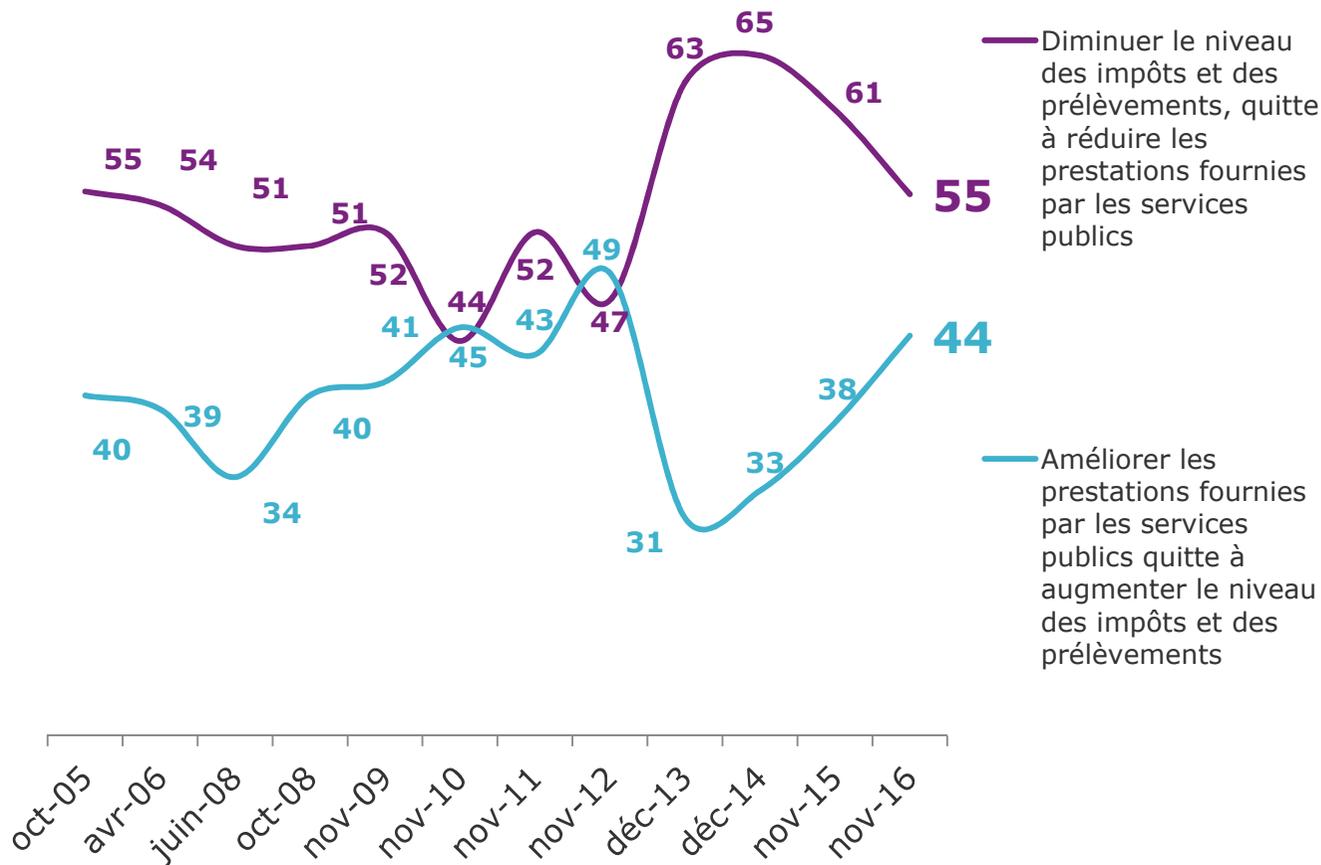
(X) Evolution vs vague précédente

Base : 2572

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

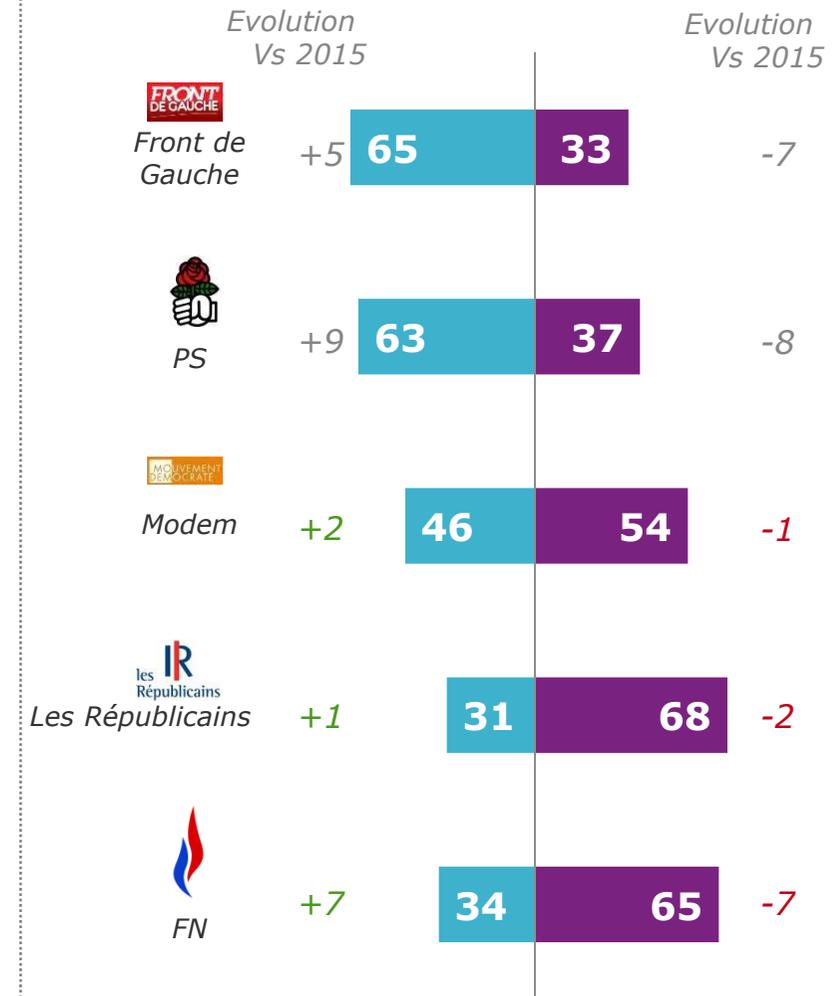
Le souhait de voir diminuer les impôts au détriment des prestations continue de diminuer, même s'il est encore majoritaire

En %

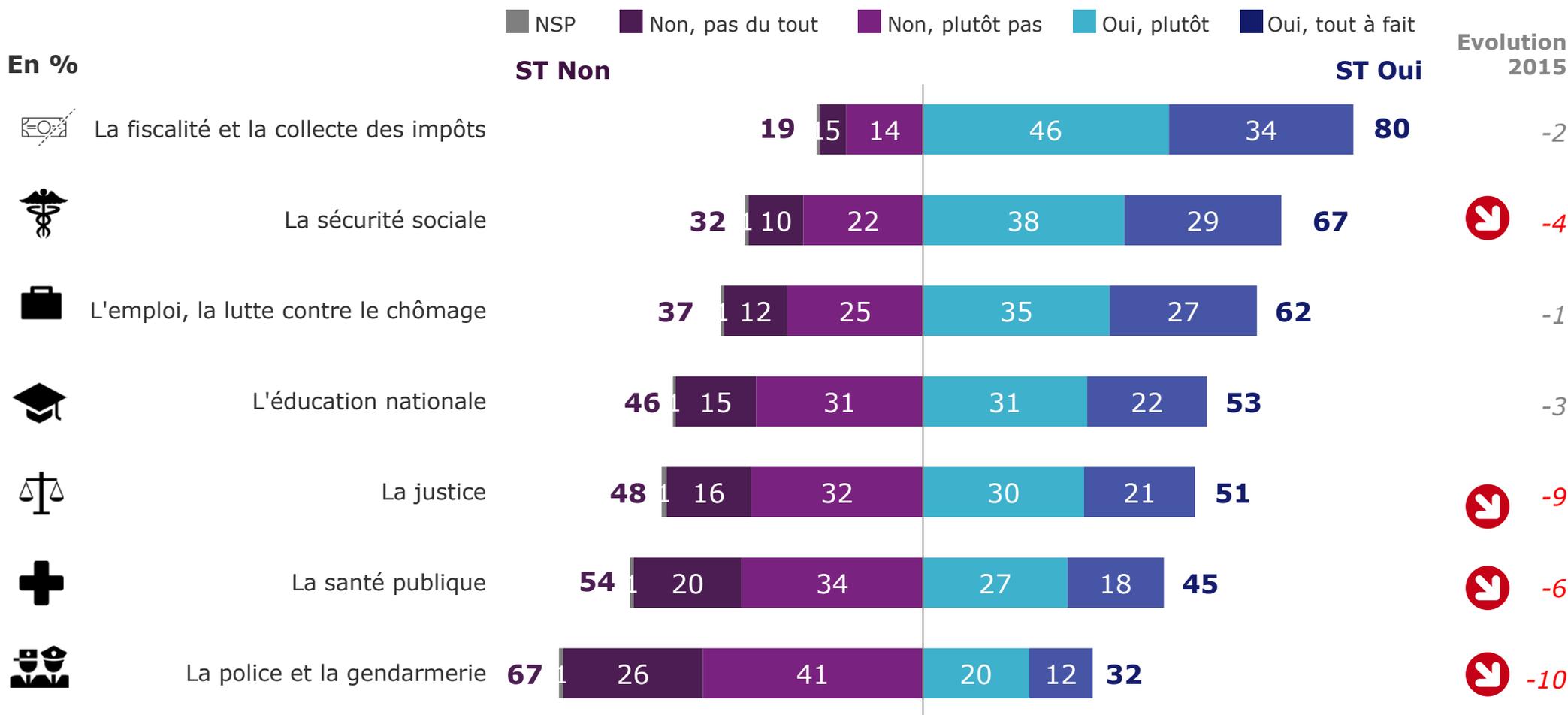


Base : 2572

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



Le souhait de voir préserver les budgets de la police et de la gendarmerie, de la justice et de la santé publique se renforce nettement cette année



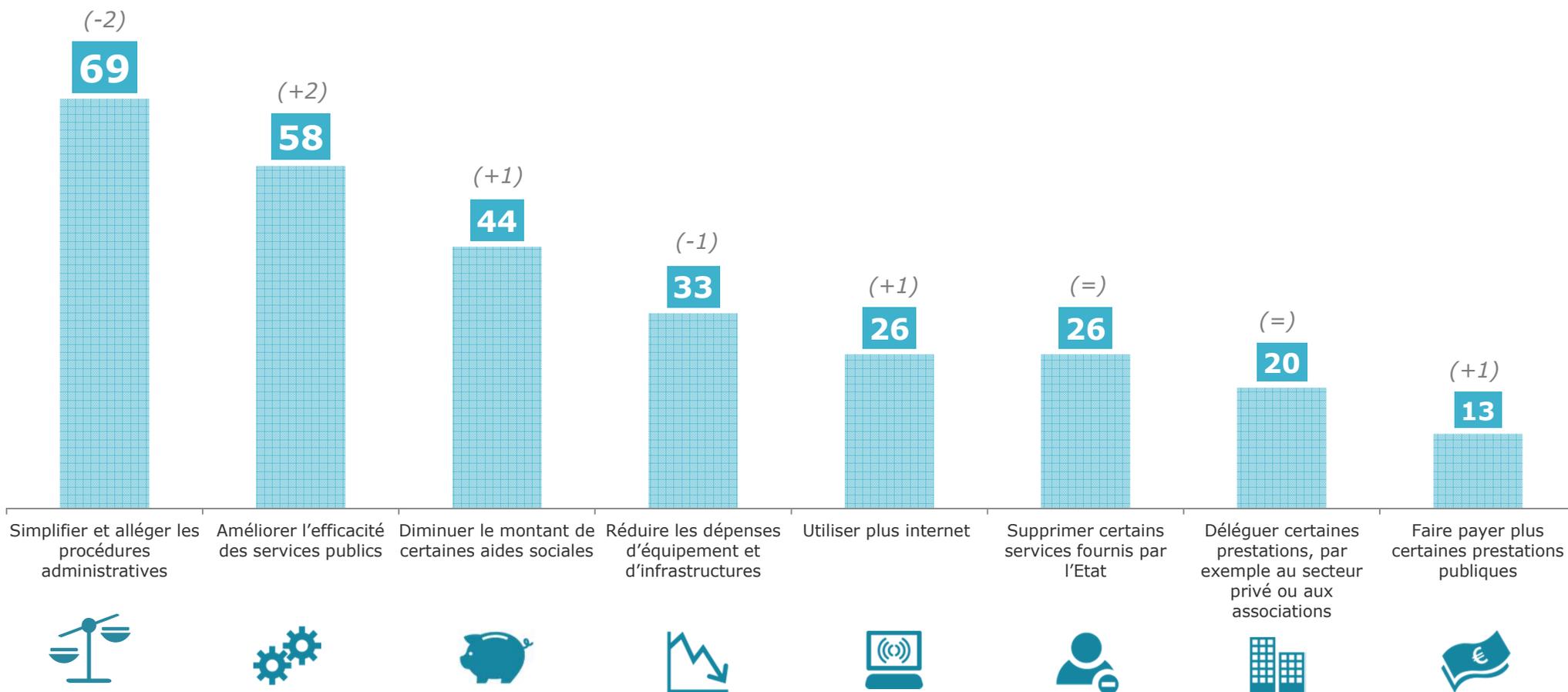
Base : 2572

Q17. Enfin, dites-moi si vous pensez que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans chacun de ces mêmes domaines ?

La simplification des procédures administratives est toujours perçue comme la piste la plus efficace pour réduire les dépenses publiques

Total
En %

% Cité en 1^{er}, en 2^{ème} ou en 3^{ème}



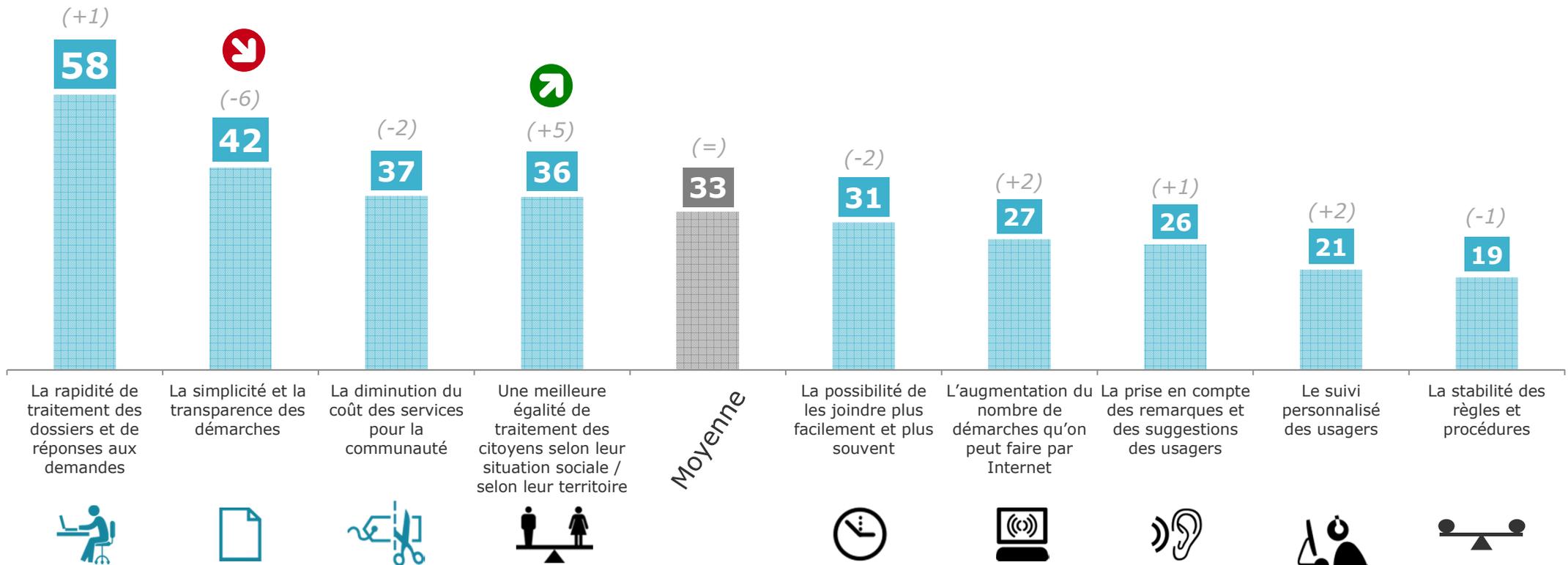
Base : 2572

Q18. Parmi les pistes suivantes de réduction des dépenses publiques, lesquelles vous semblent prioritaires ?

(X) Evolution par rapport à 2015

Les attentes de progrès à l'égard des services publics concernent principalement, comme en 2015, la rapidité du traitement des dossiers et la simplicité des démarches. L'attente d'une meilleure égalité de traitement entre les citoyens s'accroît

Total
En %



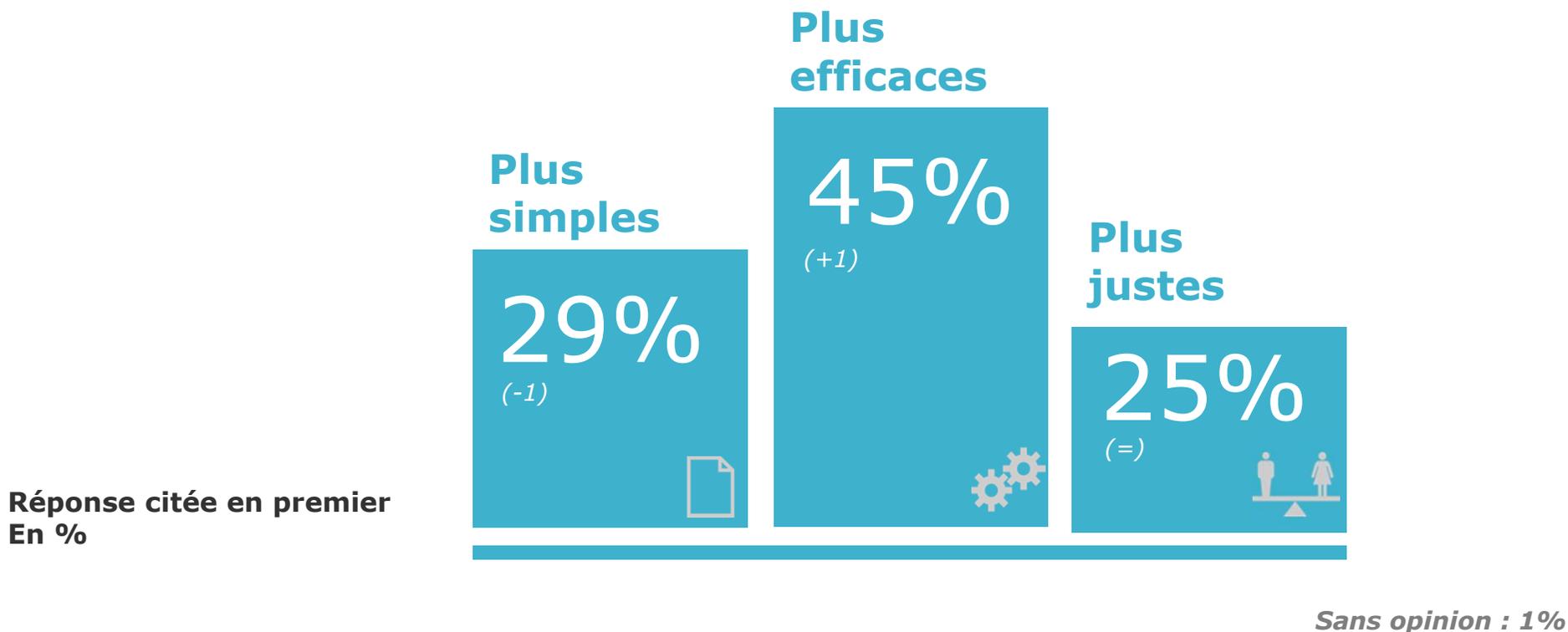
(X) Evolution par rapport à 2015

Base : 2572

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

De fait, les Français attendent surtout des administrations et services publics plus efficaces

Pour l'avenir, l'attente d'administrations et de services publics qui soient d'abord...

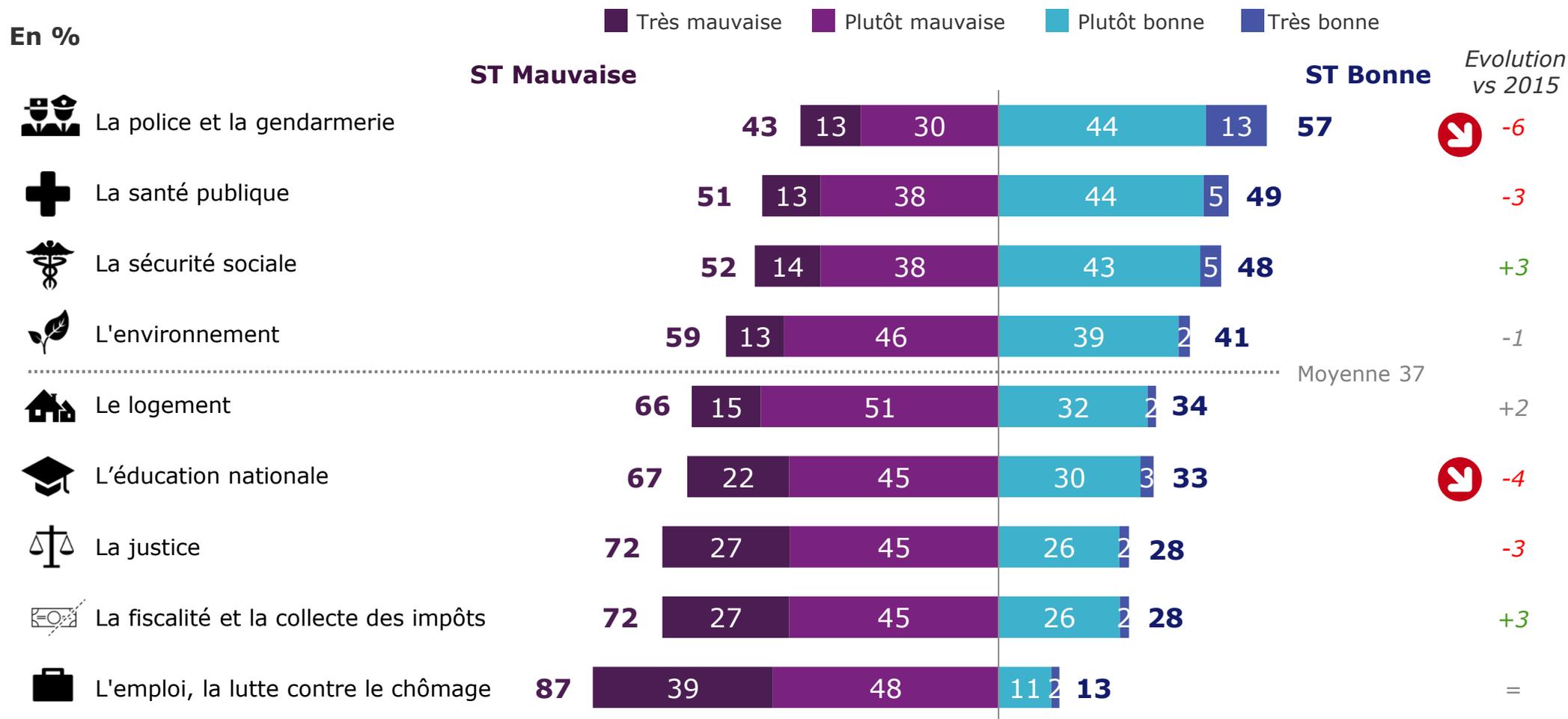


Base : 2572
Q24. A l'avenir, vous attendez des administrations et services publics qu'ils soient...

2

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

La police et la gendarmerie est le seul service public où l'action de l'Etat est jugée positive par une majorité de Français. La dégradation de l'opinion observée cette année montre toutefois que les Français sont sensibles à la colère exprimée par les policiers à l'automne



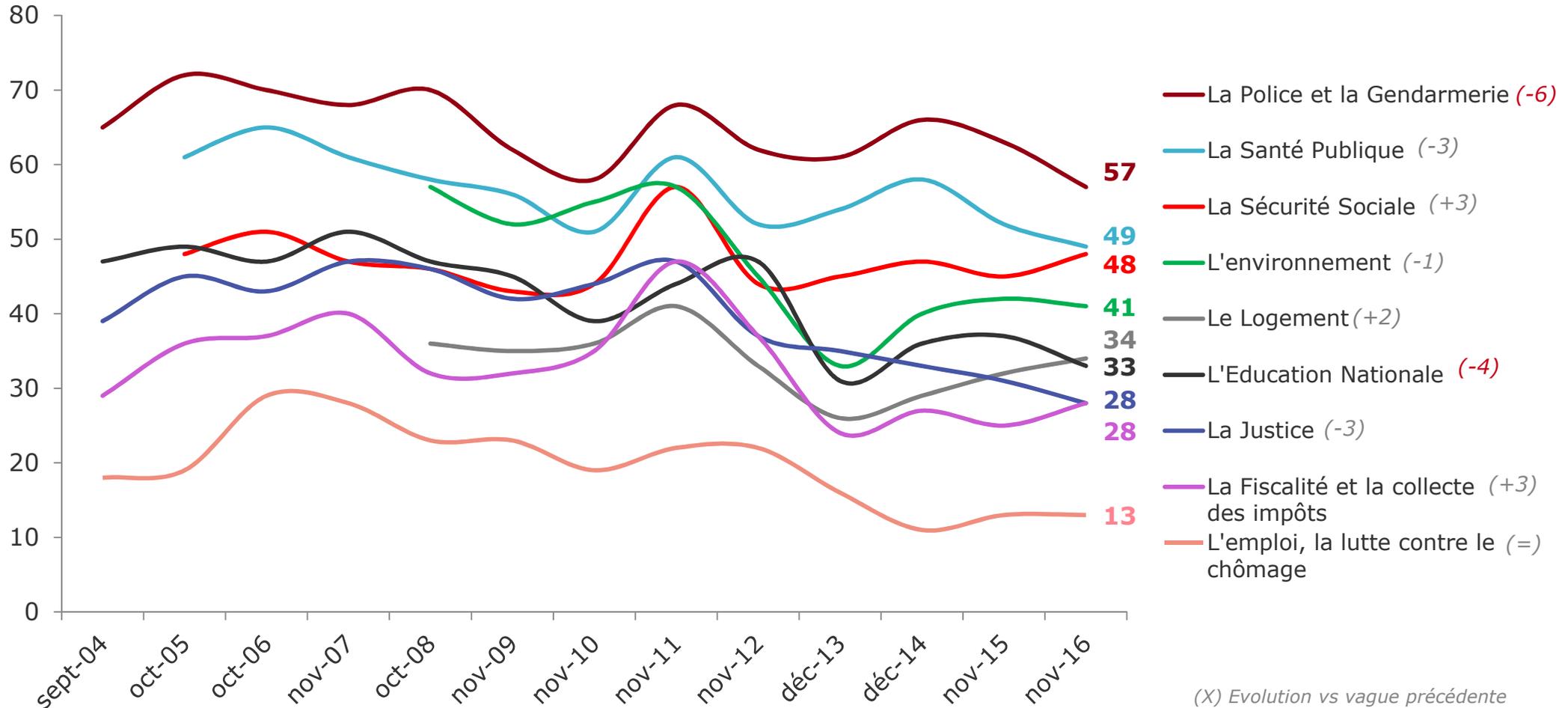
Base : 2572

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 pour la police et la gendarmerie, la santé publique et la justice atteignent ainsi leur plus bas niveau observé depuis le début du baromètre

ST Bonne opinion

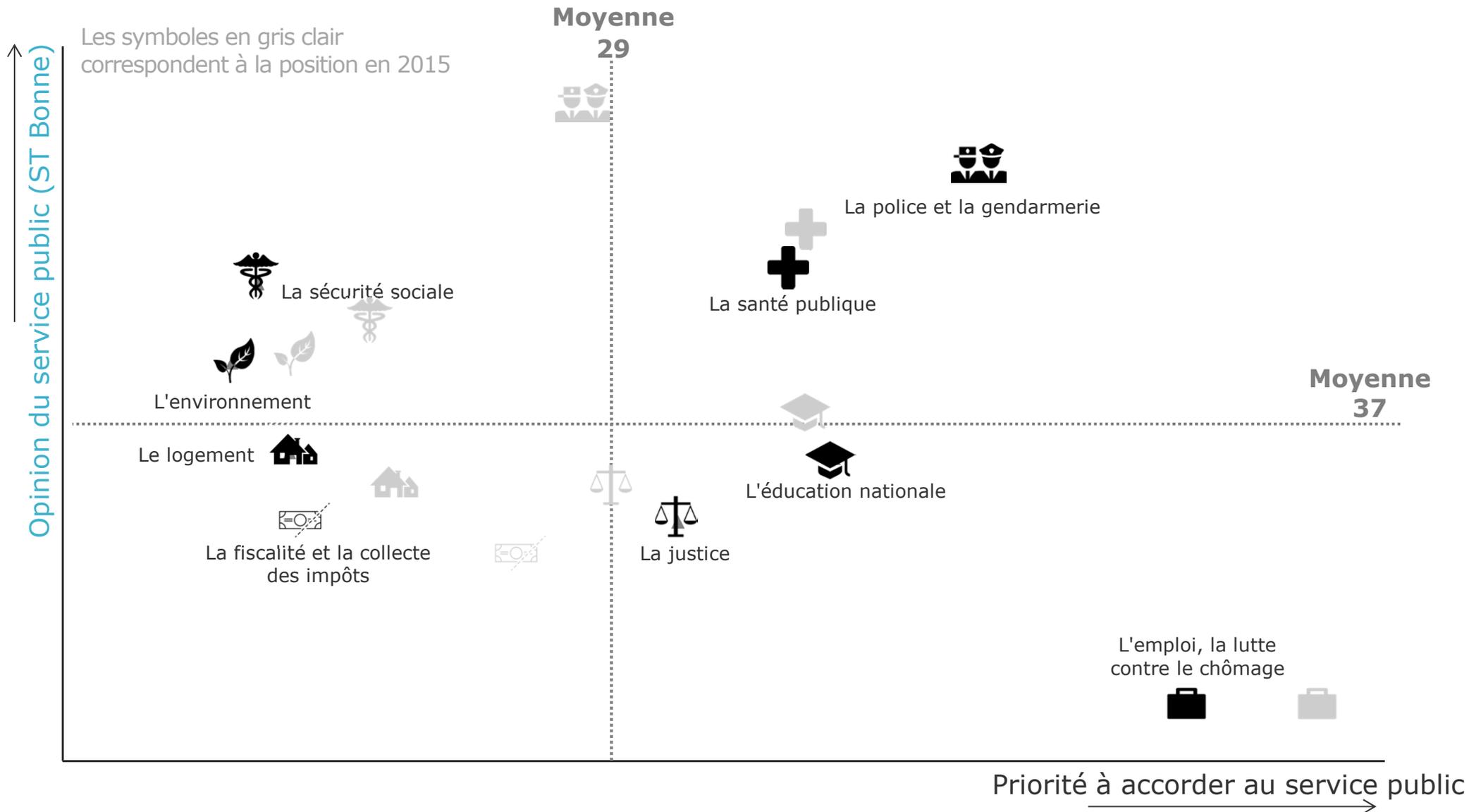
En %



Base : 2572

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...

Le net renforcement des attentes à l'égard de la police et de la gendarmerie est la principale évolution de cette édition du baromètre

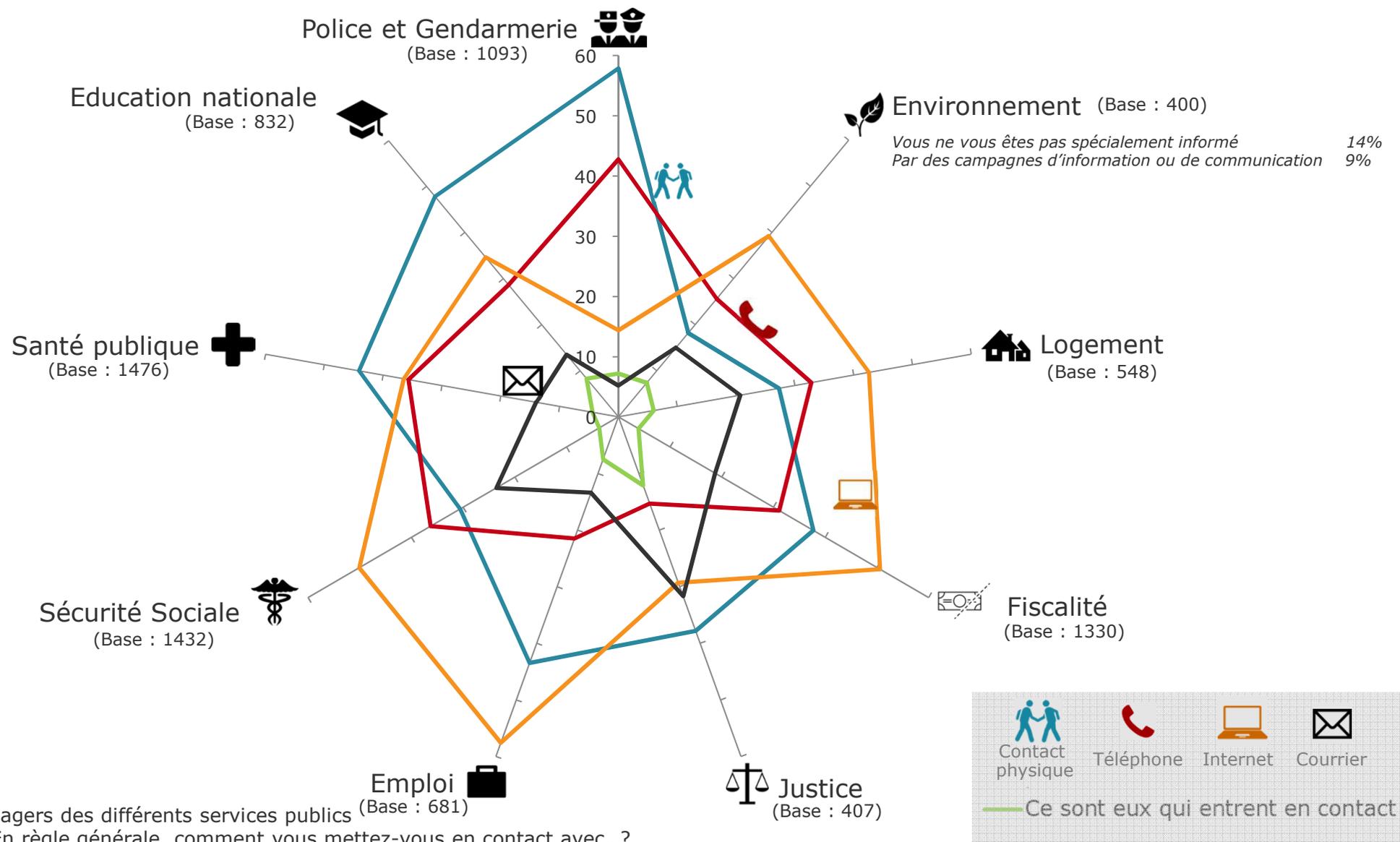


3

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

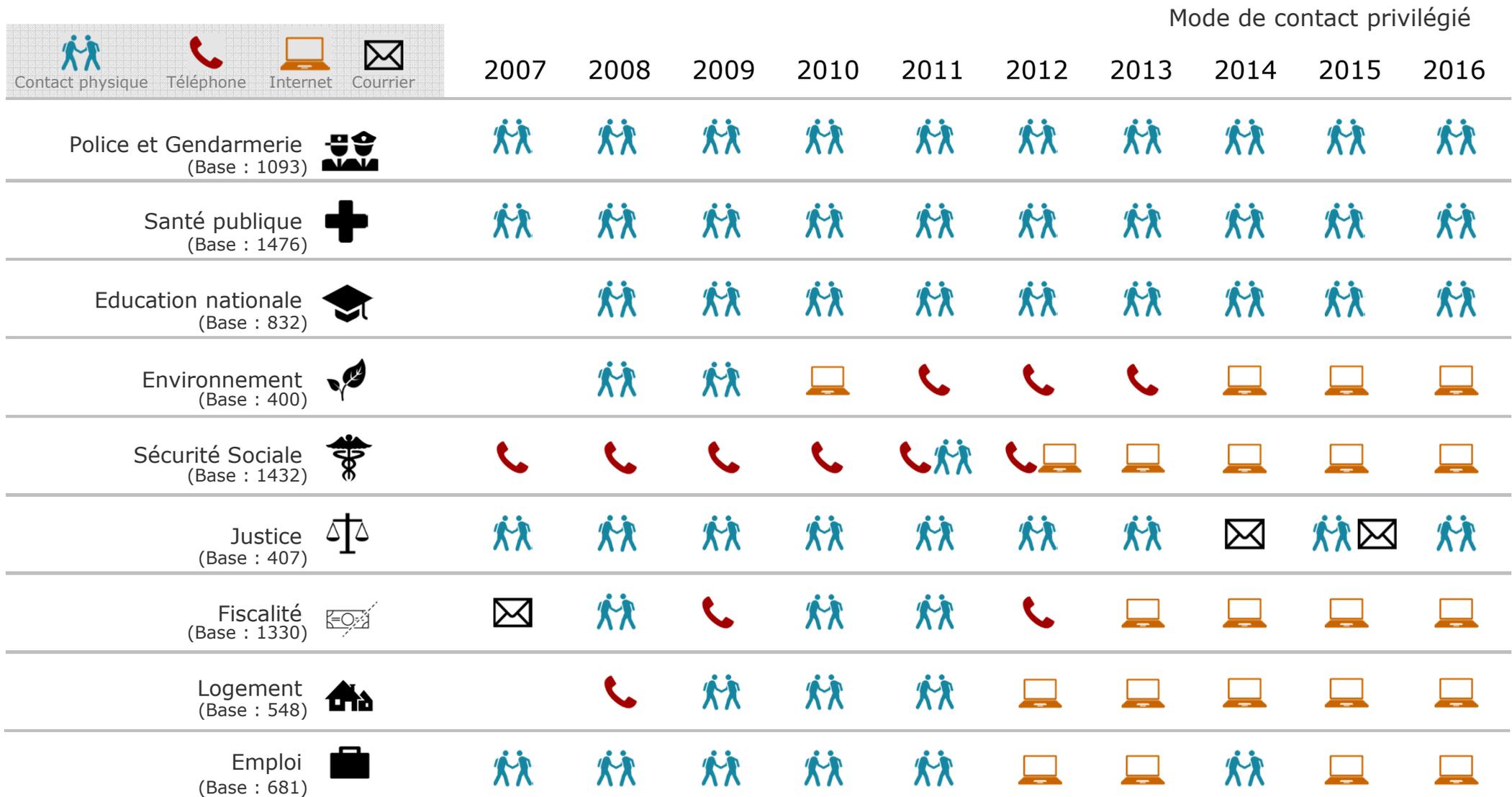
Selon les services concernés, les modes de contact privilégiés sont Internet ou le contact physique

En %



Base : Usagers des différents services publics (Base : 681)
 A1... J1. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec...?

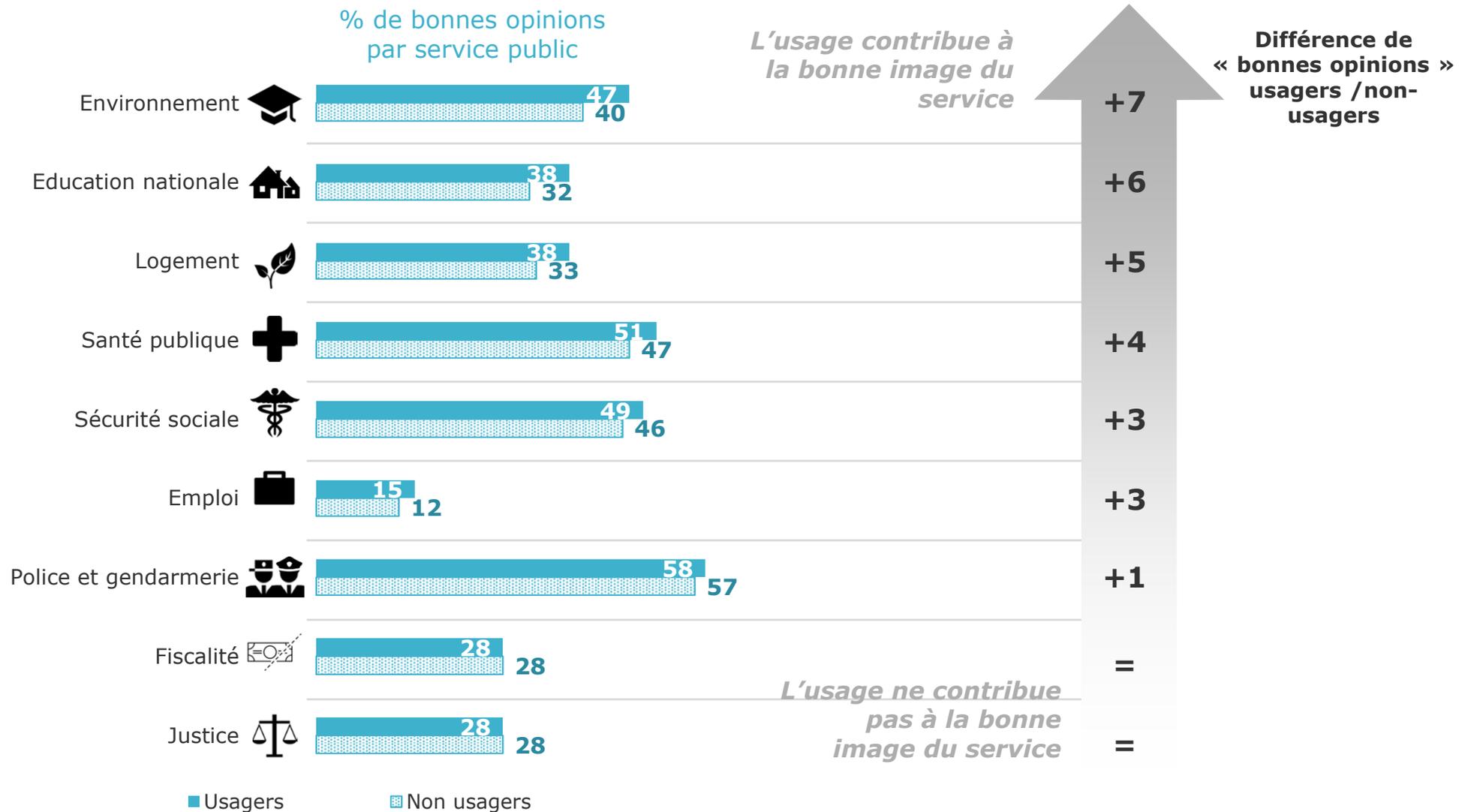
Le contact par Internet se maintient mais ne se substitue pas au contact physique dans les services où il est le plus ancré



Base : Usagers

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

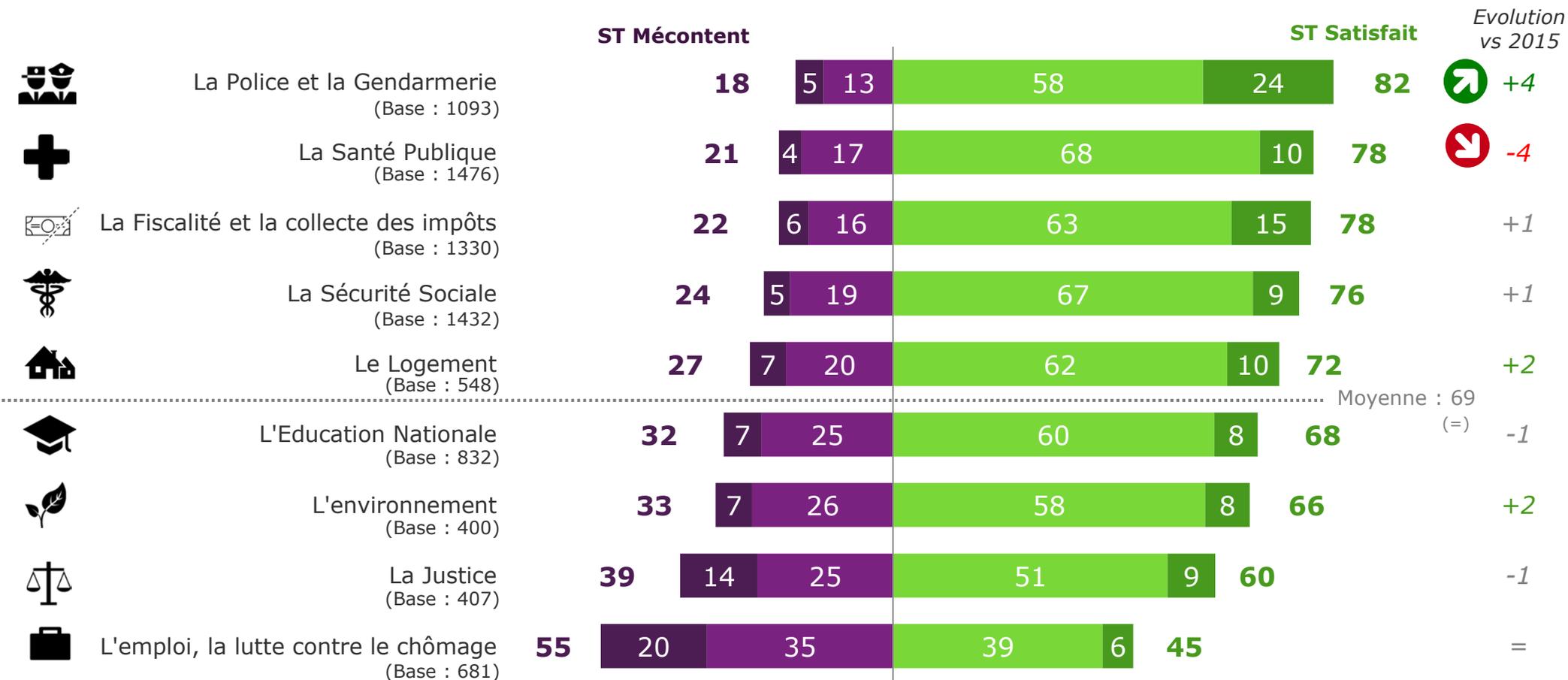
Les usagers ont de manière générale une meilleure opinion de chaque service public que les non-usagers, à l'exception de la police, des impôts et de la justice où l'on observe peu ou pas de différence



Les services de l'emploi dans leur ensemble continuent de générer davantage d'insatisfaction que les autres services publics. La satisfaction à l'égard de la police et de la gendarmerie progresse légèrement et satisfait le plus ses usagers

En %

■ Très mécontent ■ Plutôt mécontent ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait

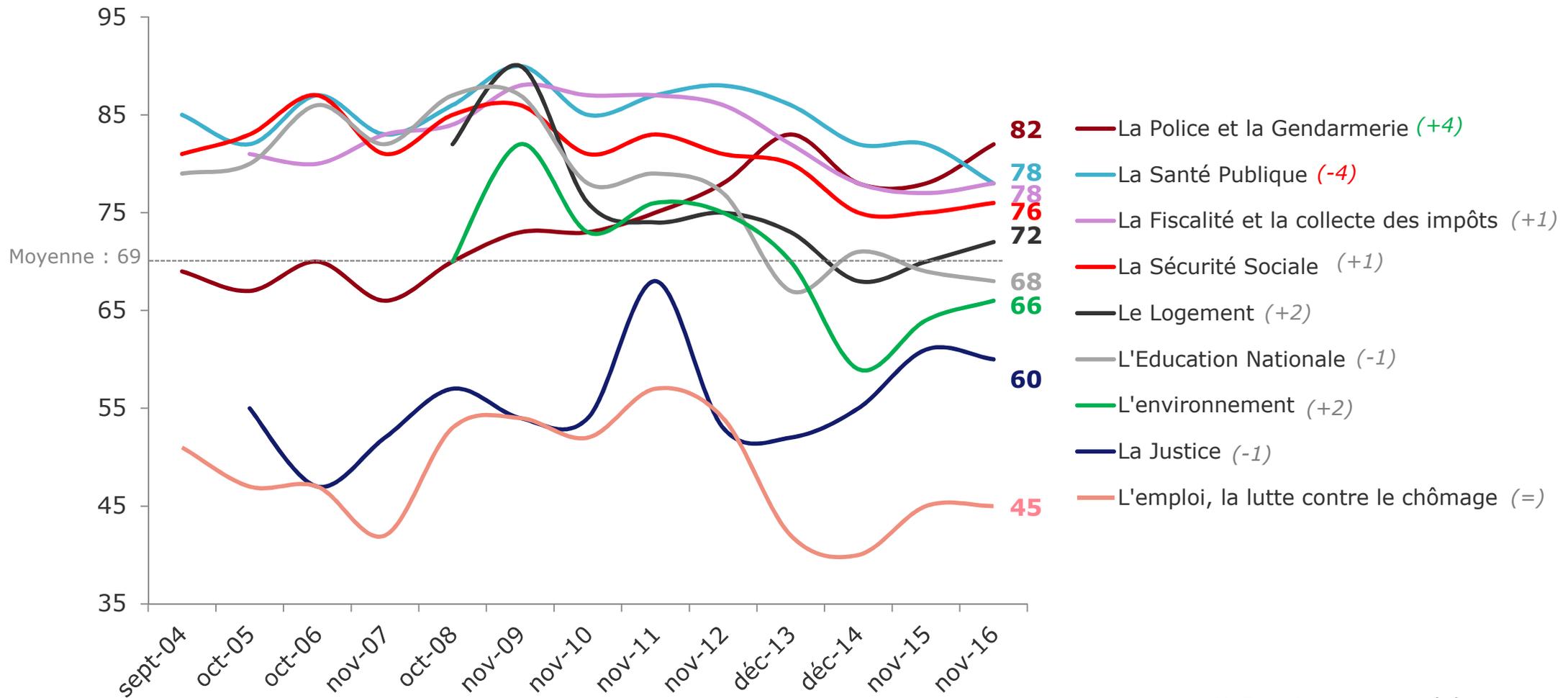


Base : Usagers

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

Les usagers de la police et de la gendarmerie sont les plus satisfaits cette année devant ceux de la santé publique dont le niveau de satisfaction continue de diminuer

En %

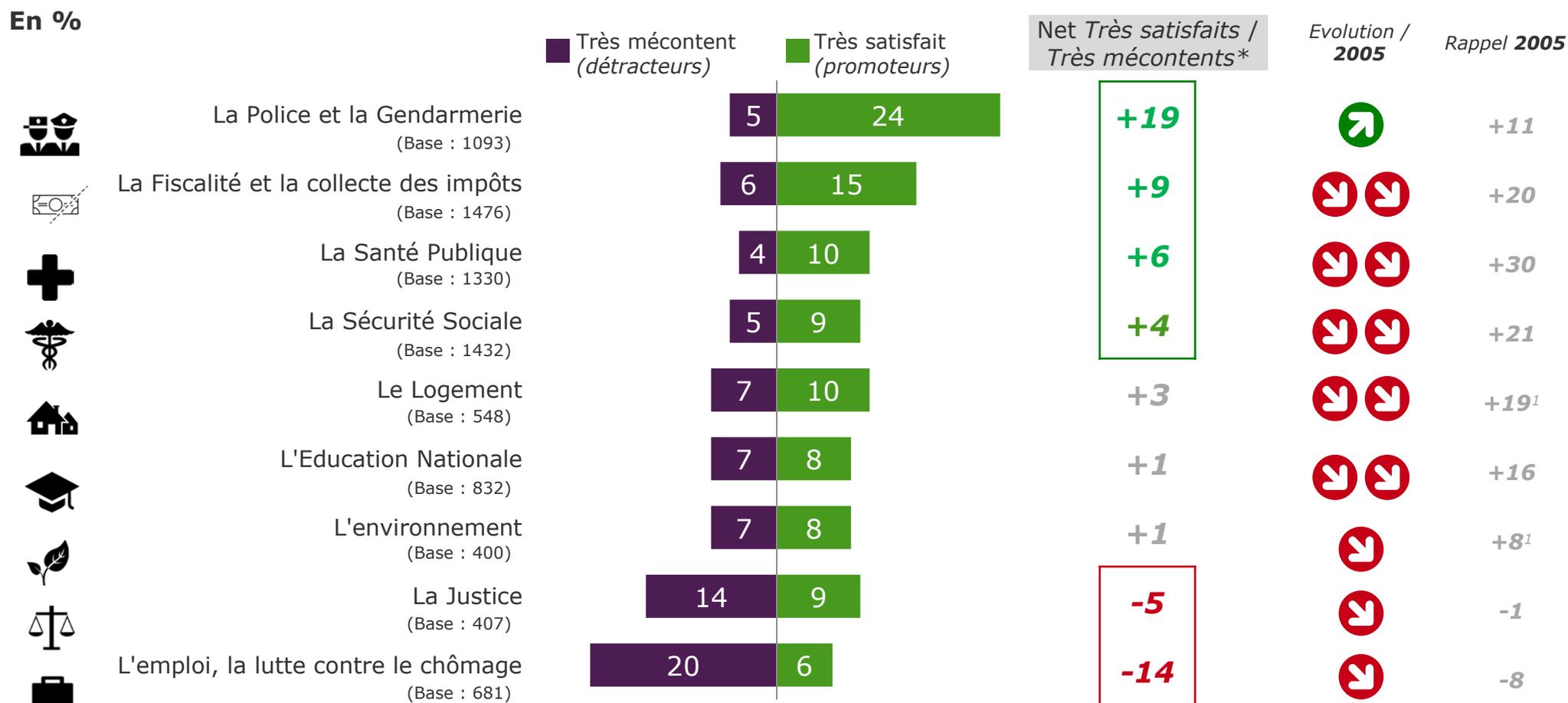


(X) Evolution vs vague précédente

Base : Usagers

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

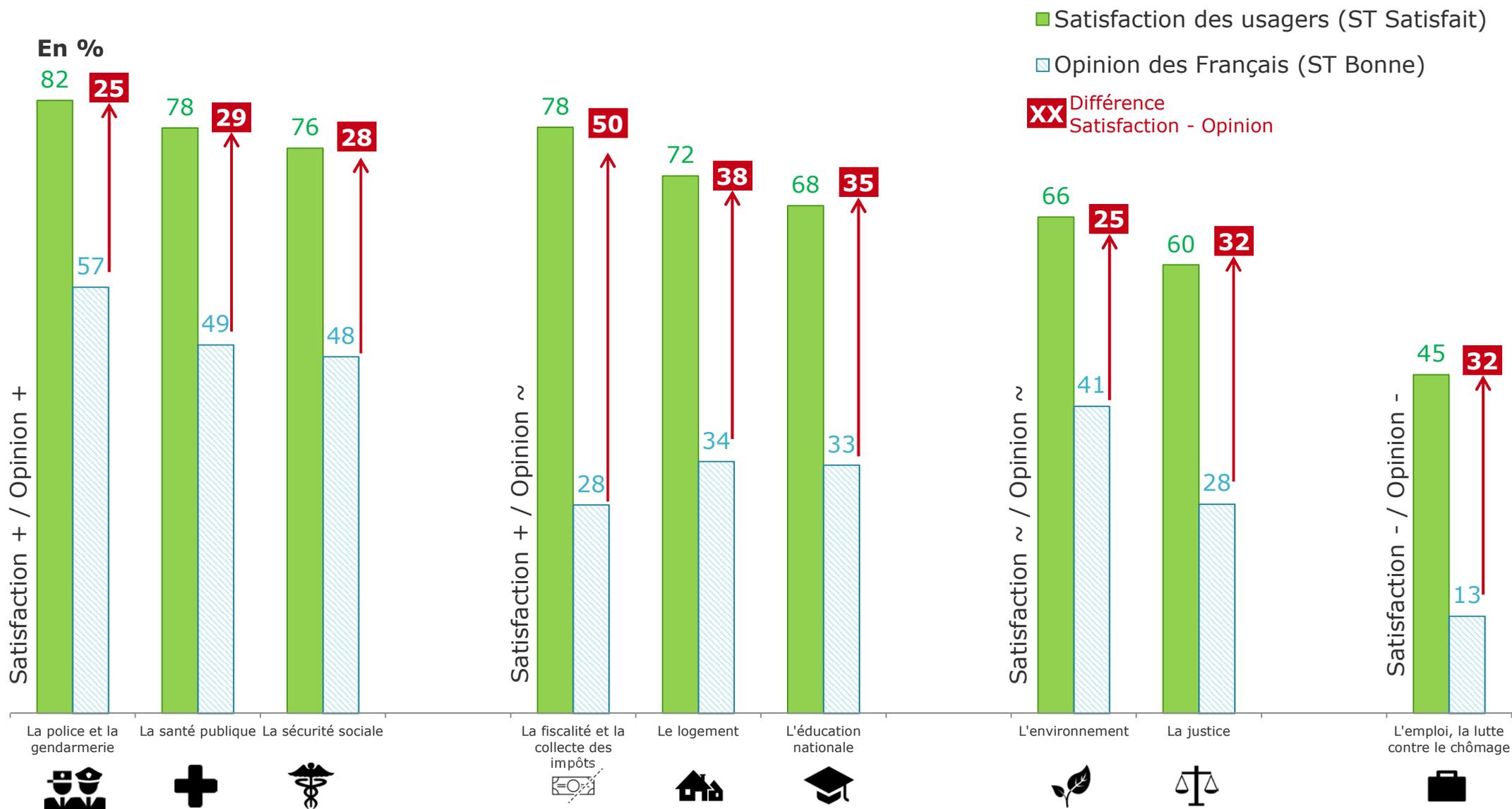
En 11 ans, la différence entre la part d'usagers *très satisfaits* et *très mécontents* recule se dégrade nettement, à l'exception notable de la police et la gendarmerie



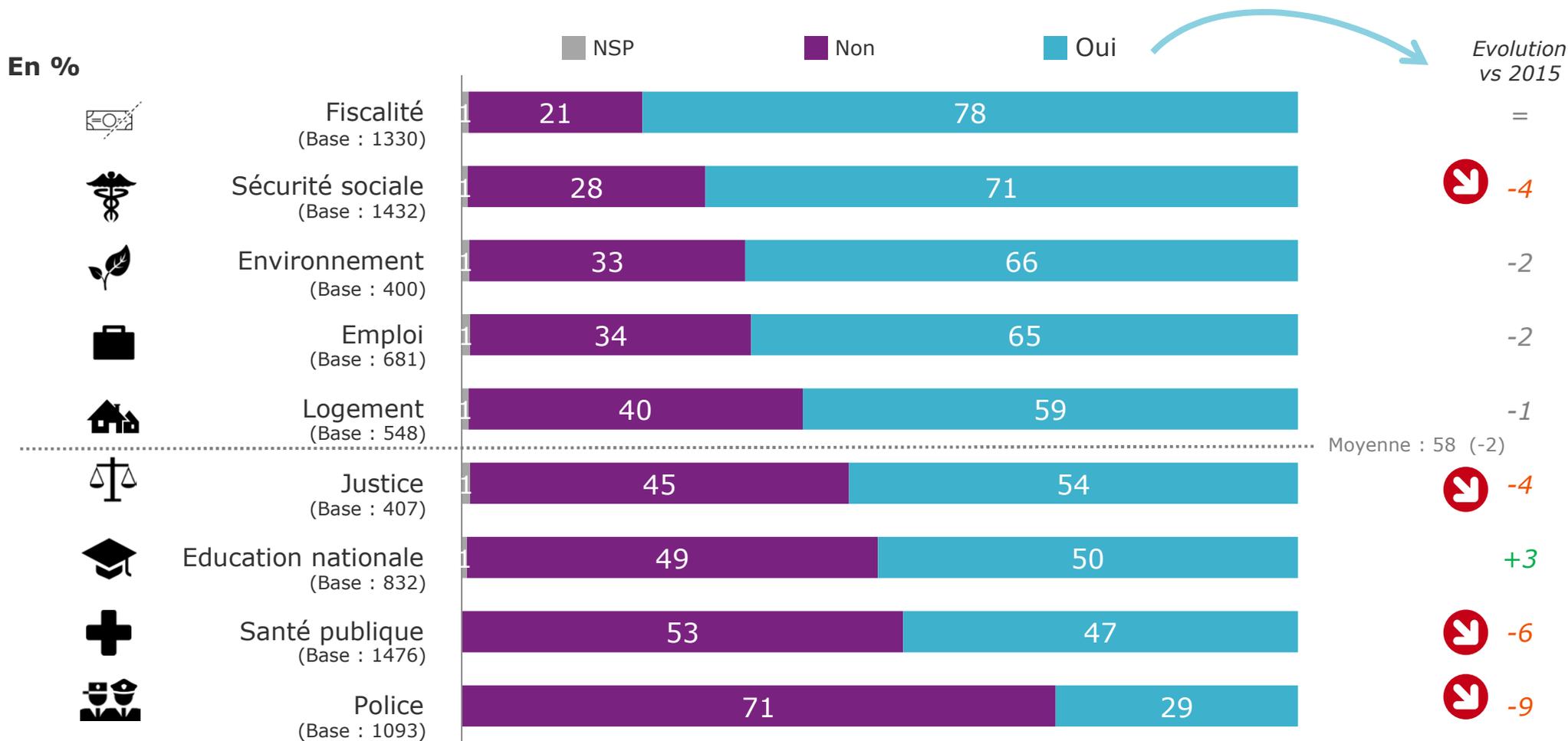
*Ce net correspond à la différence entre la part d'usagers très satisfaits (les promoteurs) et celle des usagers très mécontents (les détracteurs) de l'action de chaque service public.

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.

De fait, si l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat pour la police et la gendarmerie se dégrade légèrement, c'est le service qui bénéficie de la meilleure opinion tout en satisfaisant le plus ses usagers



Comme l'ensemble des Français, les usagers jugent que des économies sont possibles dans la plupart des services publics, à l'exception de la police et de la santé. À noter que les usagers de ces deux services sont moins nombreux que l'année dernière à considérer des économies possibles.



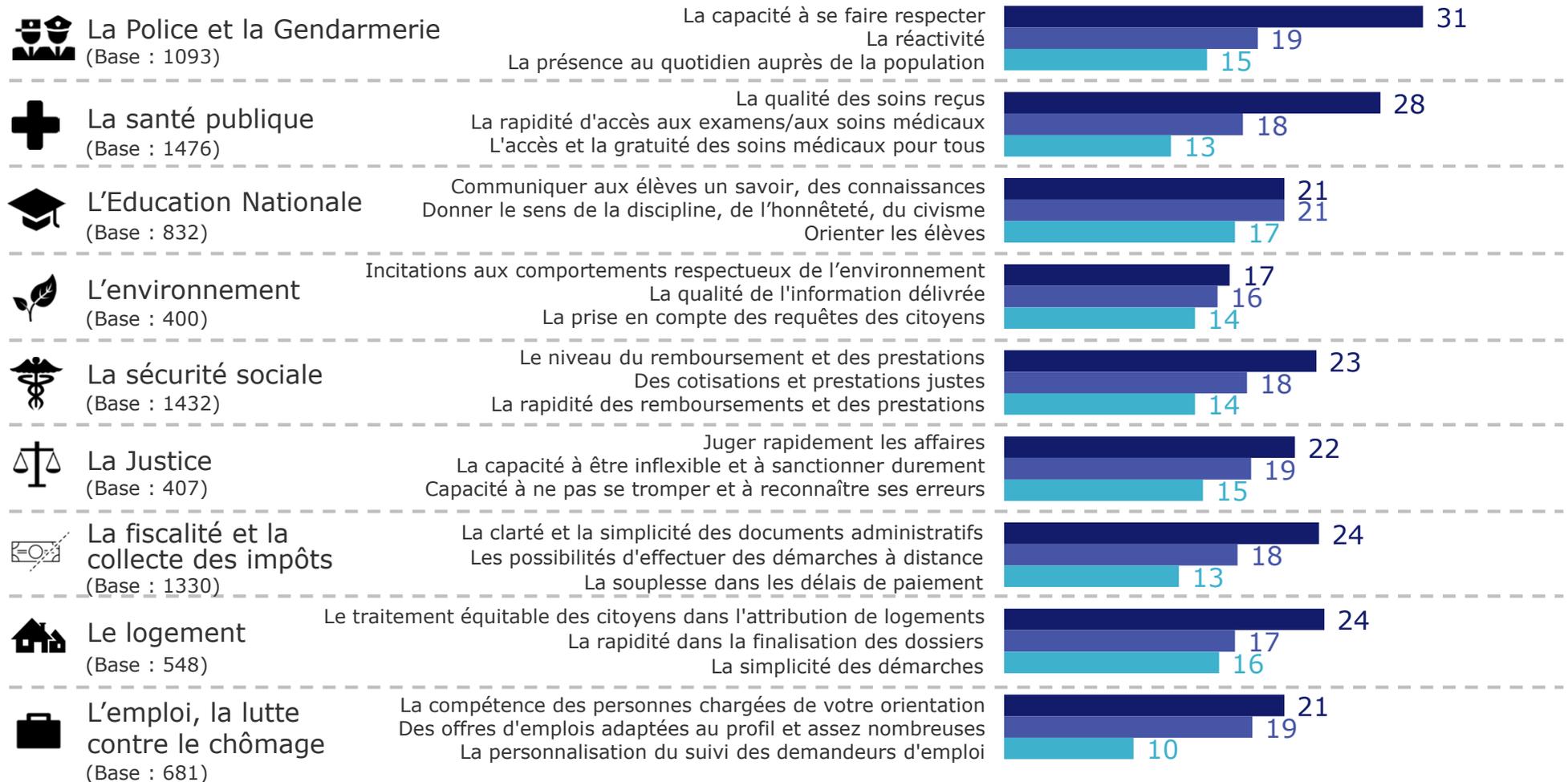
Base : Usagers

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...?

Entre qualité, rapidité, efficacité, ... : les attentes des usagers varient selon les services concernés...

En %

■ Point le plus cité ■ 2ème le plus cité ■ 3ème le plus cité



Base : Usagers

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

... mais relativement peu dans le temps

	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
 Police	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		
 Environ.					Qualité de l'info	Incitation	Incitation + qualité de l'info	Qualité de l'info			Incitation	Incitation + qualité de l'info	
 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
 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	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	

Base : 2301

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

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)
	Police	 44 	 57 	 82	29 
	Education nationale	 38	33	68	50
	Santé publique	36	 49	 78	47 
	Sécurité sociale	15	 48	76	 71
	Emploi	 52 	13	45	65
	Justice	32	28	60	54
	Fiscalité	16 	28	 78	 78
	Logement	16	34	72	59
	Environnement	13	41	66	 66
MOYENNE		29	37	69	58

  Sont précisées ici les évolutions positives ou négatives supérieures à 5 points par rapport à 2015

Importance des services publics pour les Français

		Police et Gendarmerie 	Education 	Santé publique 	Sécurité sociale 	Emploi 	Justice 	Fiscalité 	Logement 	Environnement 
	Taux de citation dans les trois premières priorités	44	38	36	15	52	32	16	16	13
Sexe	Homme	47	39	36	14	52	34	16	13	14
	Femme	42	38	36	15	53	30	17	19	13
Age	Moins de 18 ans	40	58	31	12	56	22	9	18	11
	18 à 24 ans	29	35	22	24	60	25	17	26	15
	25 à 34 ans	33	35	36	17	54	29	18	21	18
	35 à 49 ans	48	38	35	16	49	31	18	19	12
	50 à 64 ans	49	36	40	13	54	37	16	12	11
	65 ans et plus	50	41	40	10	49	33	16	9	14
Catégorie d'agglomération	Rural	44	39	39	12	54	30	16	15	12
	2.000 à 20.000 hab.	45	35	36	17	51	33	20	14	18
	20.000 à 100.000 hab.	41	31	35	16	55	32	16	19	15
	Plus de 100.000 hab.	43	41	35	17	53	33	15	17	12
	Agglomération parisienne	49	42	36	10	49	31	17	14	12
Région	Région Parisienne	49	42	36	11	49	30	17	13	12
	Province	43	37	36	15	53	32	16	16	14
Profession de l'interviewé	ST CSP+	44	42	38	14	51	31	17	13	15
	ST CSP-	41	30	34	17	55	31	18	22	13
	ST Inactif, retraité	46	40	36	13	52	33	15	14	13
Niveau de diplôme	ST Sans diplôme	49	23	39	16	46	36	16	22	16
	ST BEPC, BEP, CAP	46	33	32	16	54	34	17	19	13
	ST Bac	42	35	34	15	55	31	16	20	14
	ST Enseignement supérieur	44	44	40	14	51	31	17	11	13
Préférence partisane	Front de Gauche (PC, PG)	19	55	40	22	54	26	9	22	22
	Parti socialiste	40	48	43	15	53	27	15	16	14
	MoDem	52	51	32	8	48	32	23	8	7
	Les Républicains (UMP)	61	34	30	9	52	36	18	10	9
	FN	59	24	31	12	47	44	18	17	8

*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

Opinion des Français par service public

		Police et Gendarmerie 	Education 	Santé publique 	Sécurité sociale 	Emploi 	Justice 	Fiscalité 	Logement 	Environnement 
	Taux de bonne opinion	58	33	49	48	13	28	28	34	41
Sexe	Homme	59	34	51	50	13	27	31	33	39
	Femme	57	33	48	46	13	29	26	35	43
Age	Moins de 18 ans	65	36	52	55	15	34	30	39	39
	18 à 24 ans	63	43	56	51	19	42	22	37	48
	25 à 34 ans	59	40	54	48	18	36	26	40	40
	35 à 49 ans	53	34	45	44	14	26	26	31	40
	50 à 64 ans	53	28	45	46	10	21	28	33	42
	65 ans et plus	62	29	51	50	10	25	33	32	39
Catégorie d'agglomération	Rural	57	34	48	48	13	27	30	35	40
	2.000 à 20.000 hab.	60	34	50	44	14	27	27	35	39
	20.000 à 100.000 hab.	55	33	45	49	11	27	26	38	42
	Plus de 100.000 hab.	57	33	51	49	13	28	27	35	44
	Agglomération parisienne	59	32	51	47	14	30	29	27	38
Région	Région Parisienne	59	31	51	47	14	29	28	27	38
	Province	57	34	49	48	13	28	28	35	42
Profession de l'interviewé	ST CSP +	57	35	51	47	14	29	28	35	42
	ST CSP -	54	33	45	44	14	29	21	35	40
	ST Inactif, retraité	60	32	51	51	12	27	32	32	41
Niveau de diplôme	ST Sans diplôme	50	42	43	41	15	20	26	27	37
	ST BEPC, BEP, CAP	54	34	45	46	14	26	28	32	42
	ST Bac	57	31	47	46	13	26	25	34	40
	ST Enseignement supérieur	60	33	53	50	13	31	30	35	42
Préférence partisane	Front de Gauche (PC, PG)	56	42	54	57	22	37	40	32	37
	Parti socialiste	71	55	66	66	27	46	43	46	56
	MoDem	70	47	59	51	11	38	34	46	41
	Les Républicains (UMP)	57	21	54	48	5	22	25	34	44
	FN	47	24	36	34	8	16	18	26	37

*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

Satisfaction des usagers par service public

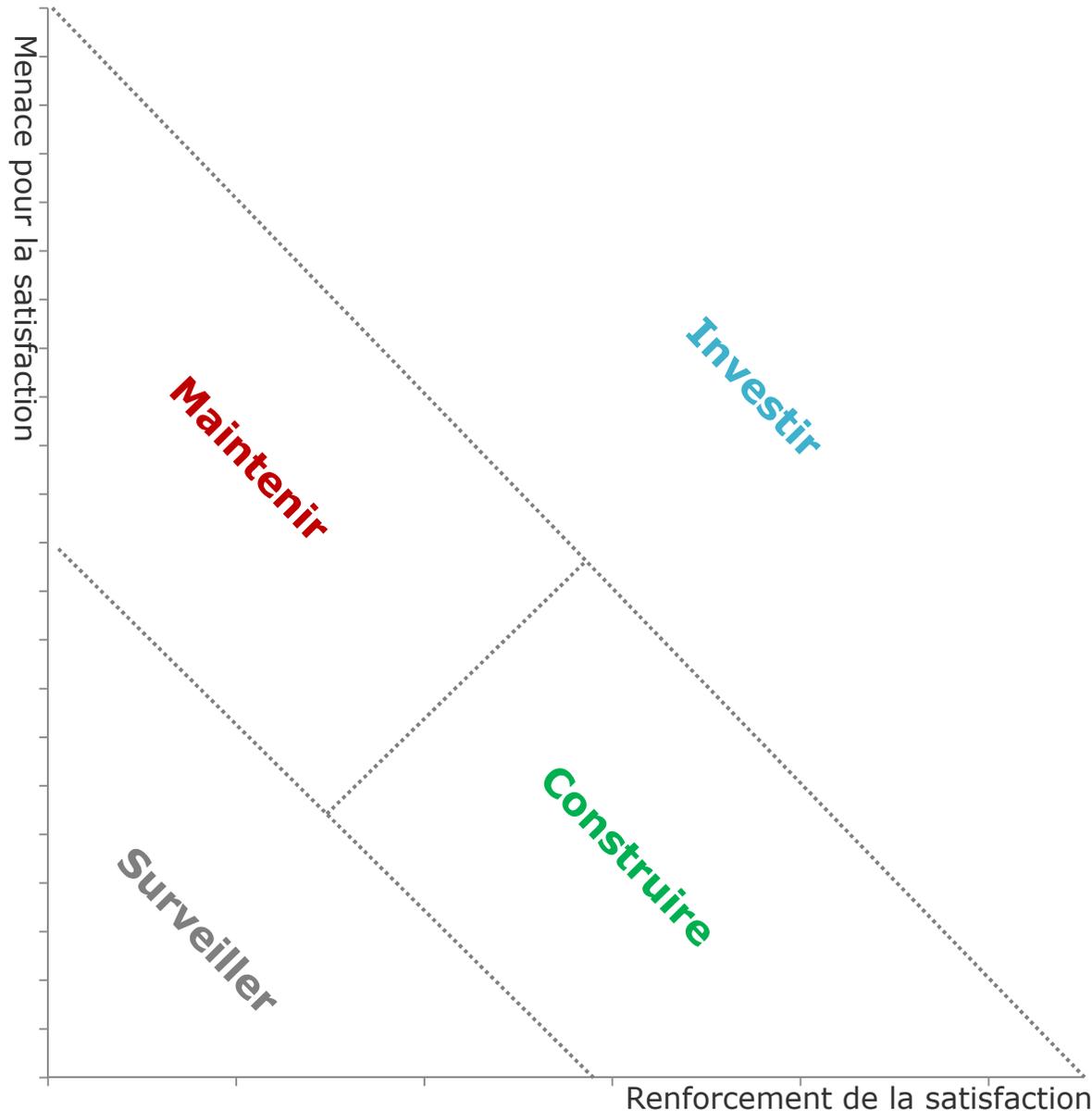
		Police et Gendarmerie 	Education 	Santé publique 	Sécurité sociale 	Emploi 	Justice 	Fiscalité 	Logement 	Environnement 
	Taux de satisfaction	82	68	78	76	45	60	78	72	66
Sexe	Homme	83	69	80	74	42	58	78	70	63
	Femme	81	67	77	77	48	62	79	73	70
Age	Moins de 18 ans*	-	67	86	77	-	-	-	-	-
	18 à 24 ans*	75	58	77	71	41	-	66	79	-
	25 à 34 ans	74	75	75	77	51	68	78	75	64
	35 à 49 ans	81	68	76	73	44	56	76	68	67
	50 à 64 ans	85	70	76	77	48	62	79	62	71
	65 ans et plus*	88	-	85	78	-	49	84	-	59
Catégorie d'agglomération	Rural	84	71	79	77	41	57	82	78	72
	2.000 à 20.000 hab.	85	71	81	75	45	67	83	70	69
	20.000 à 100.000 hab.	82	69	79	79	43	57	77	77	62
	Plus de 100.000 hab.	80	66	78	76	50	62	74	71	68
	Agglomération parisienne	80	63	75	71	46	55	79	61	58
Région UDA	Région Parisienne	80	62	76	73	45	55	79	61	58
	Province	82	69	79	76	45	61	78	74	69
Profession de l'interviewé	ST CSP+	82	68	75	72	47	62	78	69	67
	ST CSP -	81	68	77	75	45	57	75	74	67
	ST Inactif, retraité	83	68	81	79	43	61	81	72	66
Niveau de diplôme	ST Sans diplôme*	81	-	65	85	-	-	75	-	-
	ST BEPC, BEP, CAP	85	67	78	80	46	54	80	72	74
	ST Bac	78	71	80	76	43	62	78	69	67
	ST Enseignement supérieur	83	67	79	73	46	61	78	74	62
Préférence partisane	Front de Gauche (PC, PG)	78	69	86	81	37	51	78	76	67
	Parti socialiste	87	81	88	82	55	69	84	82	70
	MoDem*	88	-	82	82	-	-	79	-	-
	Les Républicains (UMP)	89	69	79	77	47	65	80	69	70
	FN	81	67	68	72	43	51	72	58	59

* Bases insuffisantes (inférieure à 30) pour certains services publics. Les résultats concernés ne sont pas affichés.

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.

Grille de lecture – Synthèse par service public

Profil des usagers satisfaits

Ensemble

Questions posées à l'ensemble des répondants

> **Importance xx (xx)**

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

Cité en premier (moyenne de citation en premier des neuf services publics)

Cité dans les trois premiers (moyenne de citation en total des neuf services publics)

> **Opinion xx (xx)**

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

ST Bonne opinion (moyenne des neuf services publics)

> **Attentes xx** (moyenne des attentes du service étudié)

Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de... [service public étudié] ?

Usagers

Questions posées à l'ensemble des usagers du service public étudié

> **Satisfaction xx (xx)**

Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de... [service public étudié] ?

ST Satisfait (moyenne des neuf services publics)

> **Economies xx (xx)**

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... [service public étudié] ?

Oui (moyenne des neuf services publics)

> **Mise en relation**
XXXXXXXXXXXXXXXX **xx**

En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec... [service public étudié] ?

Moyen majoritaire score

Pourcentage de satisfaction à l'égard du service public étudié en fonction du sexe de l'utilisateur répondant

Pourcentage de satisfaction à l'égard du service public étudié en fonction de l'âge de l'utilisateur répondant

Sexe

Âge

CSP interviewé

Taille d'agglom.

Pourcentage de satisfaction à l'égard du service public étudié en fonction de la catégorie socio-professionnelle à laquelle appartient l'utilisateur répondant

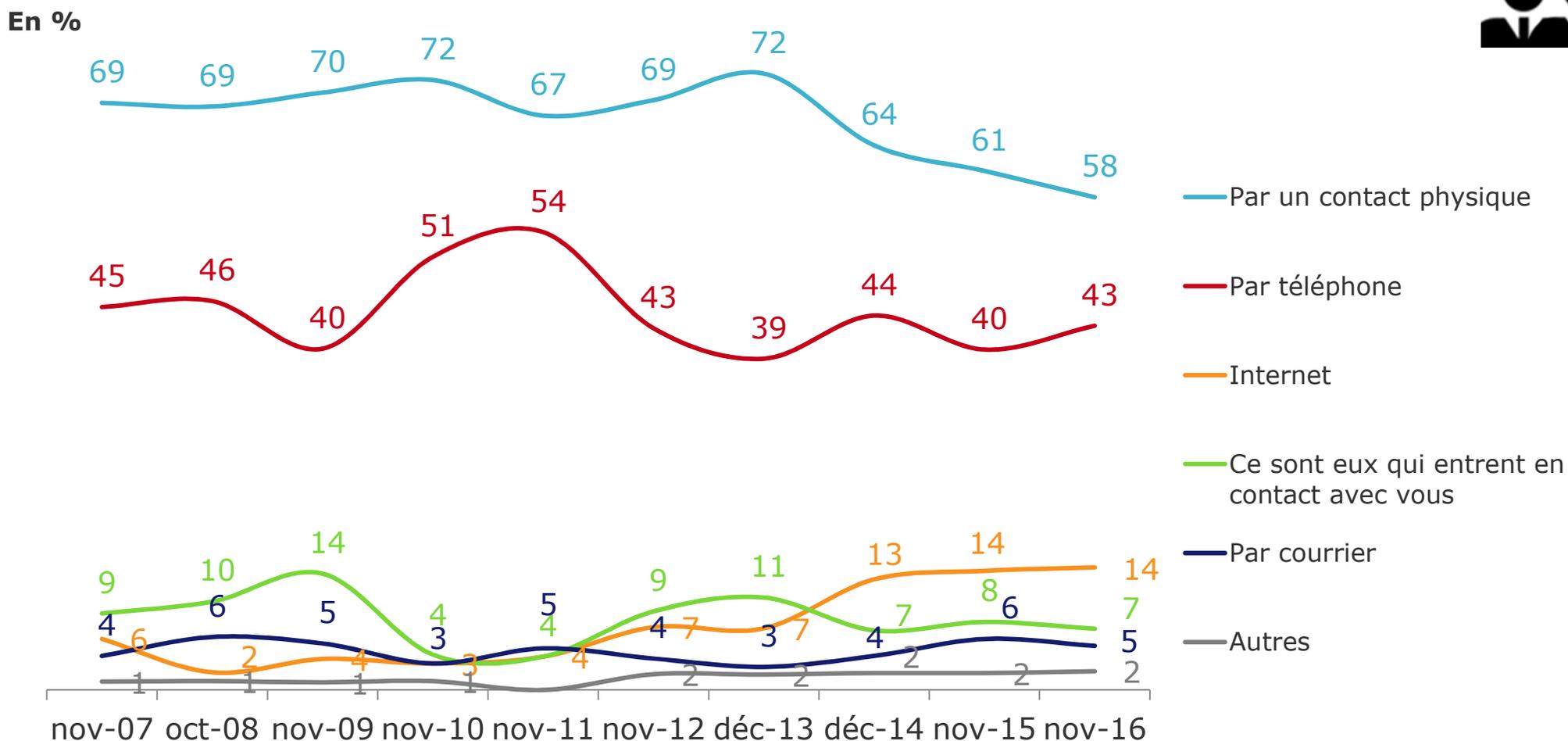
Pourcentage de satisfaction à l'égard du service public étudié en fonction de la taille de l'agglomération de l'utilisateur répondant

3.1

La police et la gendarmerie



Si le contact physique est toujours le mode de contact privilégié, le téléphone remonte légèrement alors que l'usage d'Internet reste stable



Base : Usagers (1093)

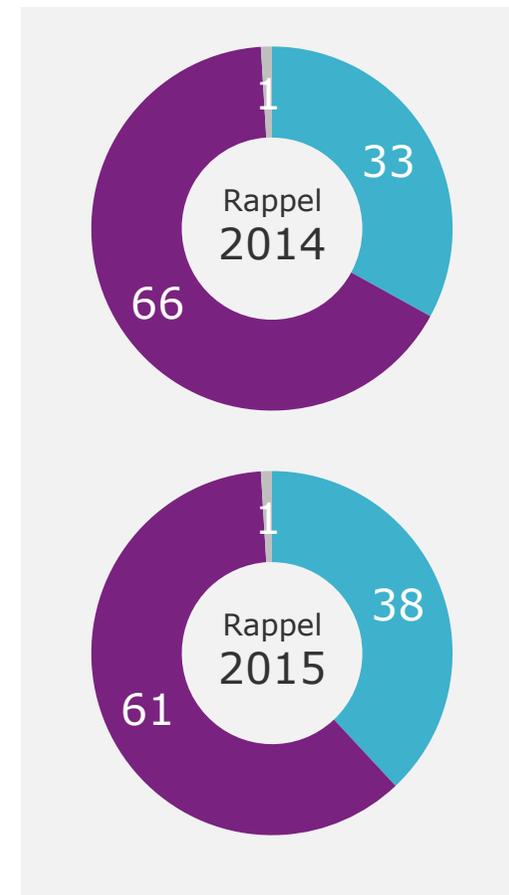
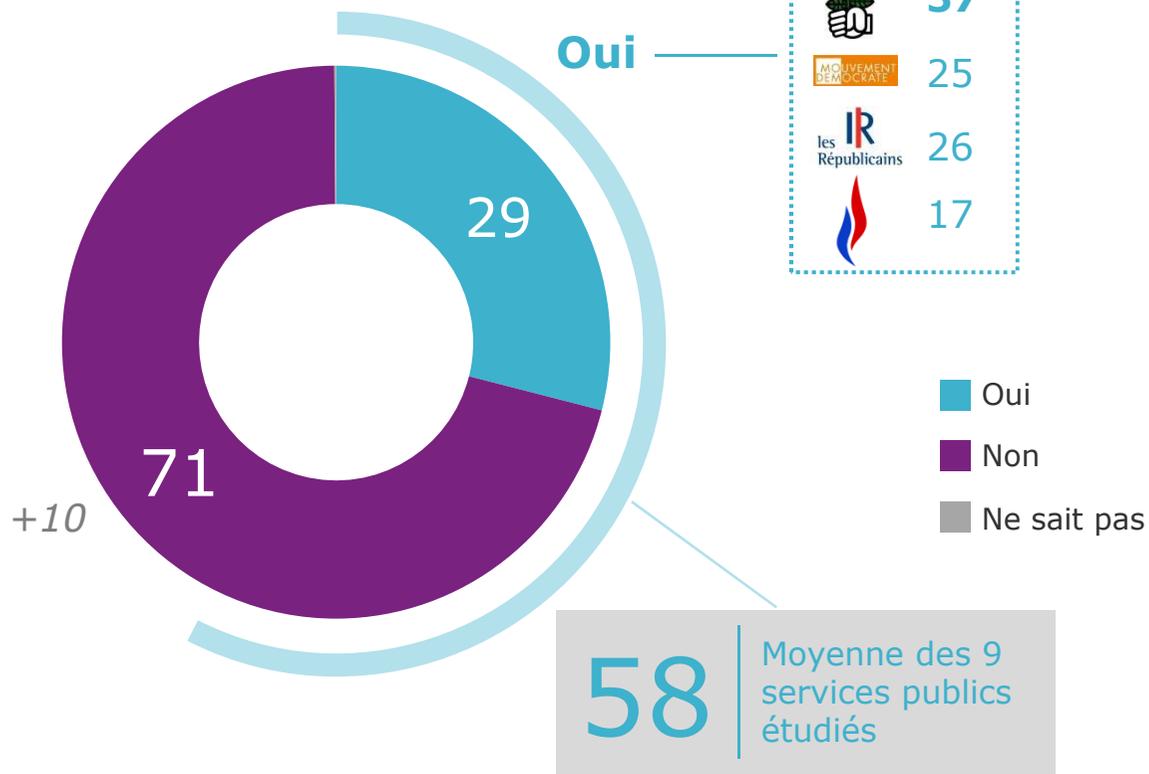
A1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la police ou la gendarmerie ?

Dans le contexte de menace terroriste, les usagers sont plus nombreux que l'année dernière à penser que l'on ne peut pas diminuer le budget de la police



Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



Base : Usagers (1093)

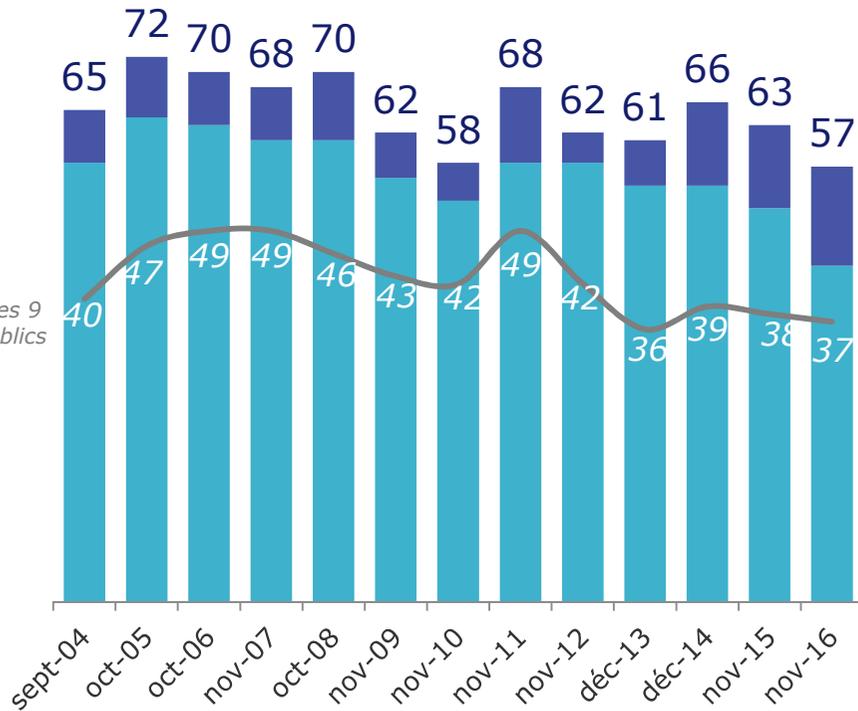
A3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la police et de la gendarmerie ?

Police et gendarmerie : l'opinion comme la satisfaction se maintiennent au-dessus de la moyenne des neuf services publics



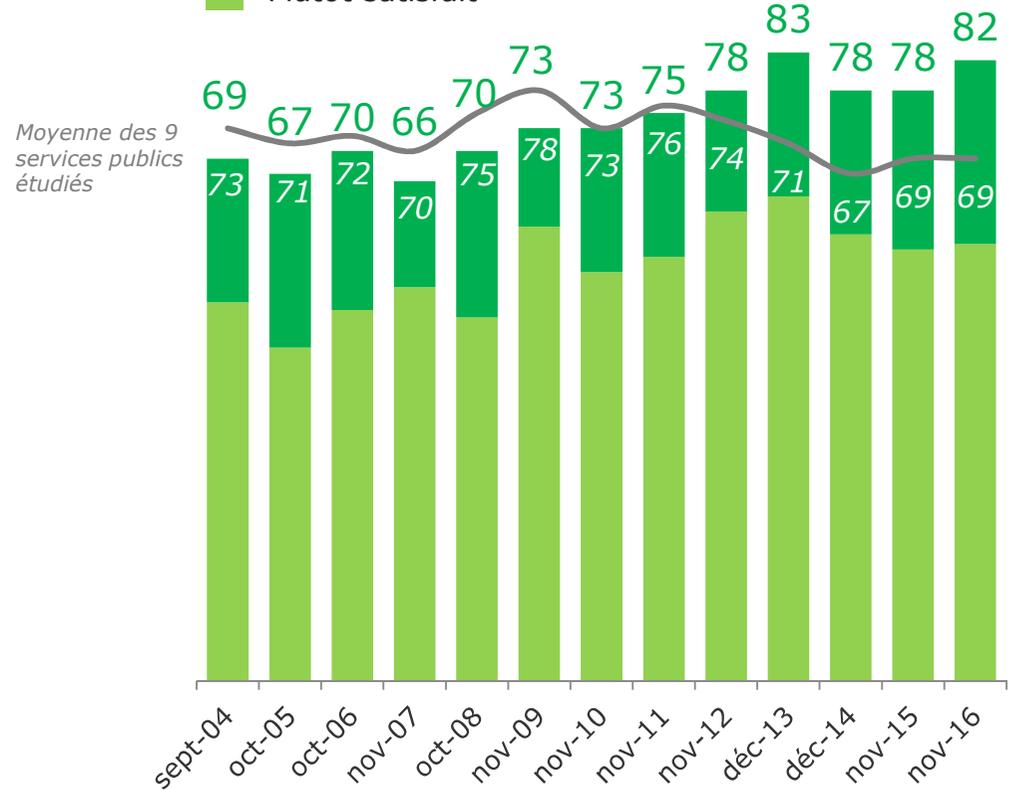
En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

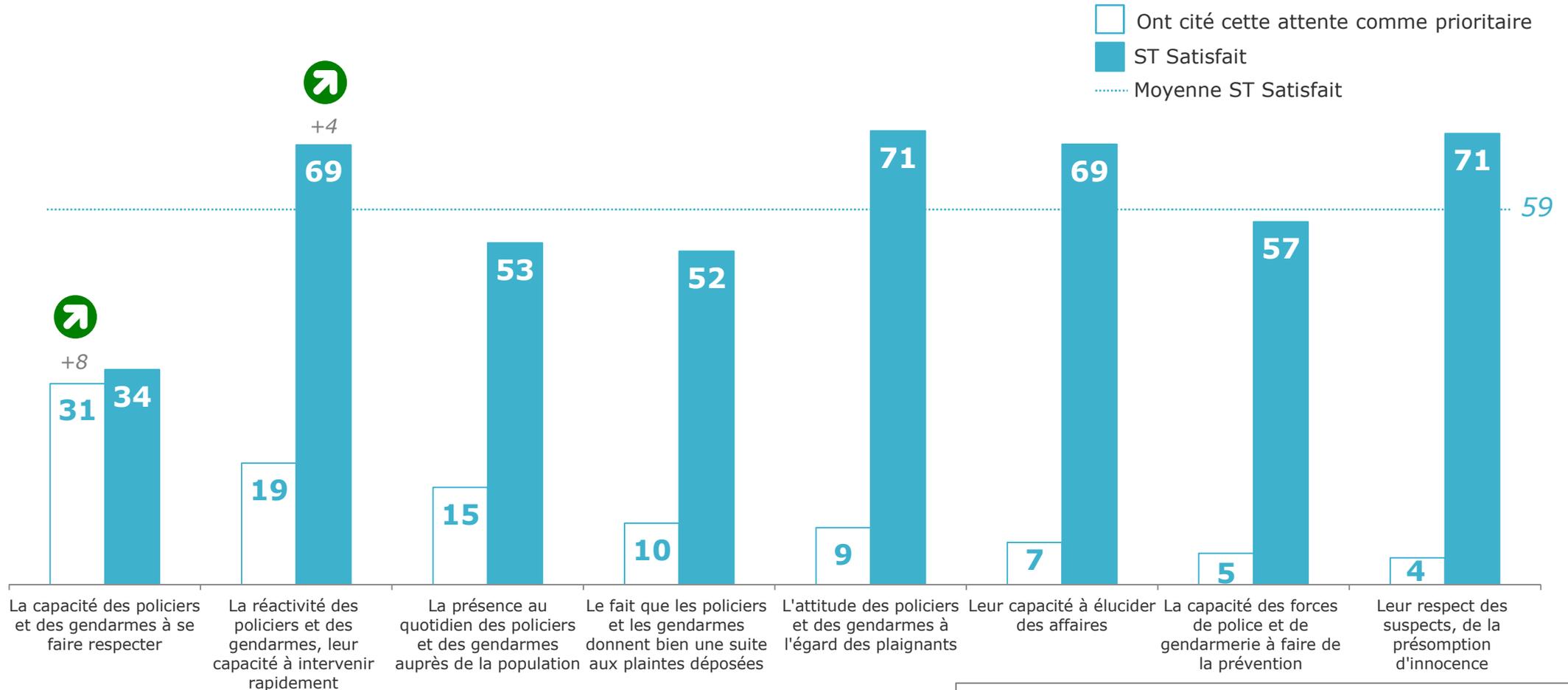
- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2572)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA POLICE ET LA GENDARMERIE

Usagers (1093)
 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 apparaît toujours plus prioritaire aux yeux des Français



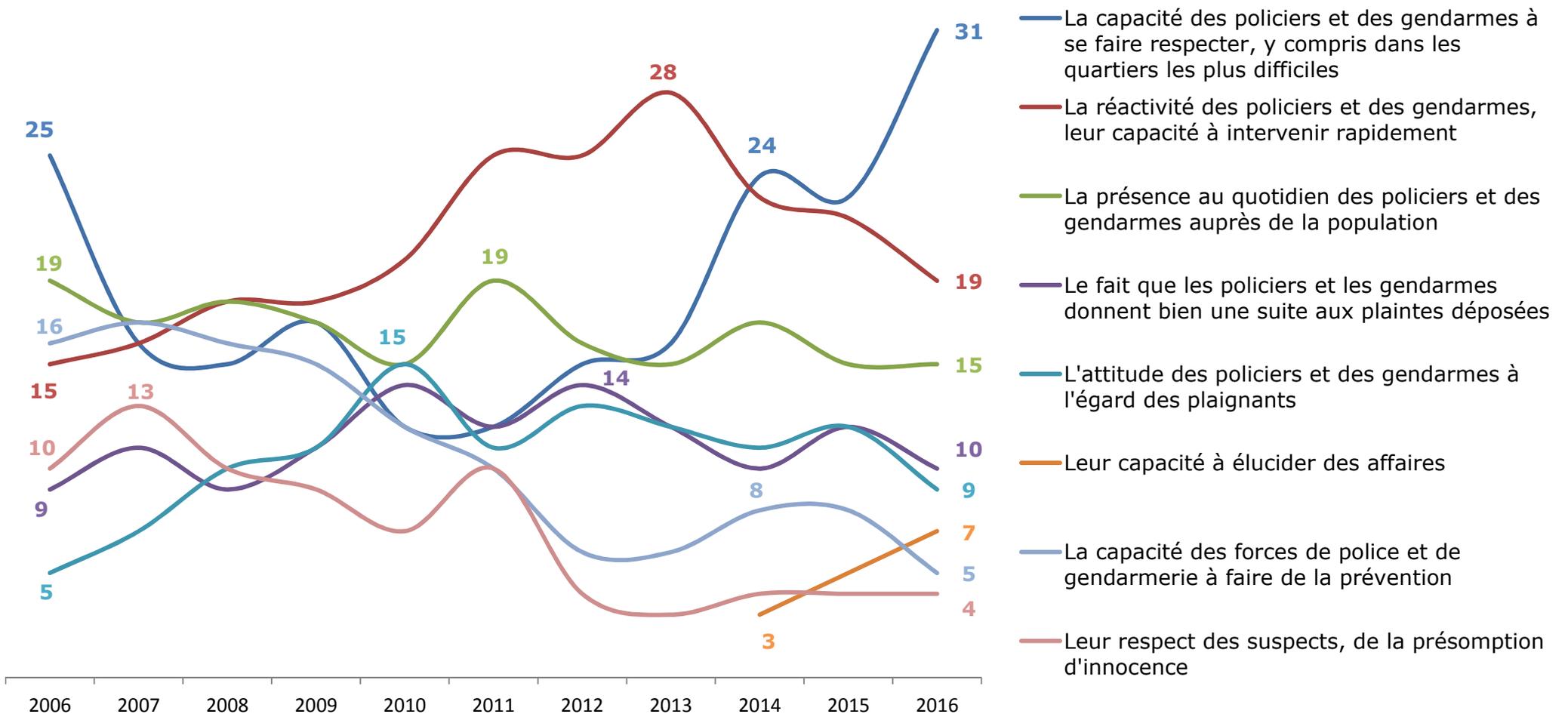
Seules les évolutions égales ou supérieures à +4/-4 sont indiquées

Base : Usagers (1093)

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 ?

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...

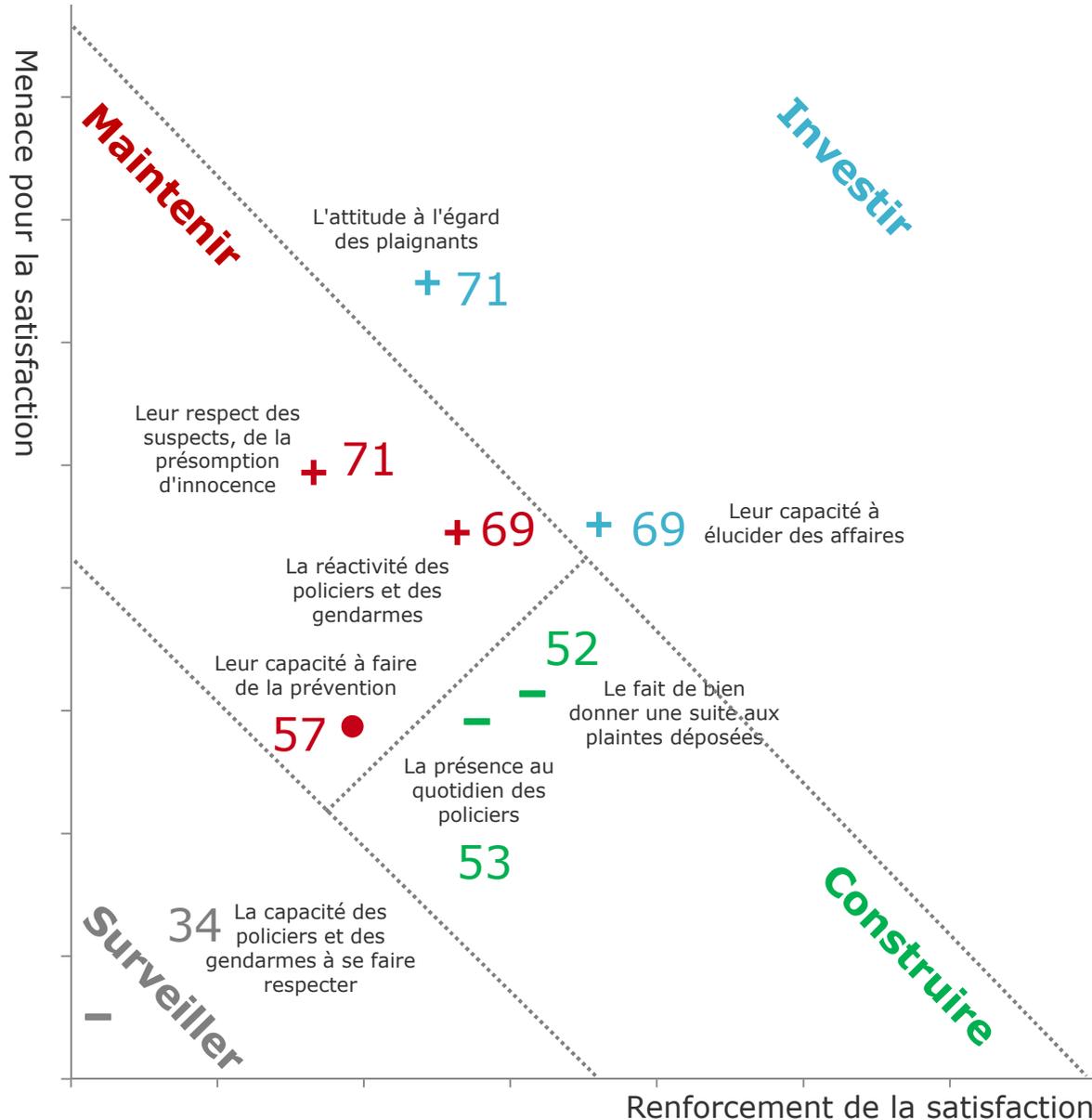
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de la police et gendarmerie (2006-2016)



Base : Usagers (1093)

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 ?

Bien donner suite aux plaintes déposées et la présence au quotidien de policiers sont des attentes à combler pour améliorer la satisfaction des usagers

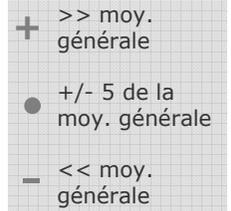


ST Satisfait

59



Moyenne générale



70

Moyenne Investir

66

Moyenne Maintenir

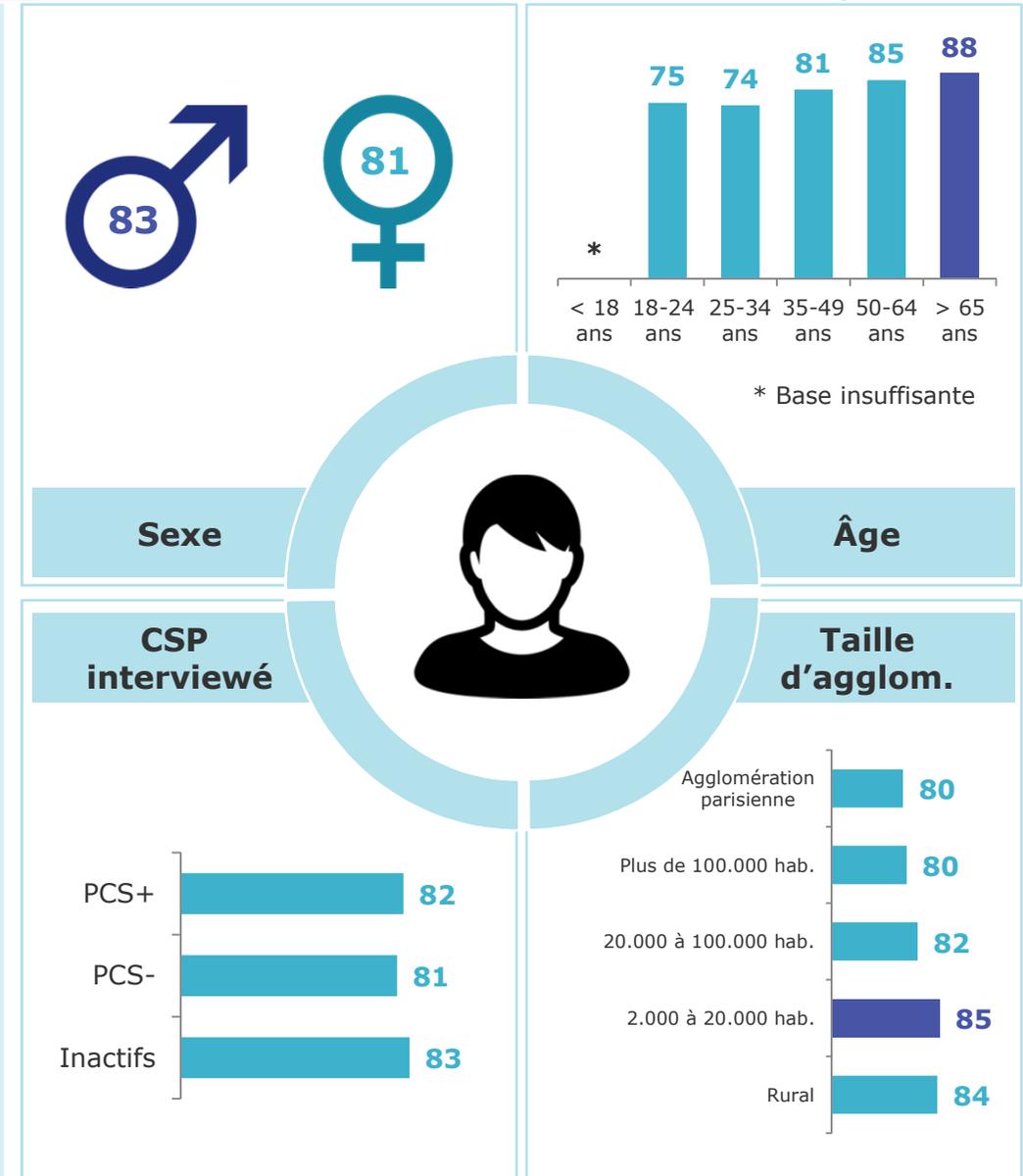
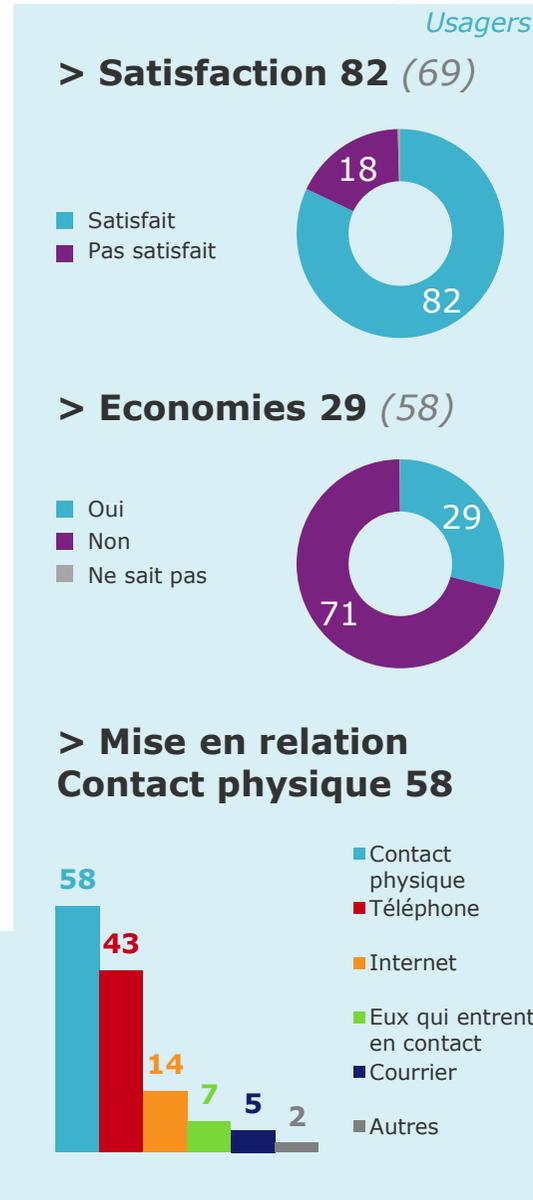
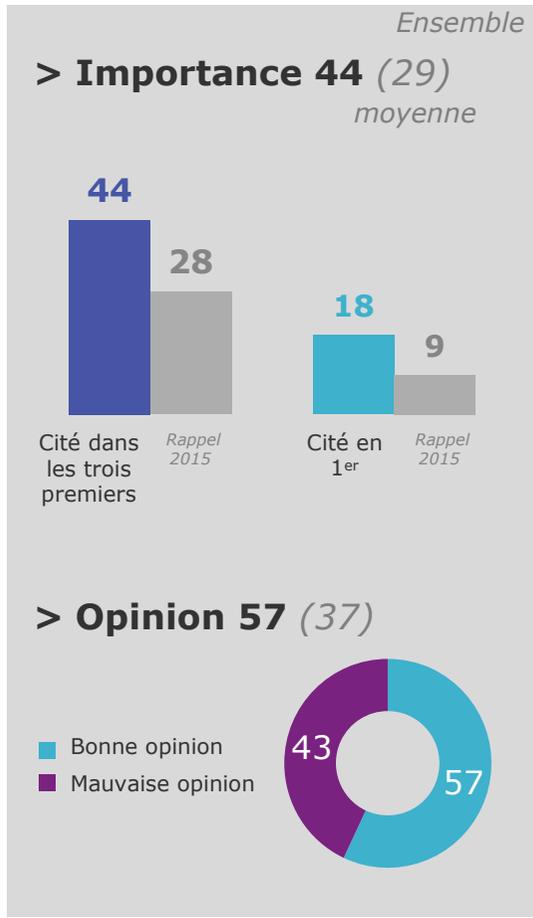
53

Moyenne Construire

34

Moyenne Surveiller

Synthèse - Police et gendarmerie



3.2

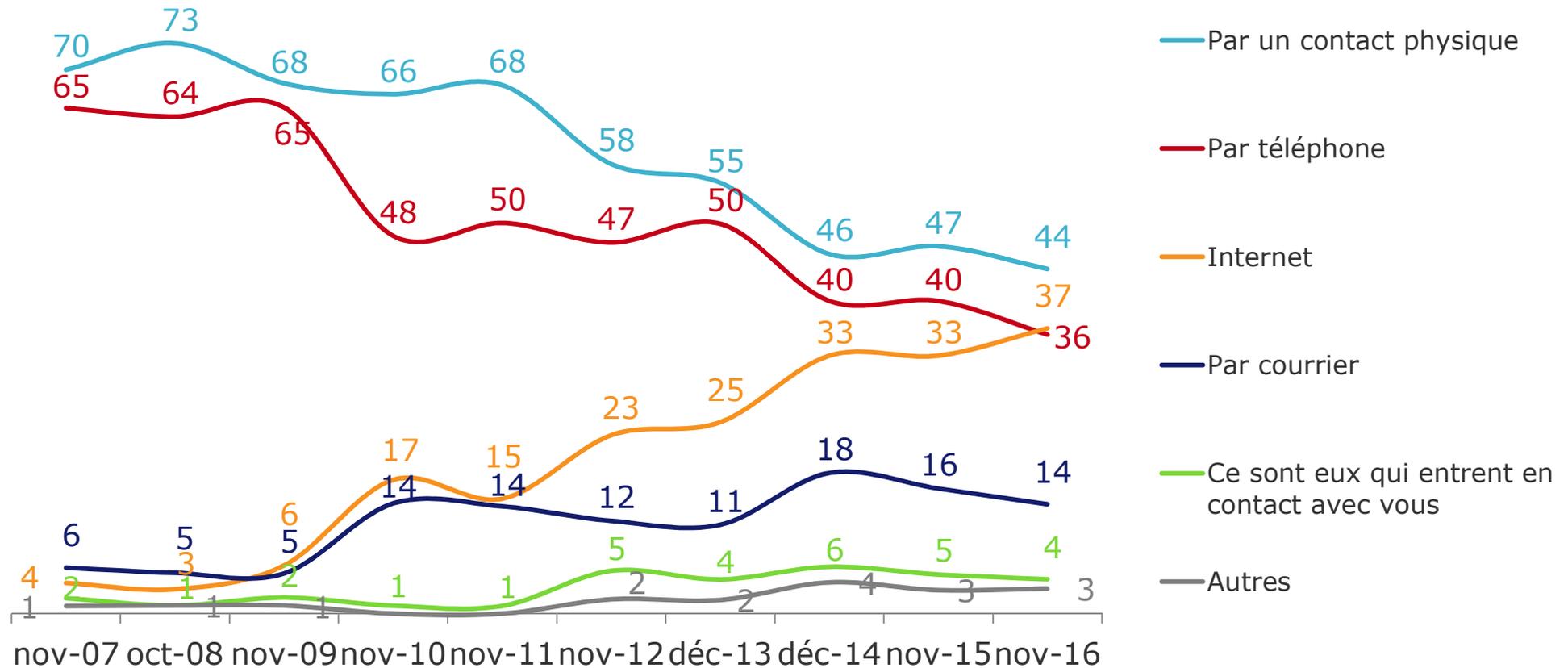
La santé publique



Internet continue de gagner du terrain au détriment du contact physique et par téléphone



En %



Base : Usagers (1476)

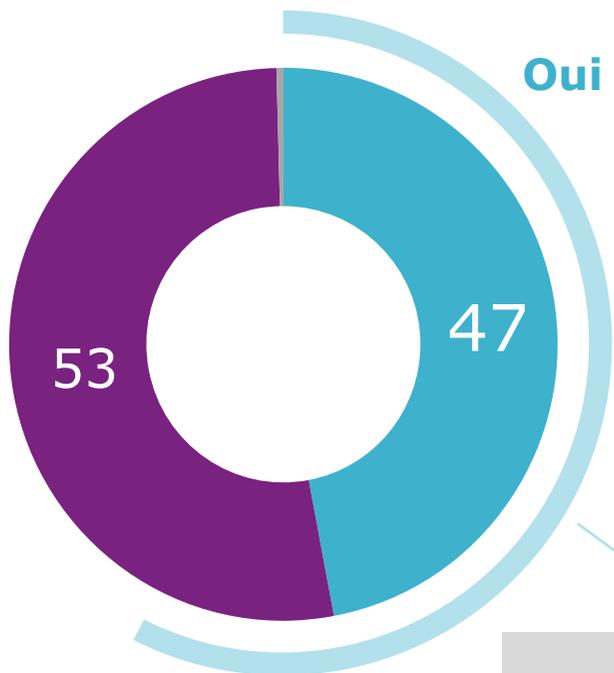
D1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact les services de santé publique ?

Contrairement à 2015, les usagers sont moins nombreux à considérer qu'on peut réaliser des économies dans le budget des services de la santé

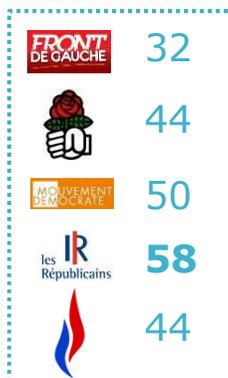


Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %

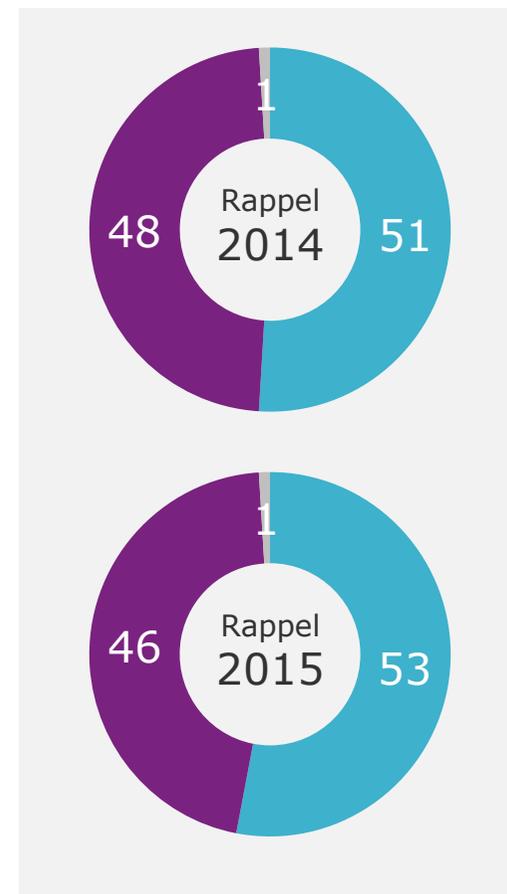


Oui



■ Oui
■ Non
■ Ne sait pas

58 | Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (1476)

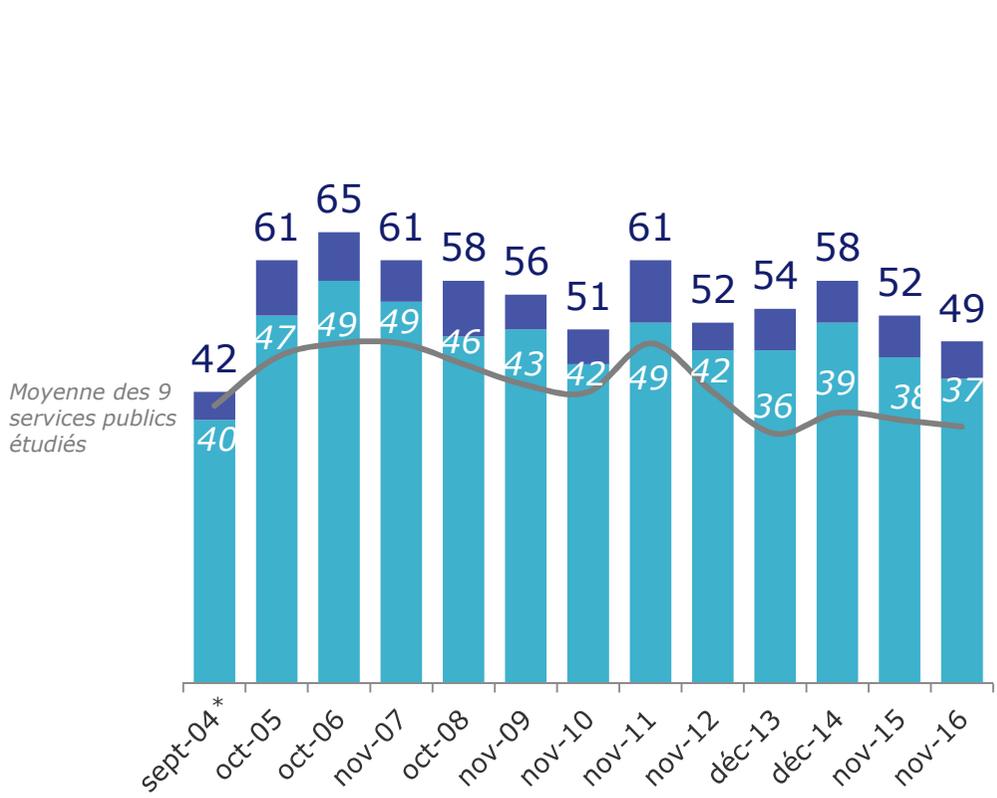
D3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de santé publique ?

L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat pour la santé publique continue de se dégrader, mais la satisfaction des usagers reste importante malgré une légère baisse



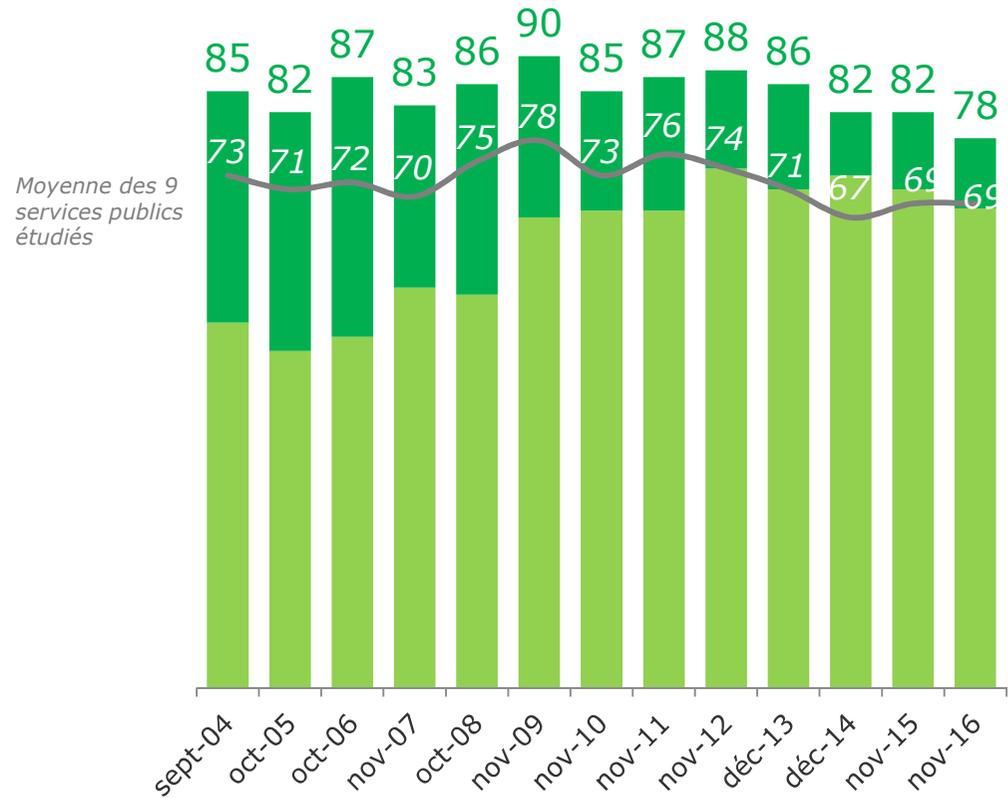
En % **ST Bonne opinion**

- 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

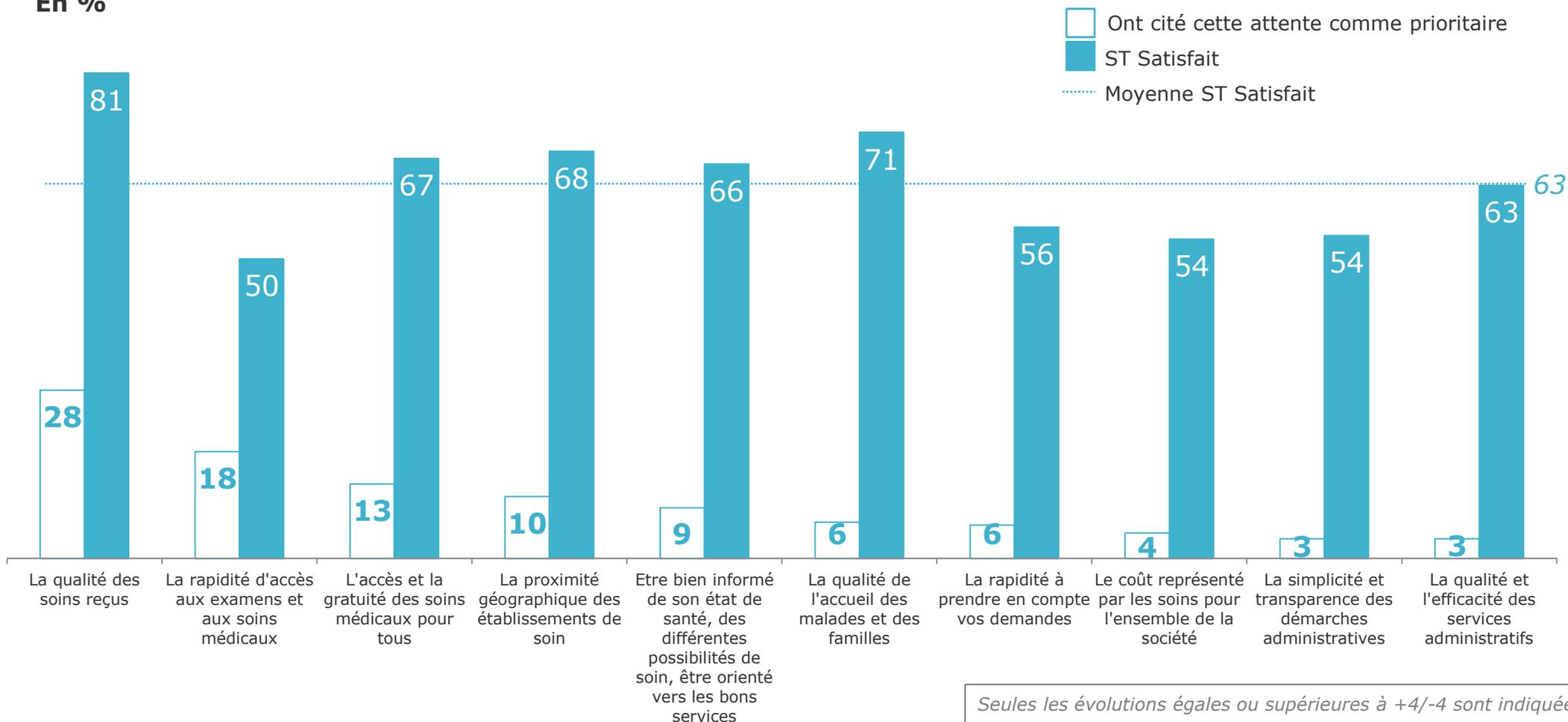
Base : Ensemble (2572)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA SANTÉ PUBLIQUE

Base : Usagers (1476)
 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 une fois de plus l'attente prioritaire des usagers des services de la santé qui en sont, cette année encore, très satisfaits



En %

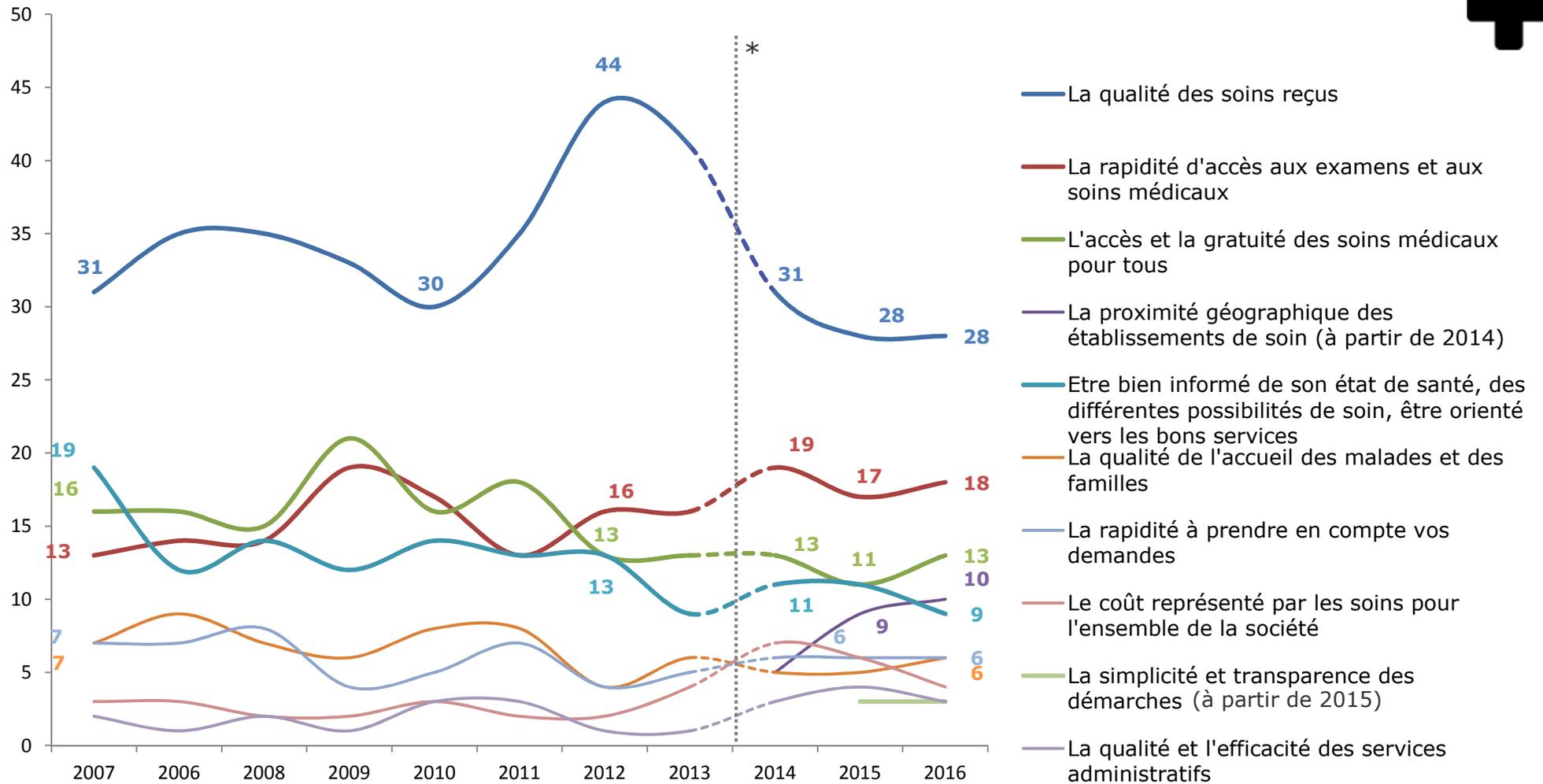


Base : Usagers (1476)

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...

Evolution des attentes prioritaires à l'égard de la santé publique (2006-2016)

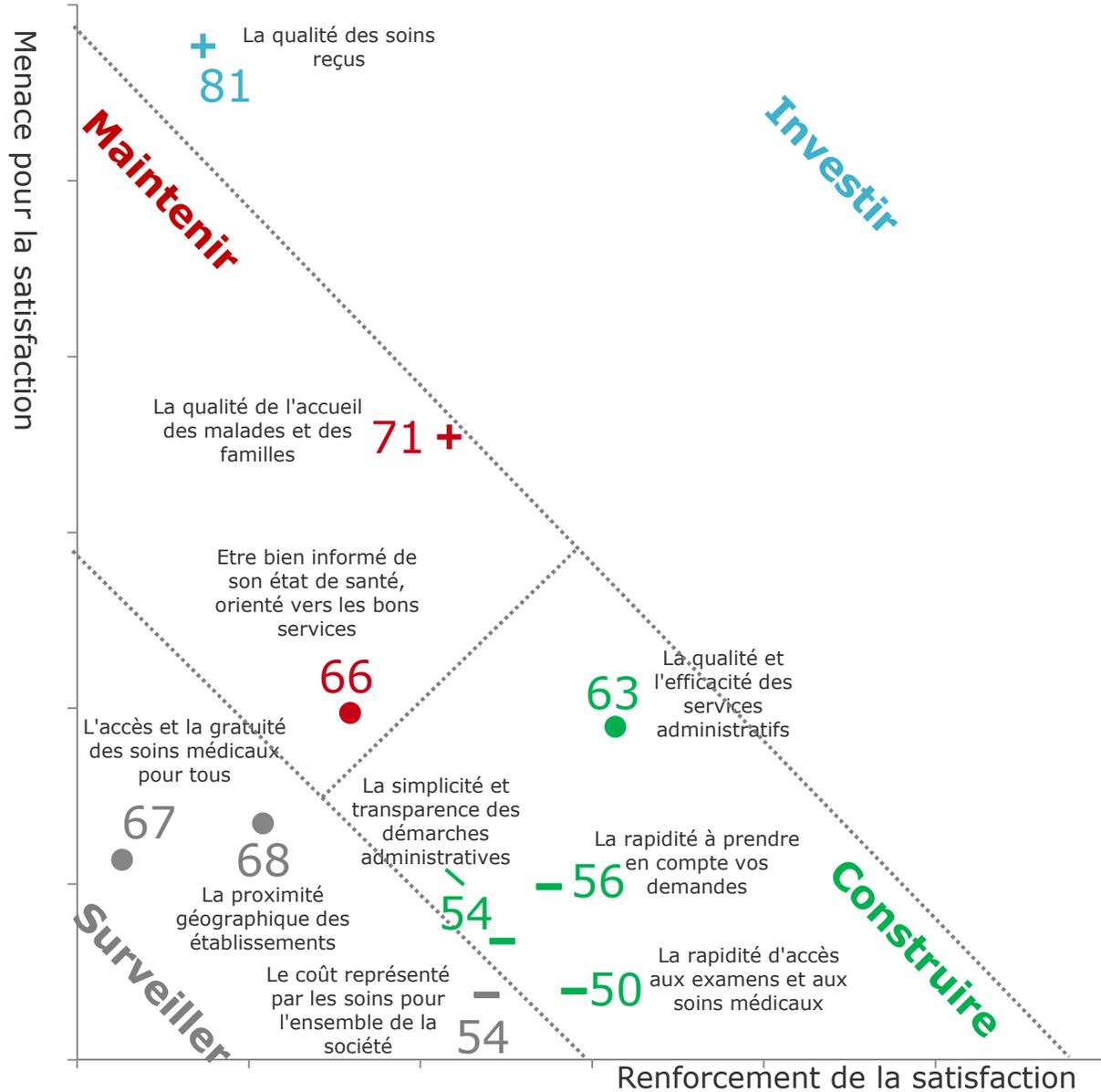


*En 2014, un nouvel item « La proximité géographique des établissements de soin » a été ajouté à la liste. Les évolutions entre 2013 et 2014 sont à interpréter avec prudence.

Base : Usagers (1476)

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 l'accès aux soins et la réactivité des services constituent des leviers pour améliorer la satisfaction globale



ST Satisfait

63 Moyenne générale

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

81 Moyenne **Investir**

69 Moyenne **Maintenir**

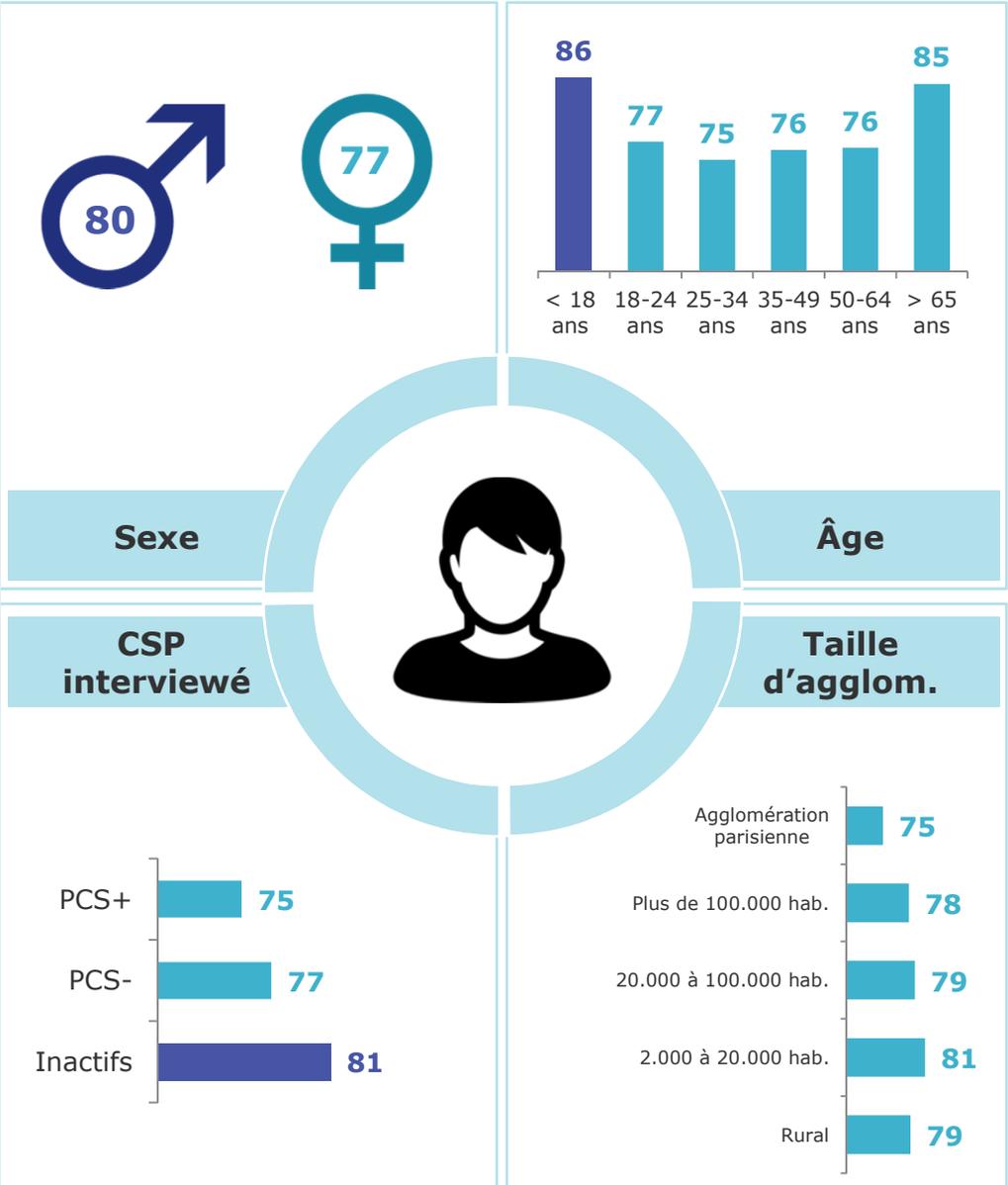
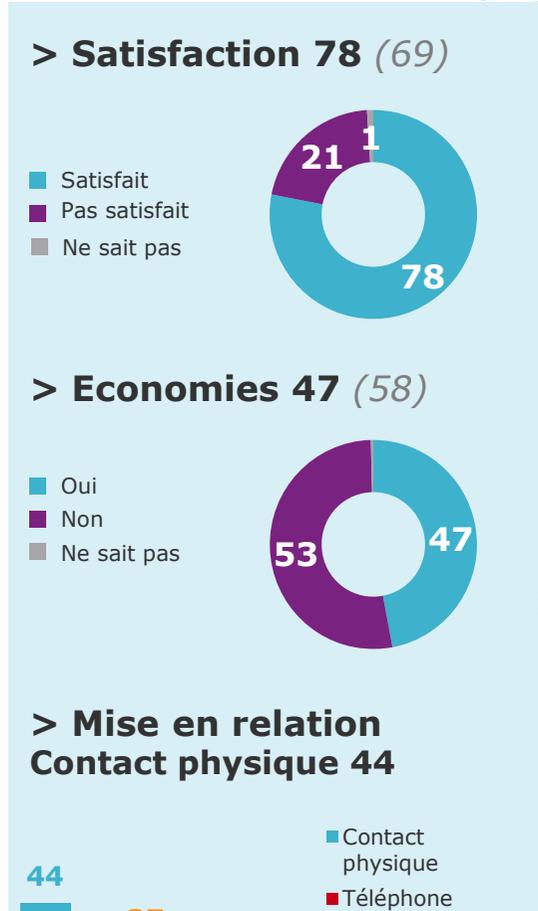
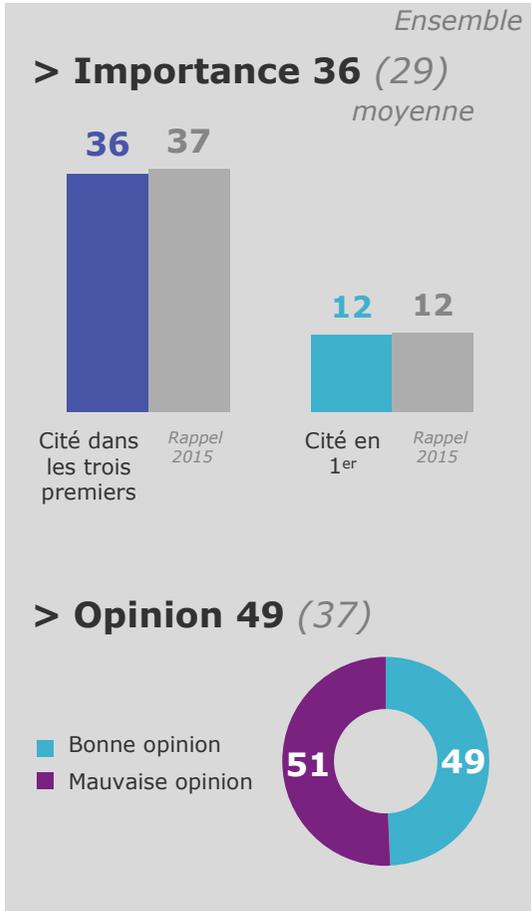
56 Moyenne **Construire**

63 Moyenne **Surveiller**



Usagers

Profil des usagers satisfaits



3.3

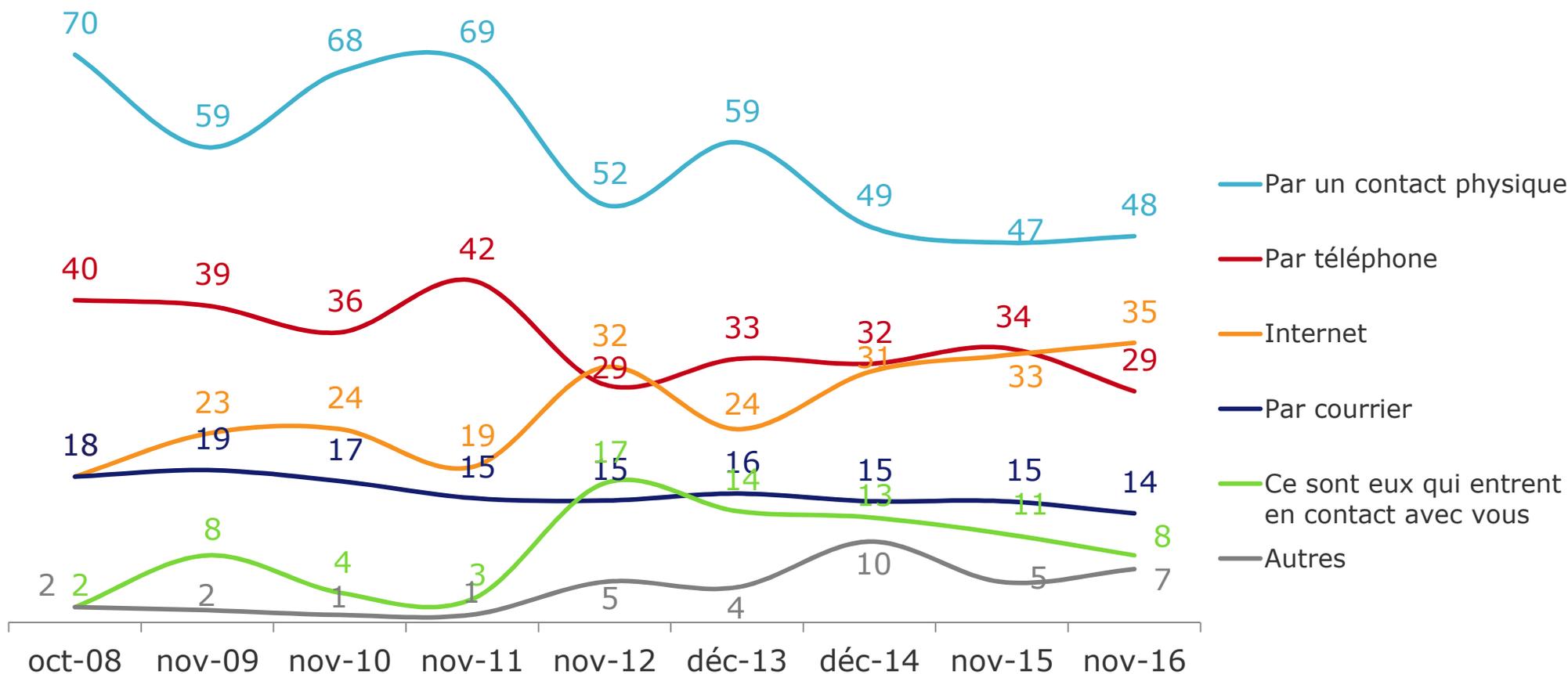
L'Education Nationale



Comme l'année dernière, le mode de contact privilégié avec les services de l'Éducation Nationale est physique. À noter qu'Internet dépasse cette année légèrement le contact par téléphone



En %



Base : Usagers (832)

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

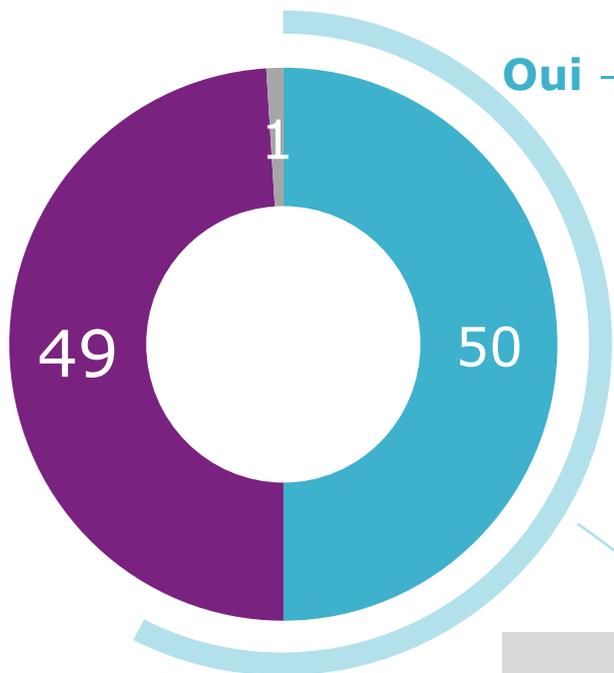
C1 En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment vous mettez-vous en contact avec les services de votre collège, lycée, université, ou avec ceux de l'Éducation Nationale ? Posée aux enfants

Les usagers sont toujours partagés quant à la possibilité de réaliser des économies dans l'Education nationale sans diminuer la qualité du service

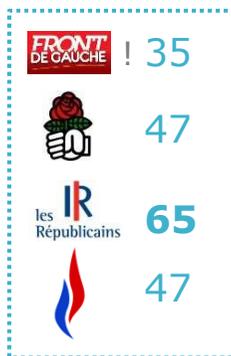


Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



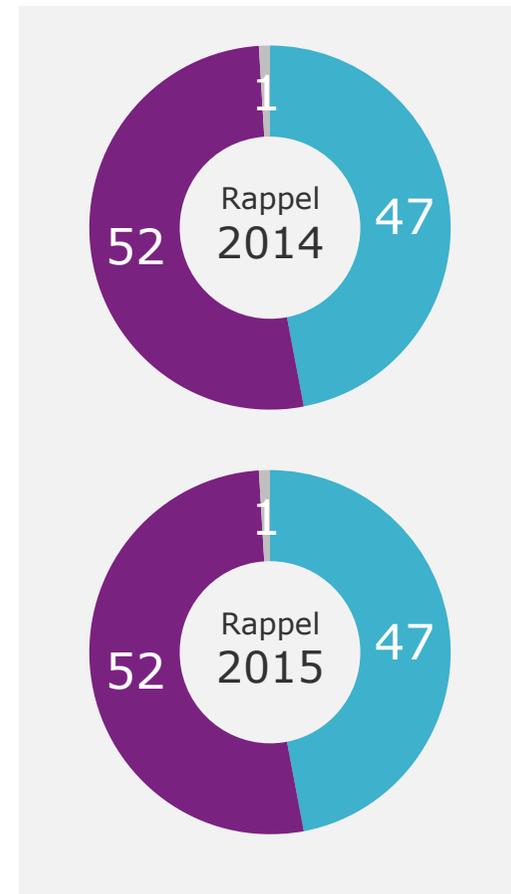
Oui



! base faible

- Oui
- Non
- Ne sait pas

58 | Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (832)

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'Education Nationale ?

L'opinion comme la satisfaction à l'égard de l'Education Nationale sont inférieures à la moyenne des autres services publics



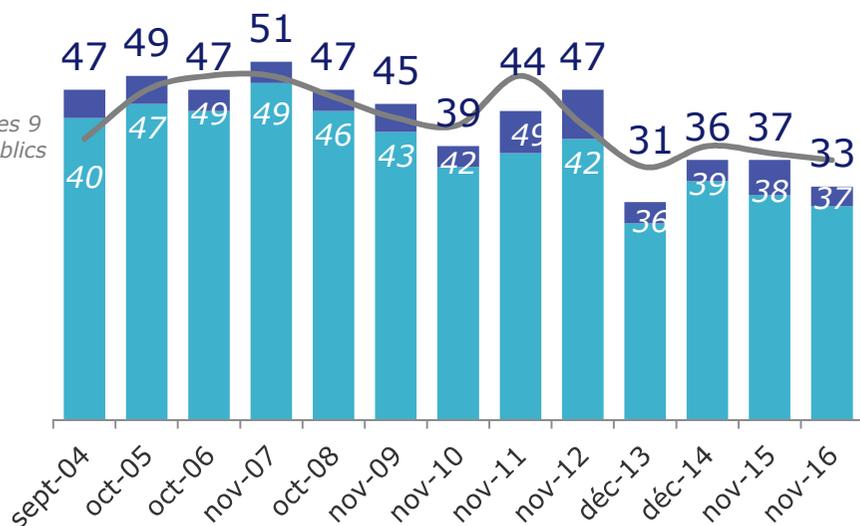
En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

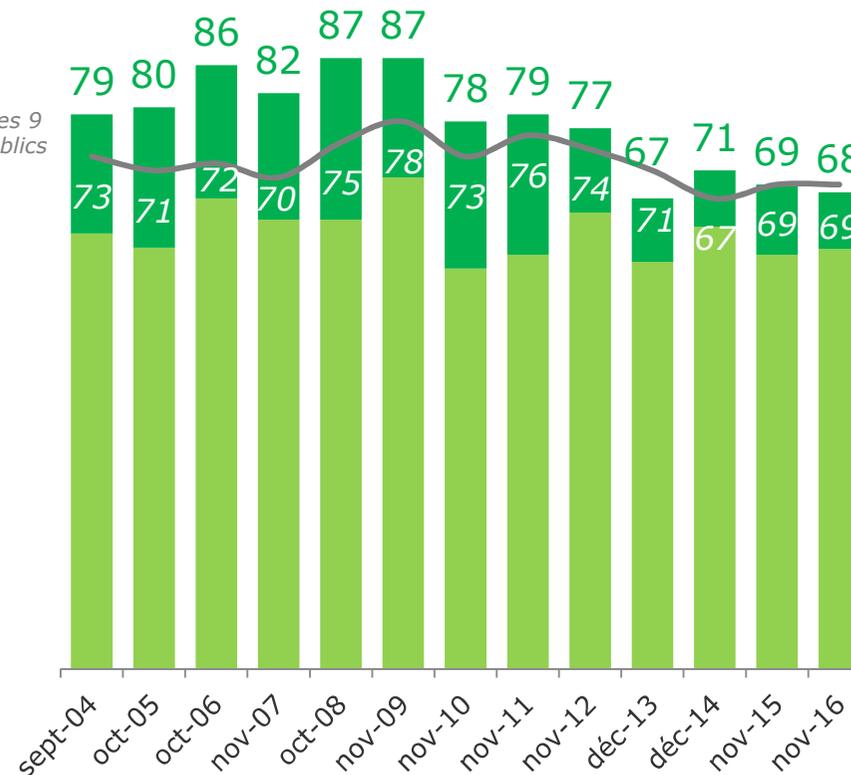
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



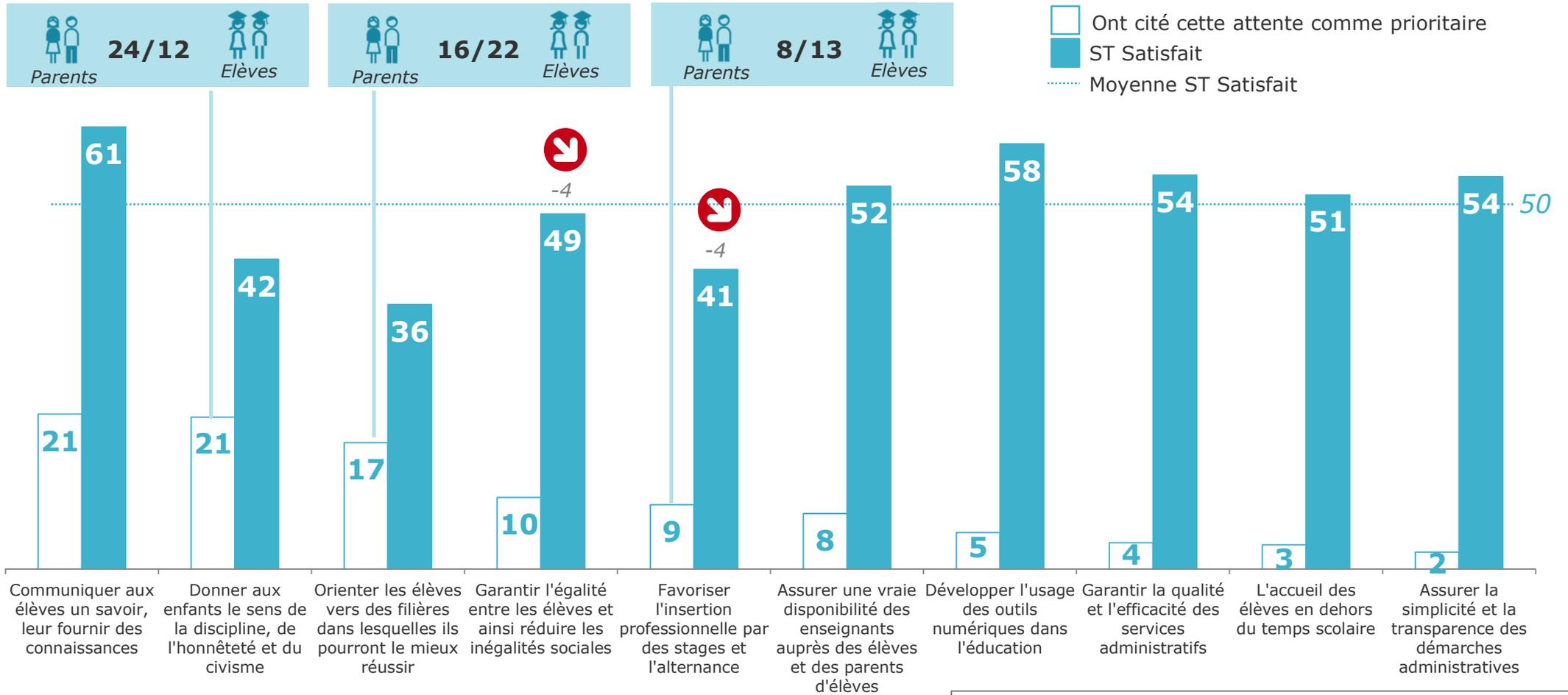
Base : Ensemble (2572)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'EDUCATION NATIONALE

Base : Usagers (832)
 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 ?

Réduire les inégalités sociales et favoriser l'insertion professionnelle : deux attentes des usagers prioritaires pour lesquelles on observe une baisse de la satisfaction



En %



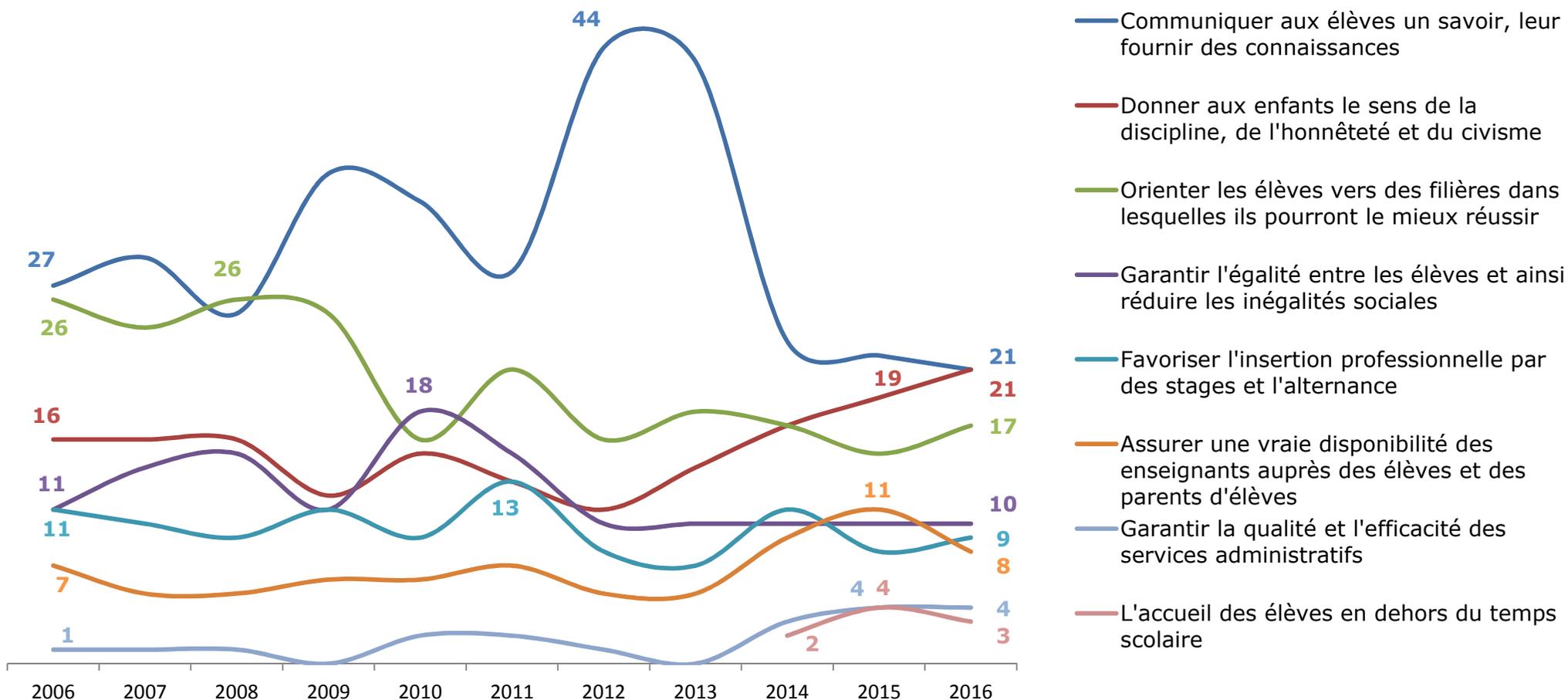
Seules les évolutions égales ou supérieures à +4/-4 sont indiquées

Base : Usagers (832)

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'Education Nationale ?

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

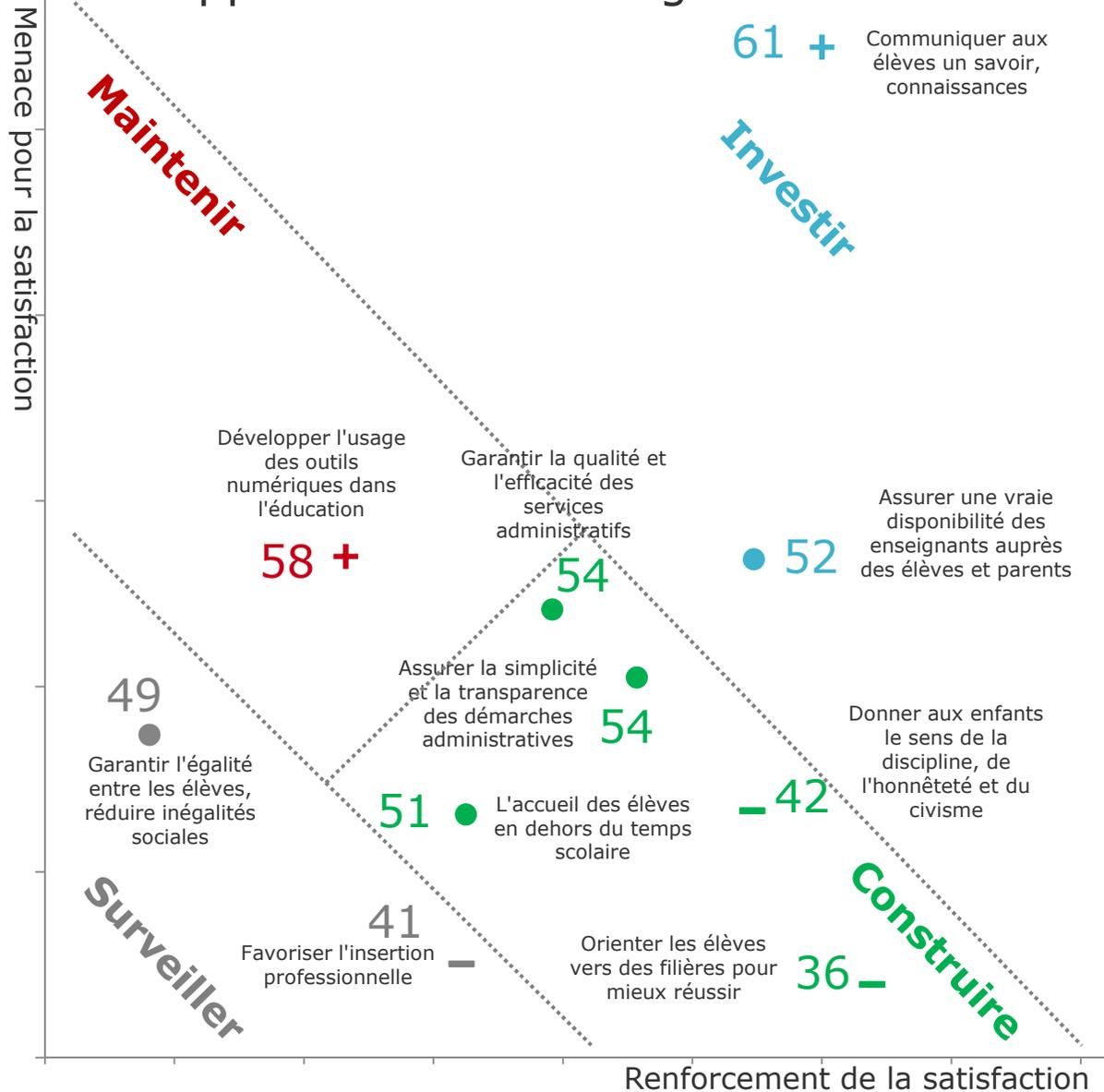
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de l'Education Nationale (2006-2016)



Base : Usagers (832)

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'Education Nationale ?

Mieux orienter les élèves, favoriser leur insertion professionnelle et leur donner le sens de la discipline sont les attentes à mieux prendre en compte pour développer la satisfaction globale



ST Satisfait

50 | Moyenne générale

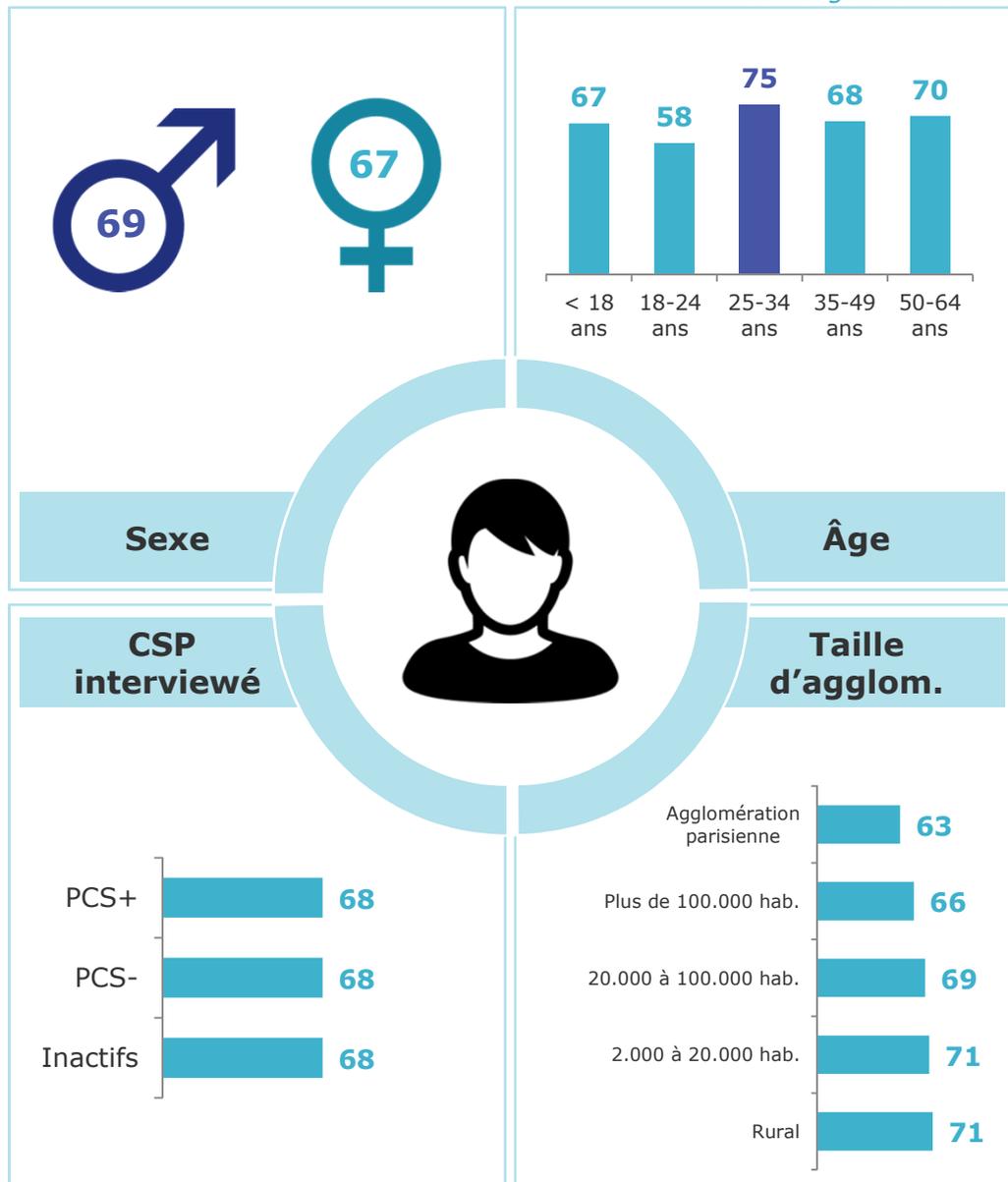
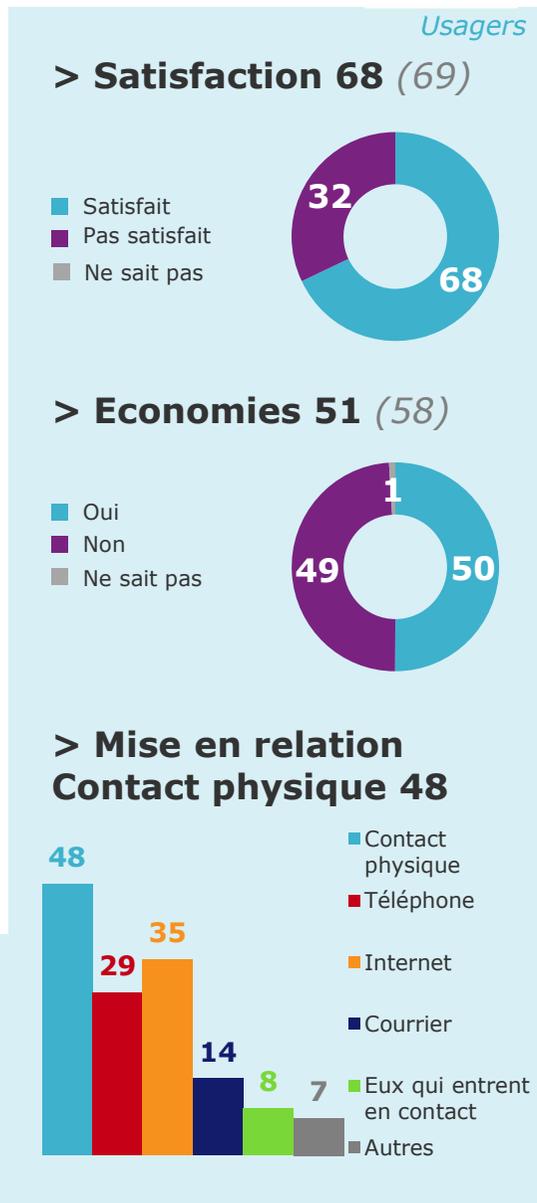
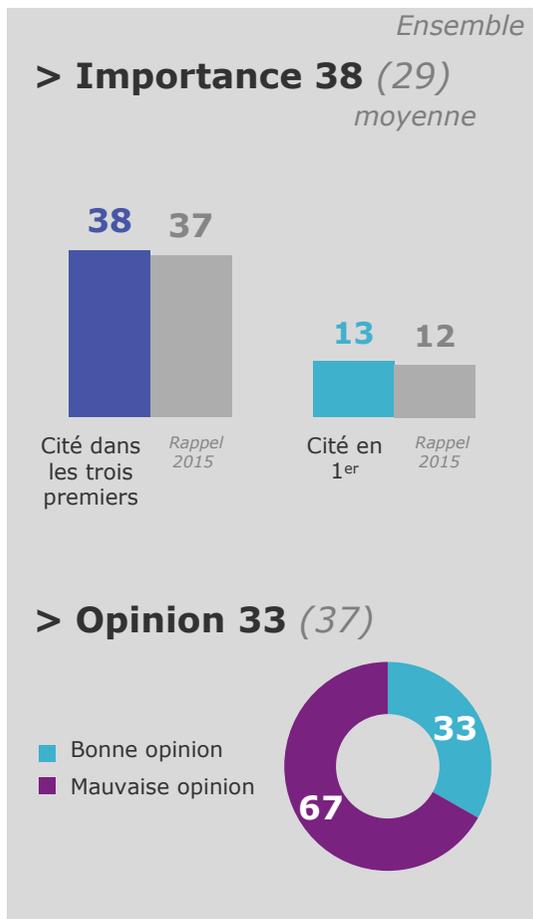
+ >> moy. générale
 ● +/- 5 de la moy. générale
 - << moy. générale

57 | Moyenne **Investir**

58 | Moyenne **Maintenir**

47 | Moyenne **Construire**

45 | Moyenne **Surveiller**



3.4

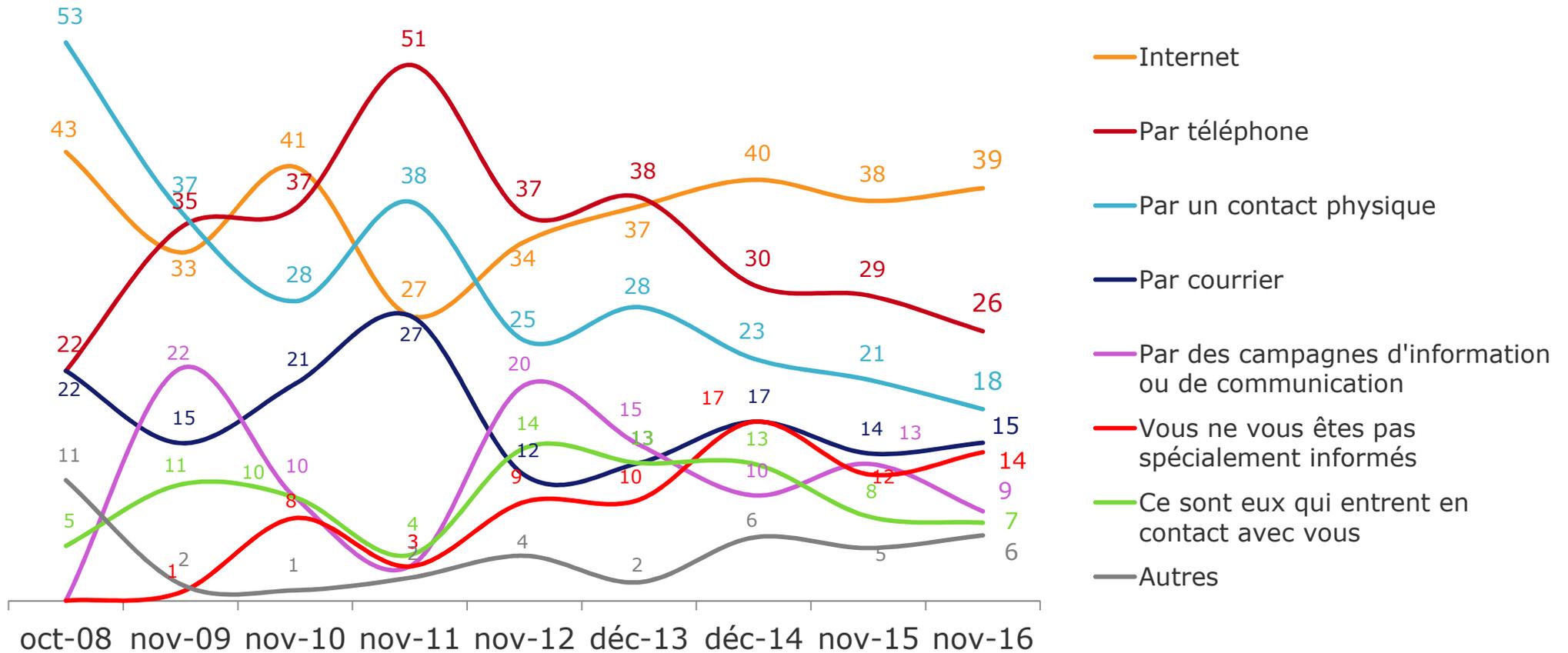
L'environnement



Internet continue d'être le moyen de contact privilégié avec les services en charge de l'environnement. Le contact physique et par téléphone continuent eux de diminuer



En %



Base : Usagers (400)

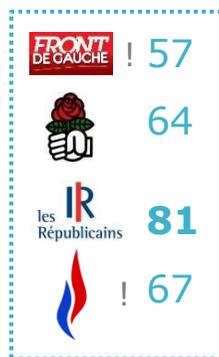
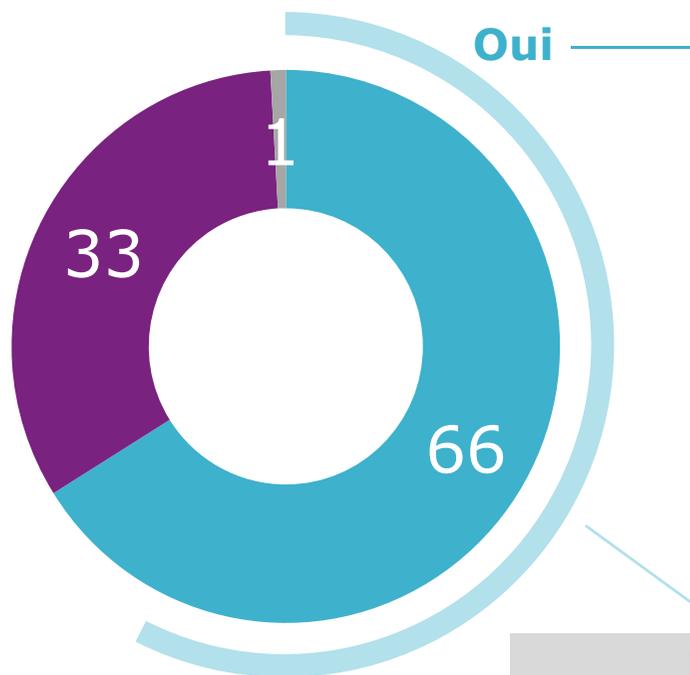
J1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales ?

Des usagers toujours largement convaincus de la possibilité de réaliser des économies dans le budget des services en charge de l'environnement



Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

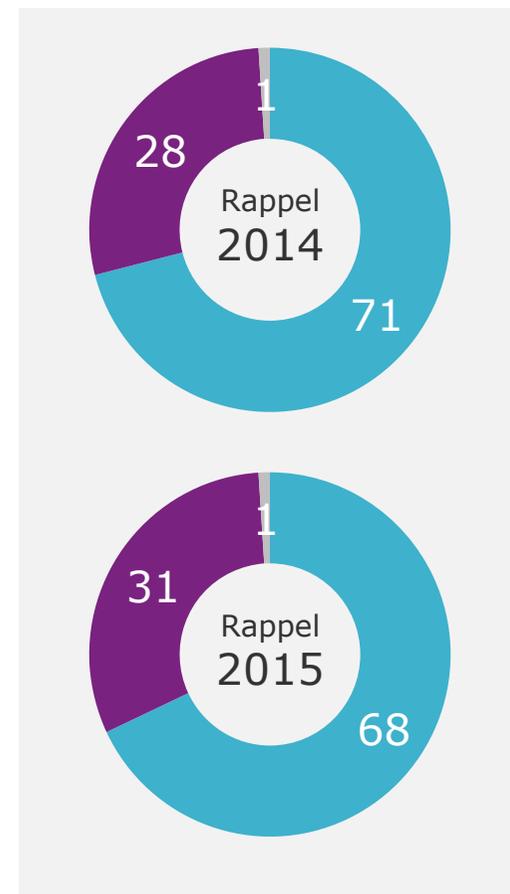
En %



! base faible

- Oui
- Non
- Ne sait pas

58 | Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (400)

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 ?

Une opinion et une satisfaction qui restent stables par rapport à l'année dernière



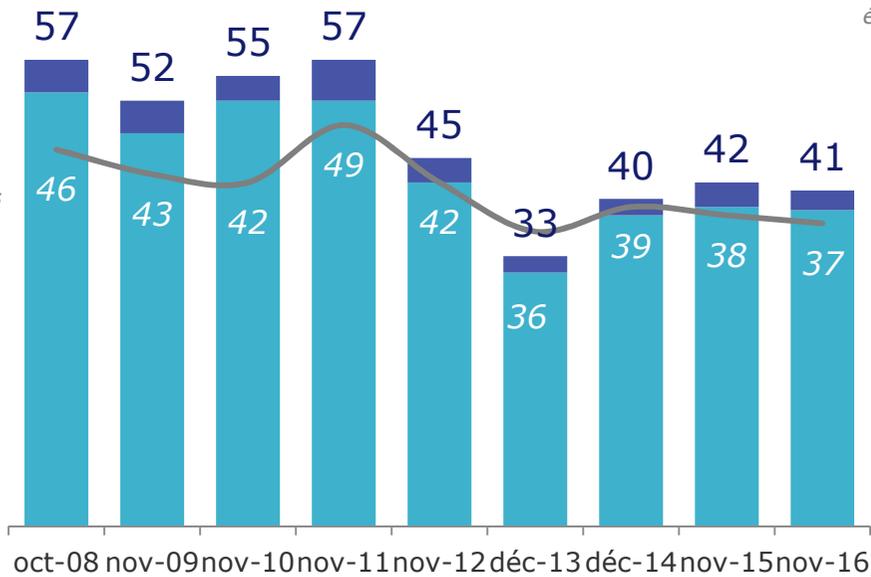
En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

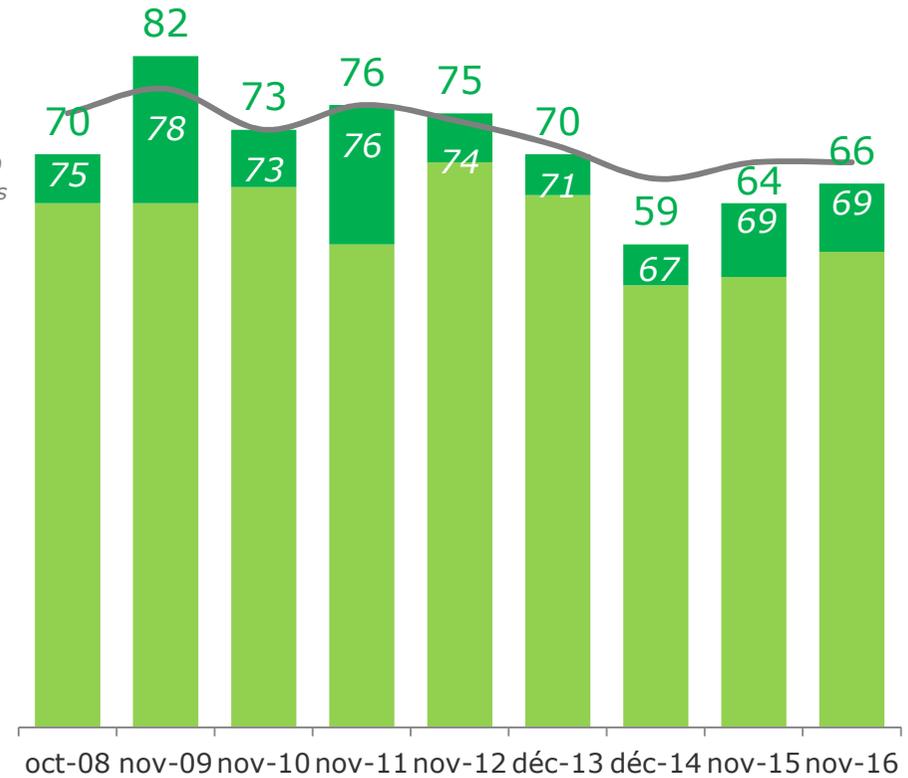
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



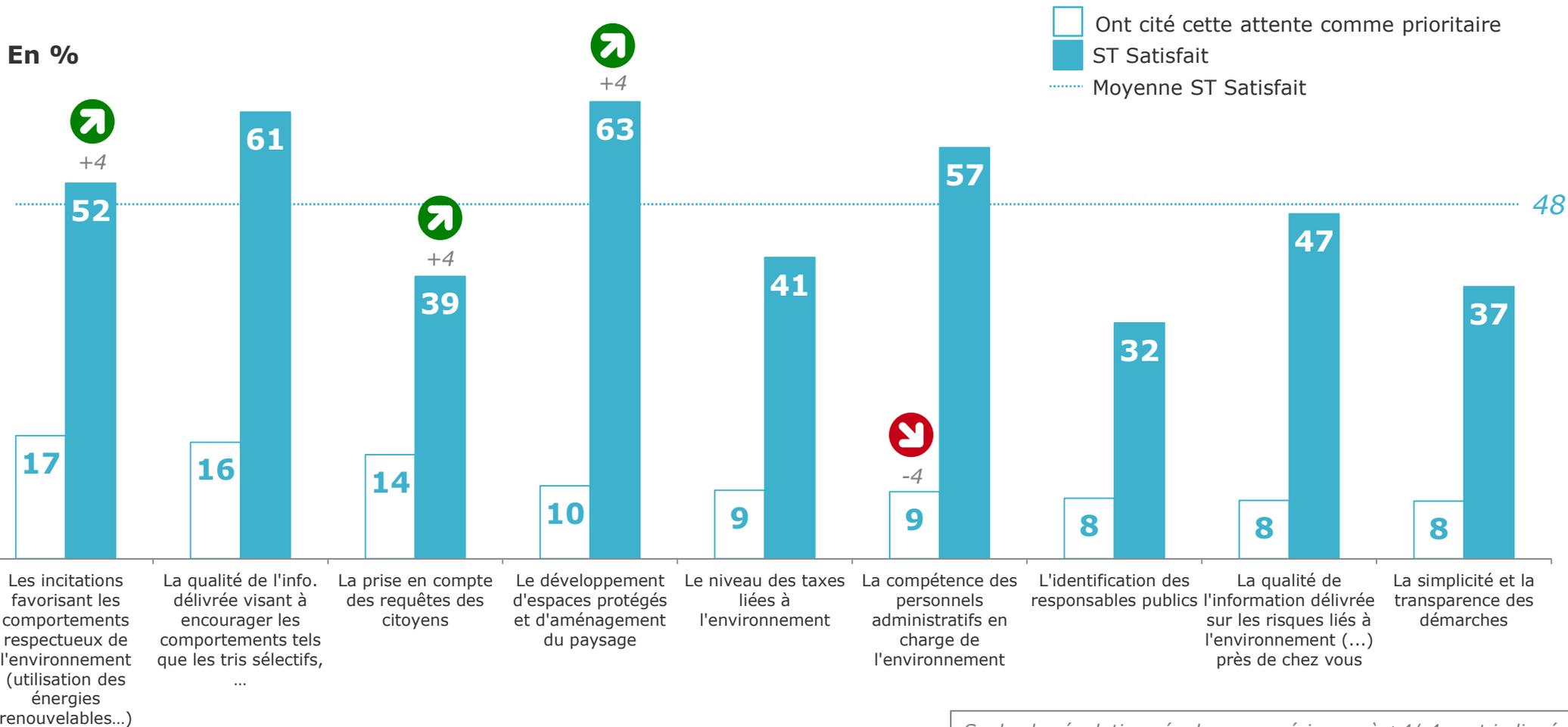
Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2572)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'ENVIRONNEMENT

Base : Usagers (400)
 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 ?

Cette année aussi, favoriser les comportements respectueux de l'environnement et donner les informations nécessaires pour les encourager sont considérés comme des actions prioritaires

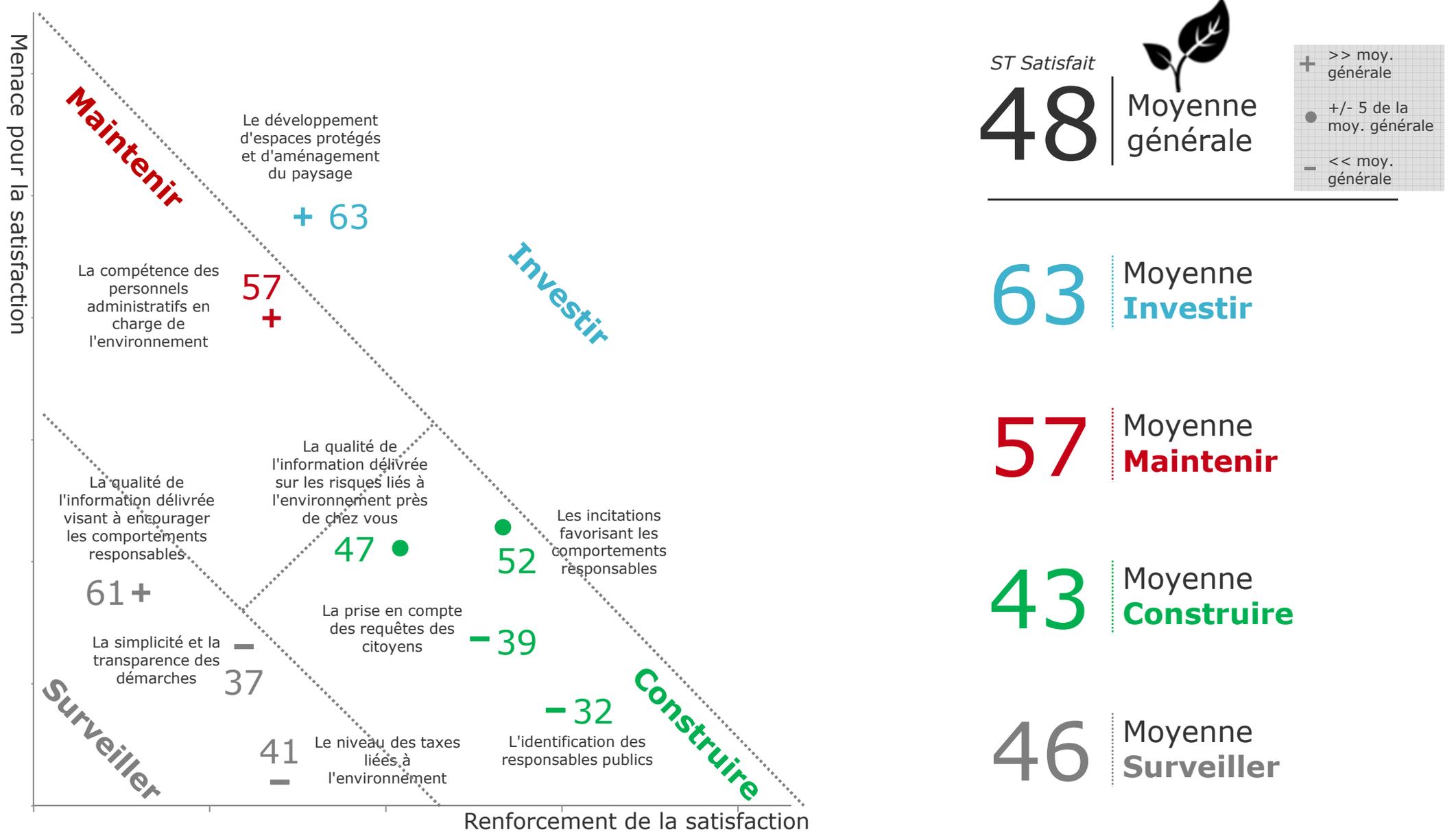


Base : Usagers (400)

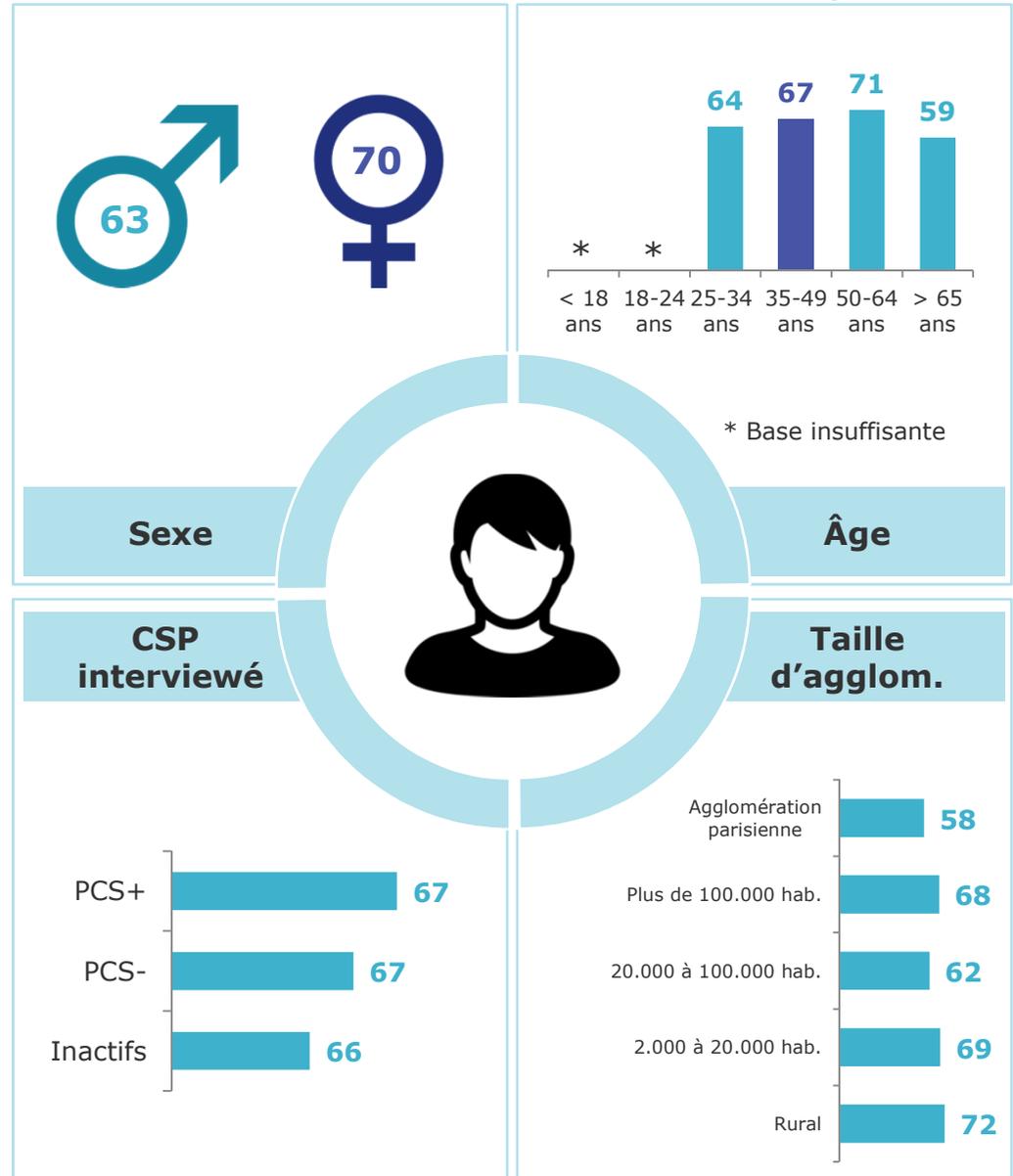
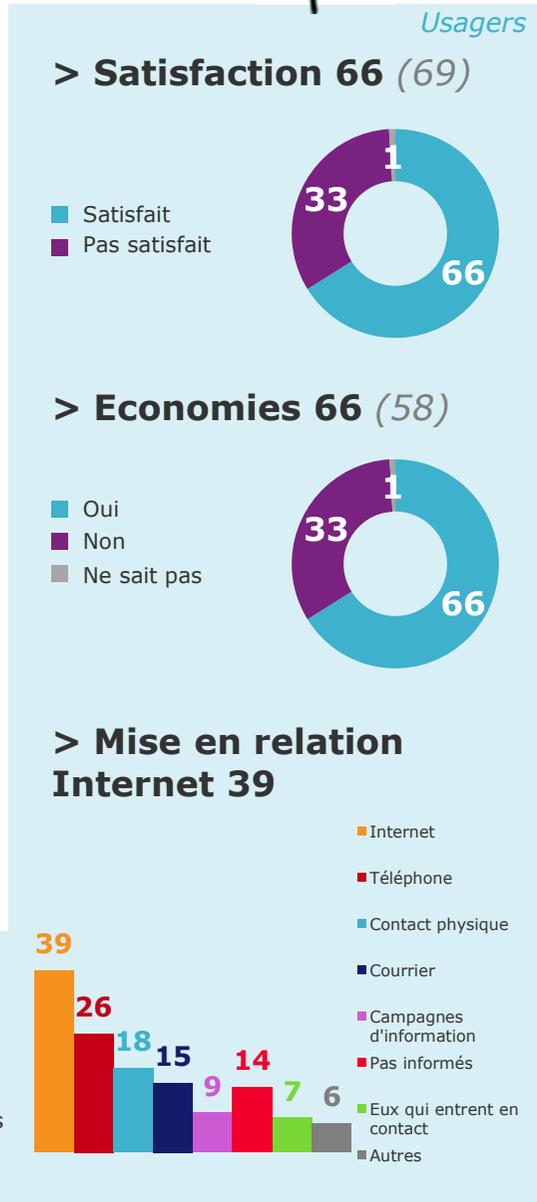
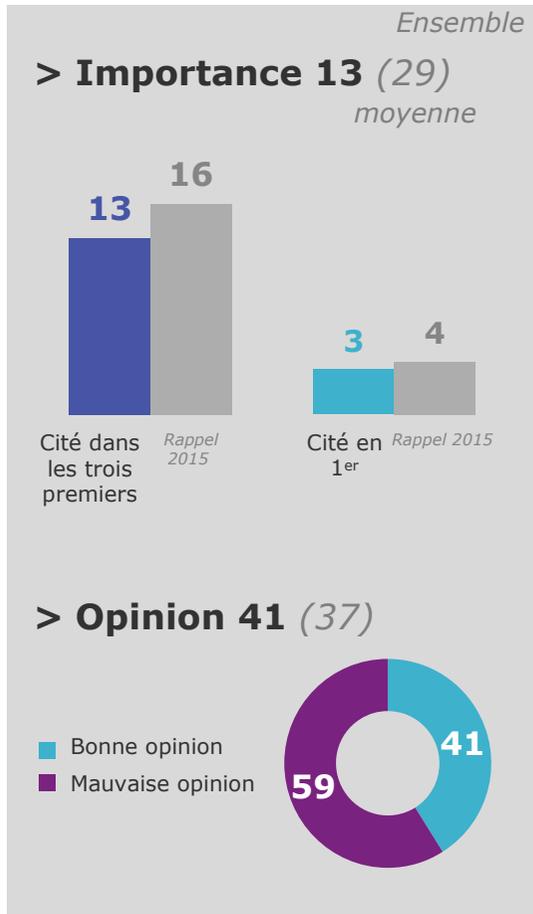
J4 Quel est, parmi les différents points suivants, celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement ?

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 mais aussi l'écoute des demandes des usagers constituent des attentes à combler pour améliorer la satisfaction globale



Synthèse - Environnement



3.5

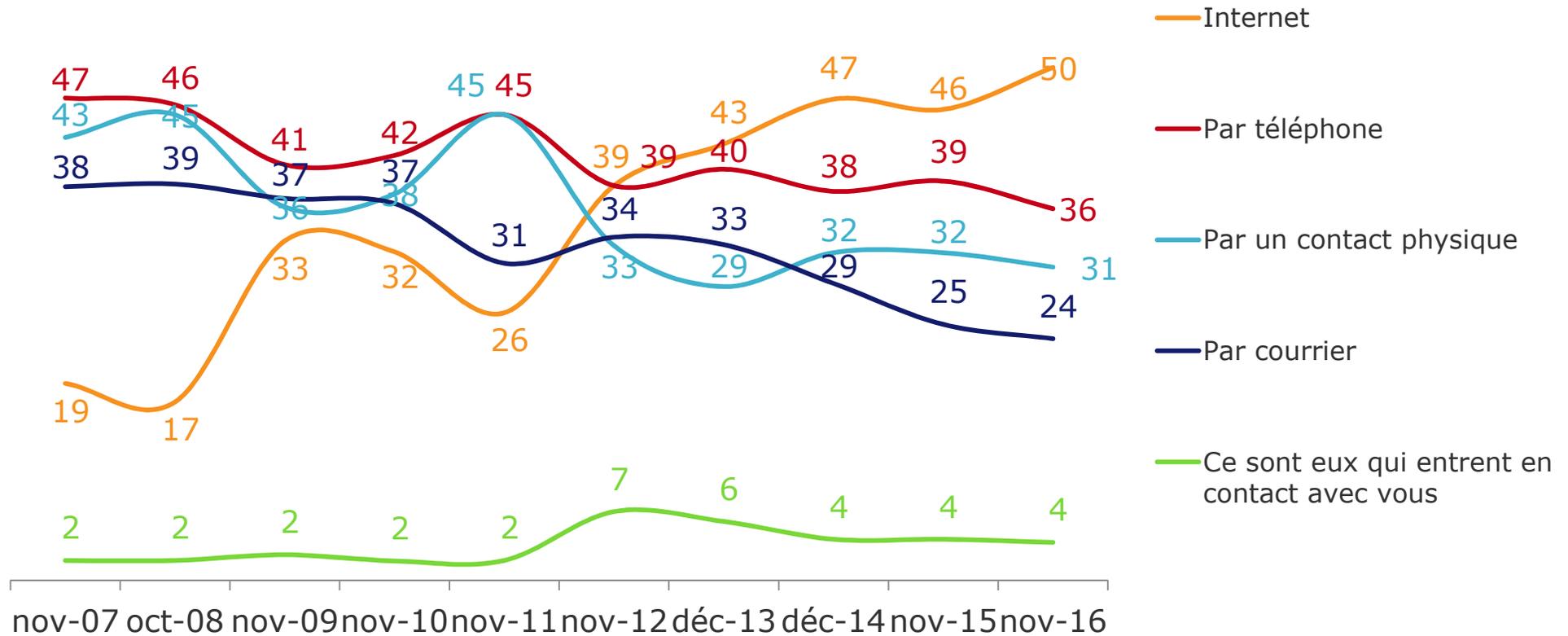
La Sécurité sociale



Internet confirme sa position de mode de contact privilégié : le téléphone comme le courrier continuent de reculer



En %



Base : Usagers (1432)

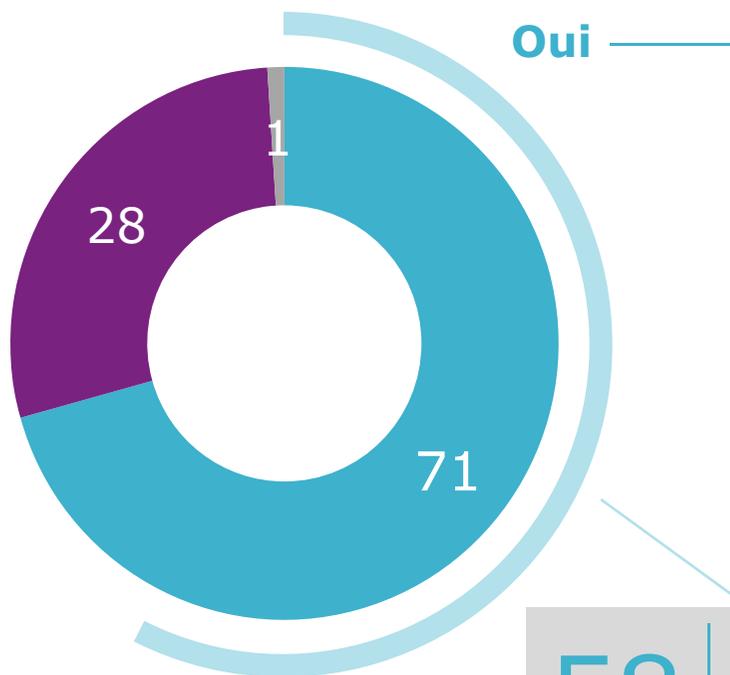
E1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ?

Comme en 2015 et malgré une légère baisse, une majorité d'usagers considère que les budgets de la sécurité sociale pourraient être restreints sans diminuer la qualité de service



Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

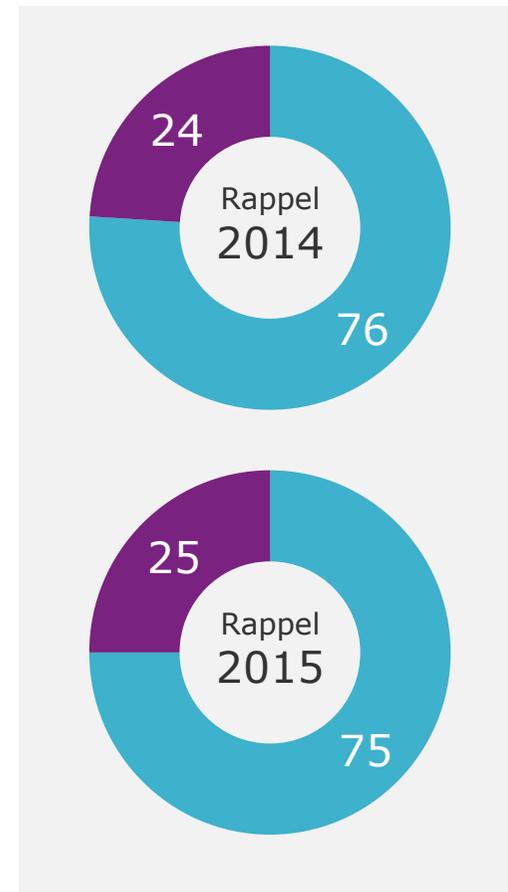
En %



! base faible

- Oui
- Non
- Ne sait pas

58 | Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (1432)

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 ?

Si la satisfaction des usagers est cette année encore importante, l'opinion des Français reste elle assez partagée malgré une légère amélioration



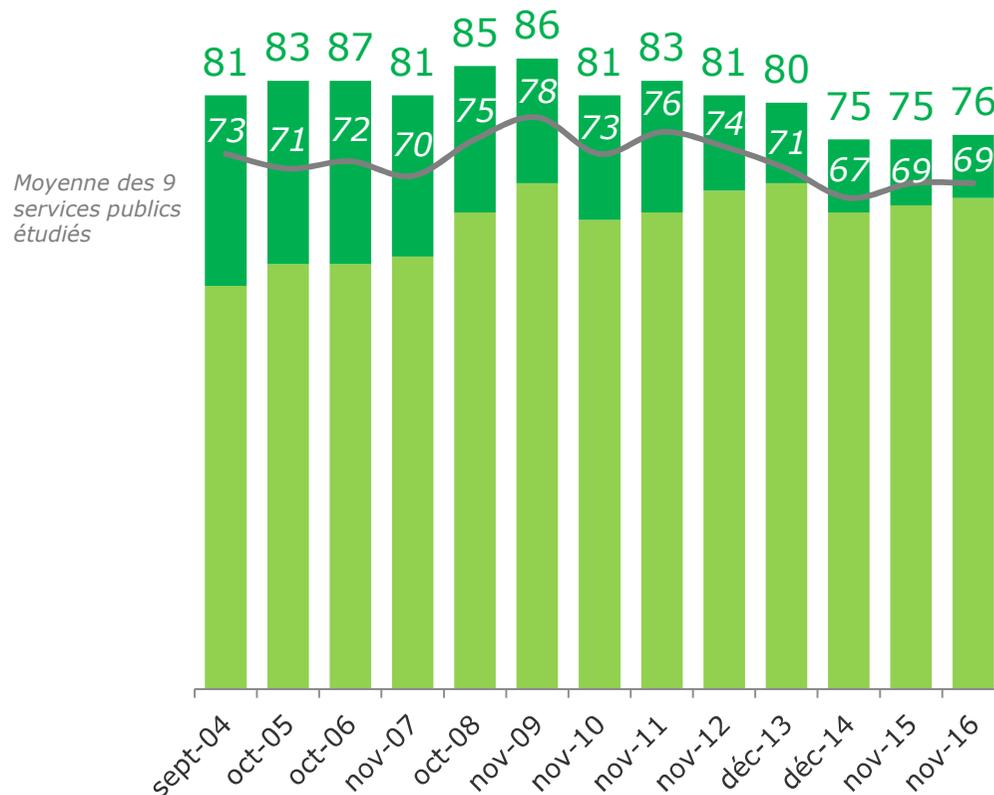
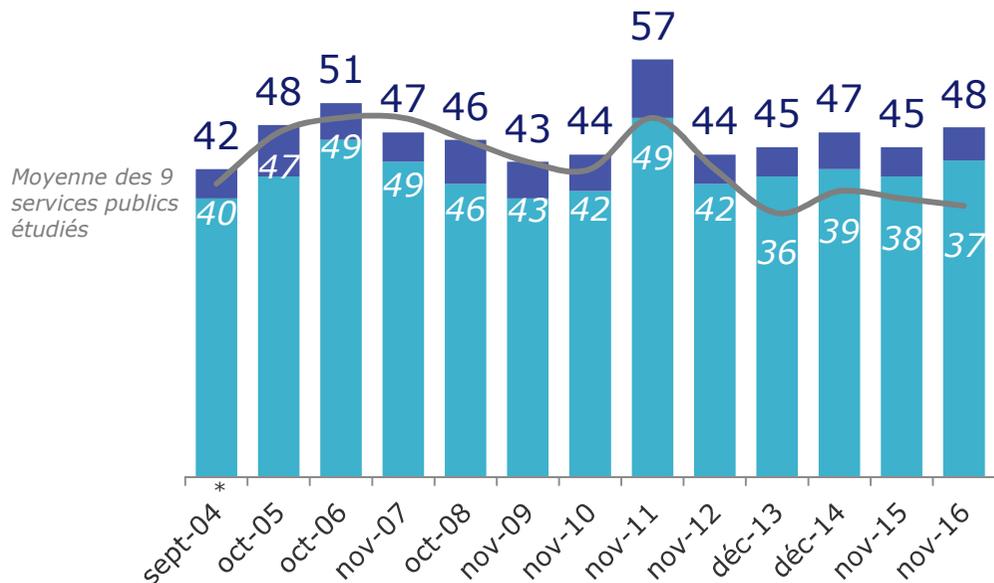
En %

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 mesurés séparément sur cette question qu'en 2005

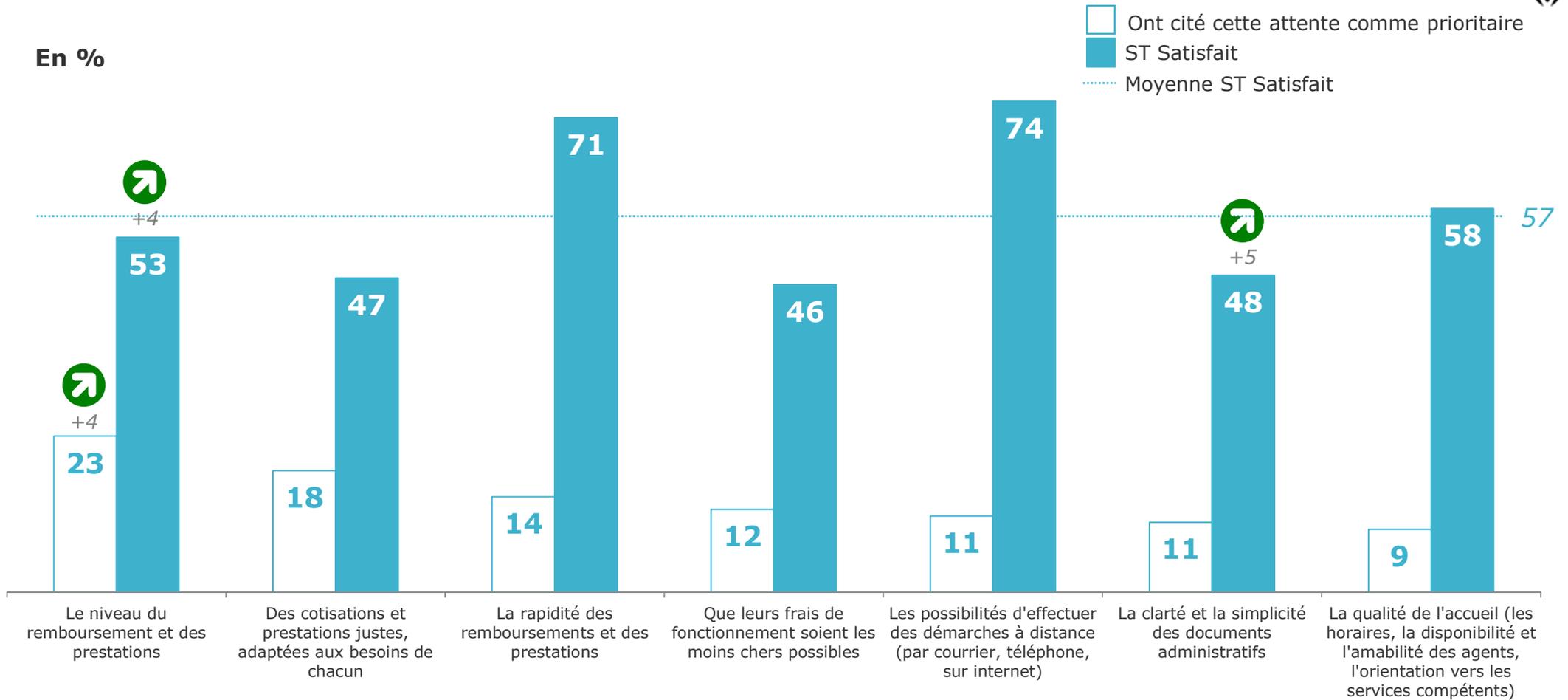
Base : Ensemble (2572)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA SÉCURITÉ SOCIALE

Base : Usagers (1432)
 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 et la satisfaction se renforcent concernant le niveau des remboursements. Les usagers notent également une amélioration de la clarté et de la simplicité des documents administratifs



En %



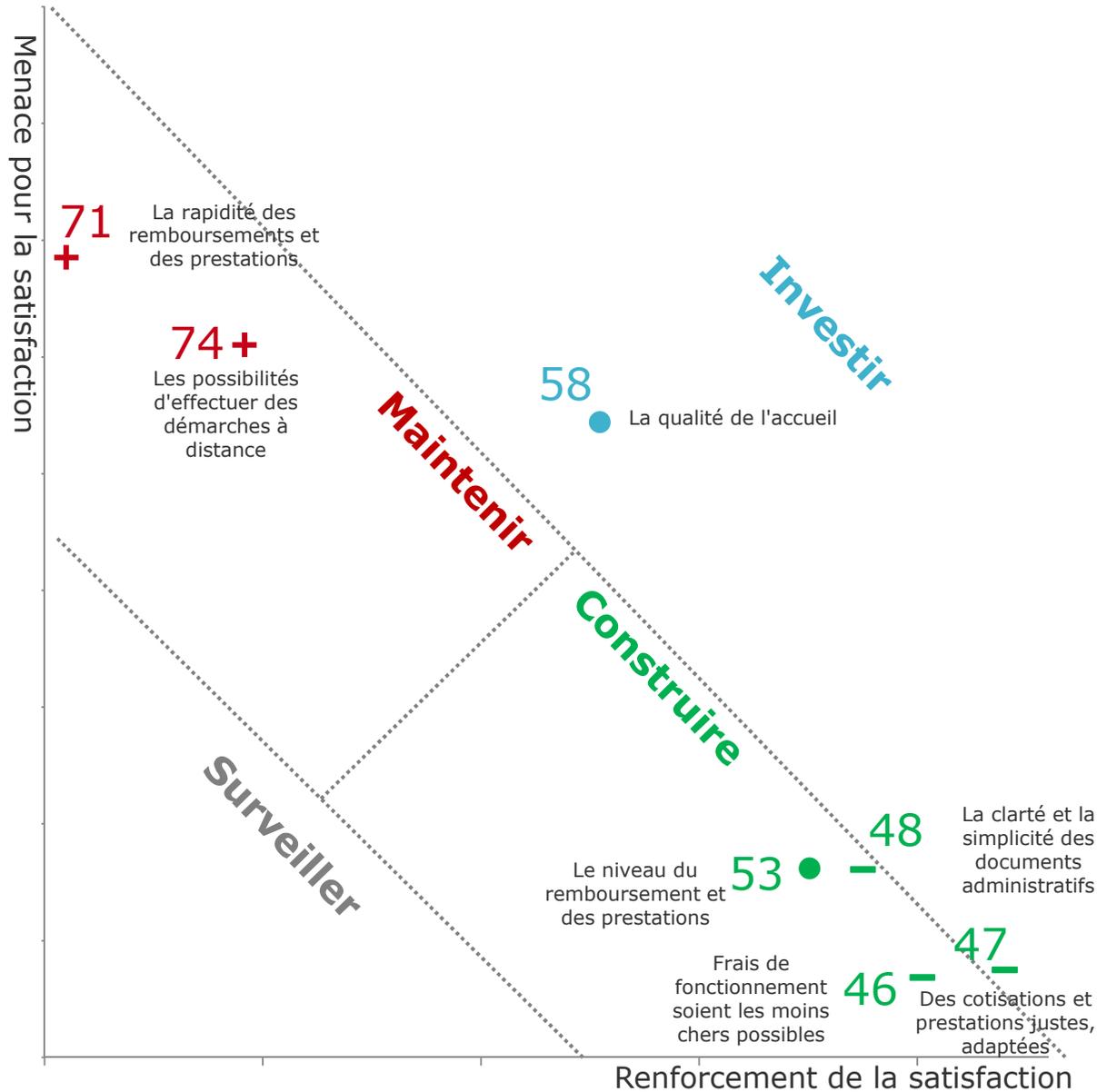
Seules les évolutions égales ou supérieures à +4/-4 sont indiquées

Base : Usagers (1432)

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...

Les attentes prioritaires pour améliorer la satisfaction globale sont des cotisations plus justes et des frais de fonctionnement optimisés



ST Satisfait

57



Moyenne générale

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

58

Moyenne **Investir**

73

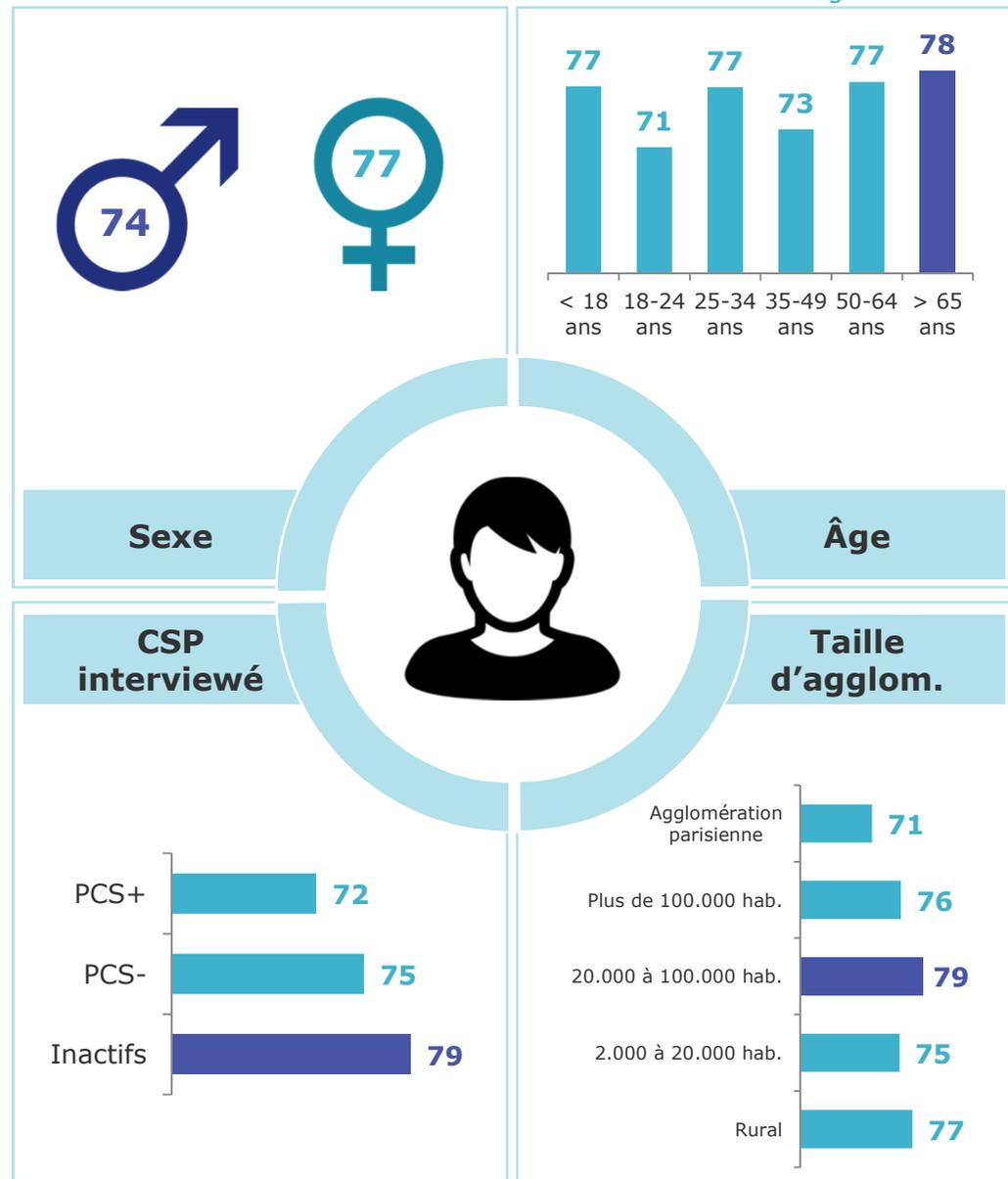
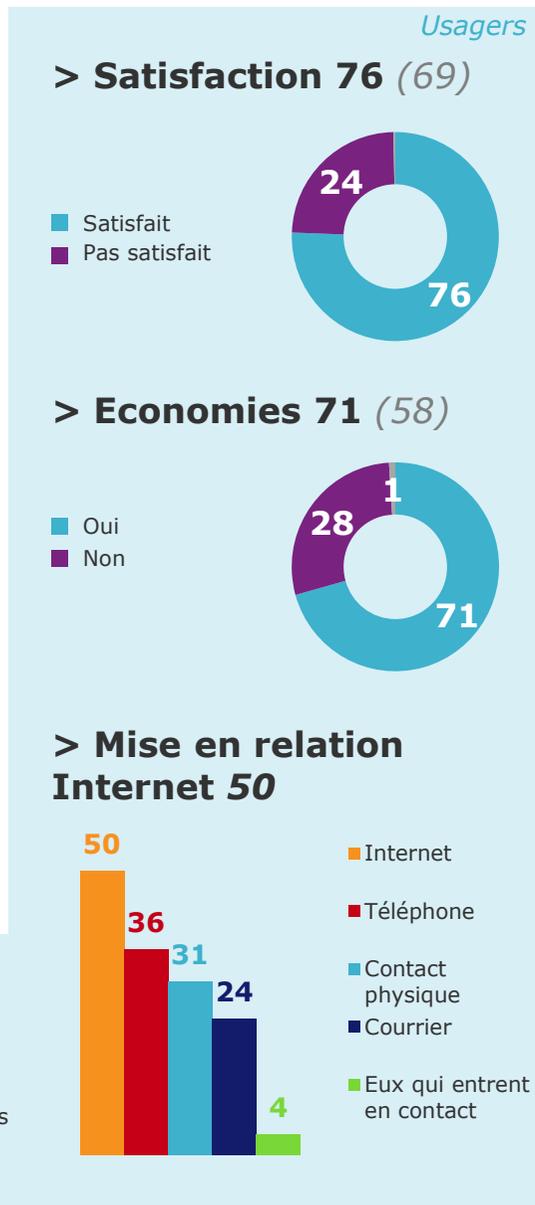
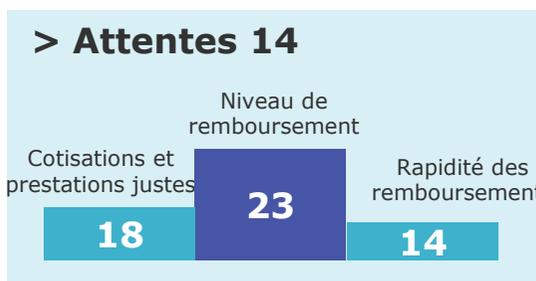
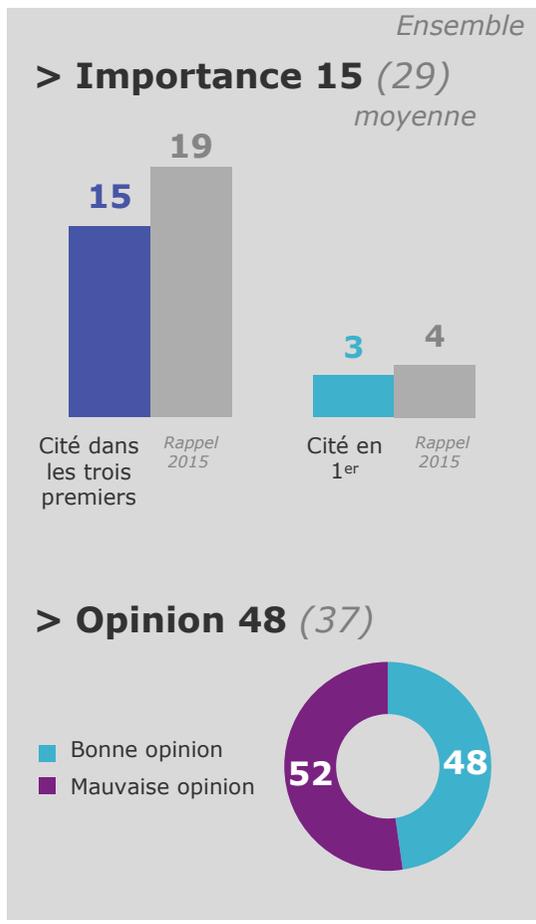
Moyenne **Maintenir**

49

Moyenne **Construire**

-

Moyenne **Surveiller**



3.6

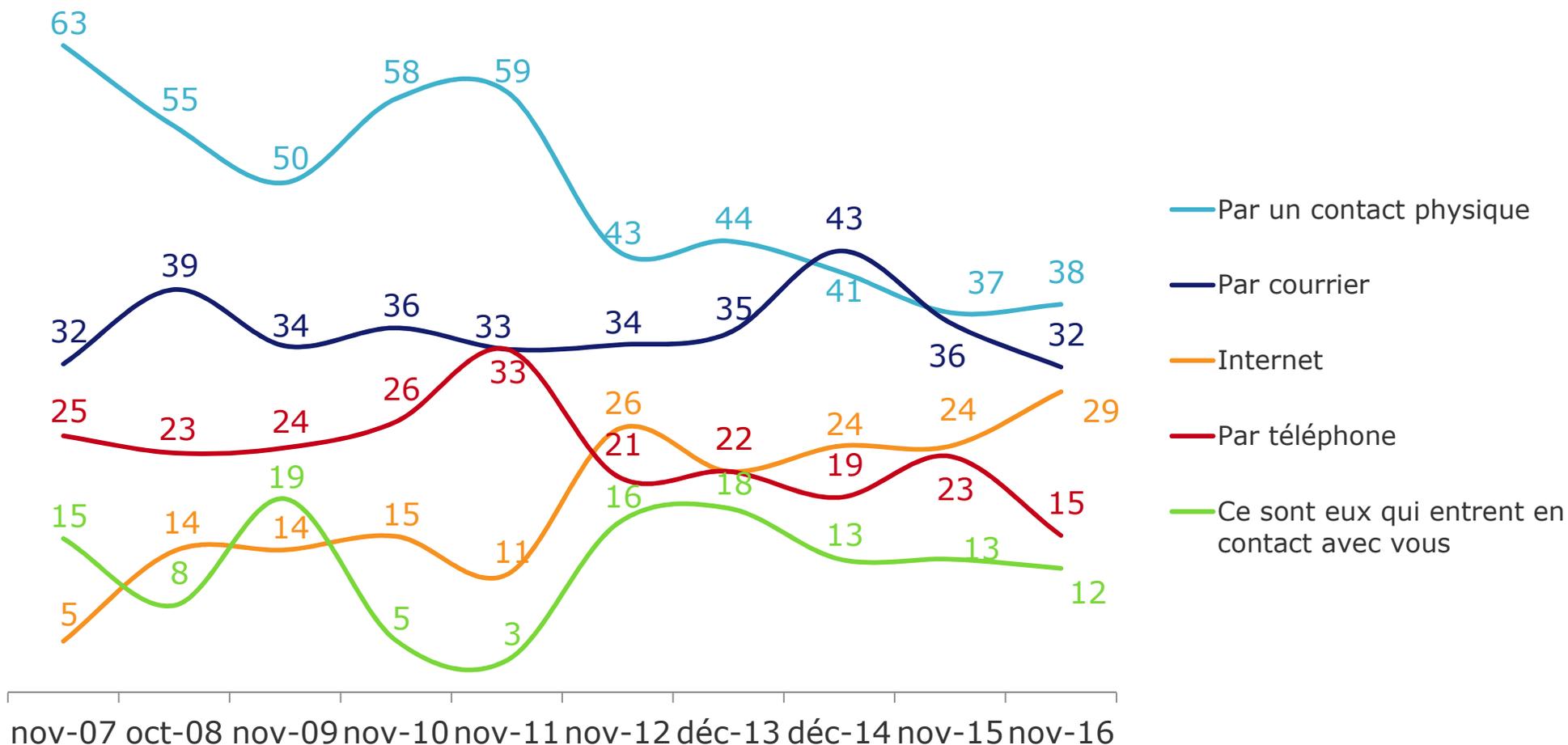
La justice



Contacts physiques et courriers sont cette année encore les principaux modes de contact des usagers avec les services de la justice



En %



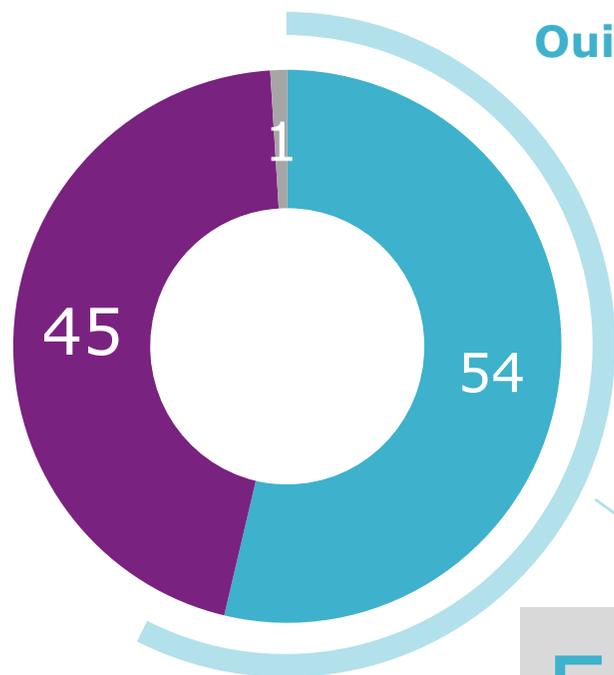
Base : Usagers (407)
 G1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la Justice ?

Les usagers sont un peu moins nombreux que l'année dernière à considérer que l'on peut réaliser des coupes budgétaires dans la justice sans dégrader la qualité des services

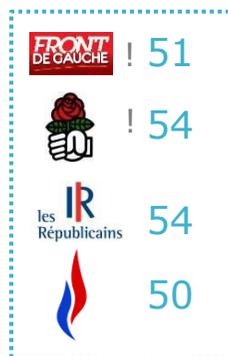


Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



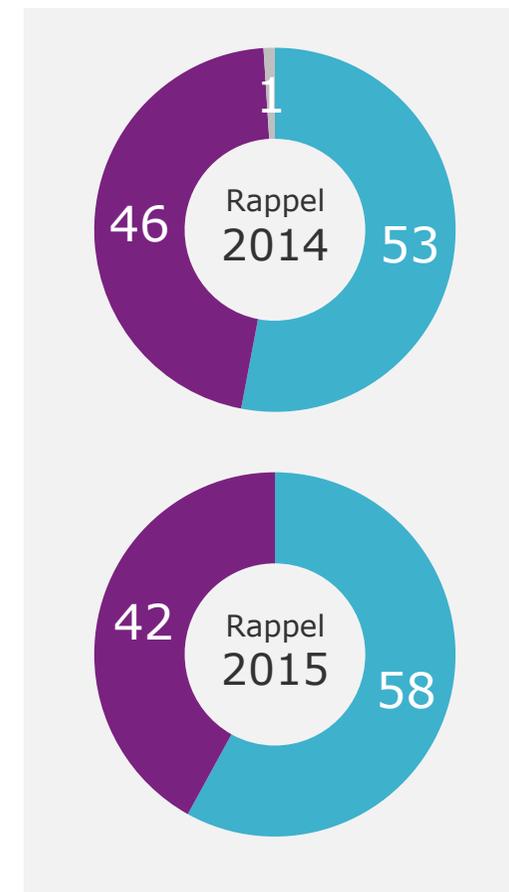
Oui



! base faible

- Oui
- Non
- Ne sait pas

58 | Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (407)

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 ?

L'opinion et la satisfaction à l'égard de la justice sont toujours inférieures à la moyenne des autres services



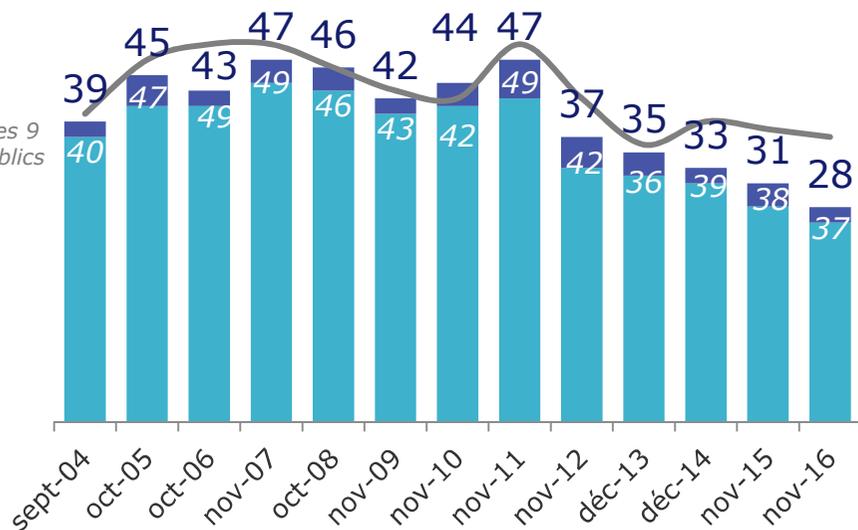
En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

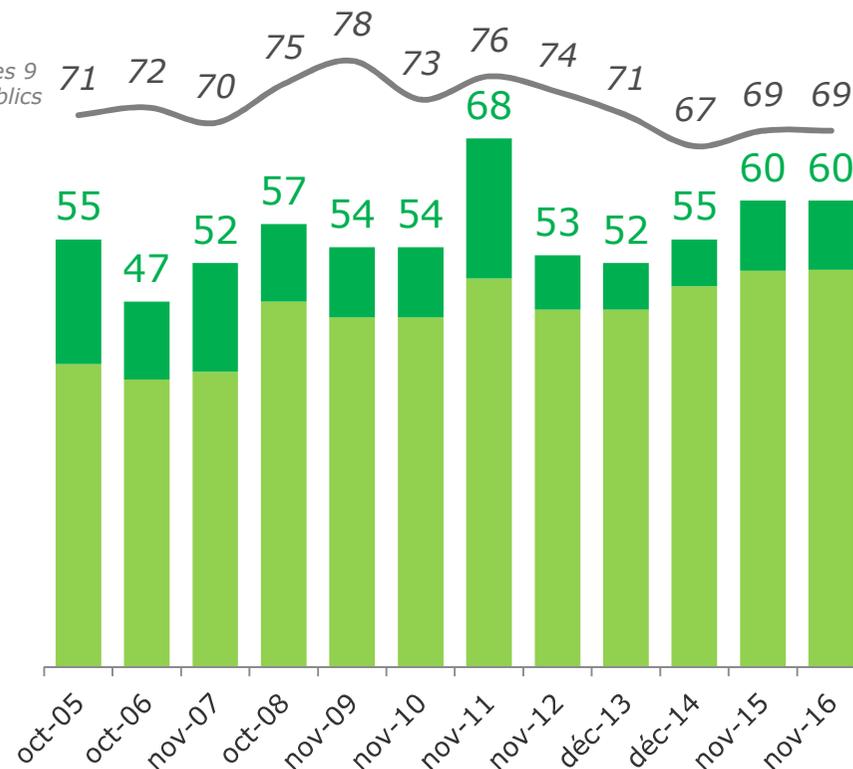
- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2572)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA JUSTICE

Moyenne des 9 services publics étudiés



* La satisfaction des services publics liés à la Justice n'était pas posée en 2004

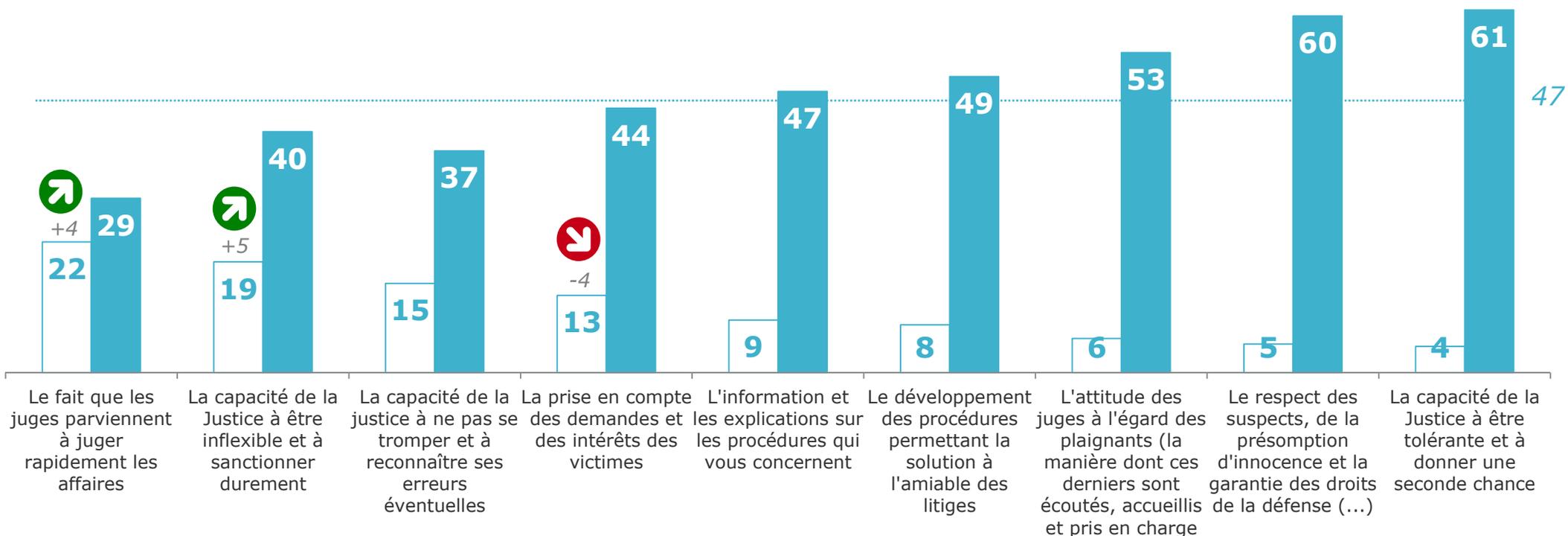
Base : Usagers (407)
 G2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la Justice dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

Les attentes d'une justice plus rapide et inflexible se renforcent : la satisfaction sur ces deux aspects reste faible



En %

Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait



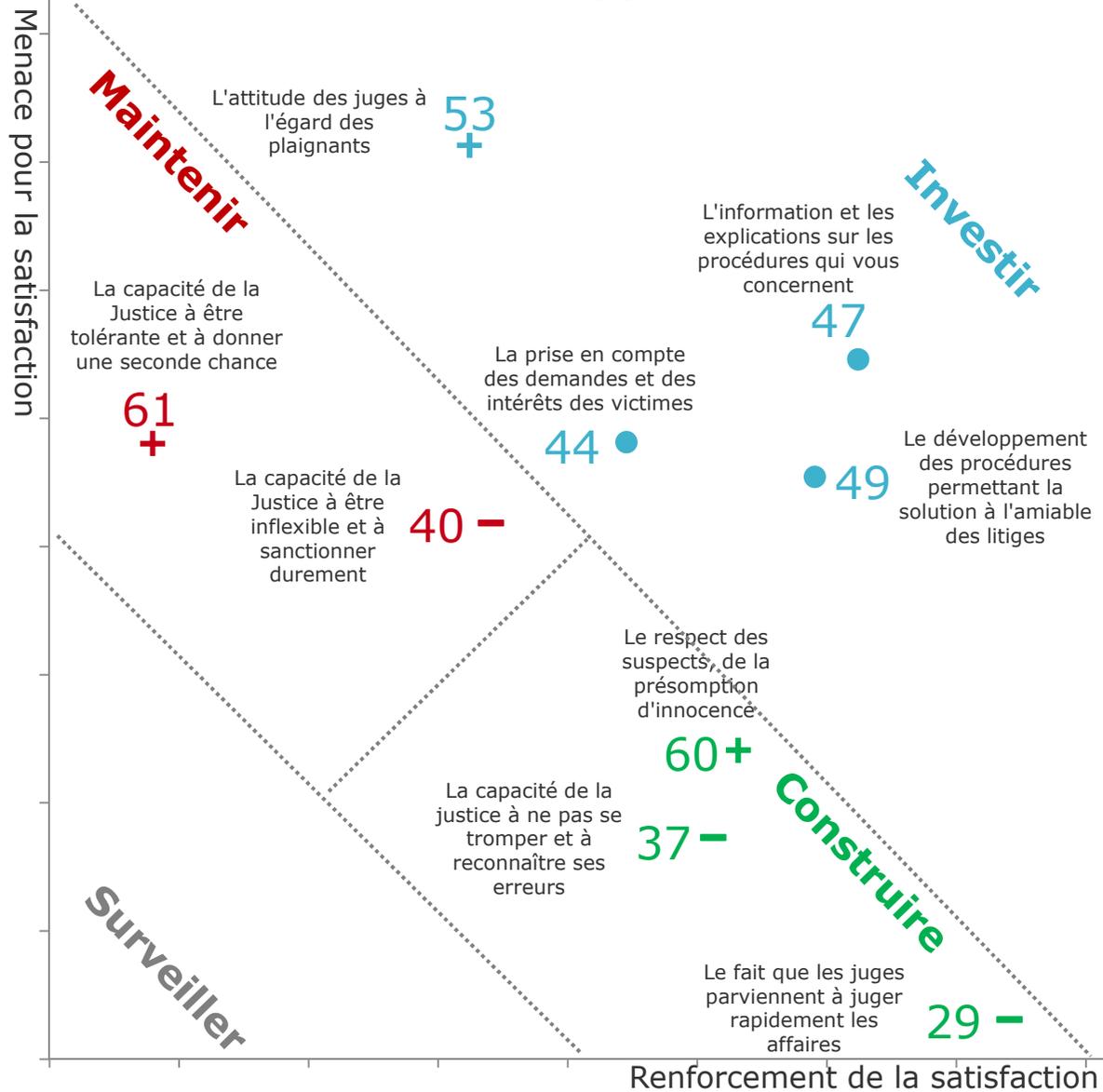
Seules les évolutions égales ou supérieures à +4/-4 sont indiquées

Base : Usagers (407)

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...

Si la rapidité à juger des affaires est une attente importante et non satisfaite, le développement de l'information sur les procédures et l'encouragement des procédures à l'amiable apparaissent comme des leviers de satisfaction potentiels



ST Satisfait

47 | Moyenne générale

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

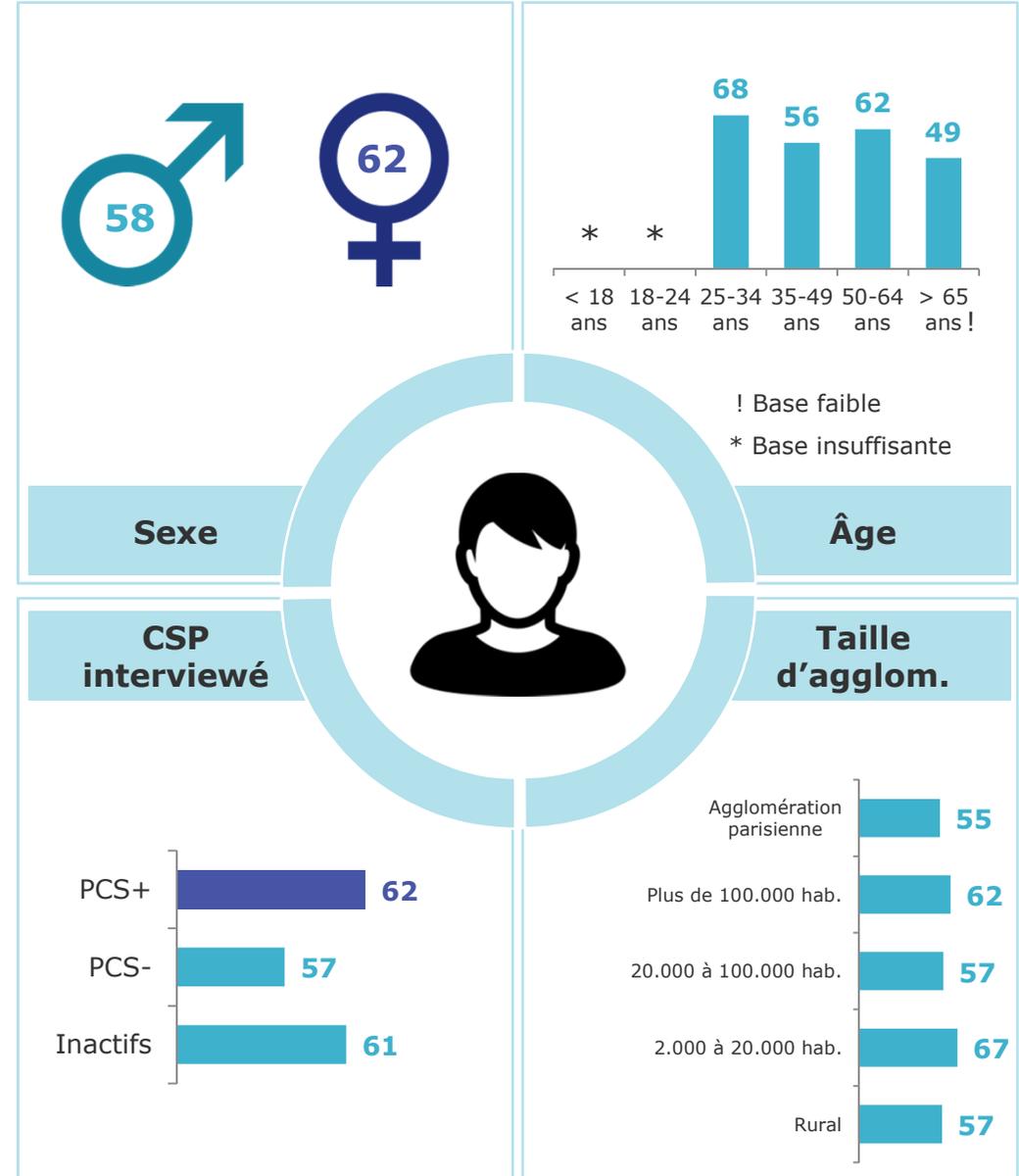
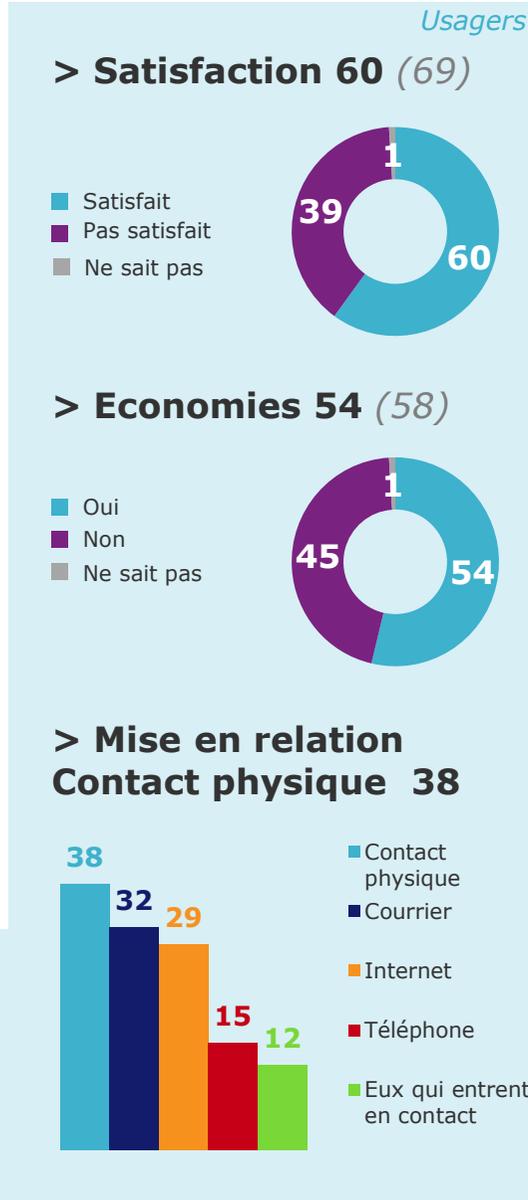
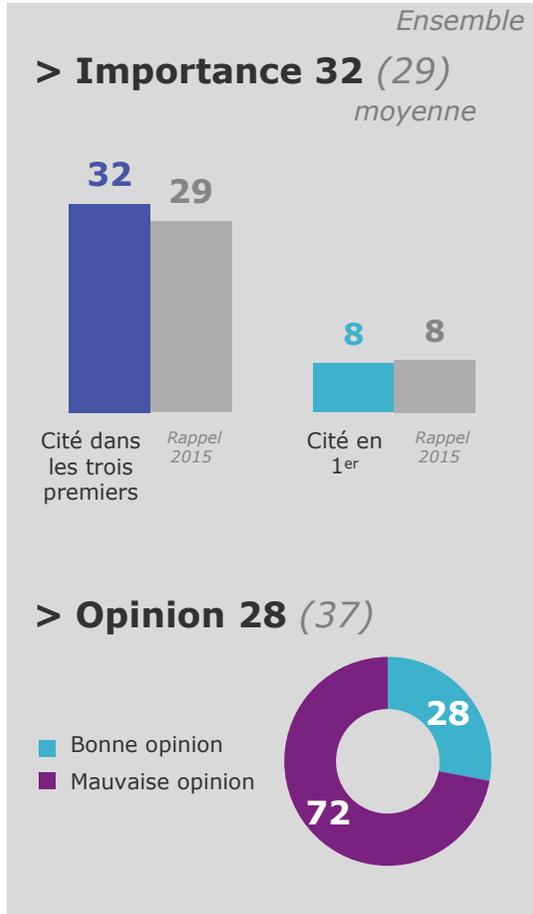
48 | Moyenne Investir

51 | Moyenne Maintenir

42 | Moyenne Construire

- | Moyenne Surveiller

Synthèse - Justice

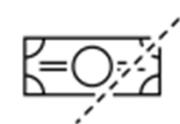


3.7

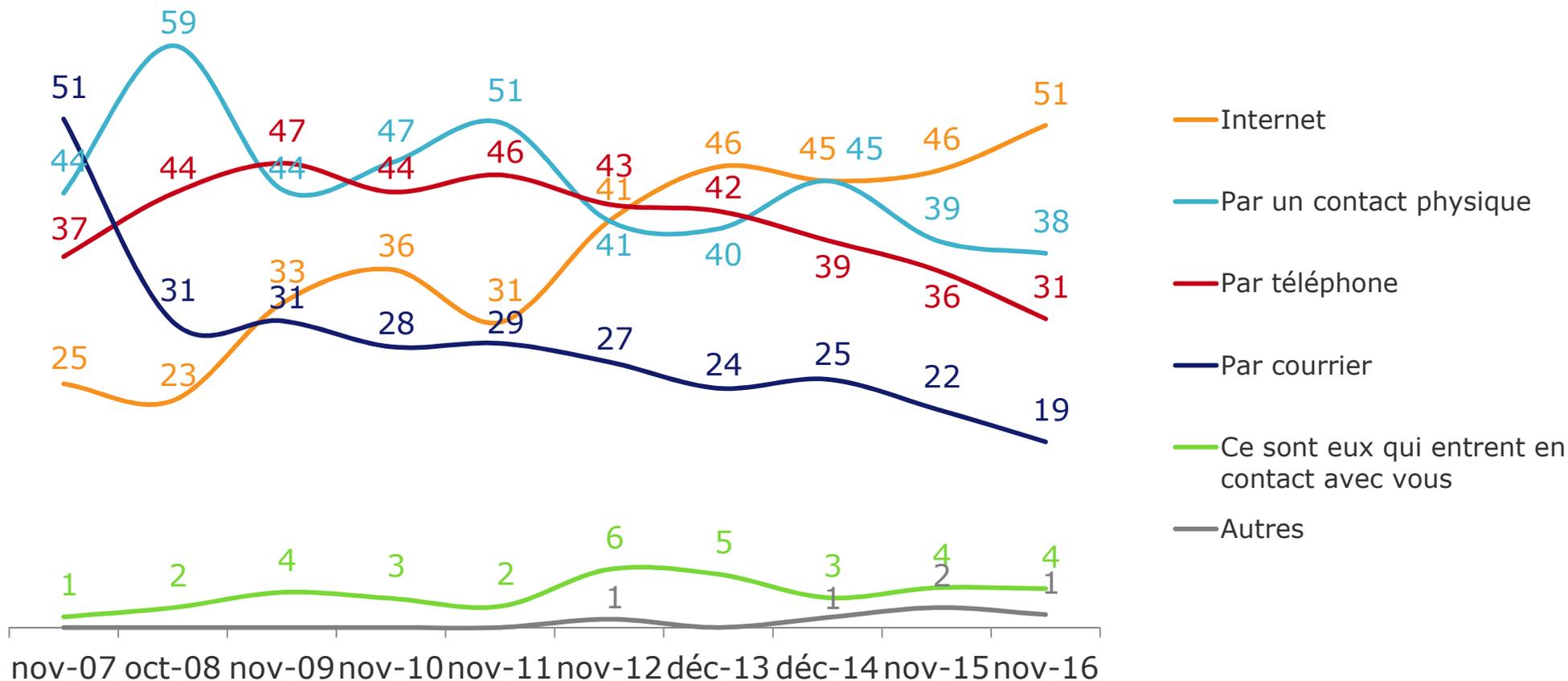
La fiscalité et la collecte des impôts



Internet continue de s'imposer comme le moyen de contact privilégié : la moitié des usagers s'en sert aujourd'hui pour se mettre en contact avec les centres des impôts



En %



Base : Usagers (1330)

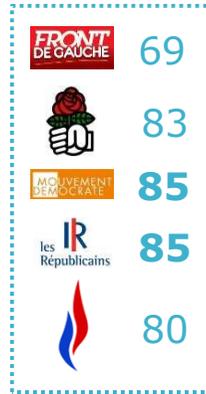
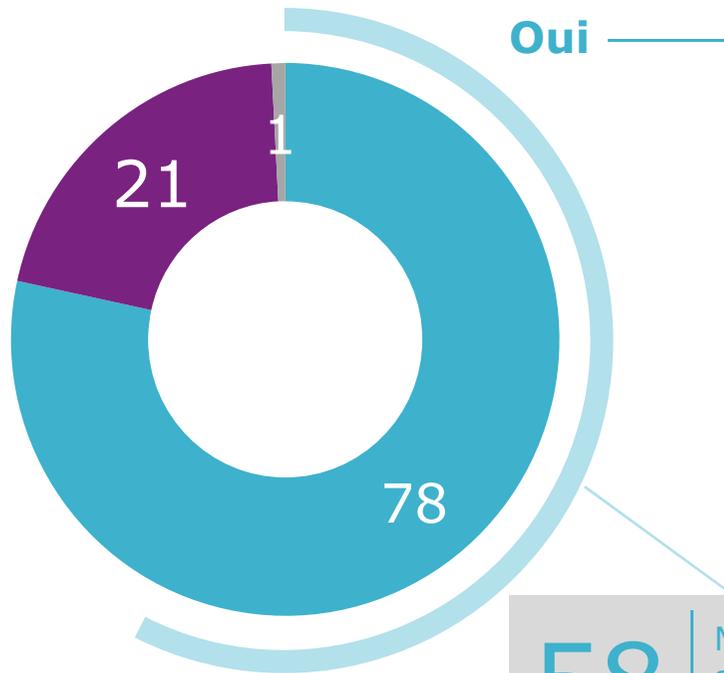
H1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres des impôts et du Trésor Public ?

Cette année encore, une très large majorité d'usagers pense qu'il est possible de réaliser des économies dans le service des impôts



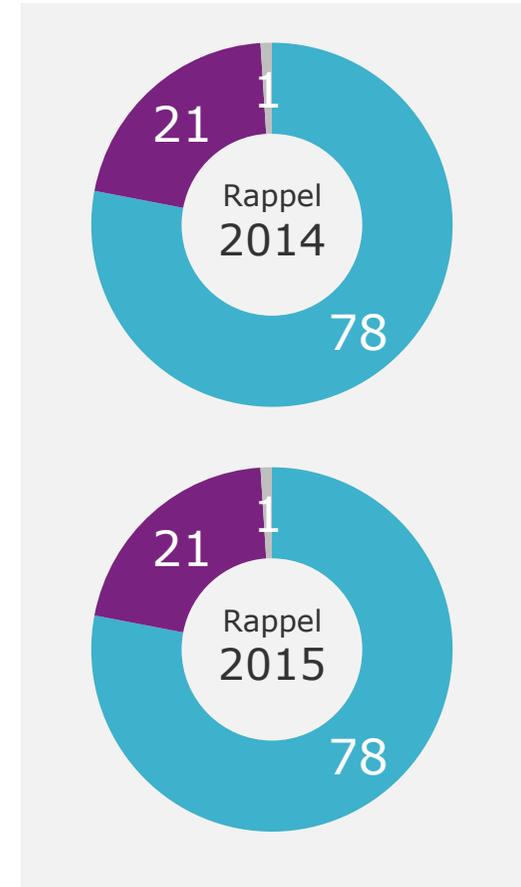
Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



■ Oui
■ Non
■ Ne sait pas

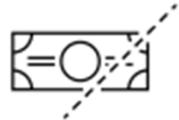
58 | Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (1330)

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 ?

L'opinion des Français à l'égard des services des impôts, quoiqu'en progrès, reste très faible alors que la satisfaction des usagers est, cette année encore, très bonne



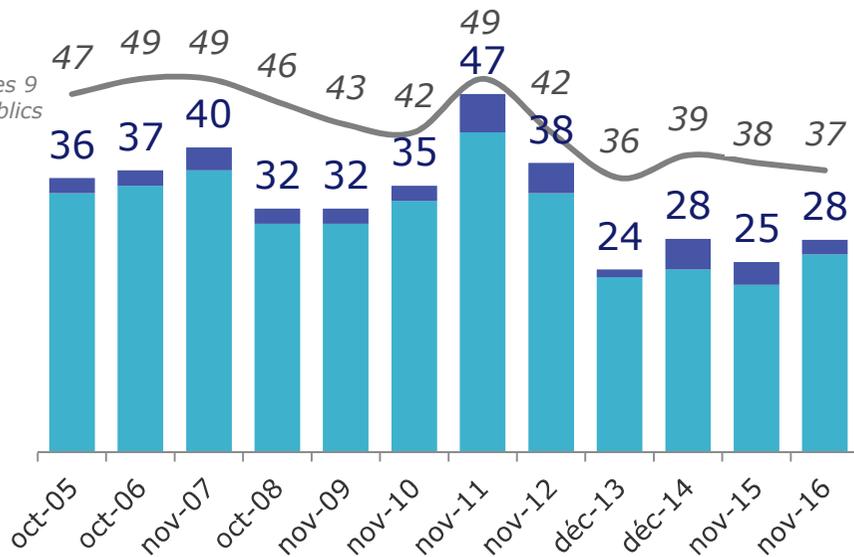
En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

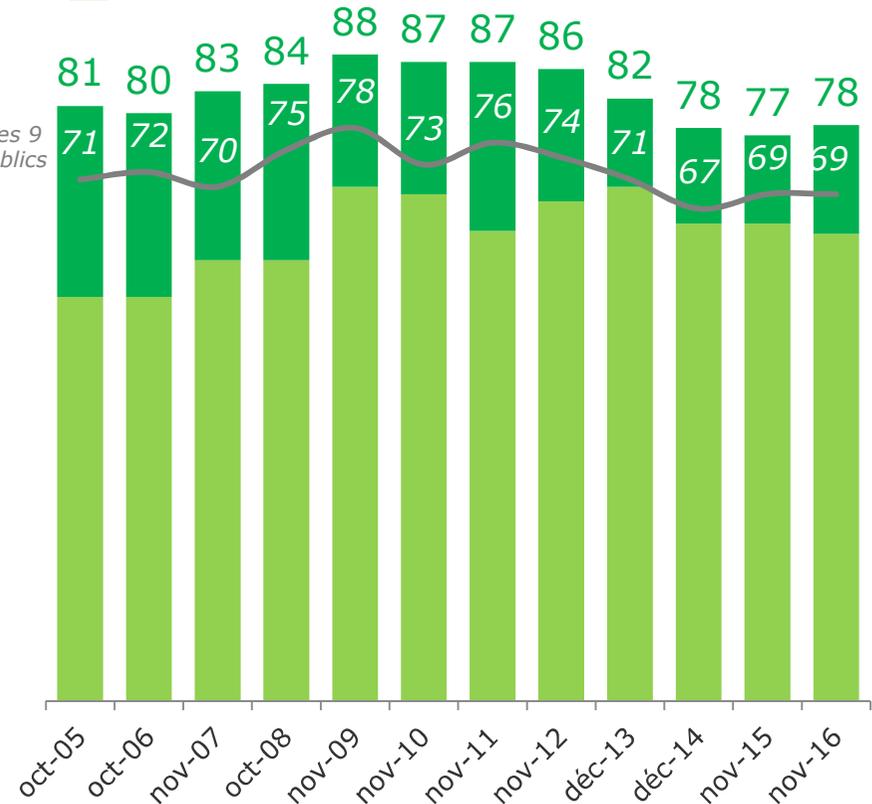
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



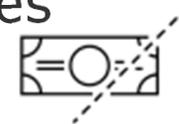
Moyenne des 9 services publics étudiés



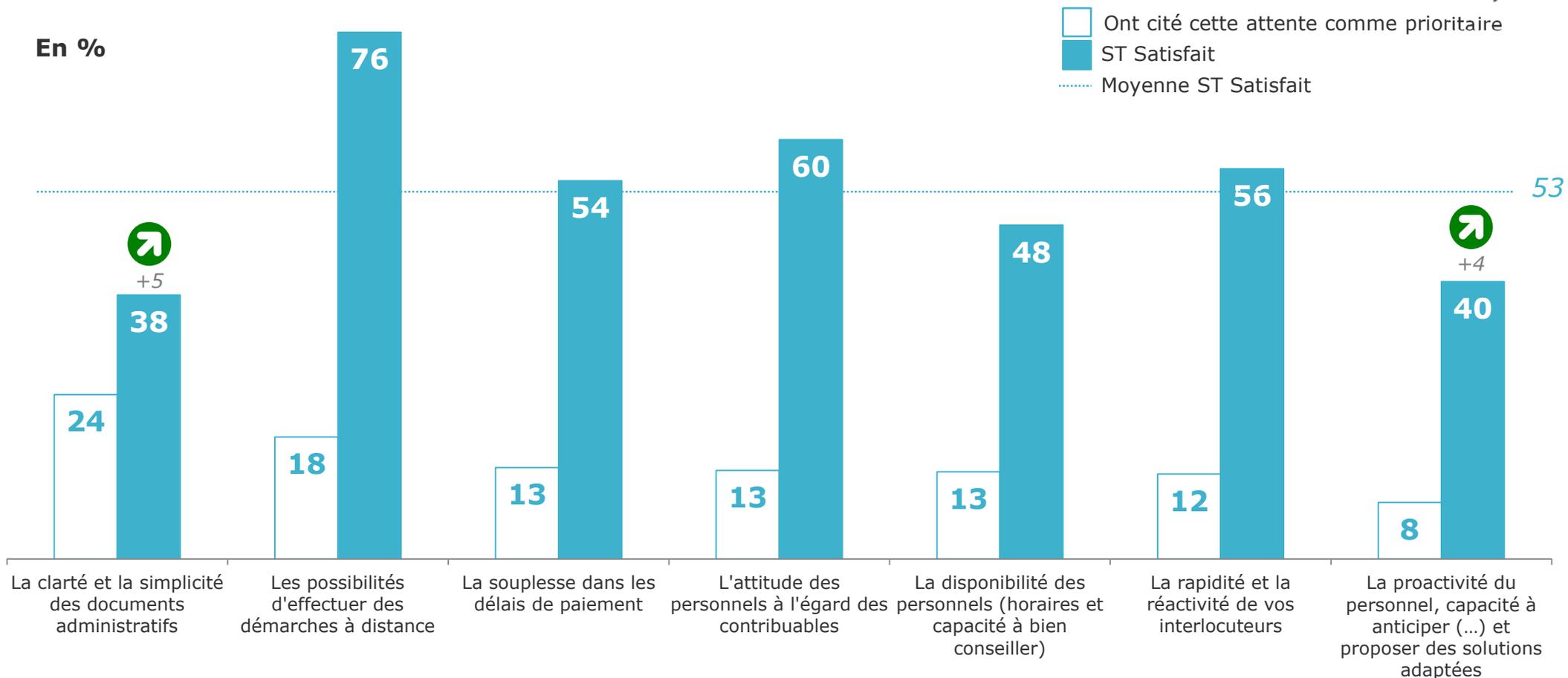
Base : Ensemble (2572)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA FISCALITE ET LA COLLECTE DES IMPOTS

Base : Usagers (1330)
 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 ?

La possibilité de réaliser des démarches à distance est toujours très satisfaisante, mais l'attente de clarté et simplicité demeure même si des progrès sont remarquables



En %



Seules les évolutions égales ou supérieures à +4/-4 sont indiquées

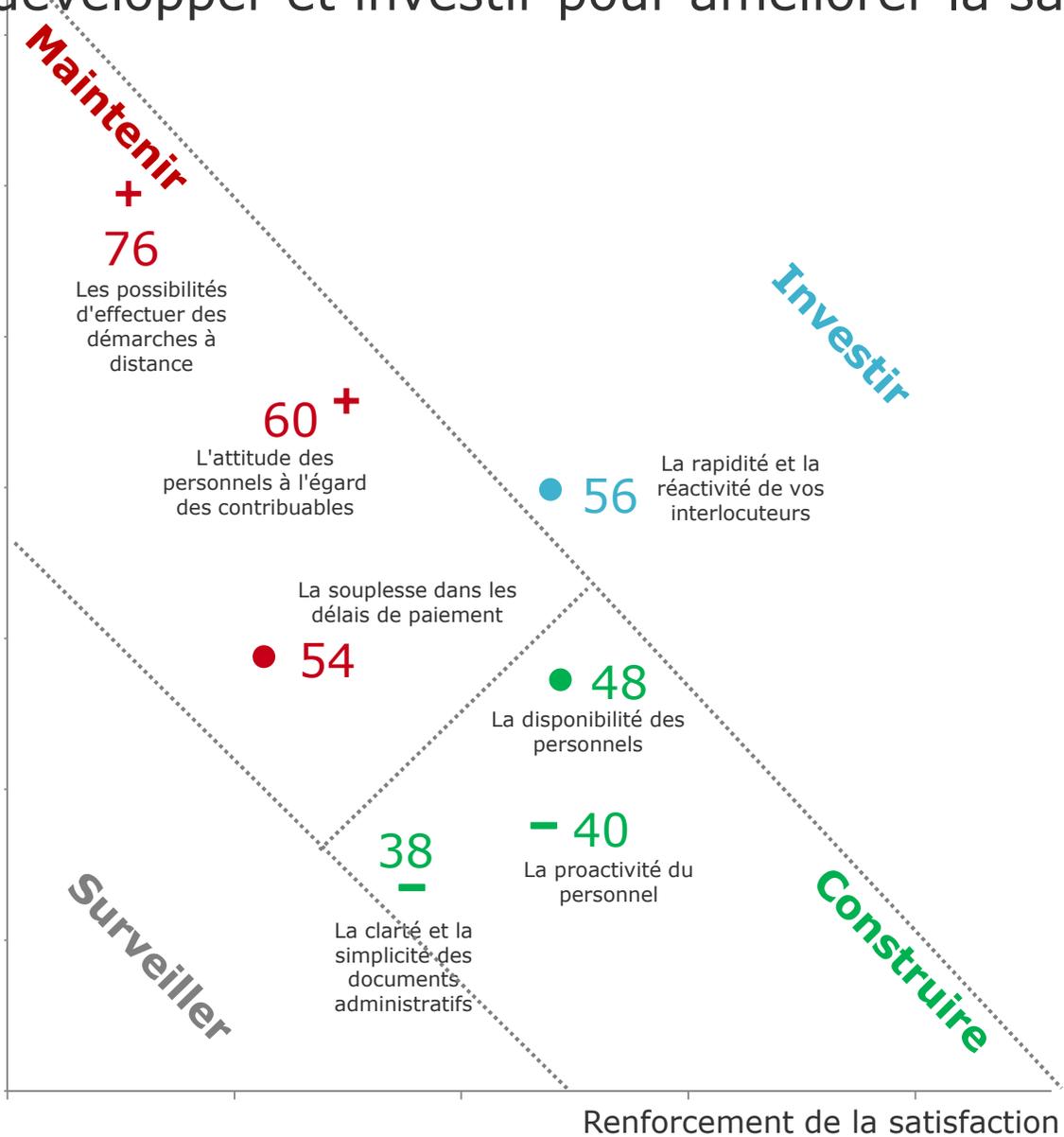
Base : Usagers (1330)

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...

Les contacts avec le personnel : des éléments cette année également à développer et investir pour améliorer la satisfaction

Menace pour la satisfaction



ST Satisfait

53



Moyenne générale

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

56

Moyenne Investir

63

Moyenne Maintenir

42

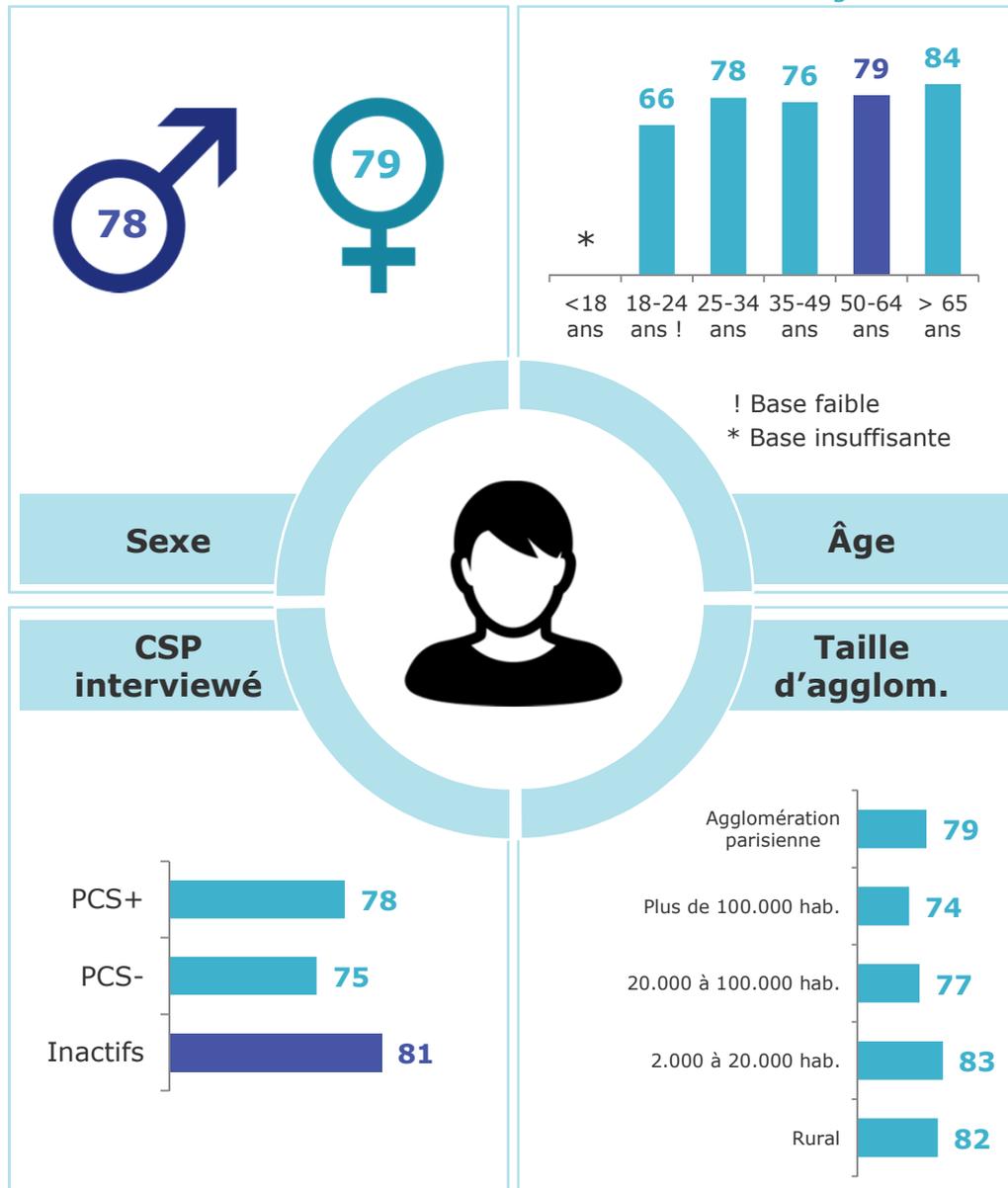
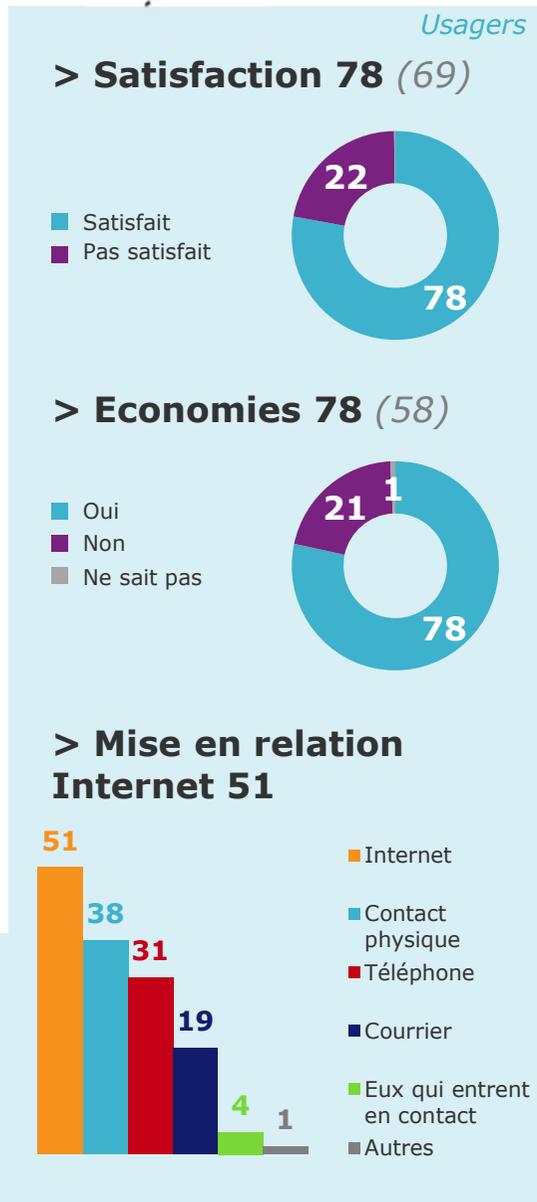
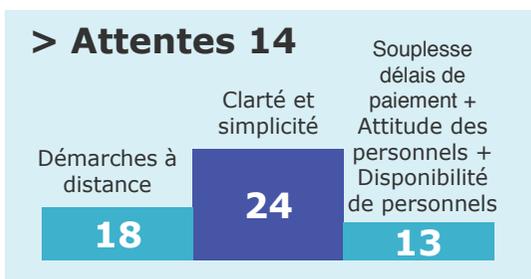
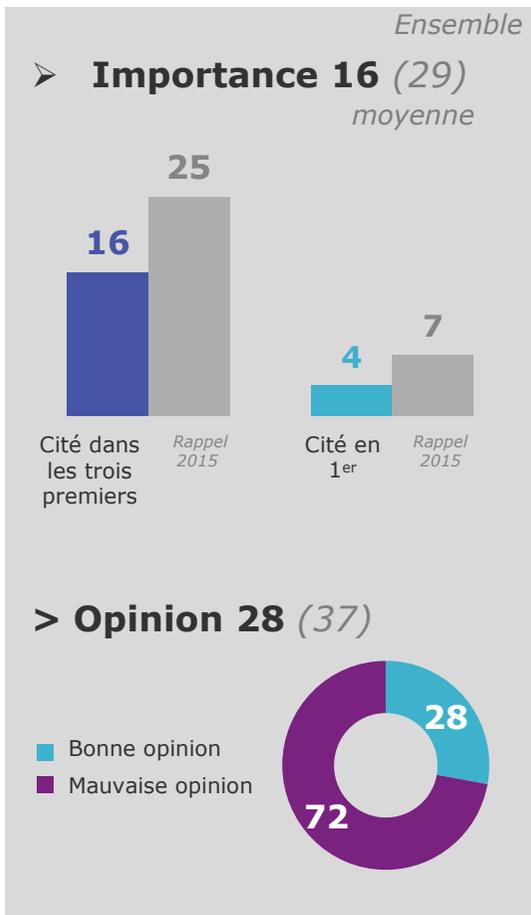
Moyenne Construire

-

Moyenne Surveiller

Renforcement de la satisfaction

Synthèse - Fiscalité



3.8

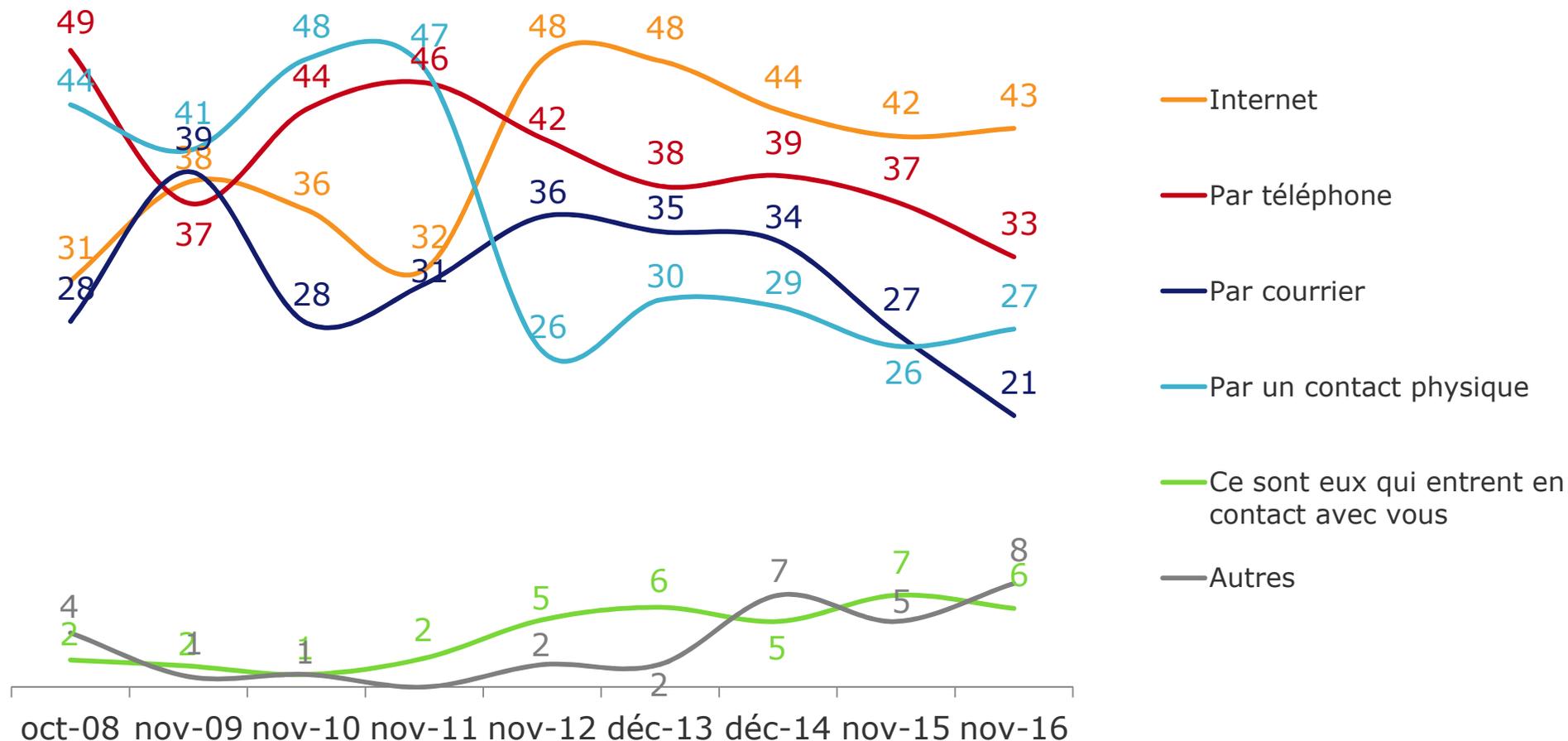
Le logement



Des modes de contact avec les services publics du logement toujours diversifiés mais une utilisation d'internet qui reste en tête



En %



Base : Usagers (548)

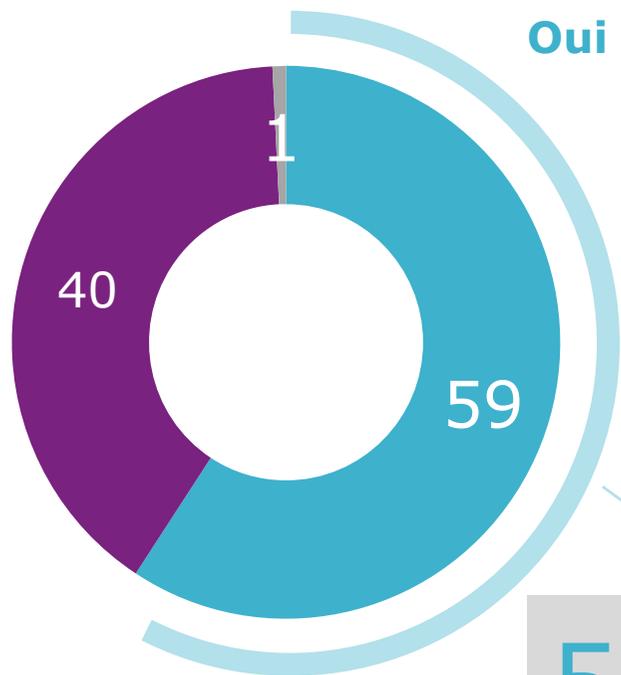
I1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services publics du logement ?

Comme en 2015, les usagers des services du logements estiment que des économies sont réalisables dans ce domaine

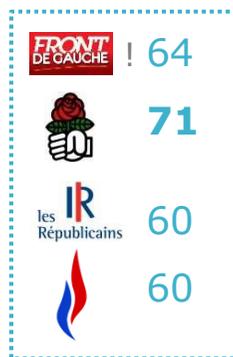


Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



Oui

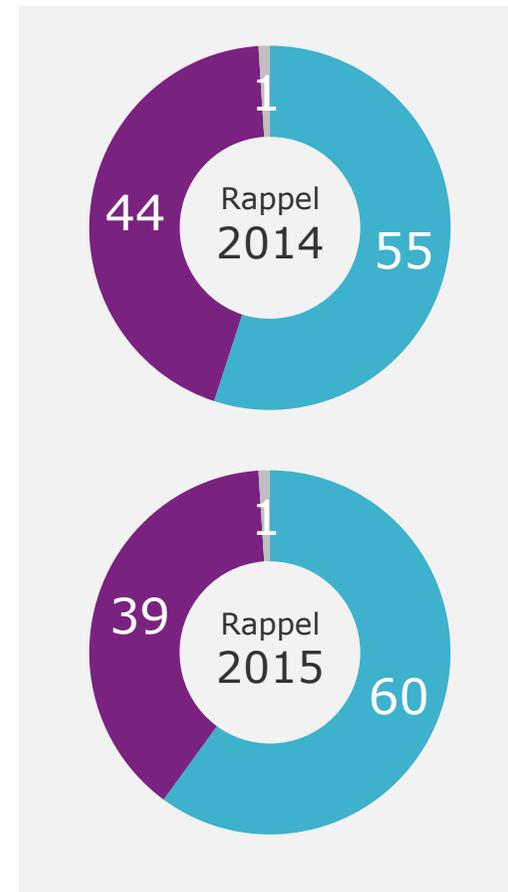


! base faible

- Oui
- Non
- Ne sait pas

58

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (548)

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 ?

Si l'opinion à l'égard du service public du logement reste inférieure à l'opinion moyenne des autres services, une dynamique positive se dessine

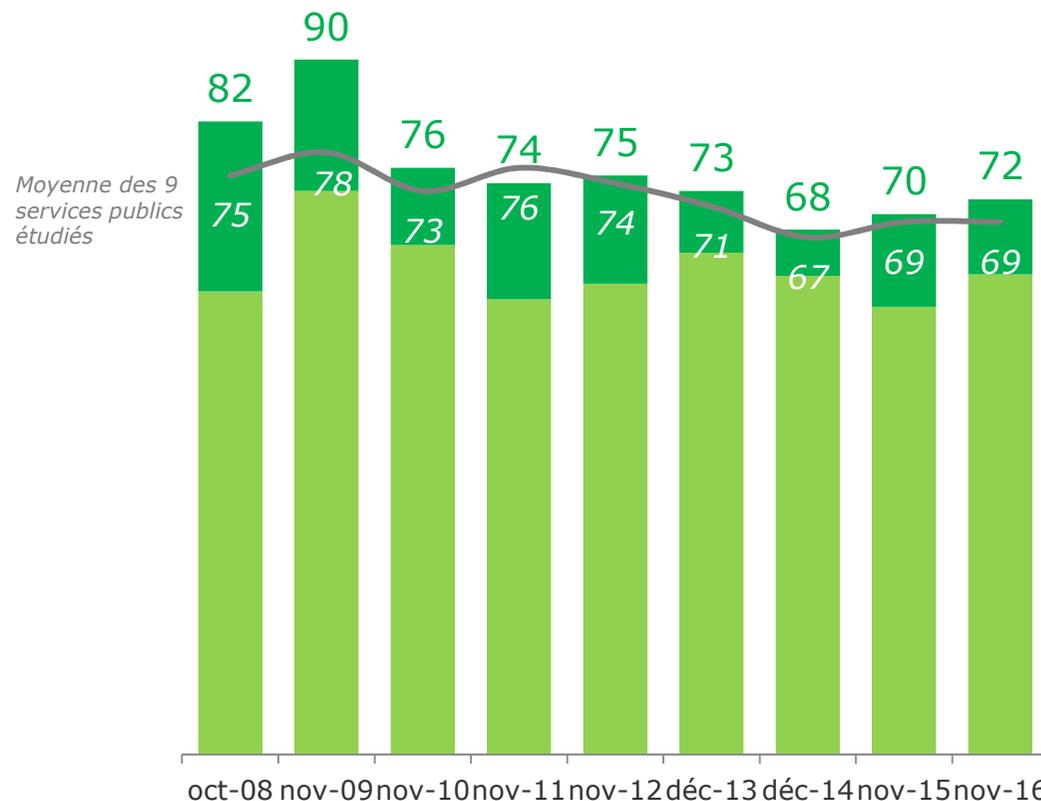
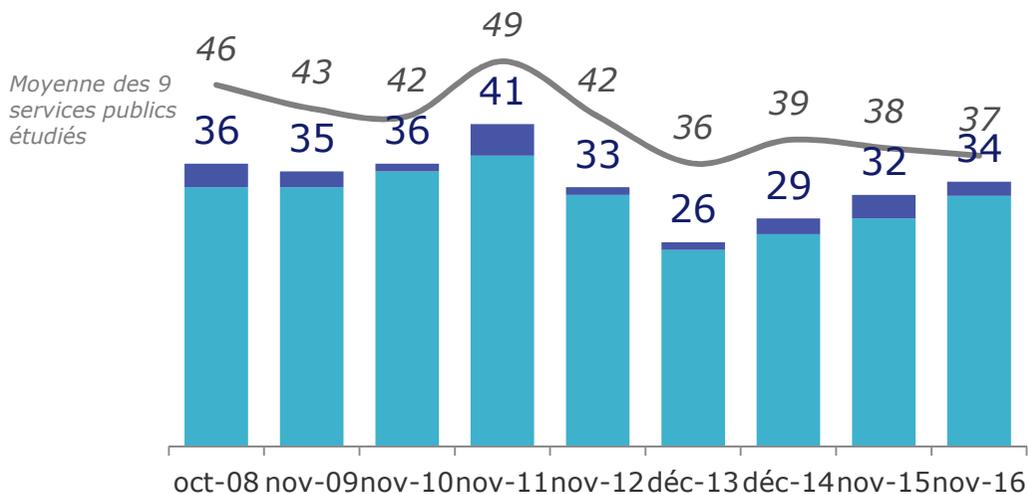


En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



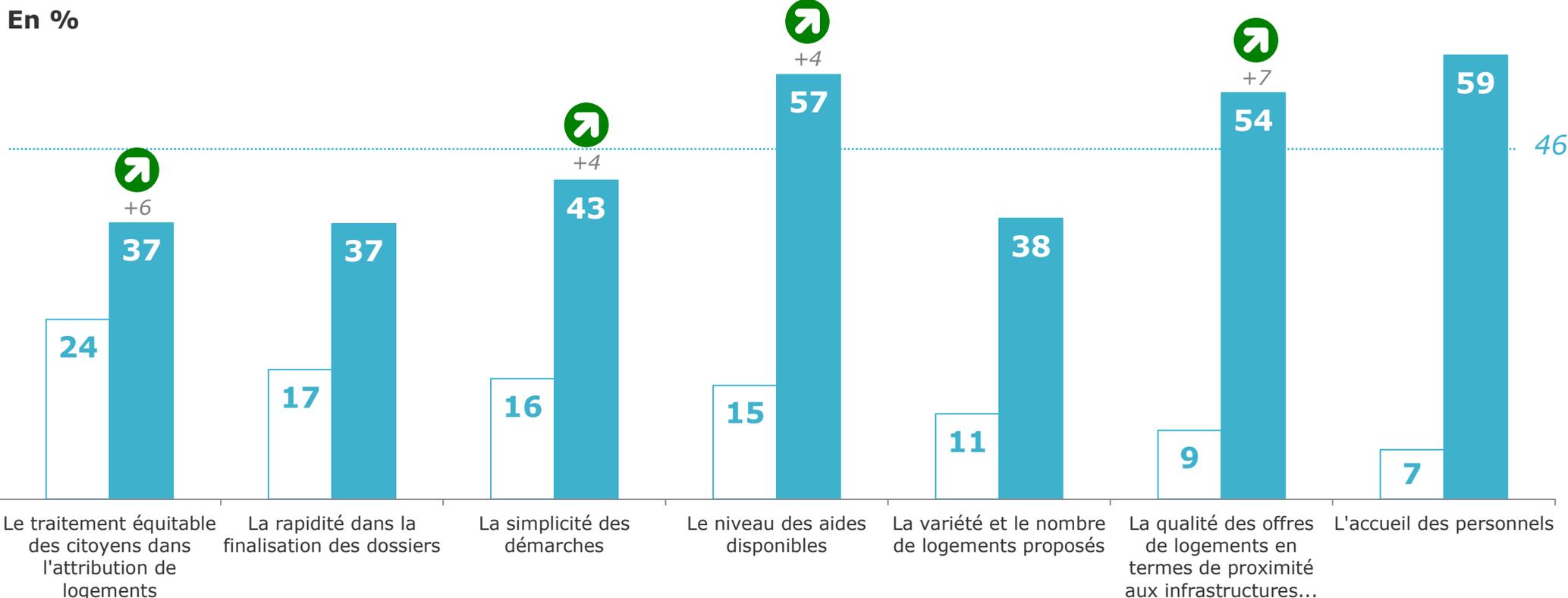
Base : Ensemble (2572)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LE LOGEMENT

Base : Usagers (548)
 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 ?

La satisfaction des usagers s'améliore sur plusieurs points et notamment en ce qui concerne la principale attente : le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements



Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait



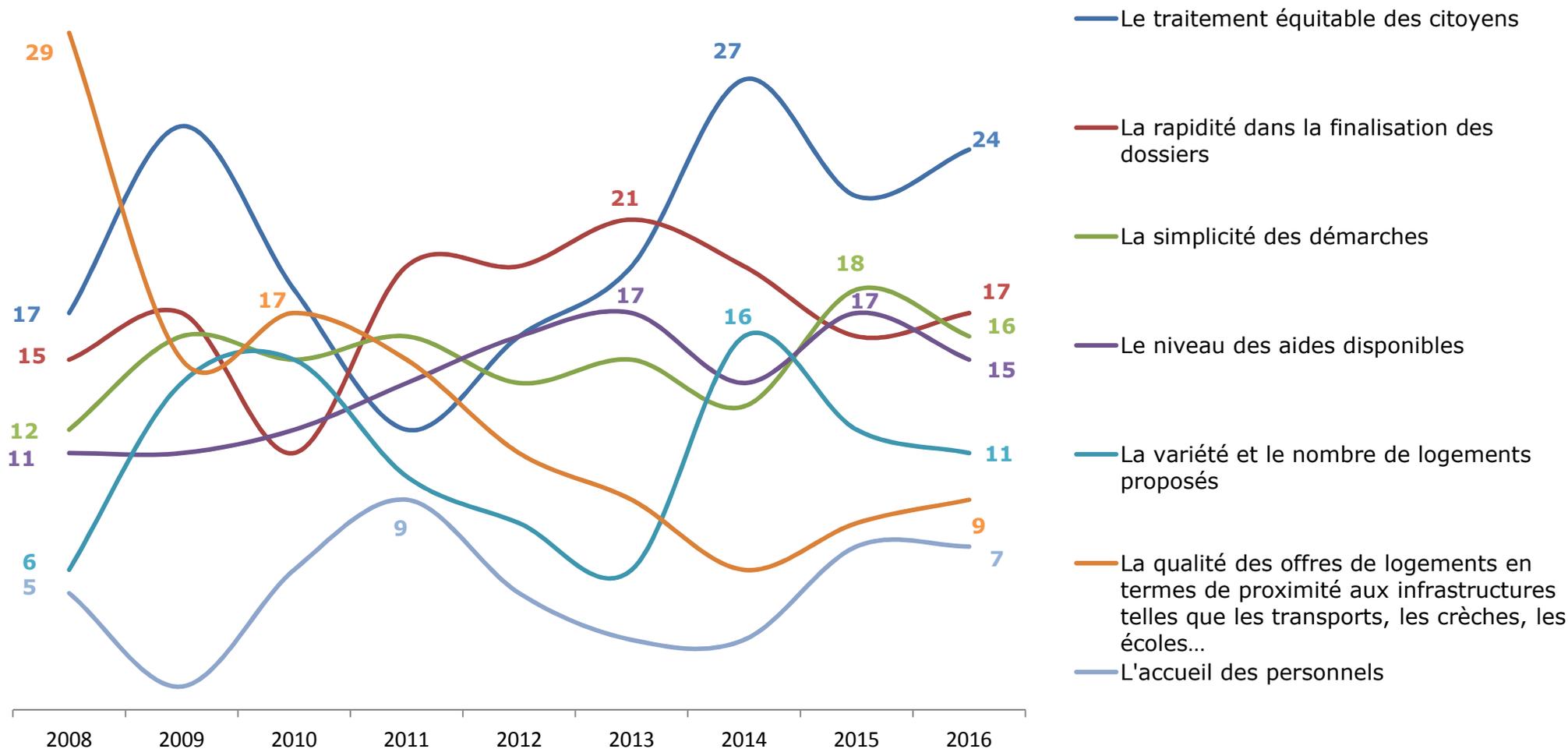
Seules les évolutions égales ou supérieures à +4/-4 sont indiquées

Base : Usagers (548)

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...

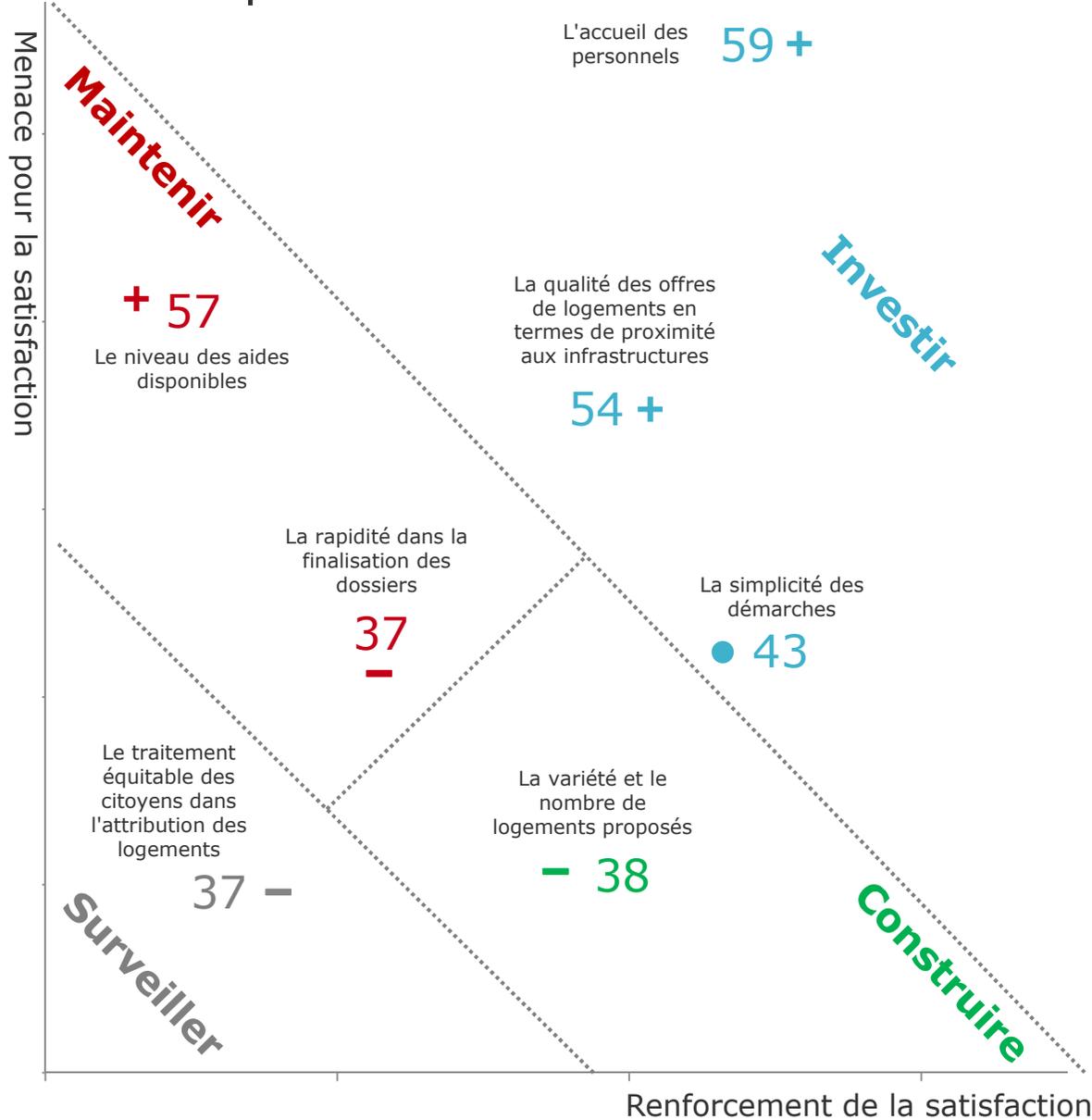
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de l'action publique dans le domaine du logement (2006-2016)



Base : Usagers (548)

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'accueil par les personnels et la simplicité des démarches : des éléments à investir pour améliorer la satisfaction



ST Satisfait

46 | Moyenne générale

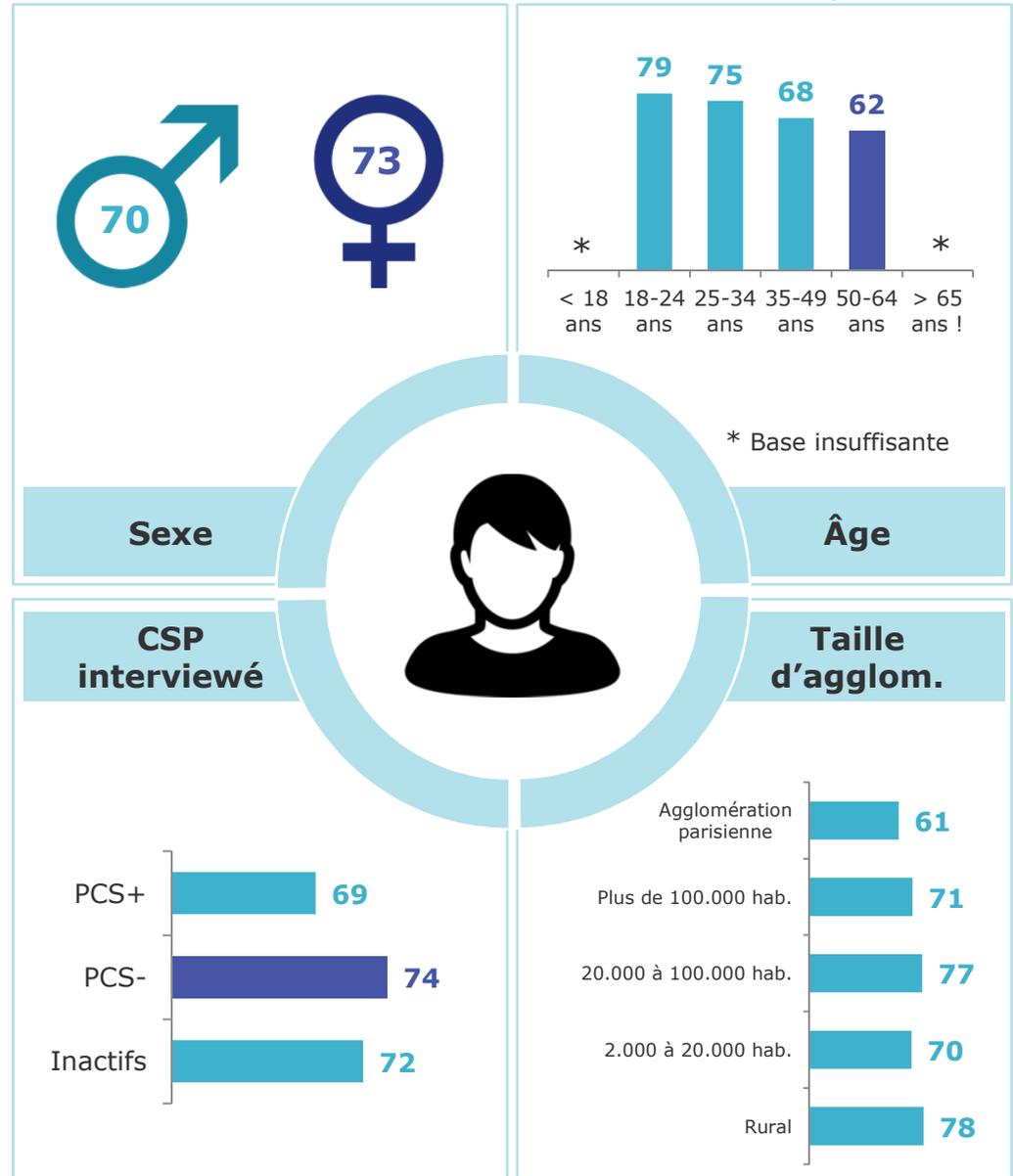
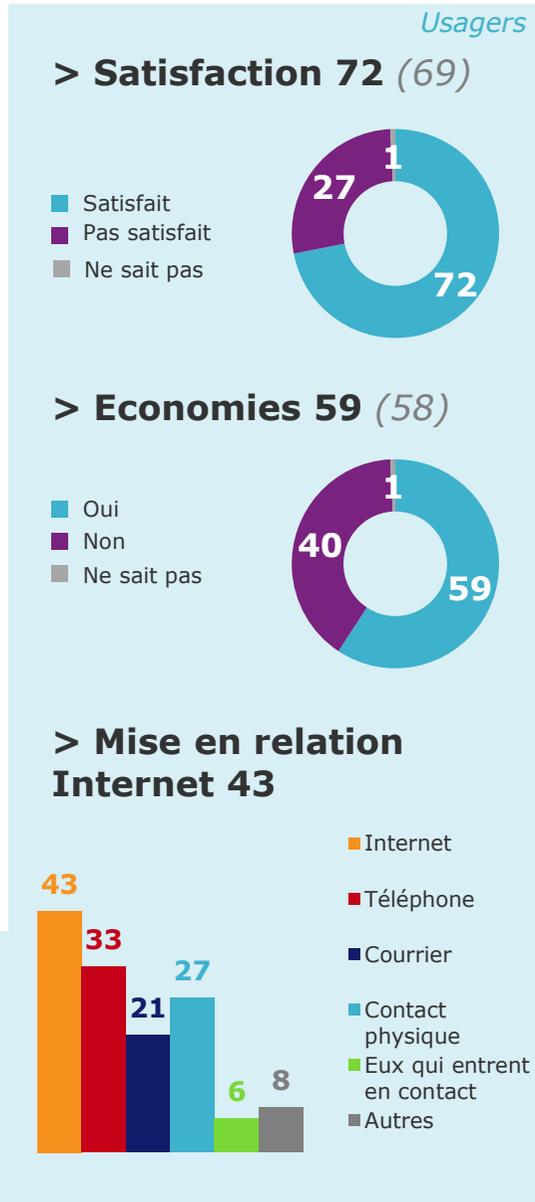
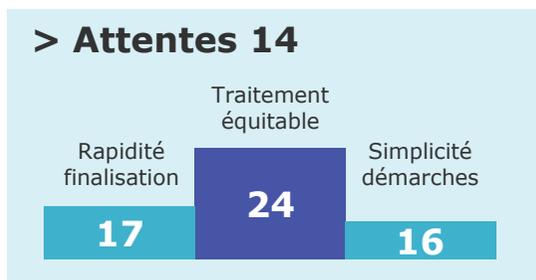
+ >> moy. générale
 ● +/- 5 de la moy. générale
 - << moy. générale

52 | Moyenne **Investir**

47 | Moyenne **Maintenir**

38 | Moyenne **Construire**

37 | Moyenne **Surveiller**

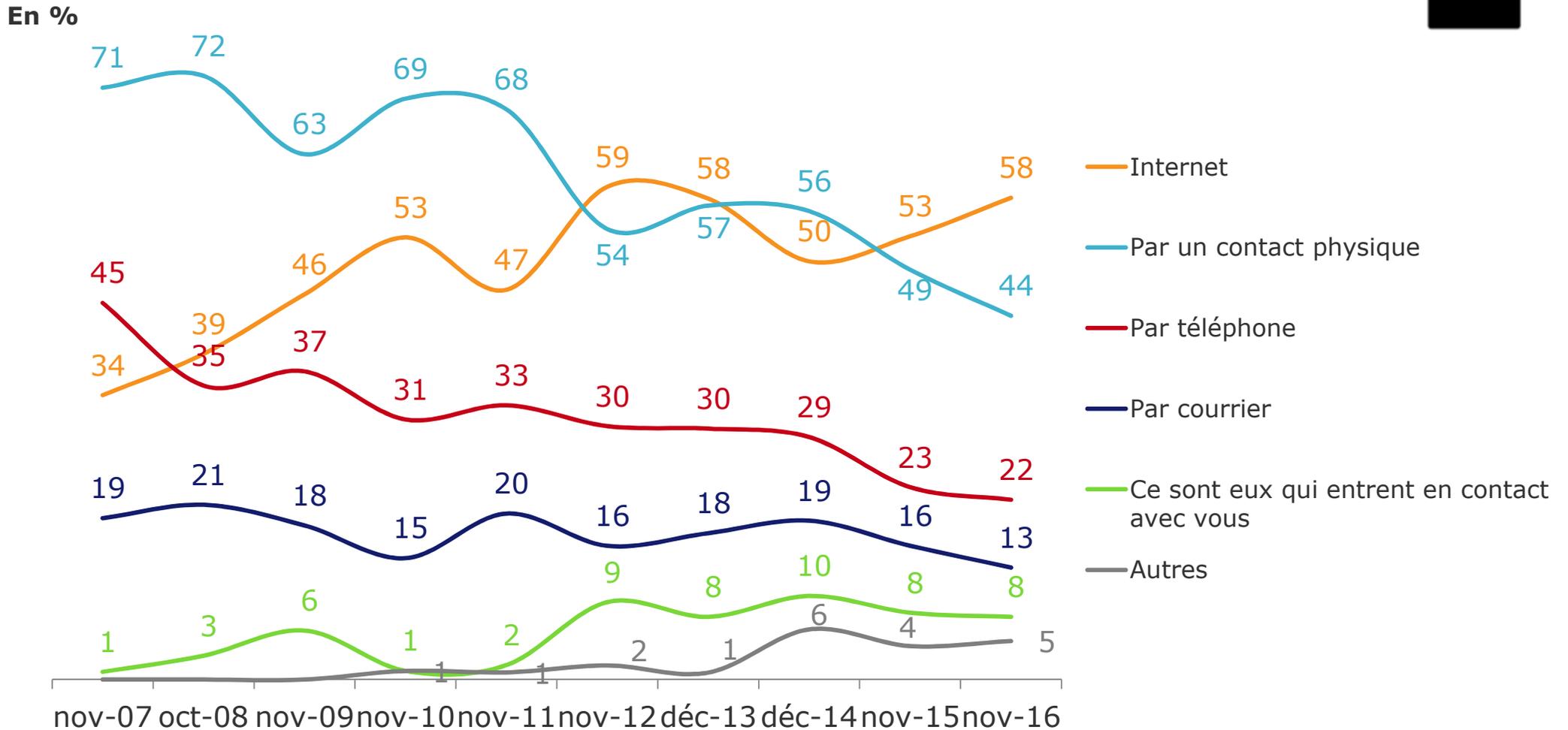


3.9

L'emploi, la lutte contre le chômage



Internet et le contact physique sont encore les deux modes de contact privilégiés avec les agences d'aide au retour à l'emploi même si l'on note une nette diminution du contact physique en faveur d'Internet



Base : Usagers (681)

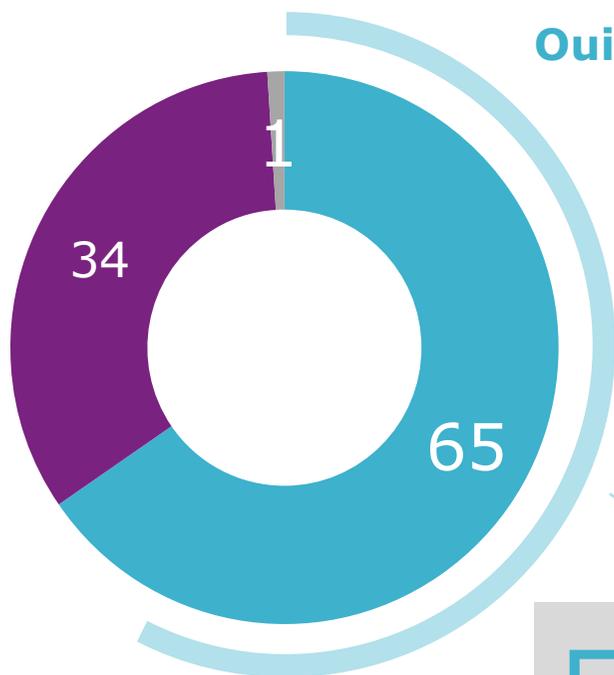
F1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi ?

Environ deux tiers des usagers considèrent que les économies sont possibles dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi sans diminuer la qualité du service

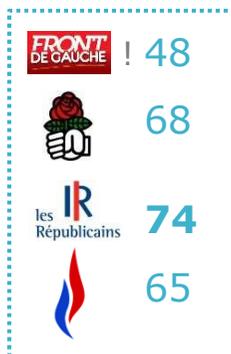


Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



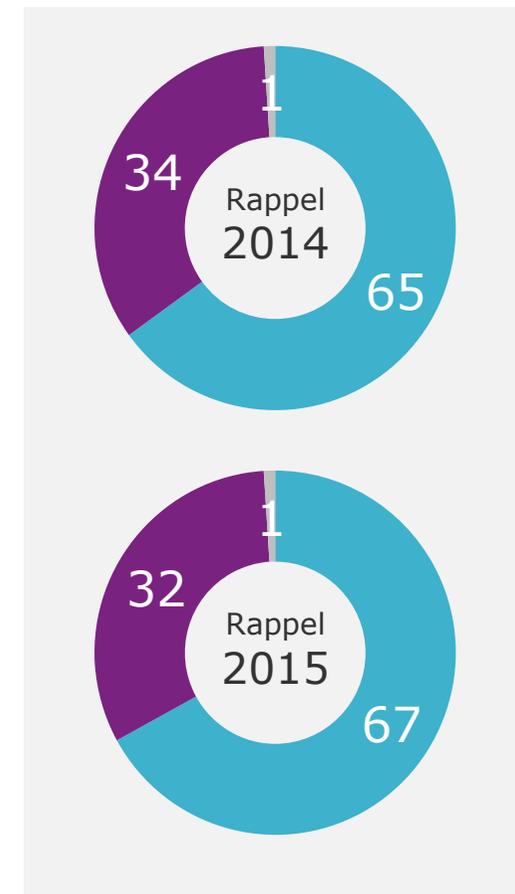
Oui



! base faible

- Oui
- Non
- Ne sait pas

58 | Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (681)

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 ?

Si l'opinion et la satisfaction restent à des niveaux bas, la légère amélioration de la satisfaction observée l'an dernier se confirme



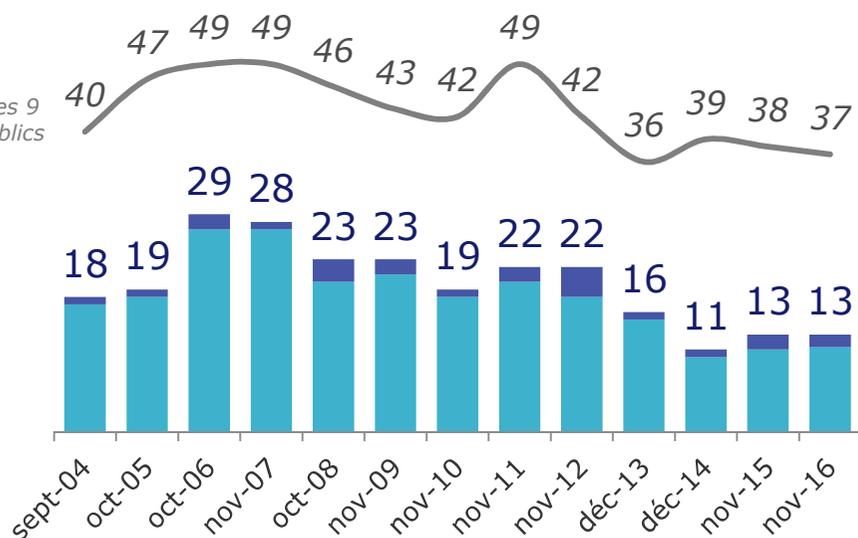
En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

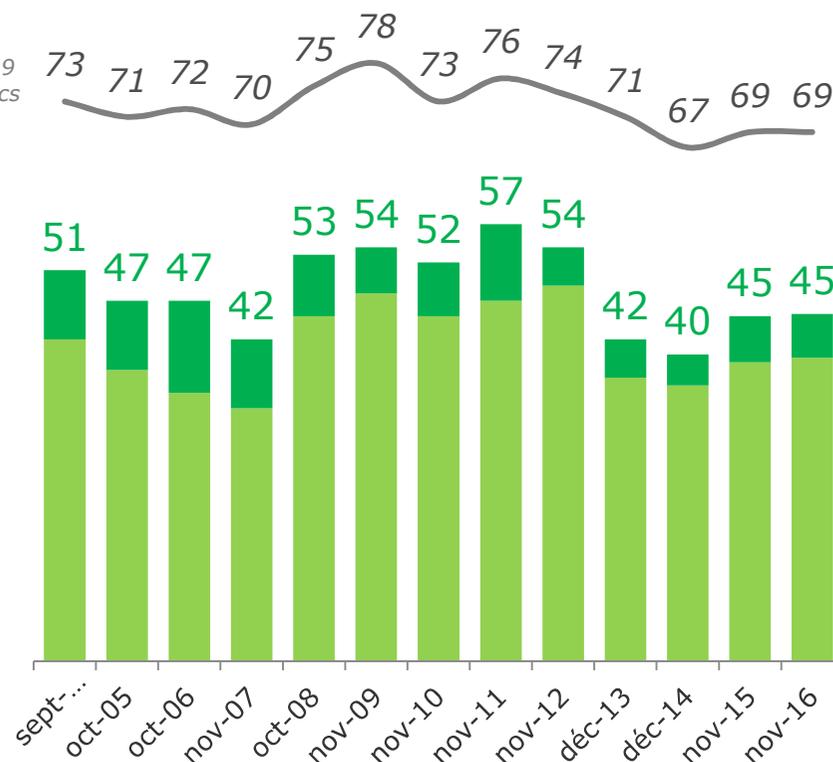
- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2572)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'EMPLOI, LA LUTTE CONTRE LE CHÔMAGE

Moyenne des 9 services publics étudiés

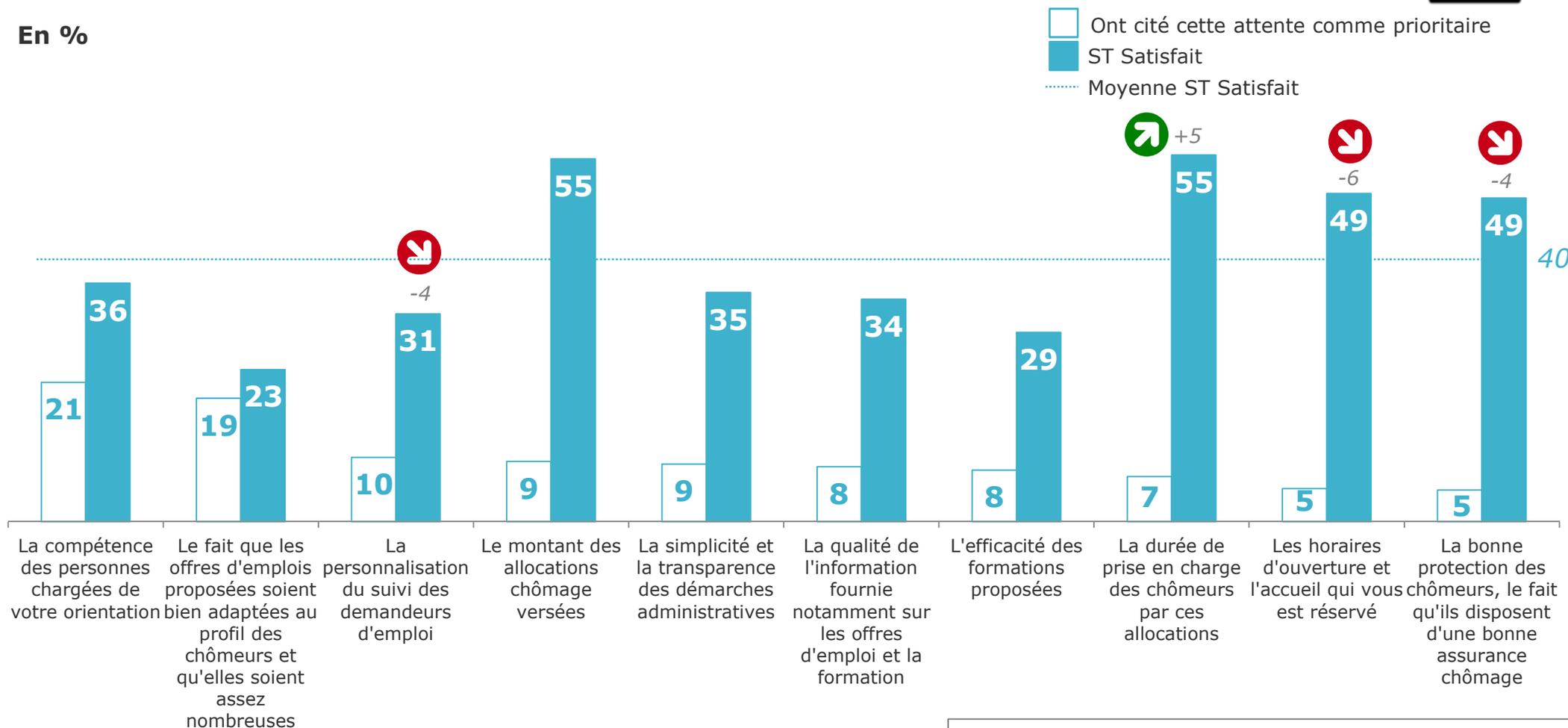


Base : Usagers (681)
 F2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

La compétence du personnel d'une part, la pertinence et le nombre d'offres d'emploi proposées d'autre part, sont les deux priorités pour les usagers du service de l'emploi



En %



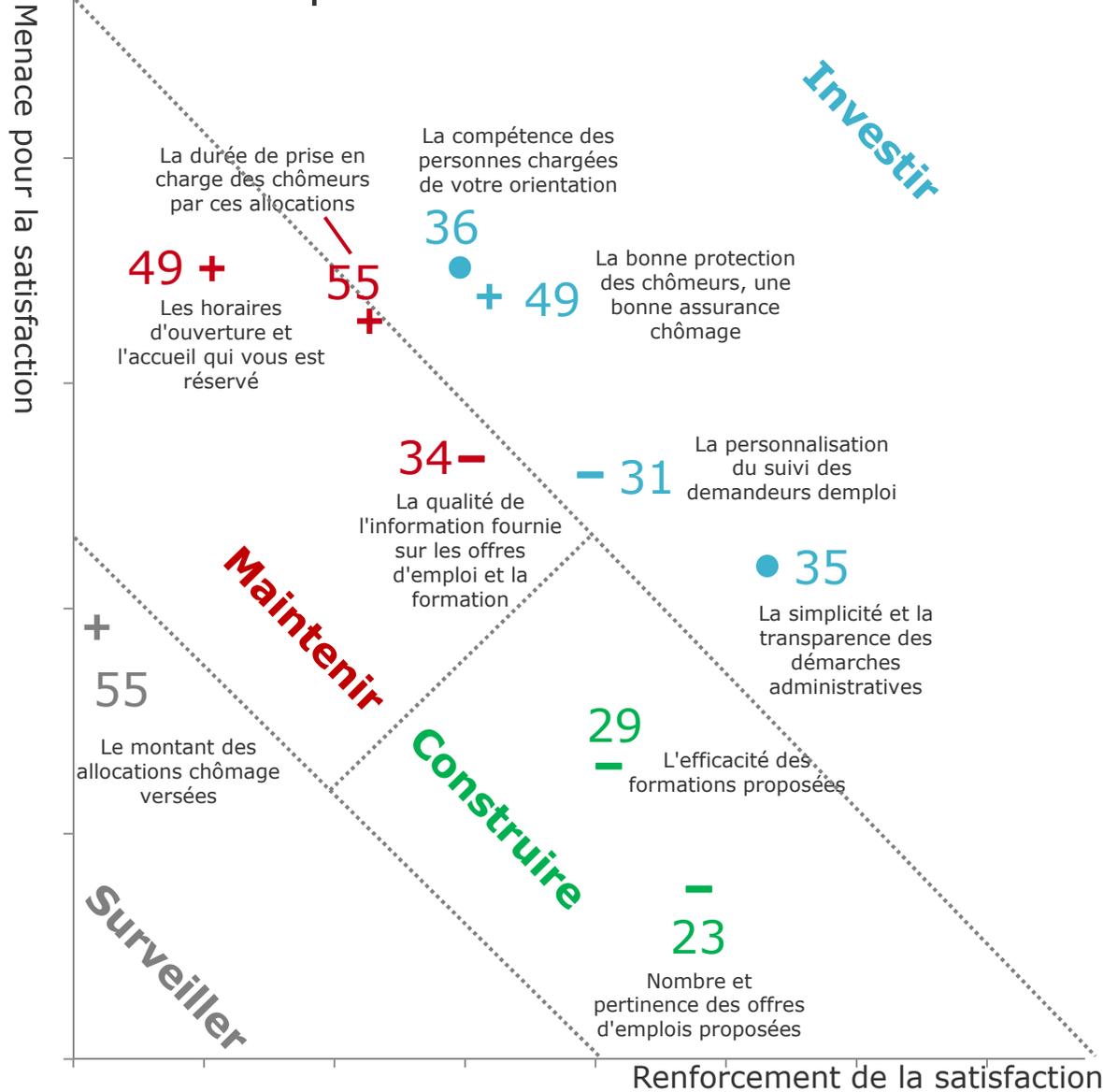
Seules les évolutions égales ou supérieures à +4/-4 sont indiquées

Base : Usagers (681)

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...

Au-delà des offres d'emplois, de nombreux moyens pour renforcer la satisfaction globale : entre autres, investir la simplicité des démarches, la personnalisation du suivi et la qualité de l'information



ST Satisfait

40



Moyenne générale

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

38

Moyenne Investir

46

Moyenne Maintenir

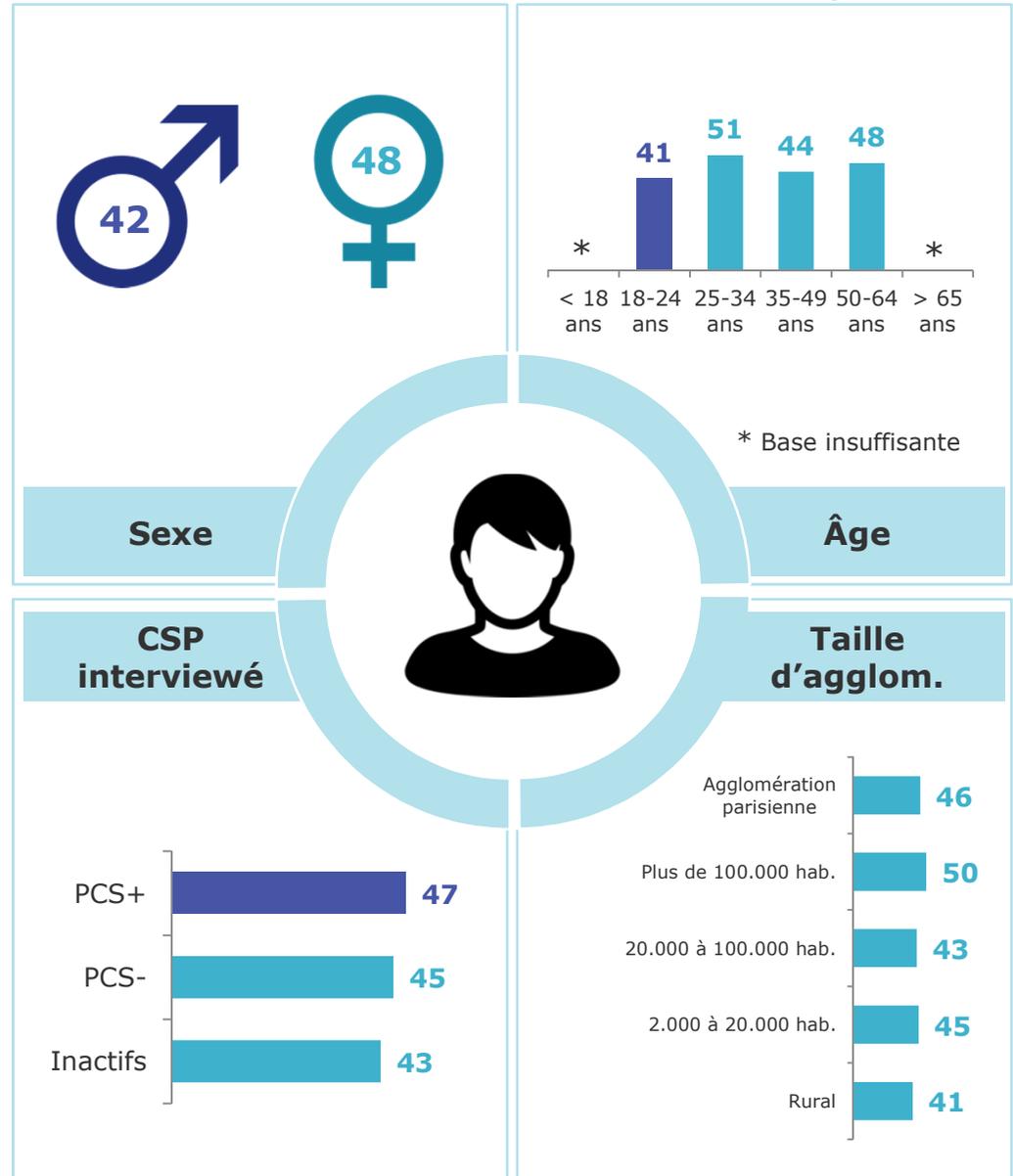
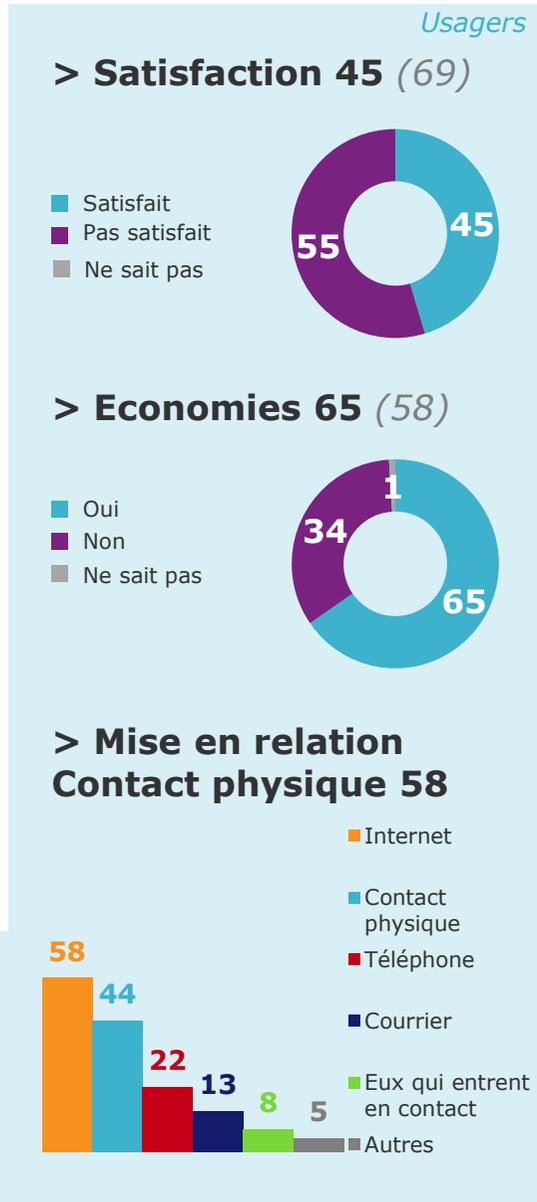
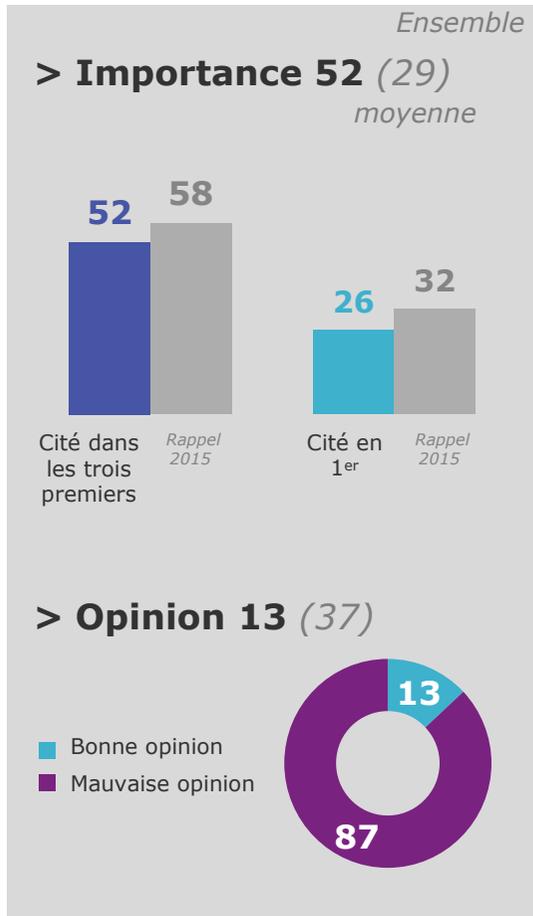
26

Moyenne Construire

55

Moyenne Surveiller

Synthèse - Emploi



Merci

Emmanuel Rivière

Emmanuel.Riviere@kantarpublic.com

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

Guillaume.Caline@kantarpublic.com

01 40 92 35 91

Camille Morisson

camille.morisson@kantarpublic.com

01 40 92 44 93

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