

**KANTAR PUBLIC**=

## **Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier**

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

Edition 2016

**INSTITUT PAUL DELOUVRIER**



# Sommaire

---

<b>1</b>	
Regard des Français sur les services publics	4
<b>2</b>	
Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics	16
<b>3</b>	
Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics	20
<b>4</b>	
Résultats par service public	24

---

## Institut Paul Delouvrier

### Kantar Public

Emmanuel Rivière  
[emmanuel.riviere@kantarpublic.com](mailto:emmanuel.riviere@kantarpublic.com)  
01 40 92 46 30

Guillaume Caline  
[guillaume.caline@kantarpublic.com](mailto:guillaume.caline@kantarpublic.com)  
01 40 92 35 91

Camille Morisson  
[camille.morisson@kantarpublic.com](mailto: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

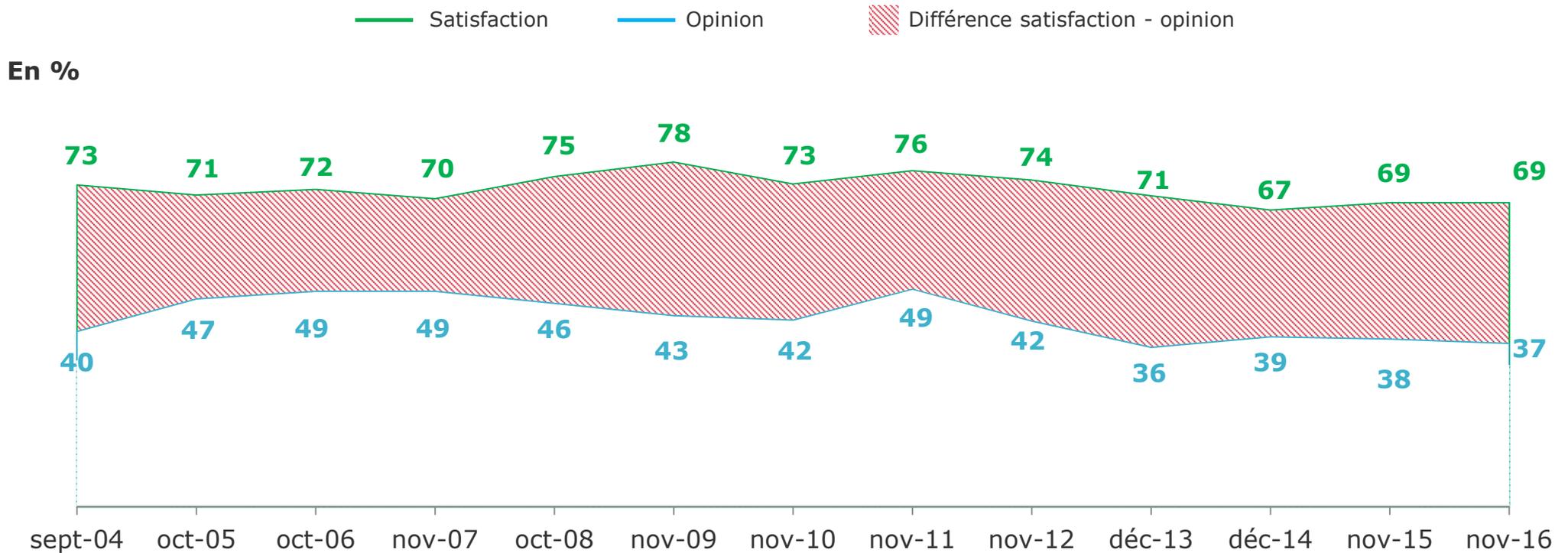
# La satisfaction des usagers à l'égard des services publics est cette année encore largement supérieure à l'opinion que les Français en ont

**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

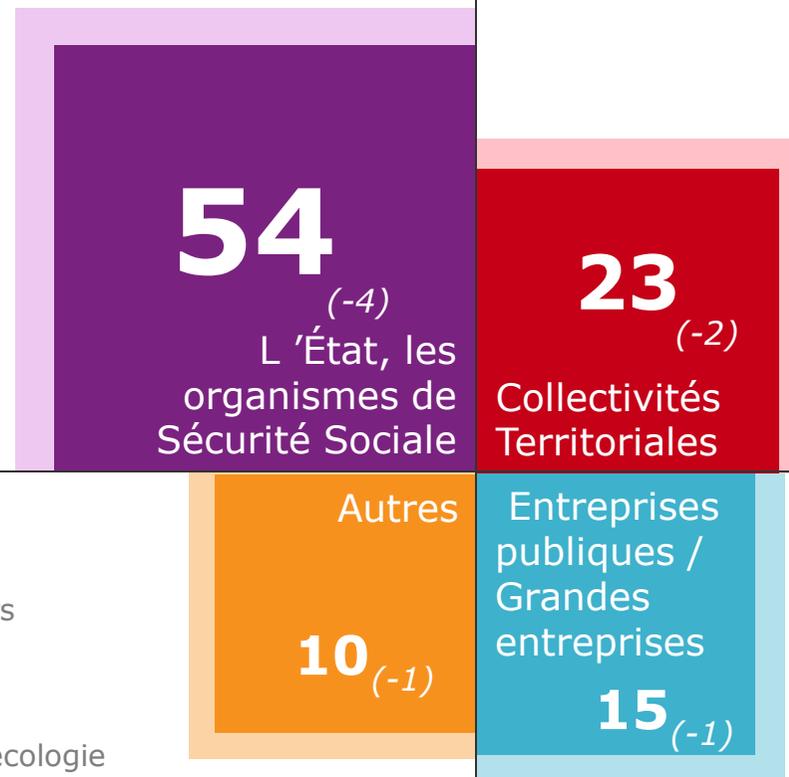


# Les impôts et la police et la gendarmerie sont une fois de plus en tête des évocations liées aux services publics

- 26 Les services des impôts, Trésor Public
- 24 La police et la gendarmerie
- 20 Hôpitaux, centres de santé / domaine de la santé publique
- 17 La Sécurité Sociale / CPAM
- 12 Ecoles, collèges, lycées / domaine de l'Education nationale
- 9 CAF
- 7 Tribunaux
- 6 Pole Emploi, APEC

Question ouverte, réponses spontanées. En %

- 5 Les pompiers / les sapeurs-pompiers
- 1 Les fonctionnaires
- 1 L'environnement/ l'écologie



- 14 Mairie
- 3 Les transports publics
- 2 Equipements / DDE
- 2 Services sociaux
- 2 Conseil régional/départemental
- 12 La Poste
- 3 SNCF
- 2 EDF / ERDF

Base : 2572

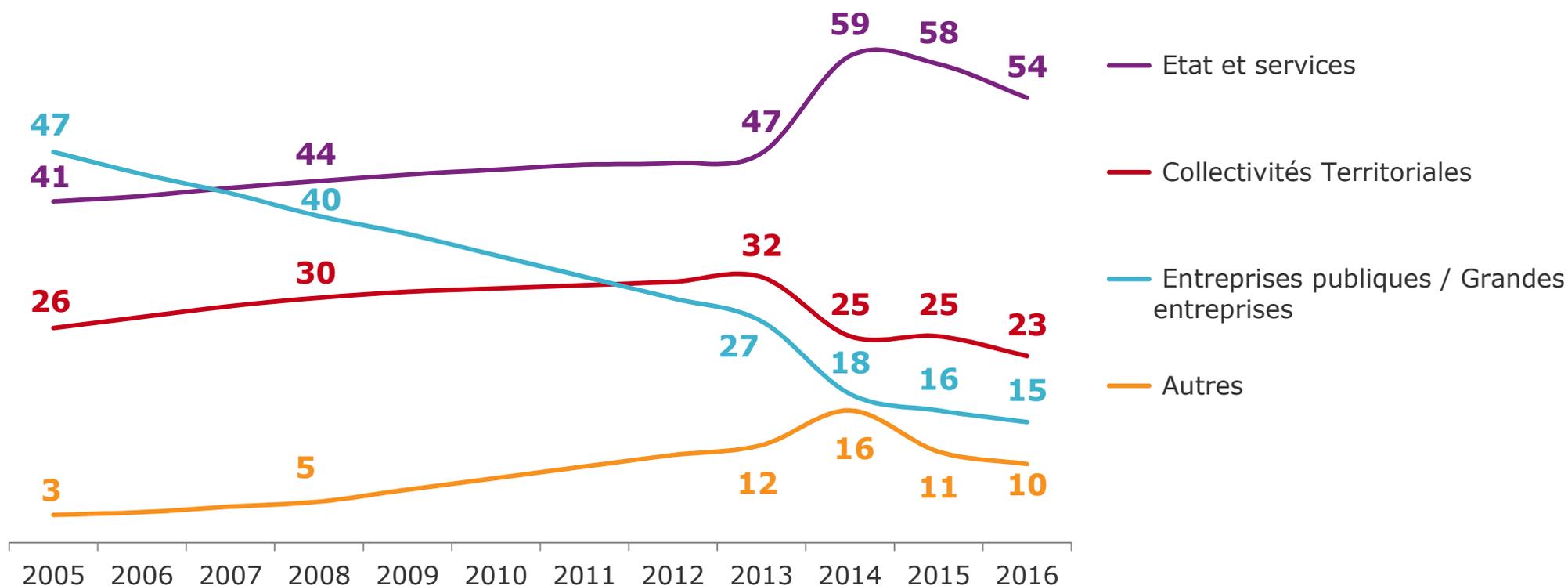
Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

\* (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 %



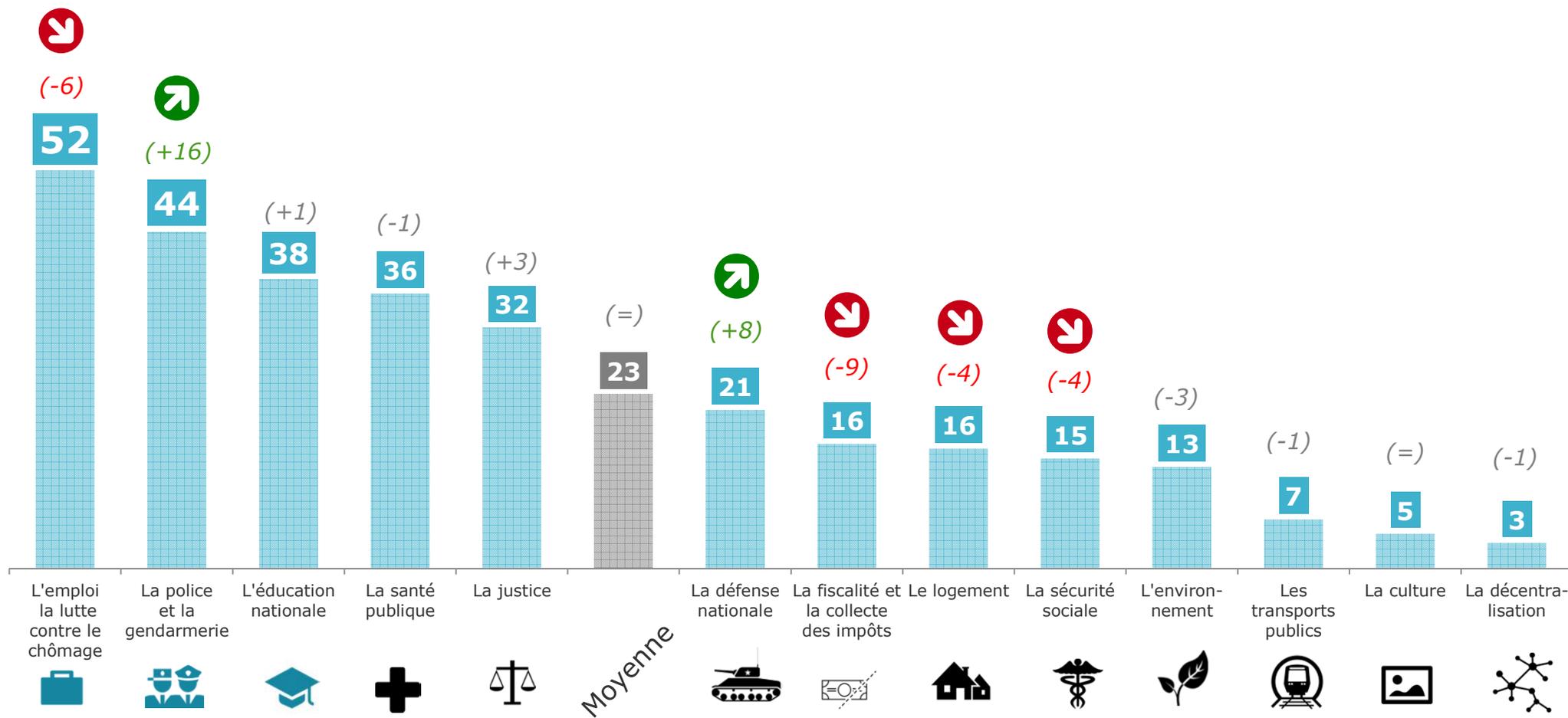
Base : 2572

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

# 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

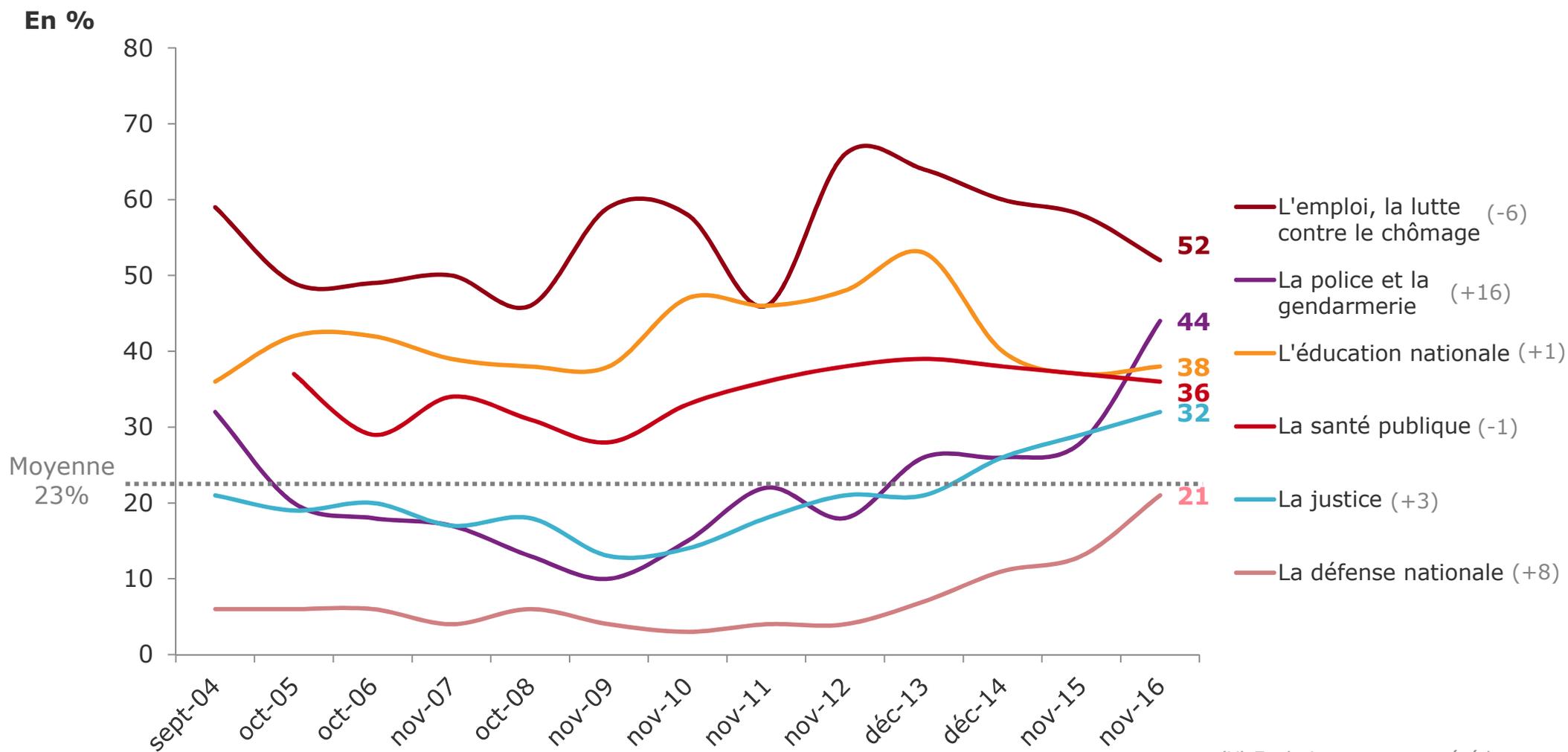


Base : 2572

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

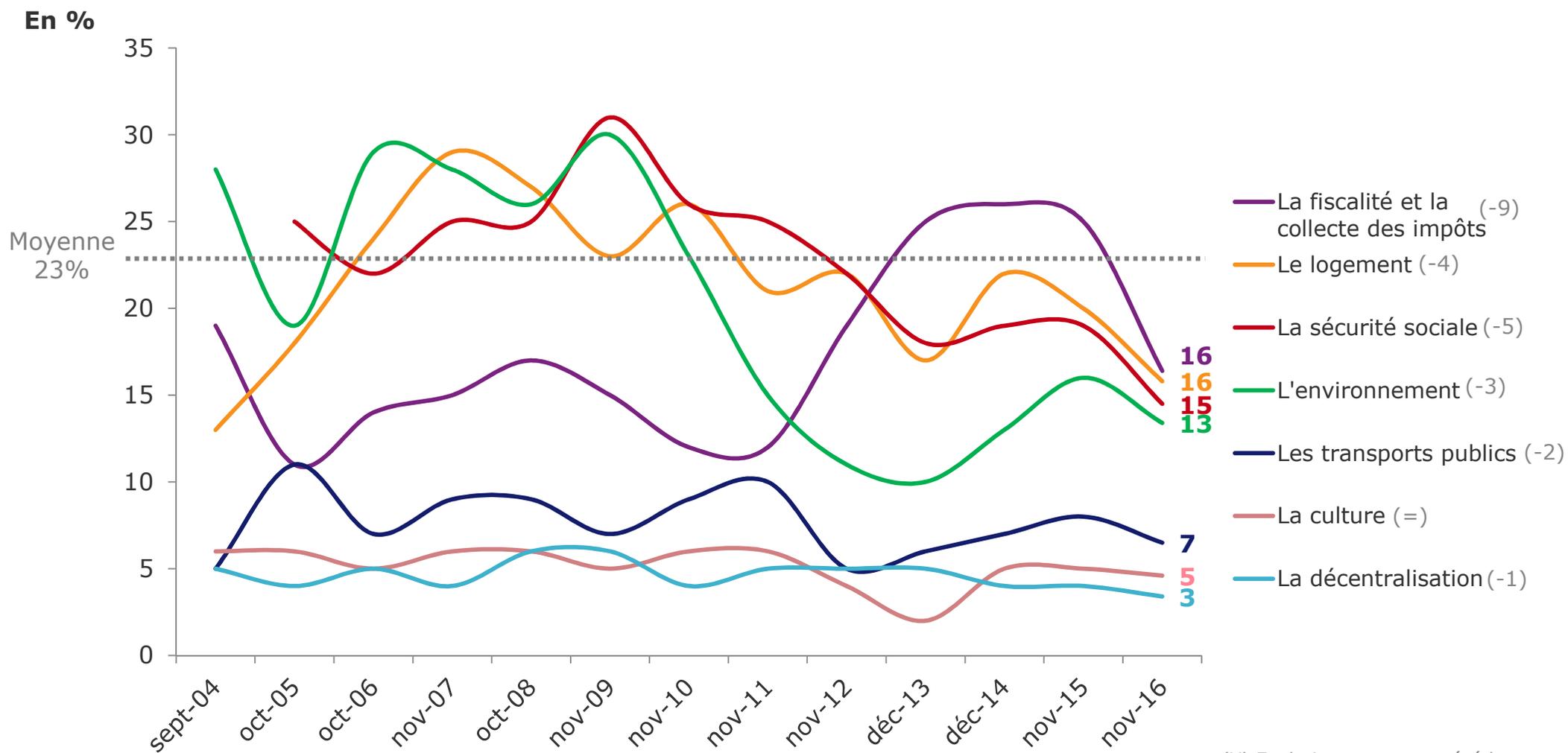


(X) Evolution vs vague précédente

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



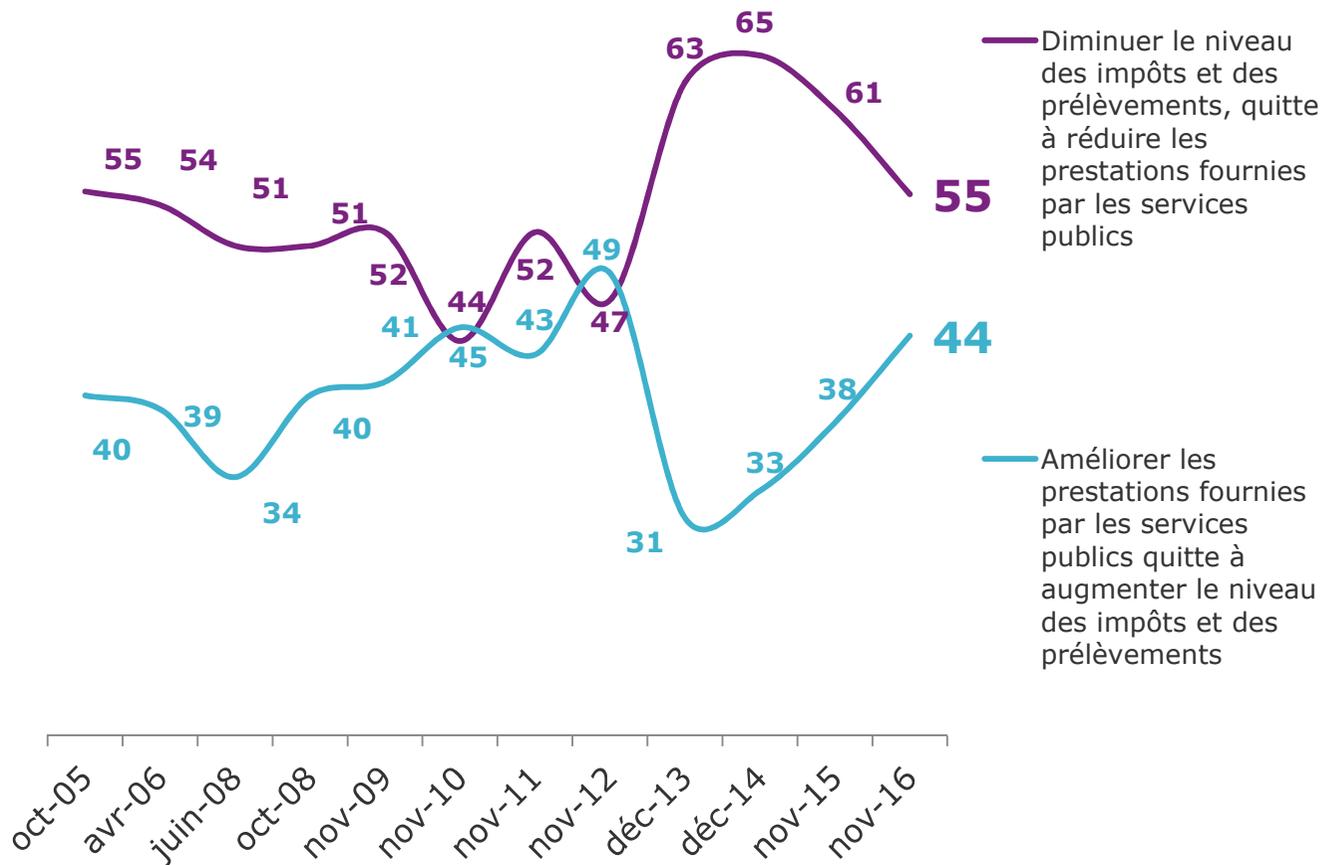
(X) Evolution vs vague précédente

Base : 2572

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

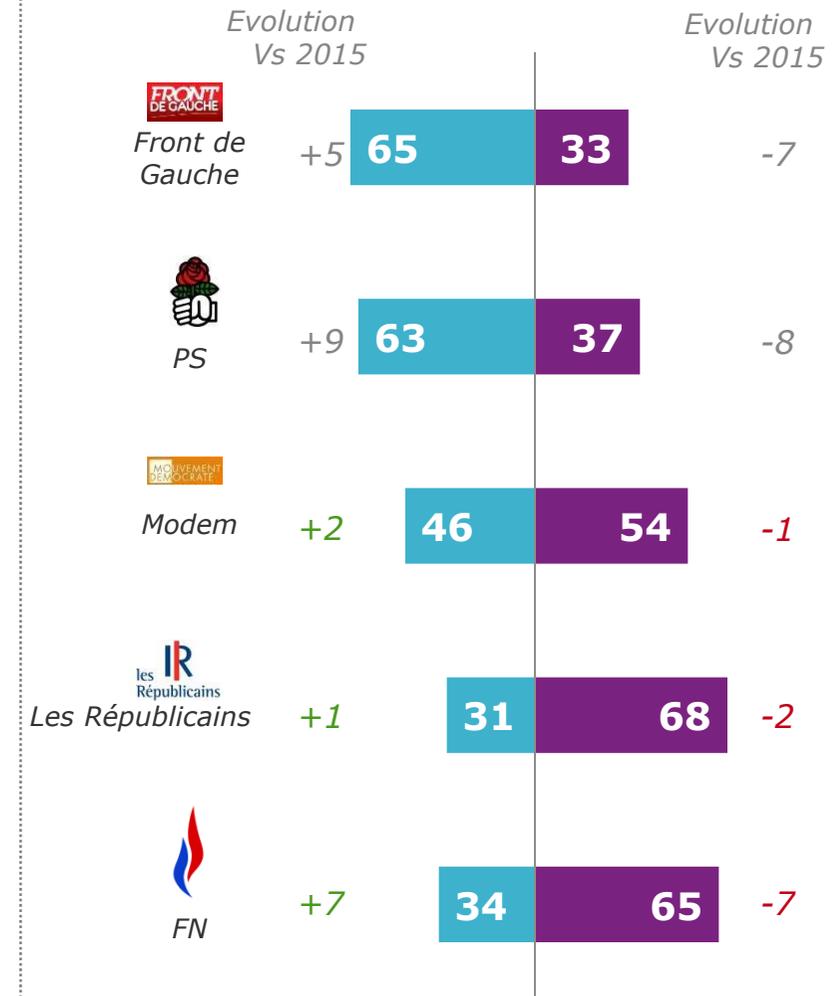
# Le souhait de voir diminuer les impôts au détriment des prestations continue de diminuer, même s'il est encore majoritaire

En %

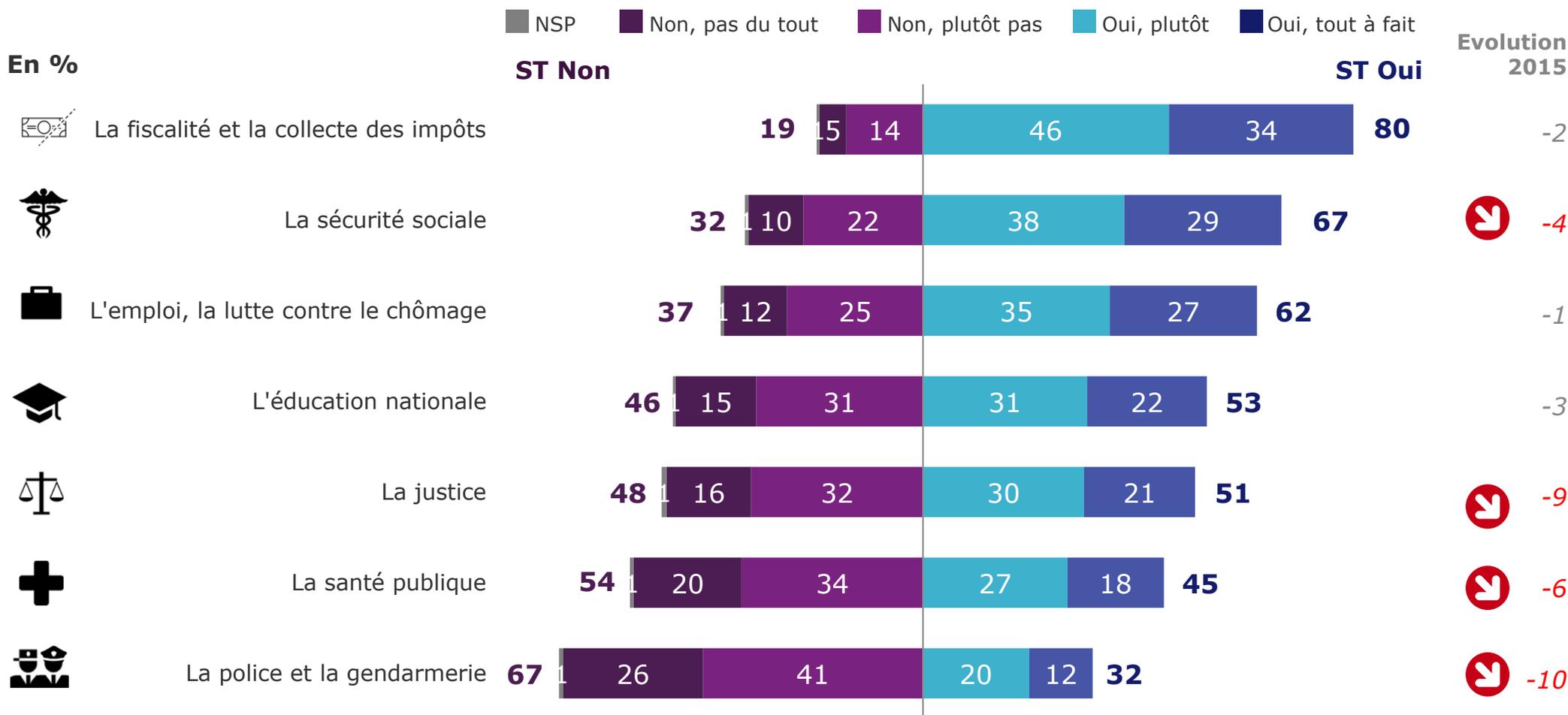


Base : 2572

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



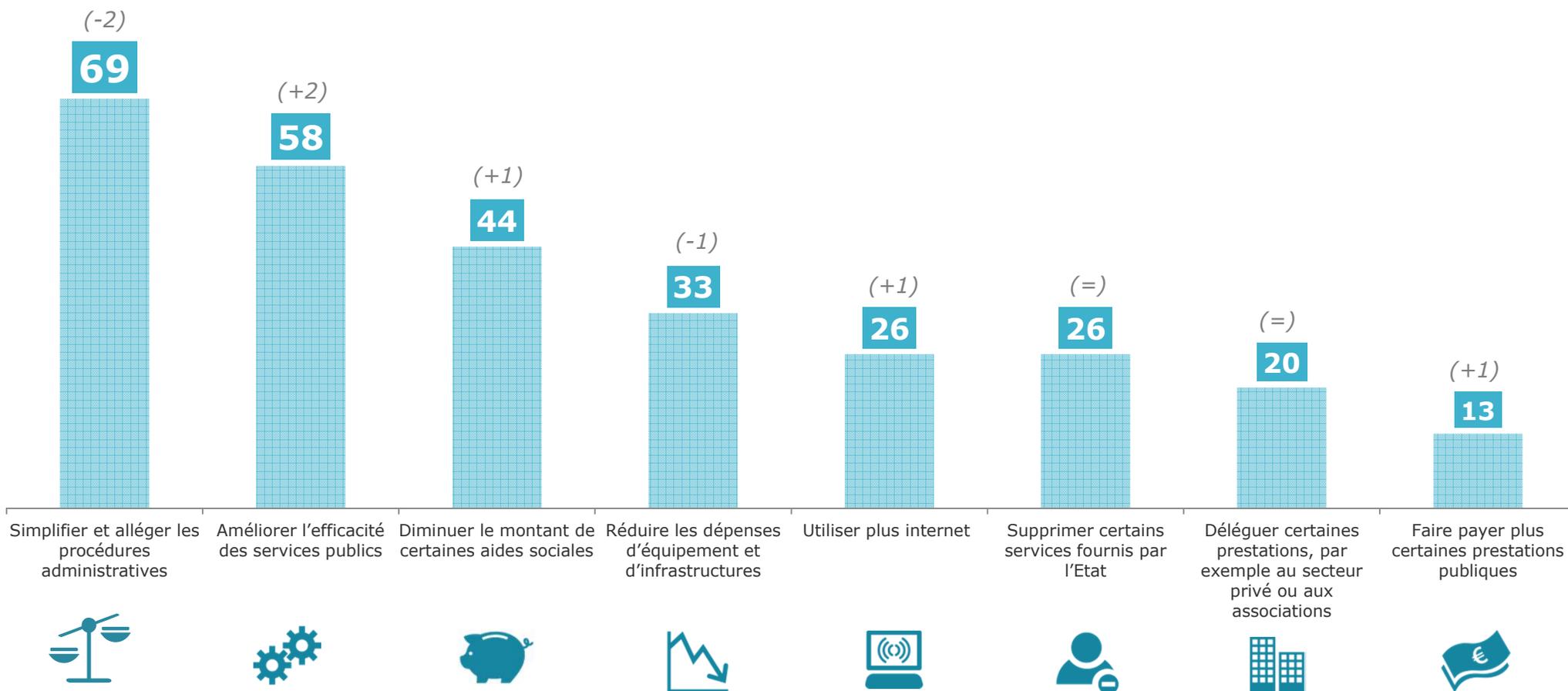
Base : 2572

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<sup>er</sup>, en 2<sup>ème</sup> ou en 3<sup>ème</sup>



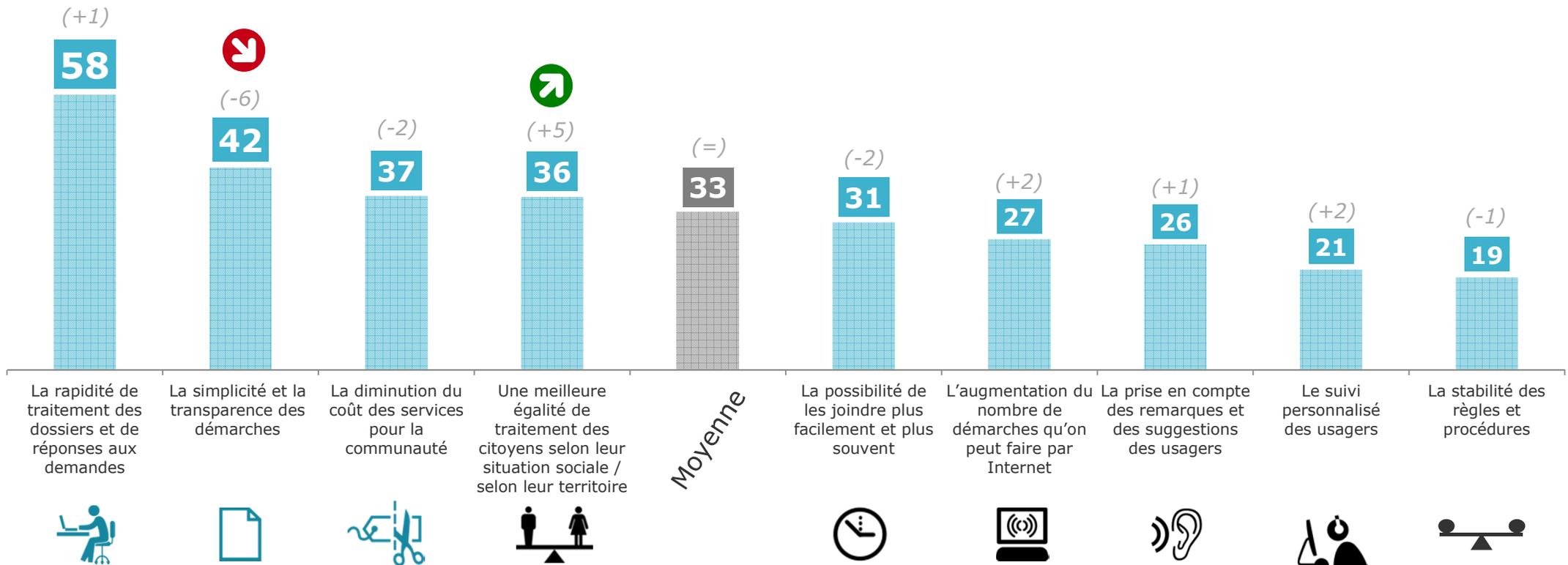
Base : 2572

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 %



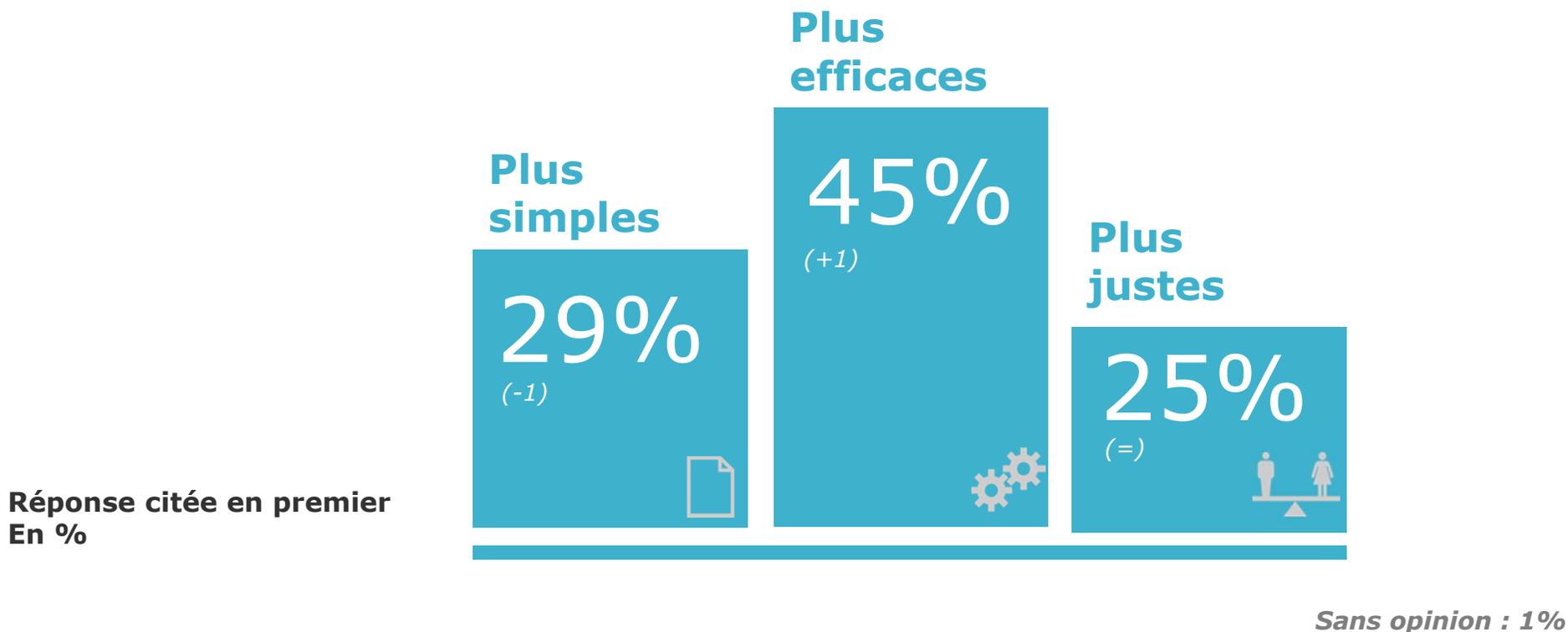
(X) Evolution par rapport à 2015

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...

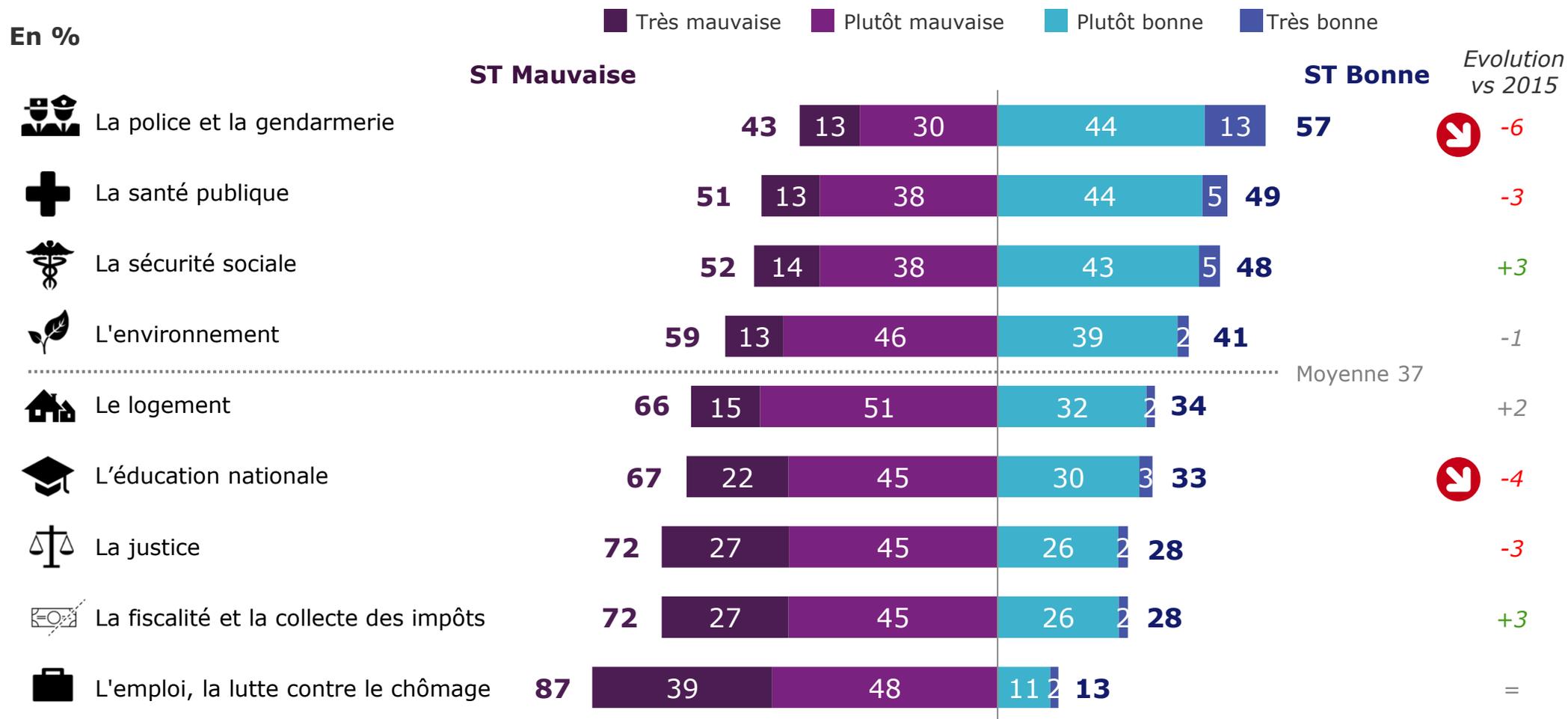


Base : 2572  
Q24. A l'avenir, vous attendez des administrations et services publics qu'ils soient...

# 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



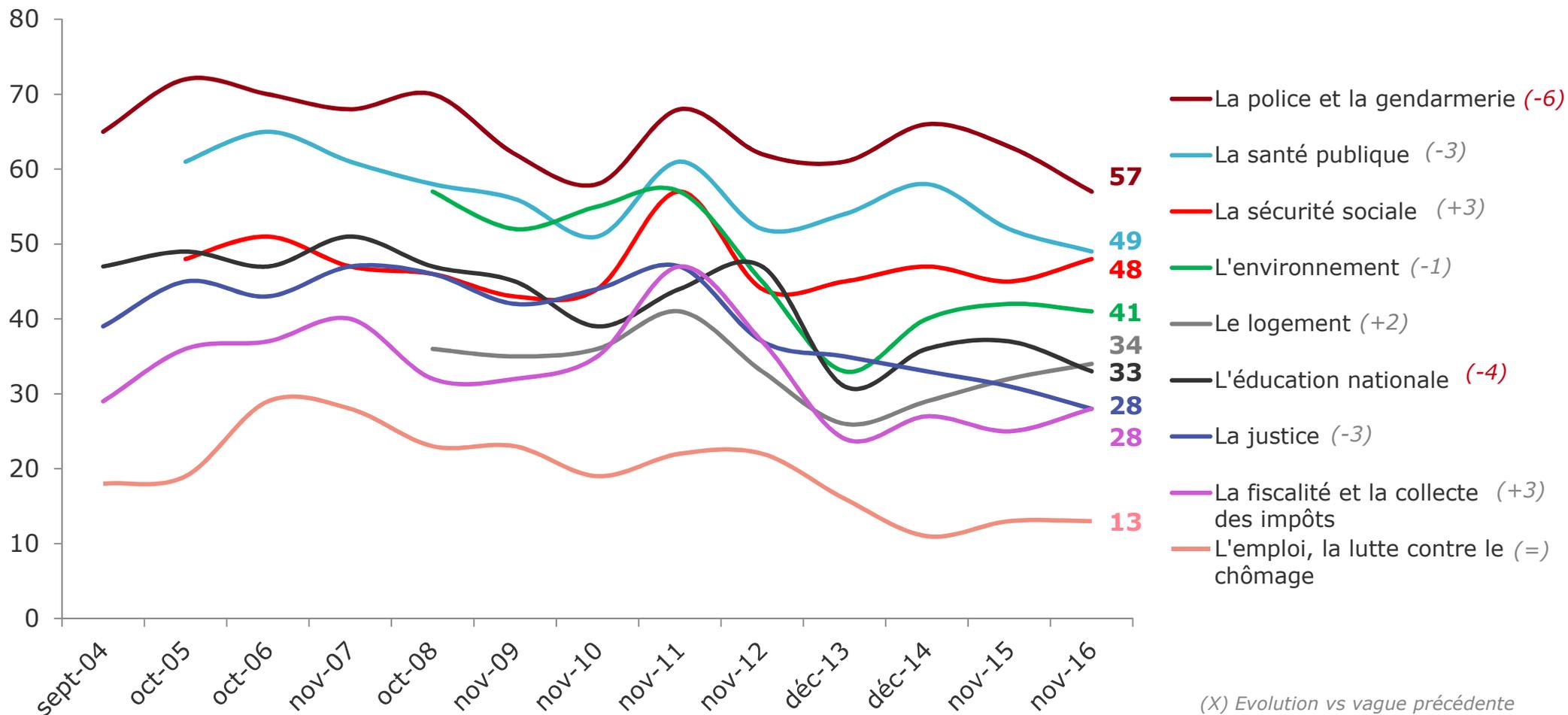
Base : 2572

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

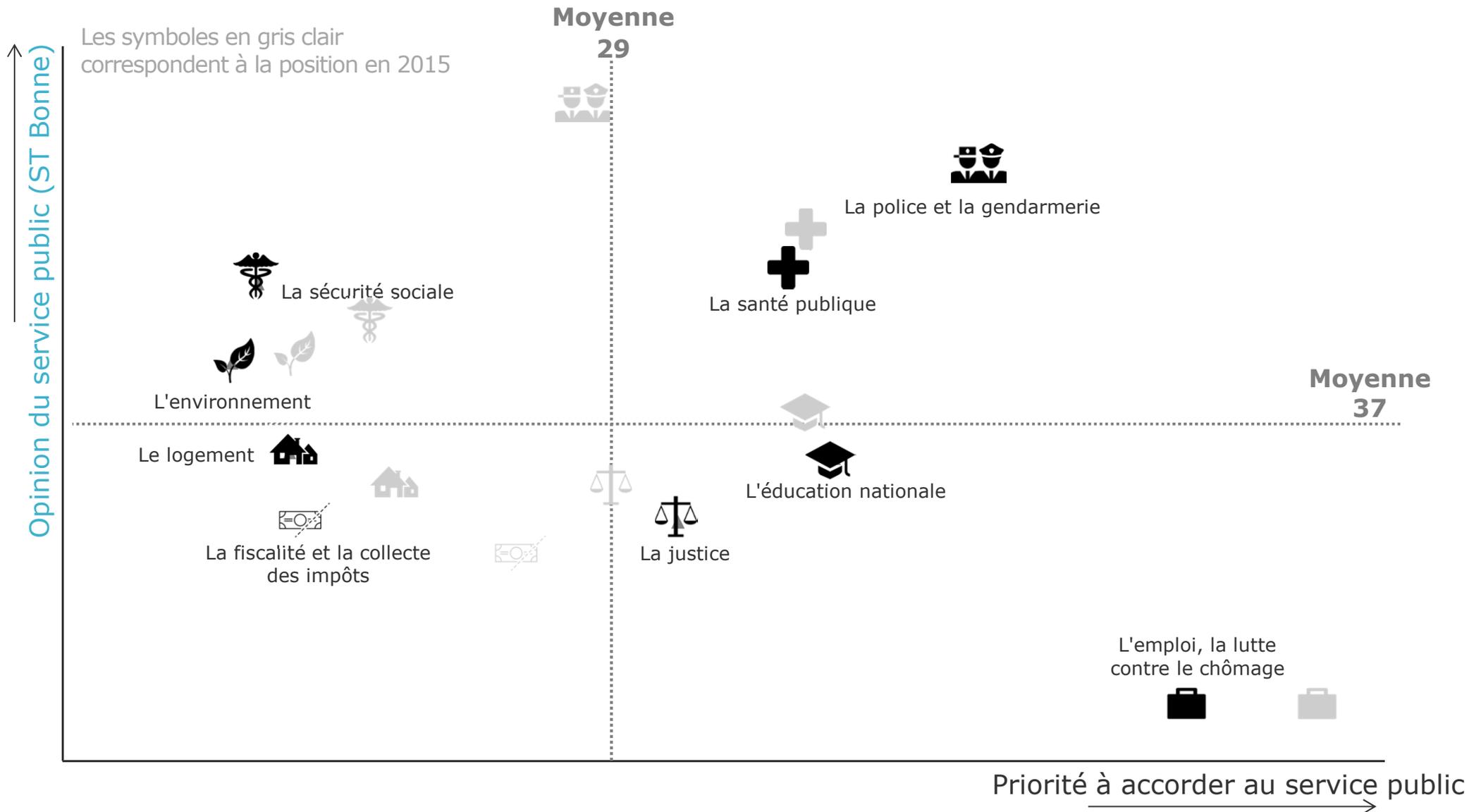
En %



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

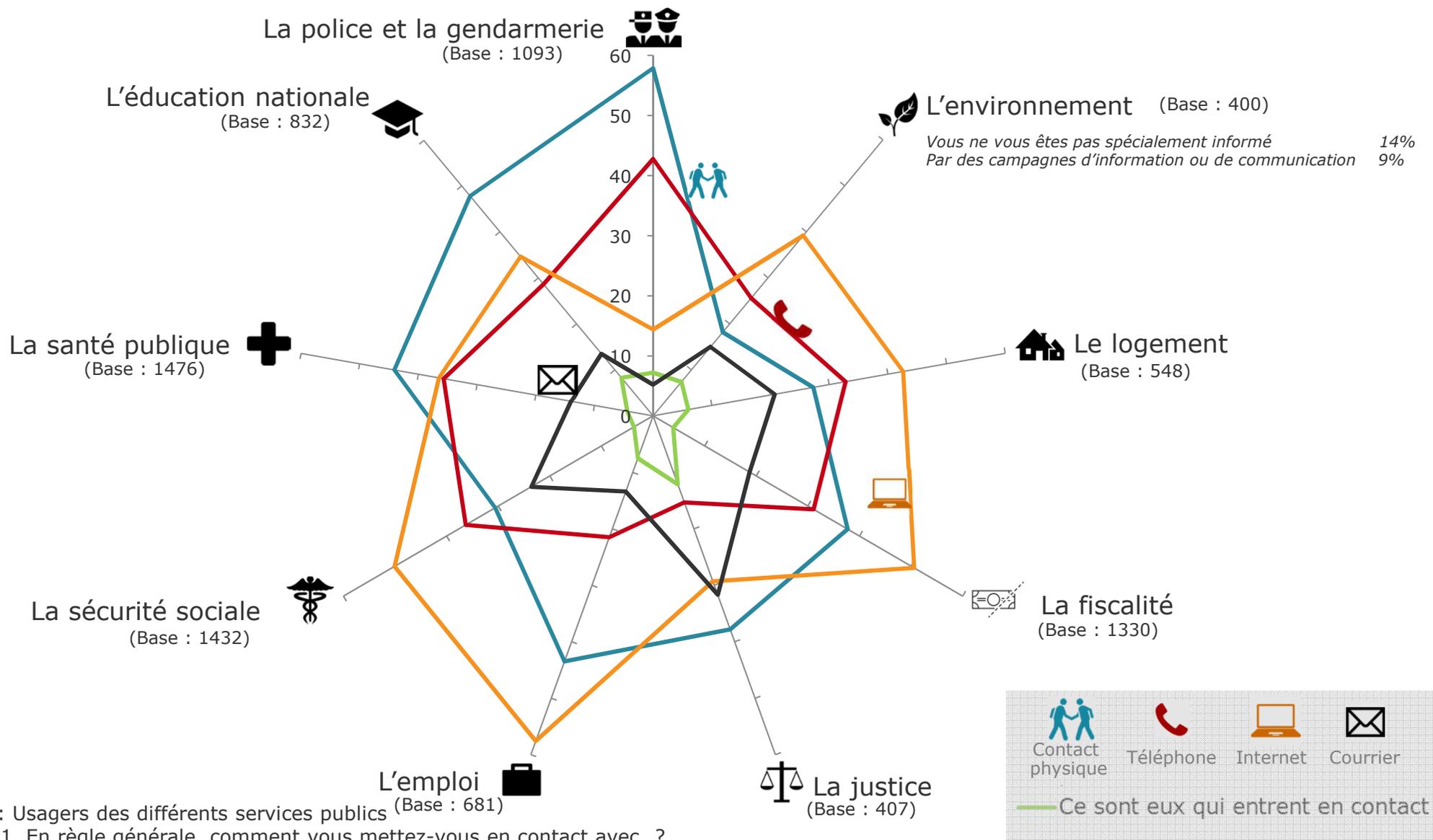


# 3

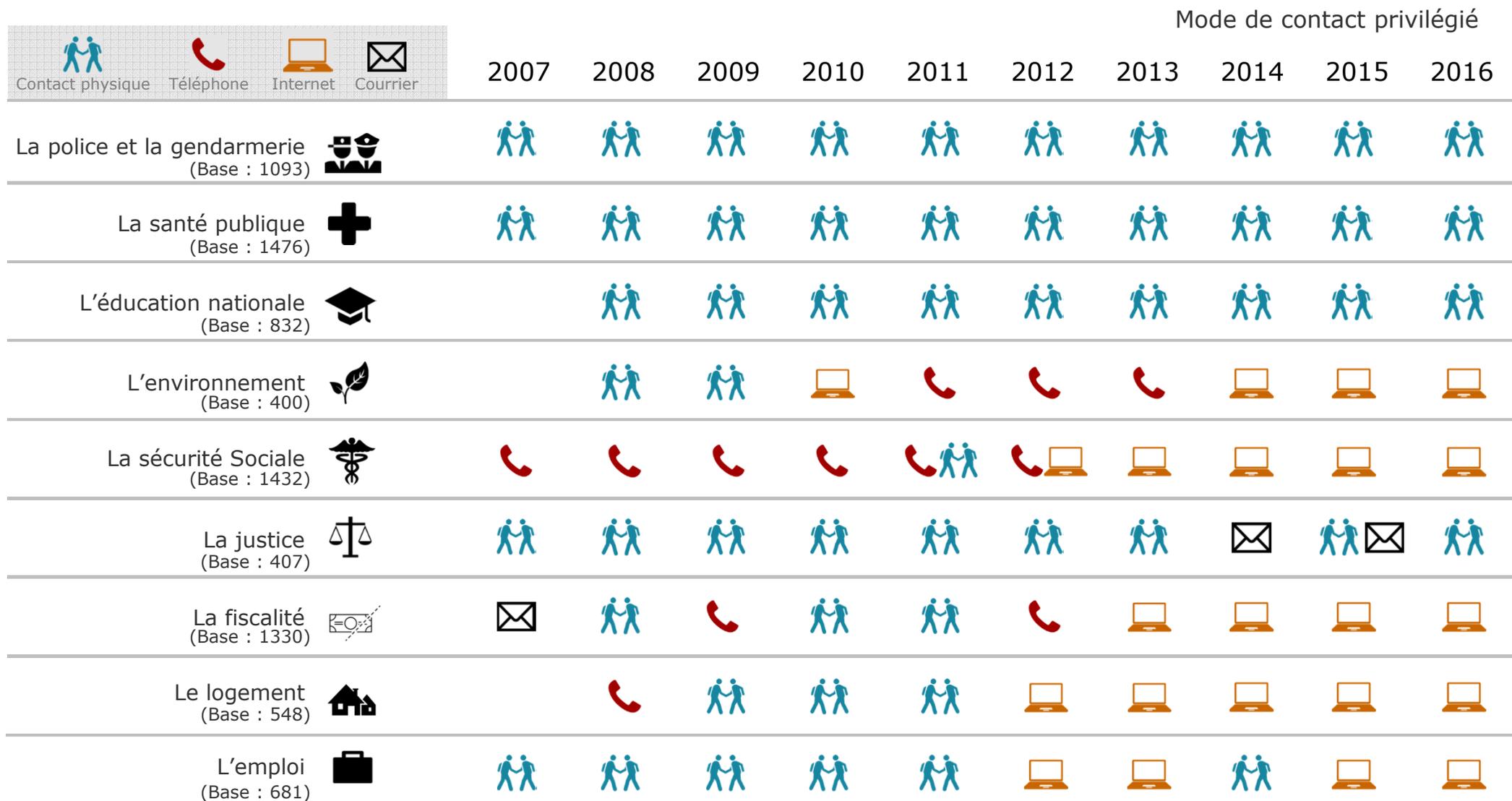
Comparaison de la satisfaction des usagers  
à l'égard des différents services publics

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

En %



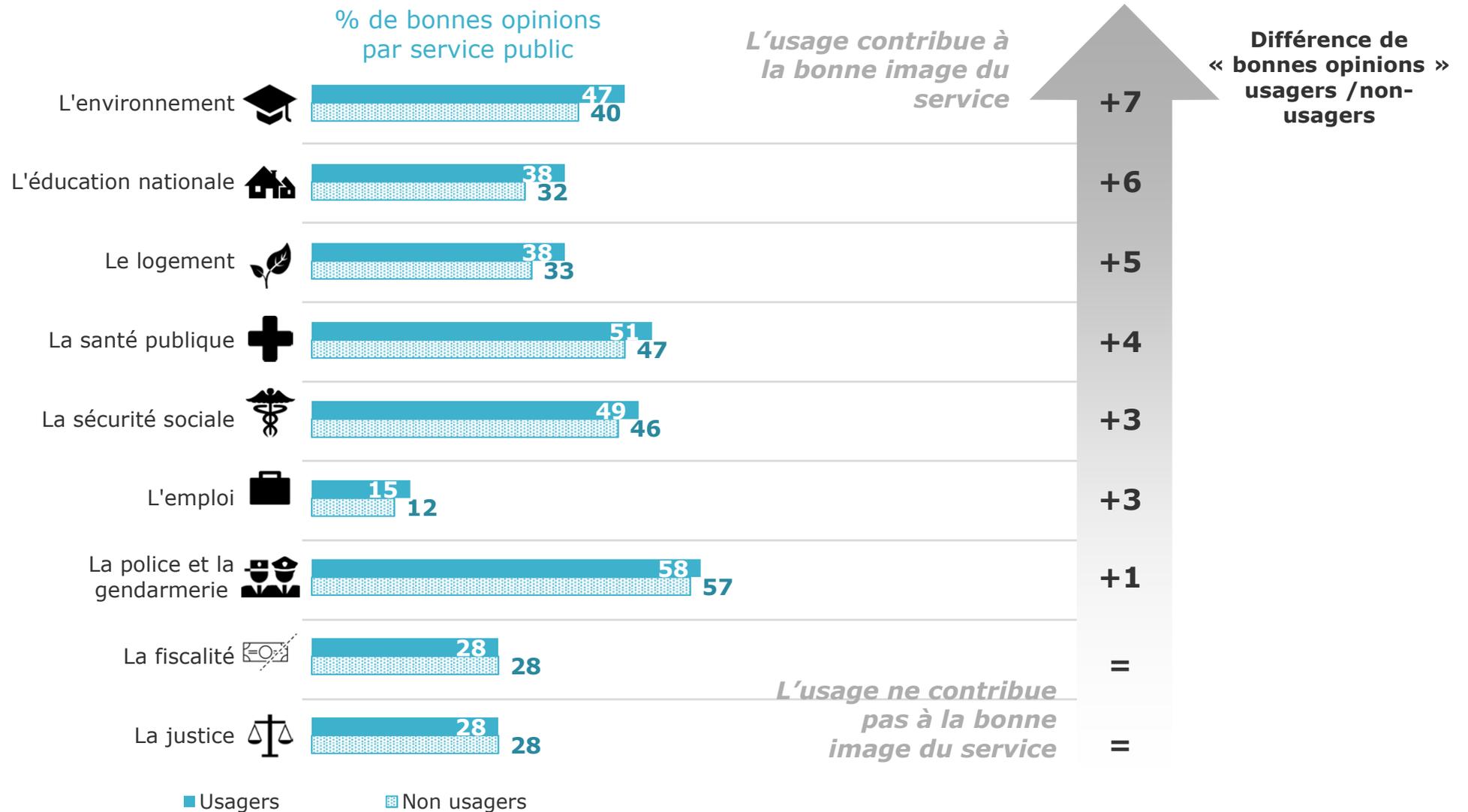
# Le contact par Internet se maintient mais ne se substitue pas au contact physique dans les services où il est le plus ancré



Base : Usagers

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

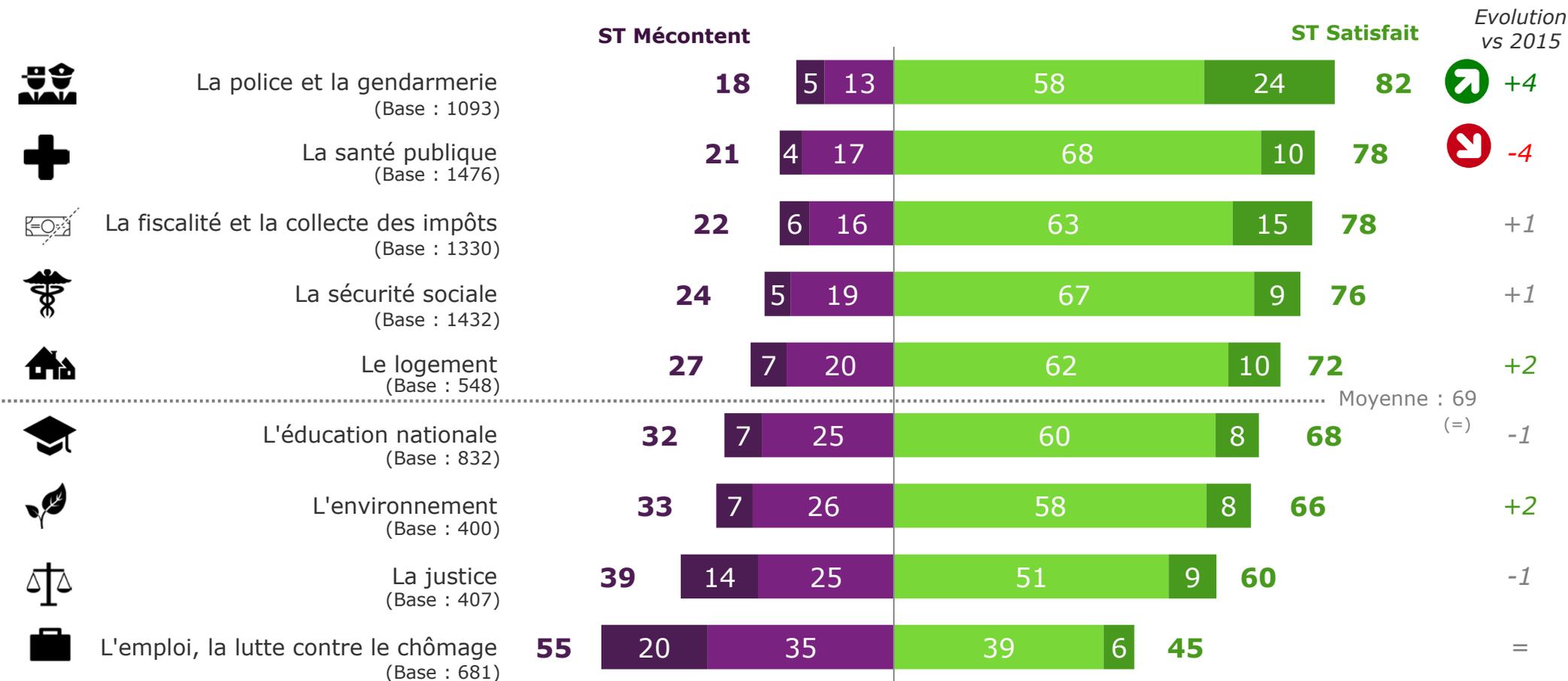
Les usagers ont de manière générale une meilleure opinion de chaque service public que les non-usagers, à l'exception de la police, des impôts et de la justice où l'on observe peu ou pas de différence



# 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

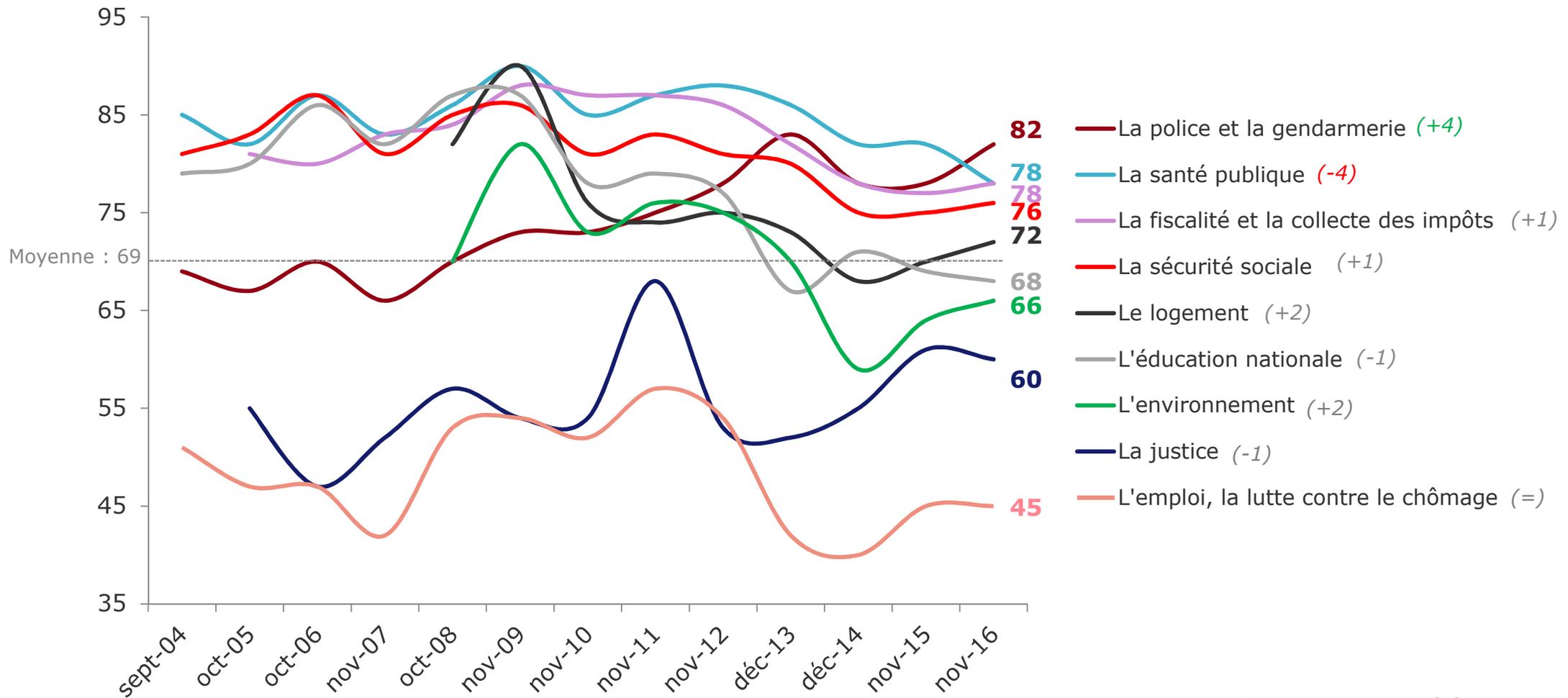


Base : Usagers

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 %

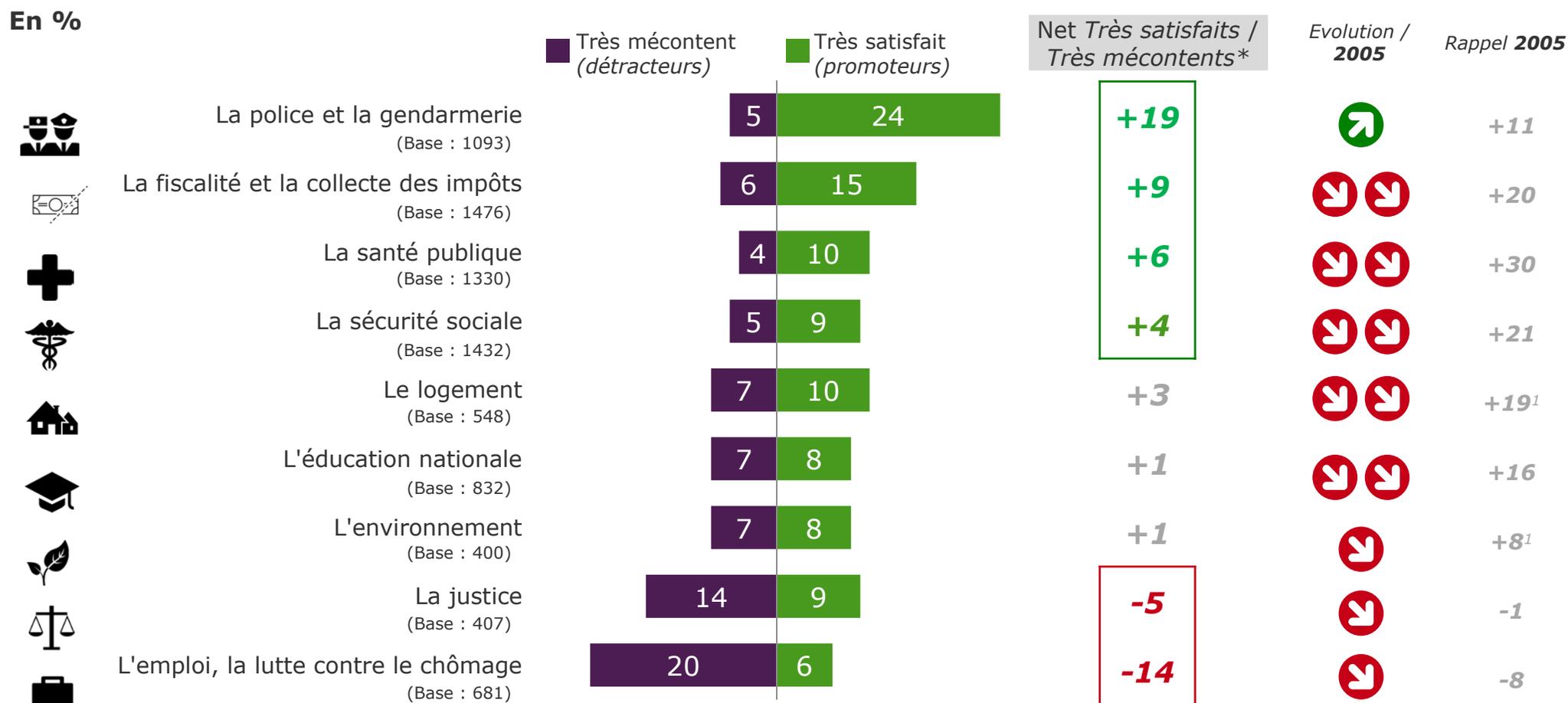


(X) Evolution vs vague précédente

Base : Usagers

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

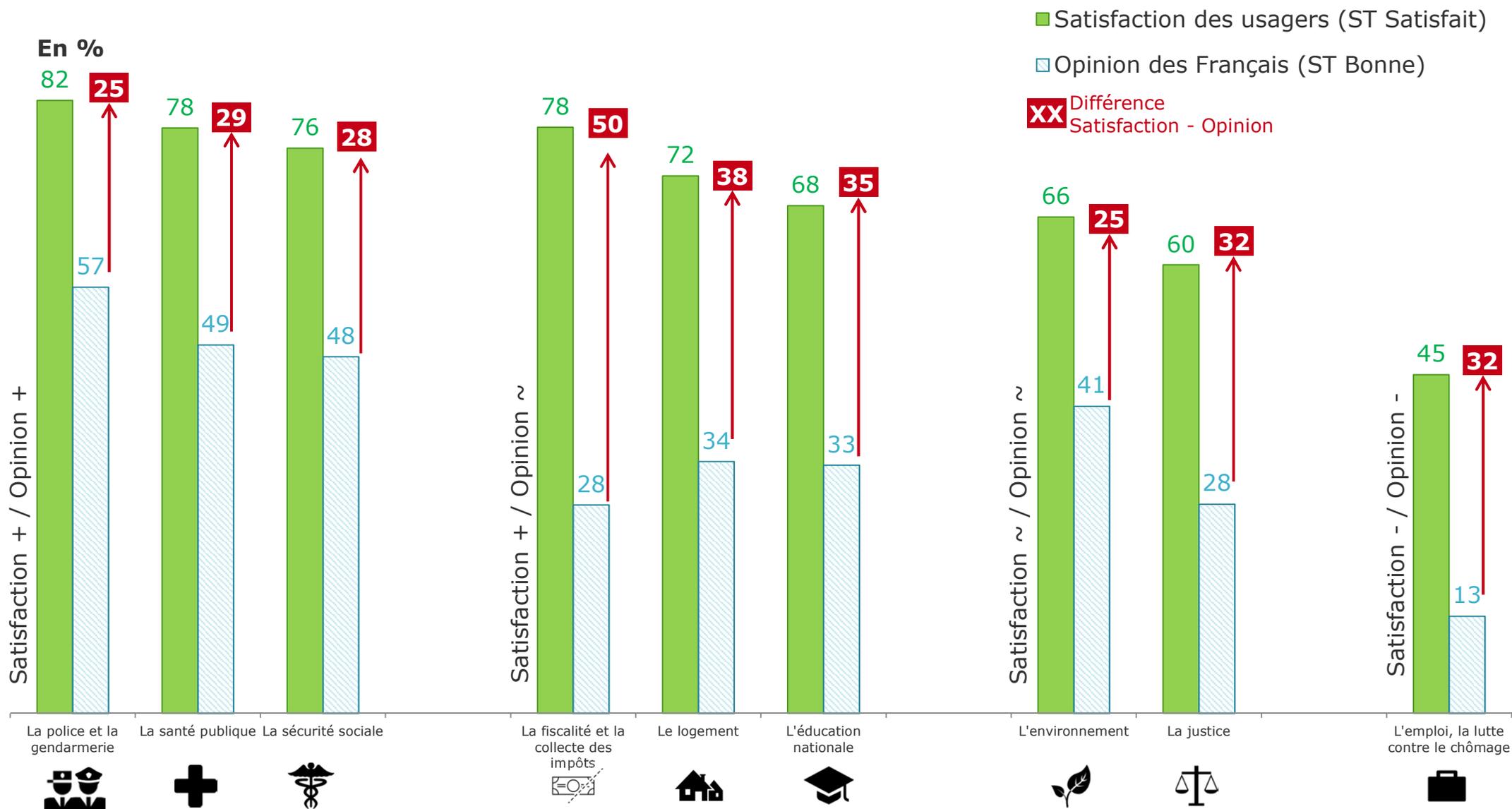
En 11 ans, la différence entre la part d'usagers *très satisfaits* et *très mécontents* recule se dégrade nettement, à l'exception notable de la police et la gendarmerie



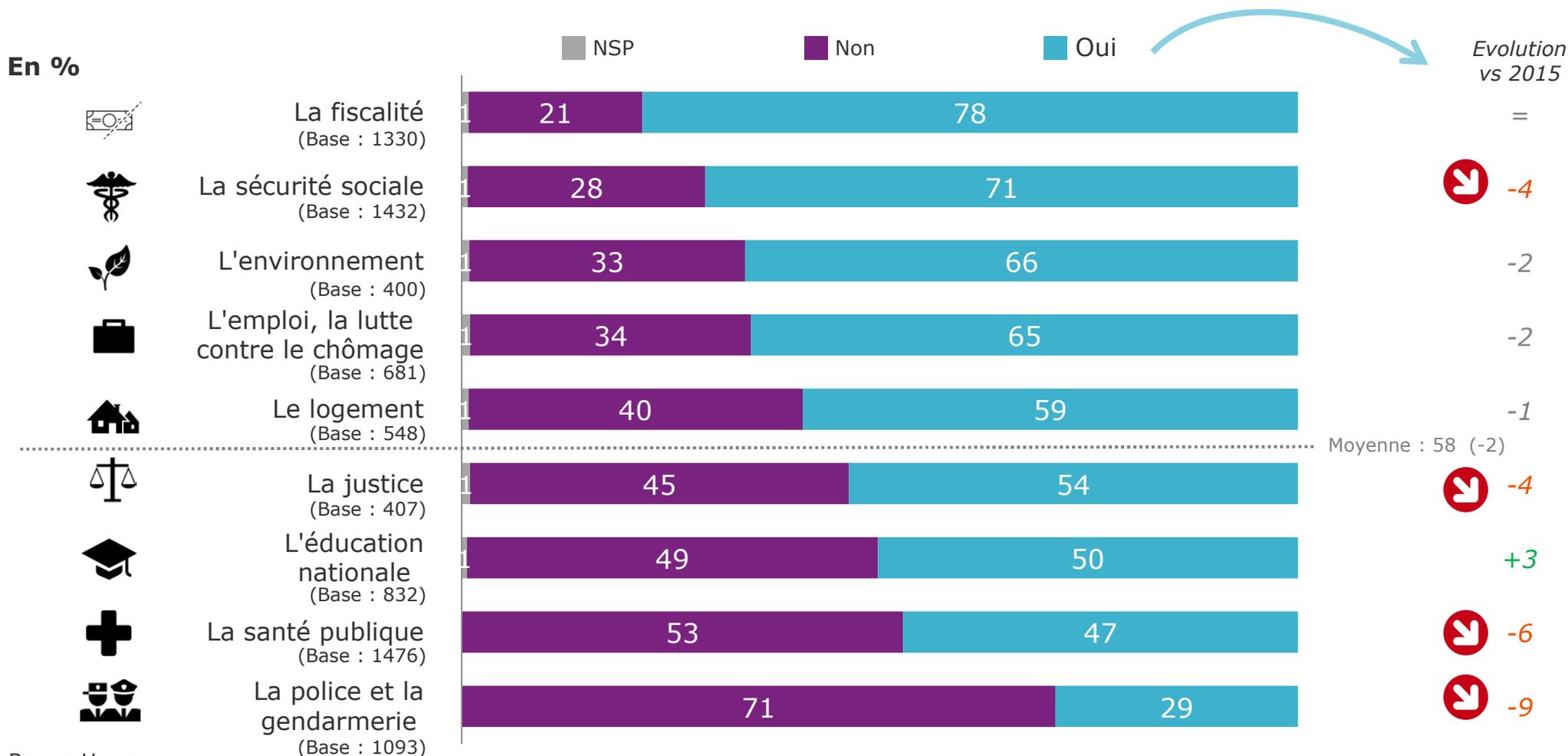
\*Ce net correspond à la différence entre la part d'usagers très satisfaits (les promoteurs) et celle des usagers très mécontents (les détracteurs) de l'action de chaque service public.

<sup>1</sup> 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.



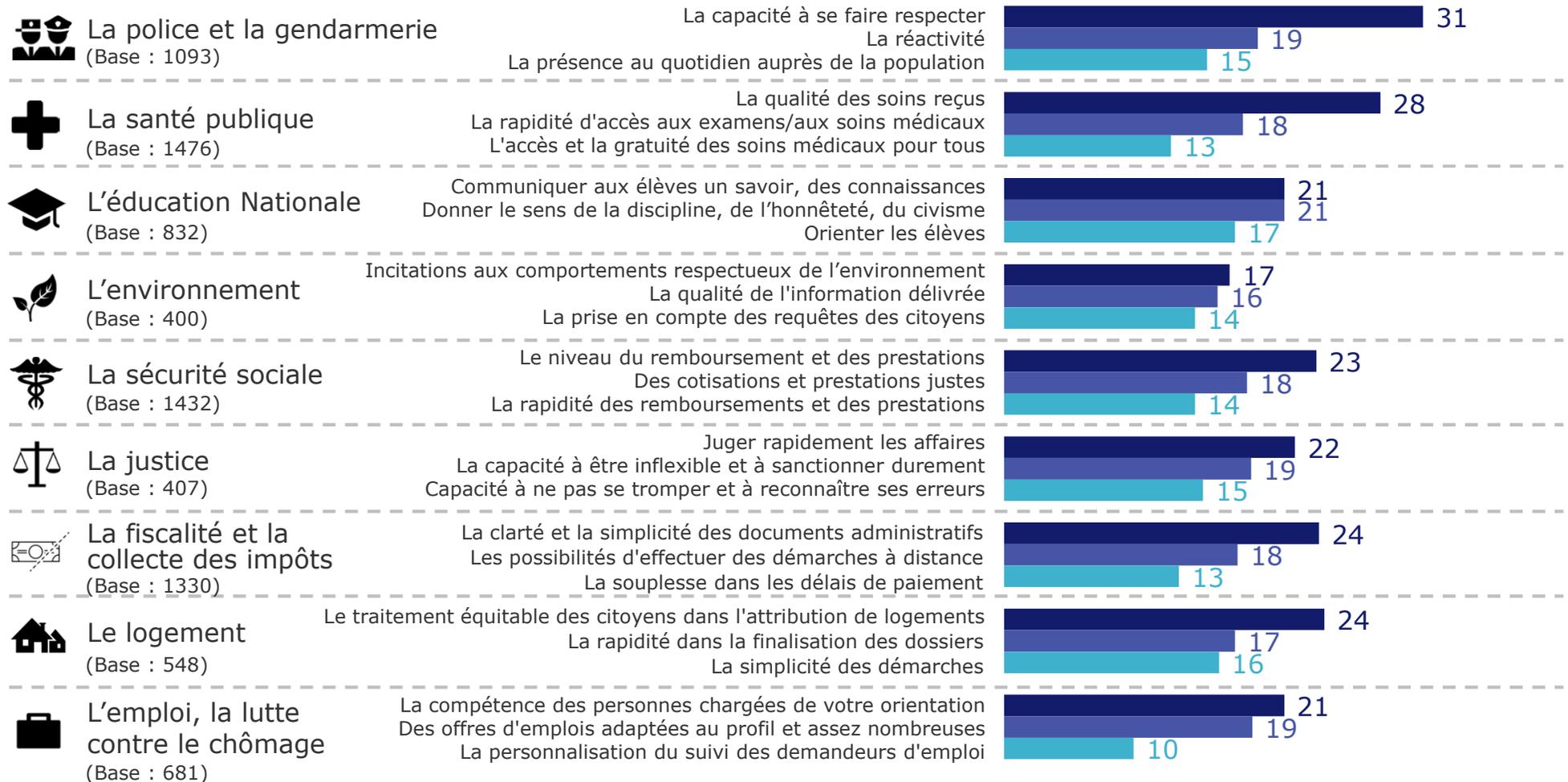
Base : Usagers

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
 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		
 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)
	La police et la gendarmerie	 <b>44</b> 	 <b>57</b> 	 <b>82</b>	29 
	L'éducation nationale	 <b>38</b>	33	68	50
	La santé publique	36	 <b>49</b>	 <b>78</b>	47 
	La sécurité sociale	15	 <b>48</b>	76	 <b>71</b>
	L'emploi, la lutte contre le chômage	 <b>52</b> 	13	45	65
	La justice	32	28	60	54
	La fiscalité	16 	28	 <b>78</b>	 <b>78</b>
	Le logement	16	34	72	59
	L'environnement	13	41	66	 <b>66</b>
<b>MOYENNE</b>		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 
	<b>Taux de citation dans les trois premières priorités</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>52</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>13</b>
<b>Sexe</b>	Homme	47	39	36	14	52	34	16	13	14
	Femme	42	38	36	15	53	30	17	19	13
<b>Age</b>	Moins de 18 ans	<b>40</b>	<b>58</b>	<b>31</b>	12	<b>56</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	18	11
	18 à 24 ans	<b>29</b>	35	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>60</b>	<b>25</b>	17	<b>26</b>	15
	25 à 34 ans	<b>33</b>	35	36	17	54	29	18	<b>21</b>	<b>18</b>
	35 à 49 ans	<b>48</b>	38	35	16	49	31	18	19	12
	50 à 64 ans	<b>49</b>	36	<b>40</b>	13	54	<b>37</b>	16	<b>12</b>	11
	65 ans et plus	<b>50</b>	41	<b>40</b>	<b>10</b>	49	33	16	<b>9</b>	14
<b>Catégorie d'agglomération</b>	Rural	44	39	39	12	54	30	16	15	12
	2.000 à 20.000 hab.	45	35	36	17	51	33	<b>20</b>	14	<b>18</b>
	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	<b>49</b>	<b>42</b>	36	<b>10</b>	49	31	17	14	12
<b>Région</b>	Région Parisienne	<b>49</b>	<b>42</b>	36	<b>11</b>	49	30	17	13	12
	Province	43	37	36	15	53	32	16	16	14
<b>Profession de l'interviewé</b>	ST CSP+	44	<b>42</b>	38	14	51	31	17	13	15
	ST CSP-	41	<b>30</b>	34	17	55	31	18	<b>22</b>	13
	ST Inactif, retraité	46	40	36	13	52	33	15	14	13
<b>Niveau de diplôme</b>	ST Sans diplôme	<b>49</b>	<b>23</b>	39	16	<b>46</b>	<b>36</b>	16	<b>22</b>	16
	ST BEPC, BEP, CAP	46	<b>33</b>	<b>32</b>	16	54	34	17	19	13
	ST Bac	42	35	34	15	55	31	16	<b>20</b>	14
	ST Enseignement supérieur	44	<b>44</b>	<b>40</b>	14	51	31	17	<b>11</b>	13
<b>Préférence partisane</b>	Front de Gauche (PC, PG)	<b>19</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>22</b>	54	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
	Parti socialiste	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>43</b>	15	53	<b>27</b>	15	16	14
	MoDem	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>48</b>	32	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
	Les Républicains (UMP)	<b>61</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	52	<b>36</b>	18	10	<b>9</b>
	FN	<b>59</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	12	<b>47</b>	<b>44</b>	18	17	<b>8</b>

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

\*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
<b>Sexe</b>	Homme	83	69	80	74	42	58	78	70	63
	Femme	81	67	77	77	48	62	79	73	70
<b>Age</b>	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
<b>Catégorie d'agglomération</b>	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
<b>Région UDA</b>	Région Parisienne	80	62	76	73	45	55	79	61	58
	Province	82	69	79	76	45	61	78	74	69
<b>Profession de l'interviewé</b>	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
<b>Niveau de diplôme</b>	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
<b>Préférence partisane</b>	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 – 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)**

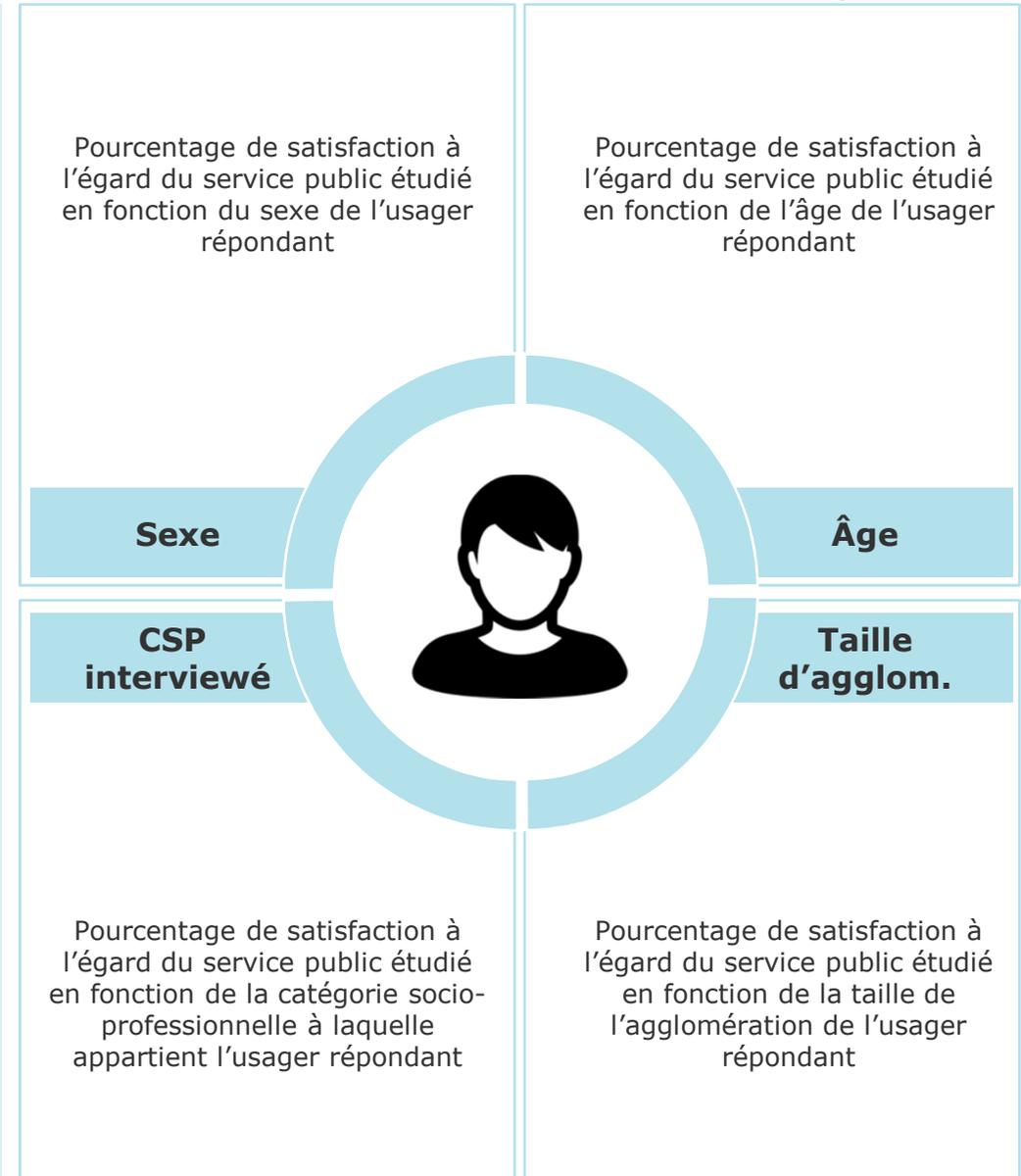
En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de... [service public étudié] ?

**Oui** (moyenne des neuf services publics)

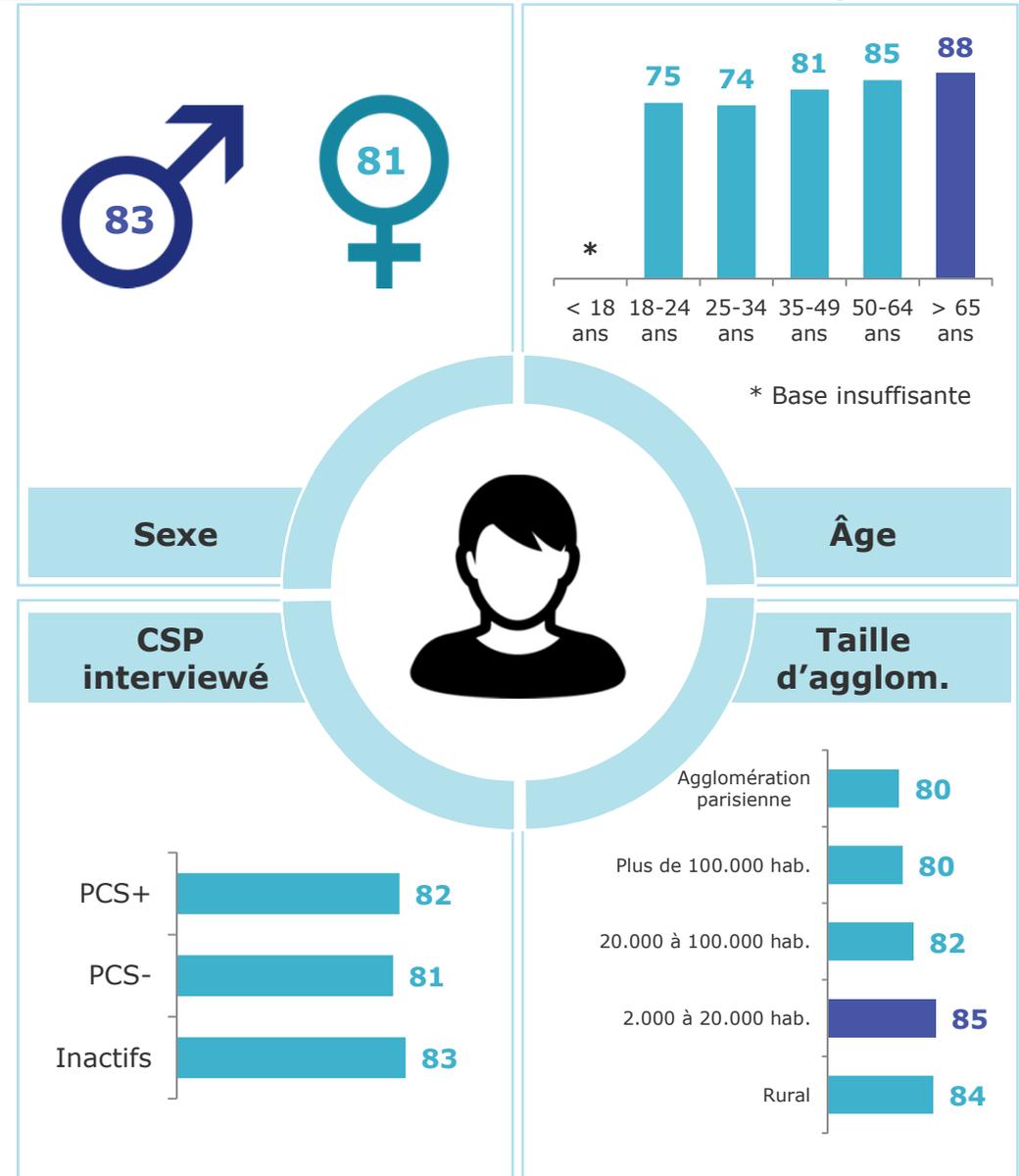
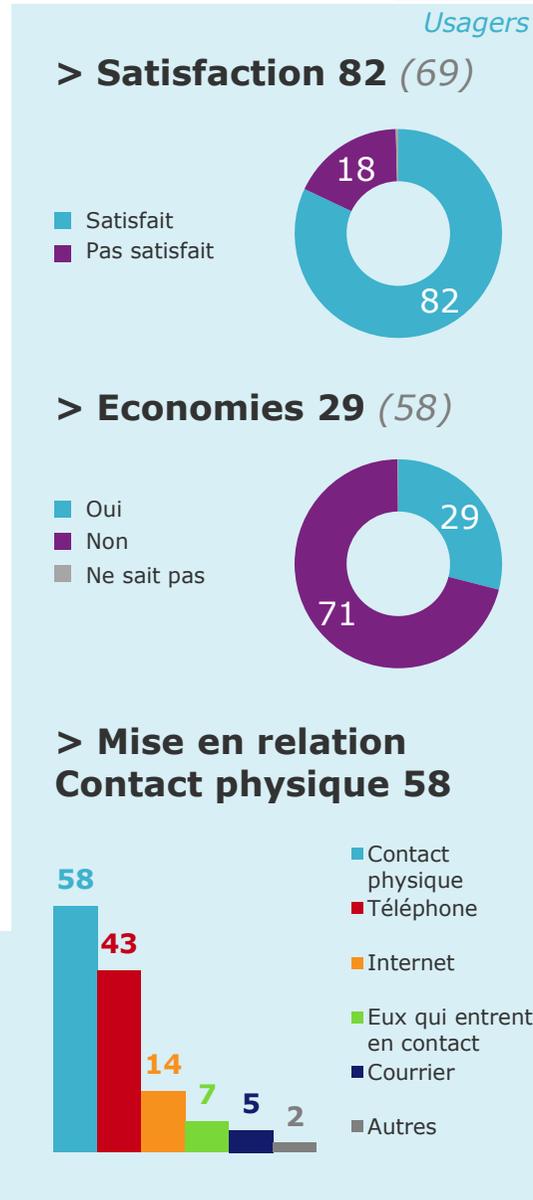
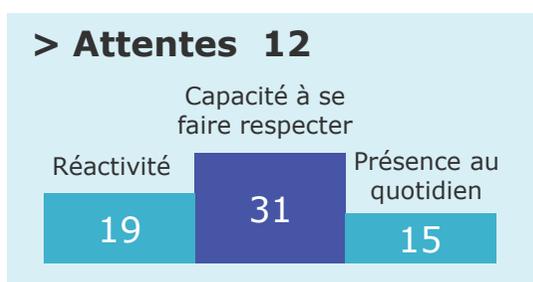
**> Mise en relation**  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX **xx**

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

**Moyen majoritaire score**



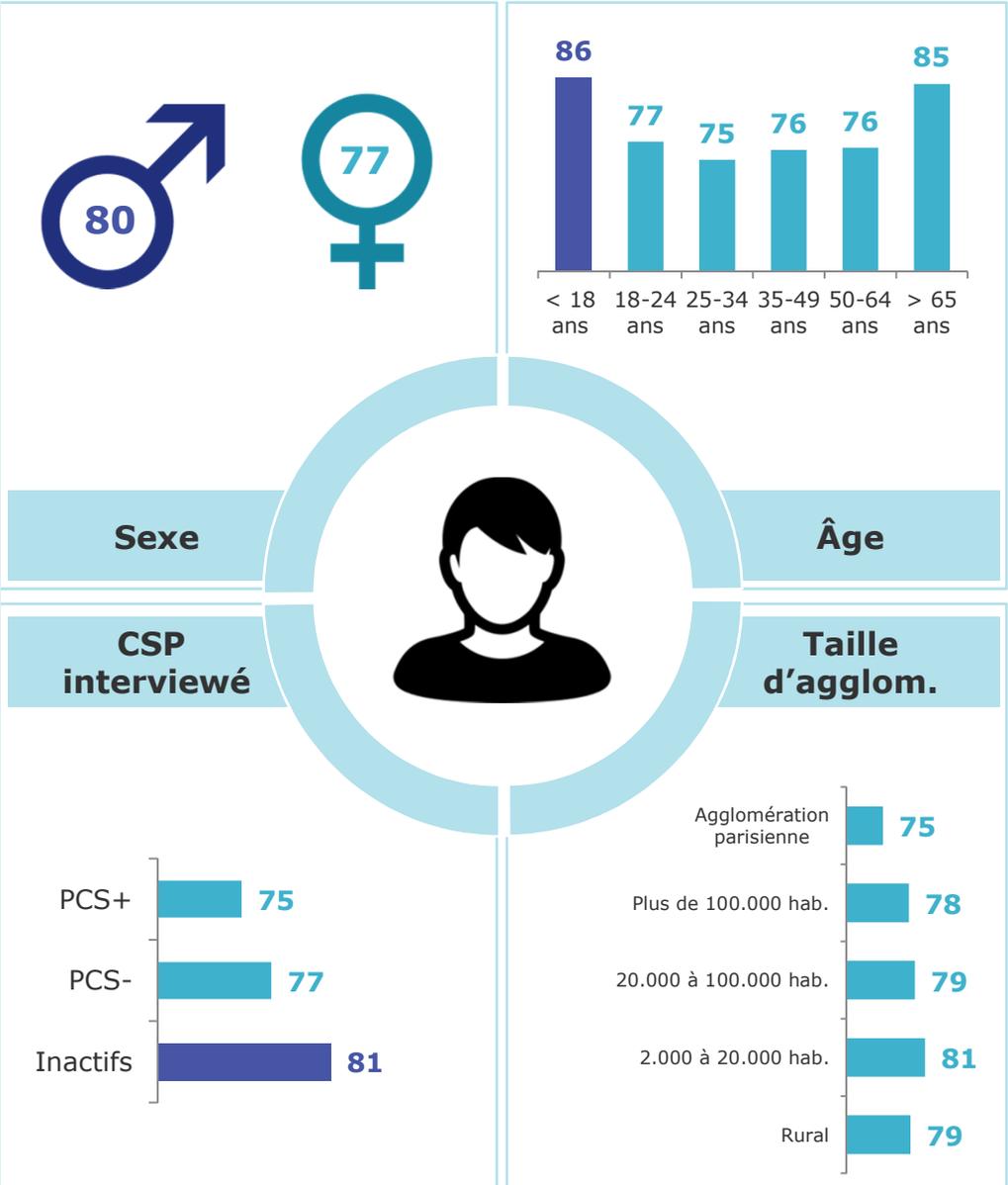
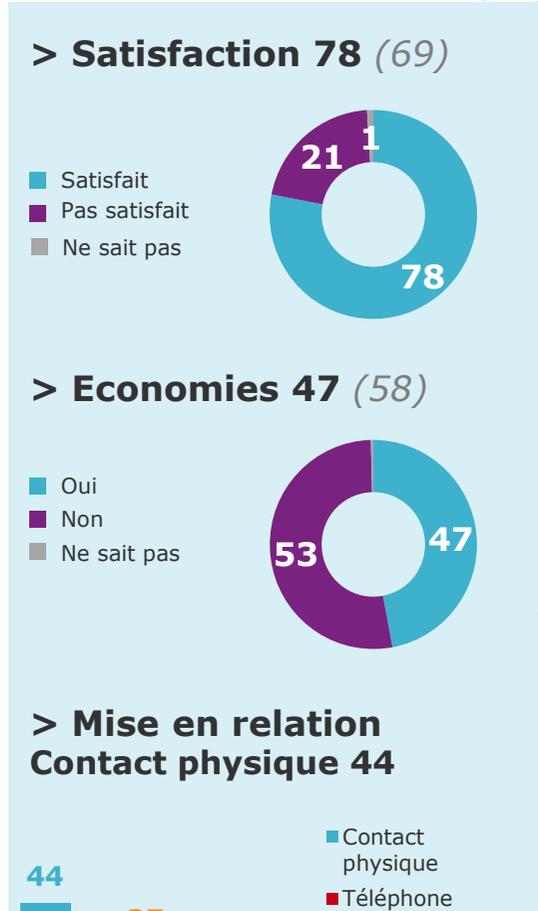
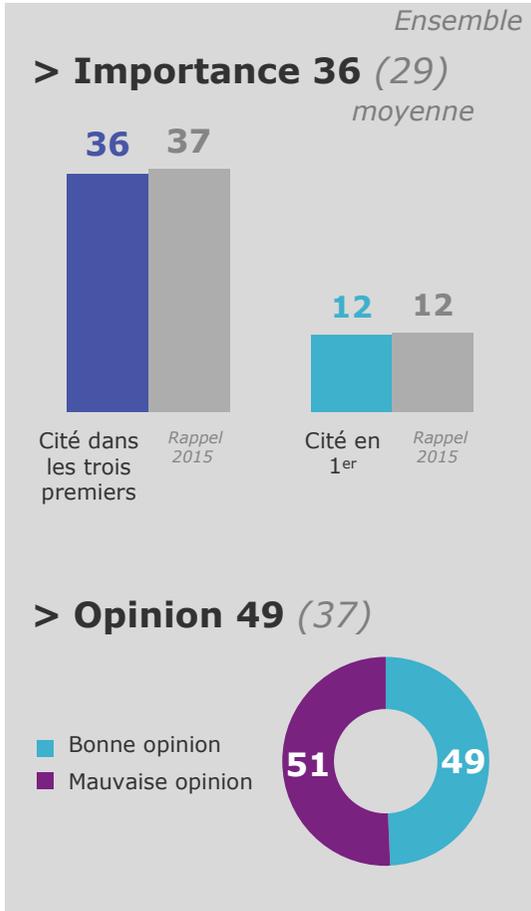
# Synthèse - Police et gendarmerie

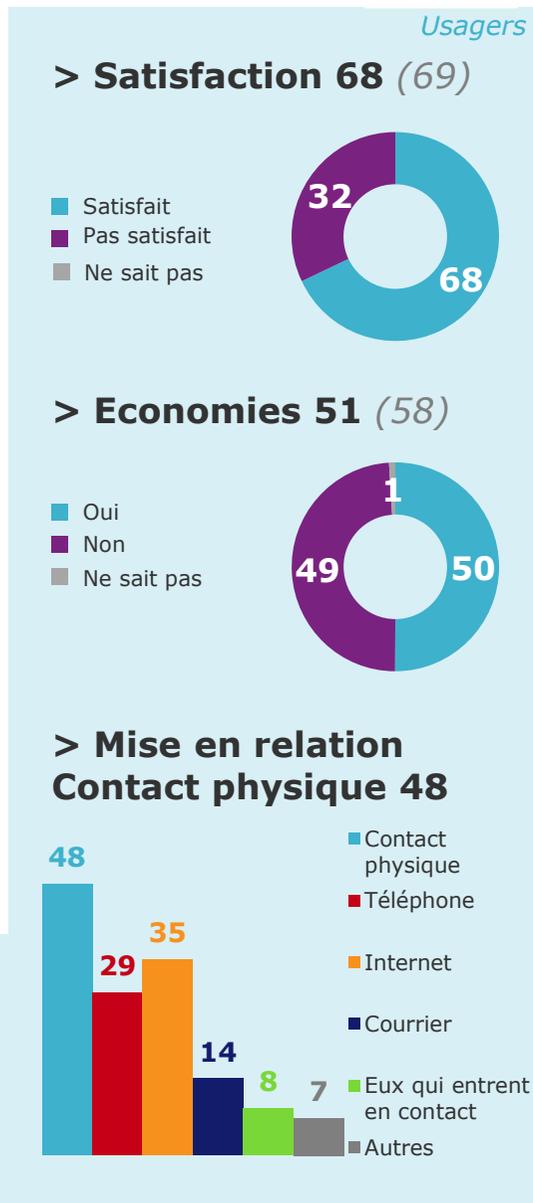
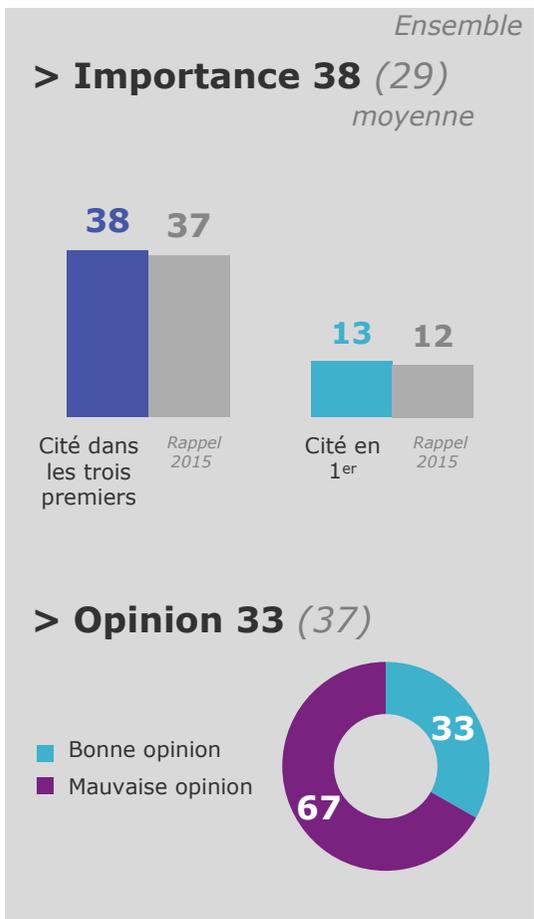




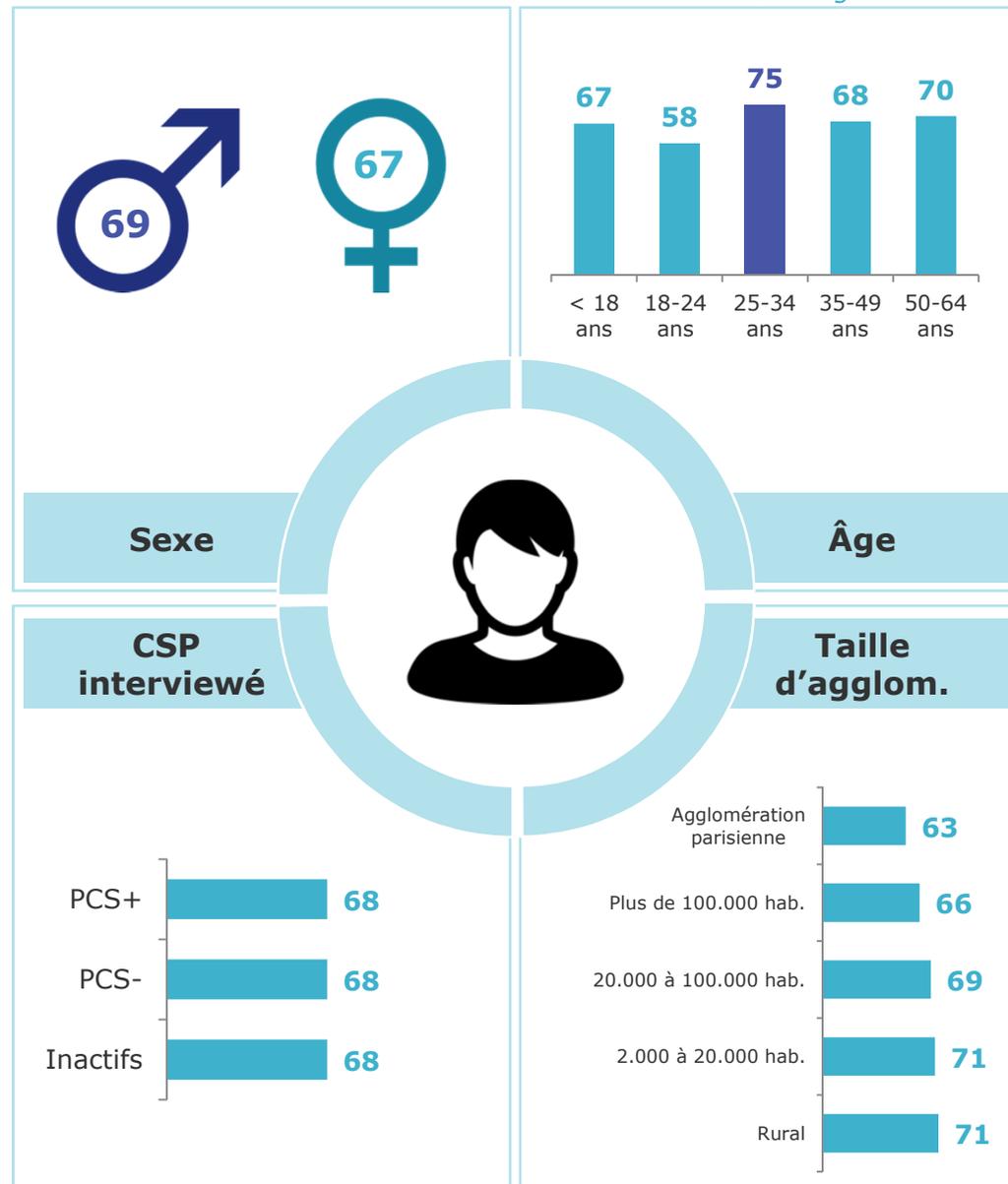
Usagers

Profil des usagers satisfaits

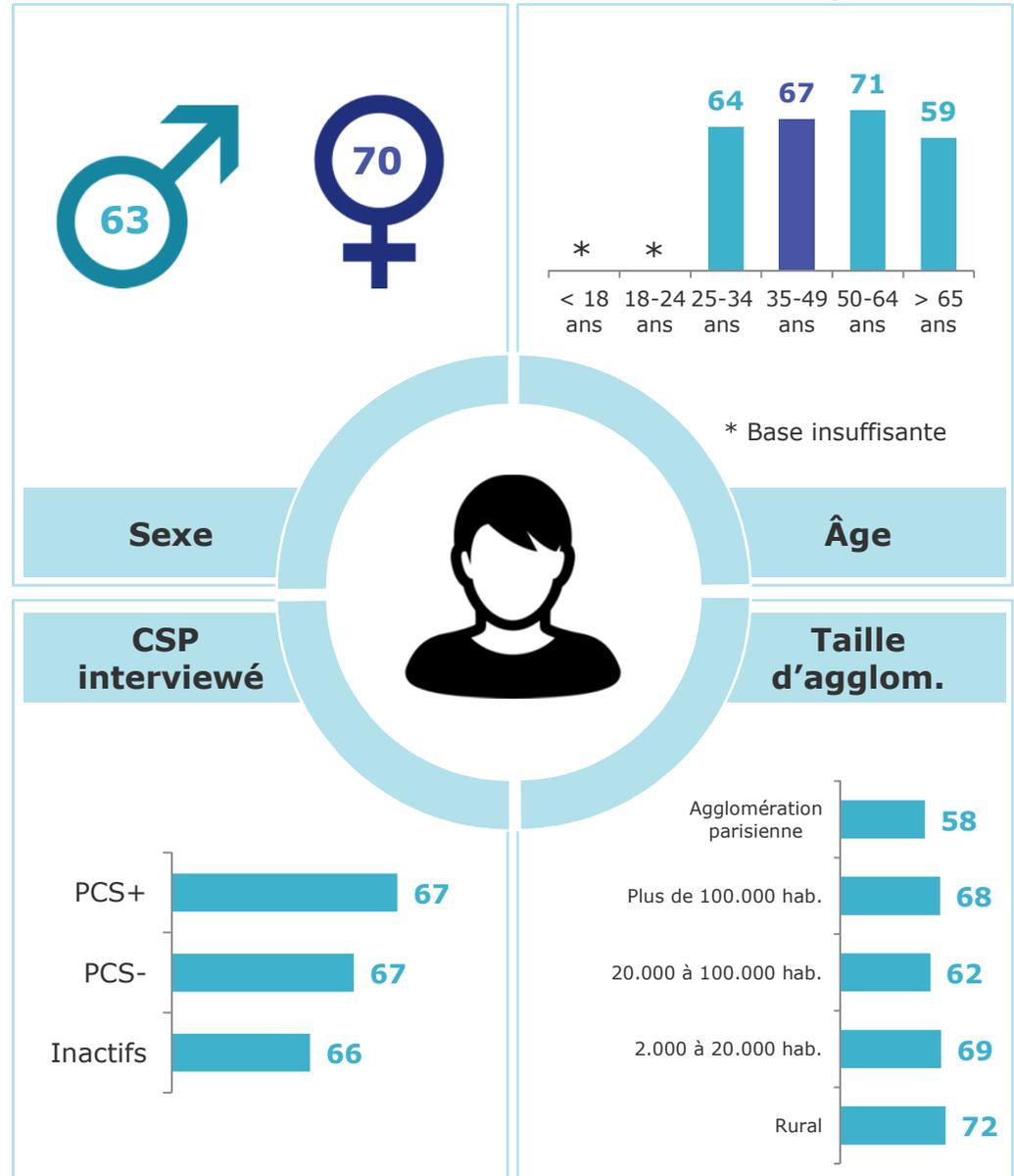
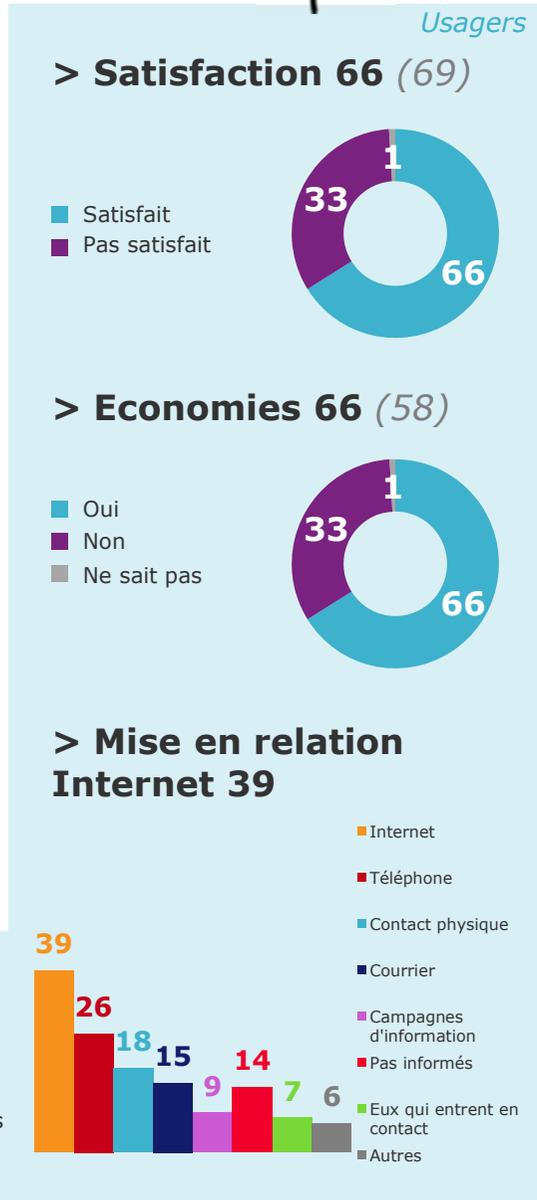
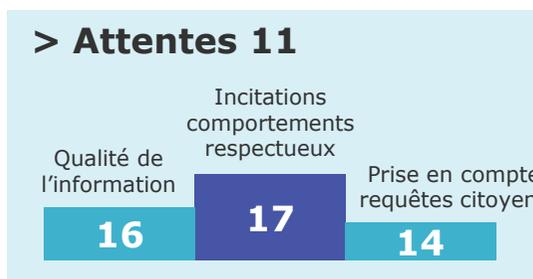
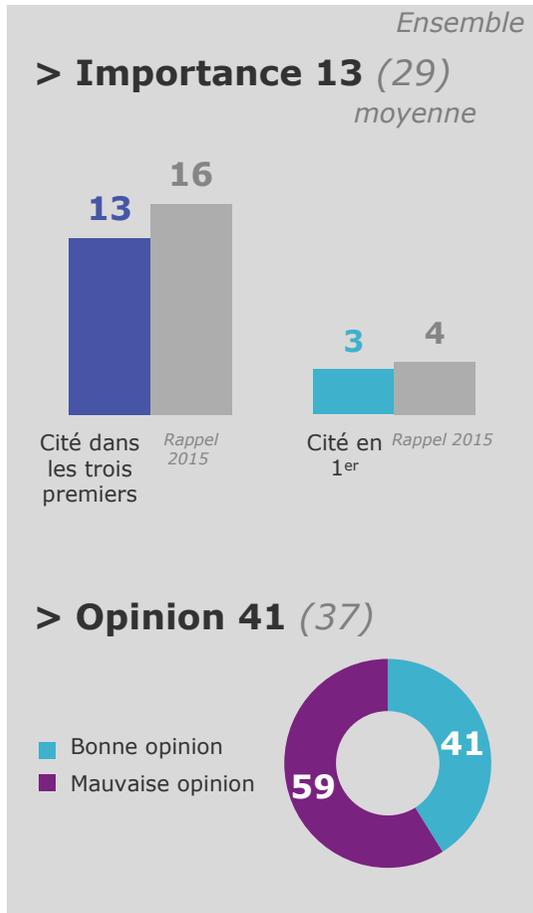


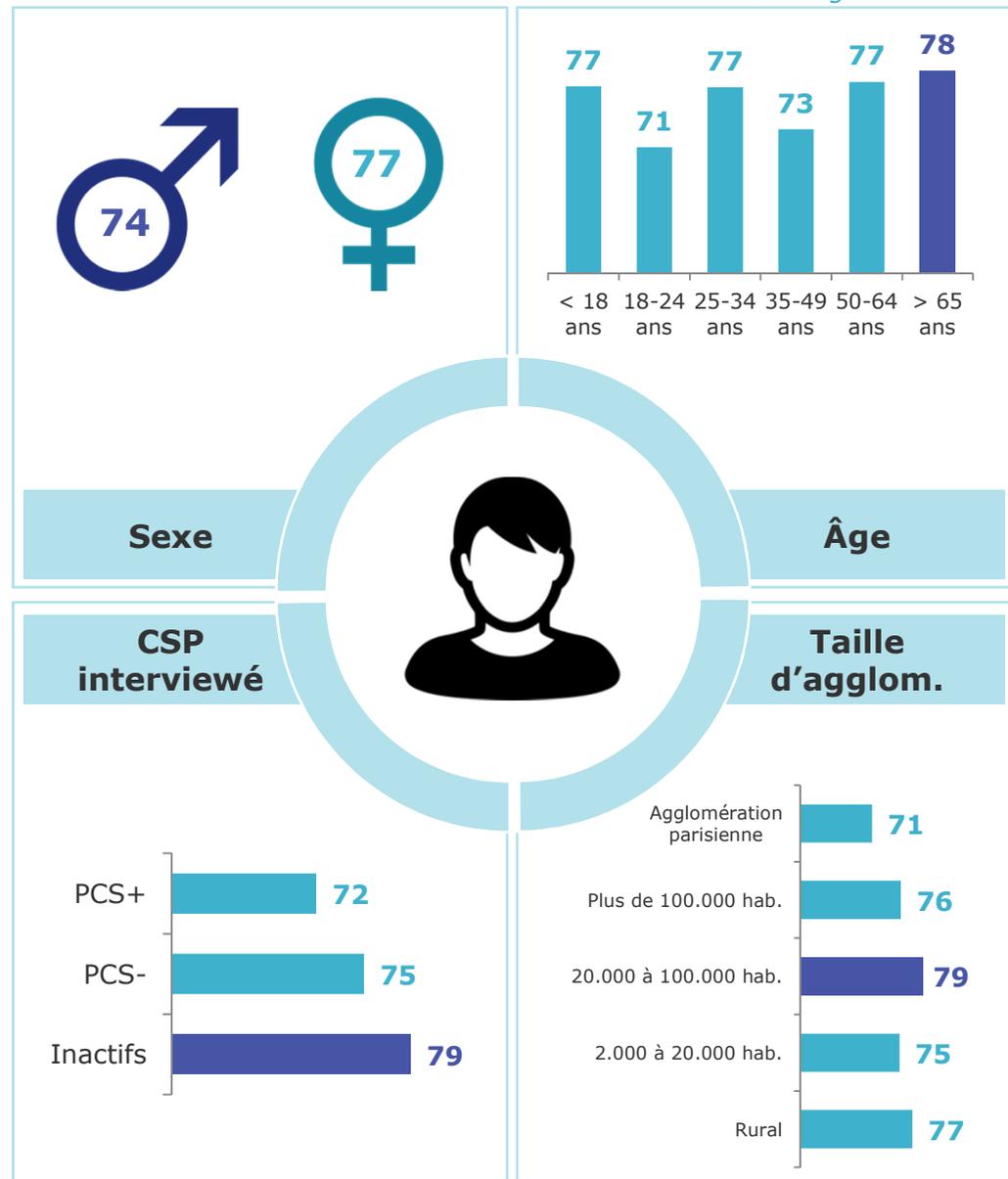
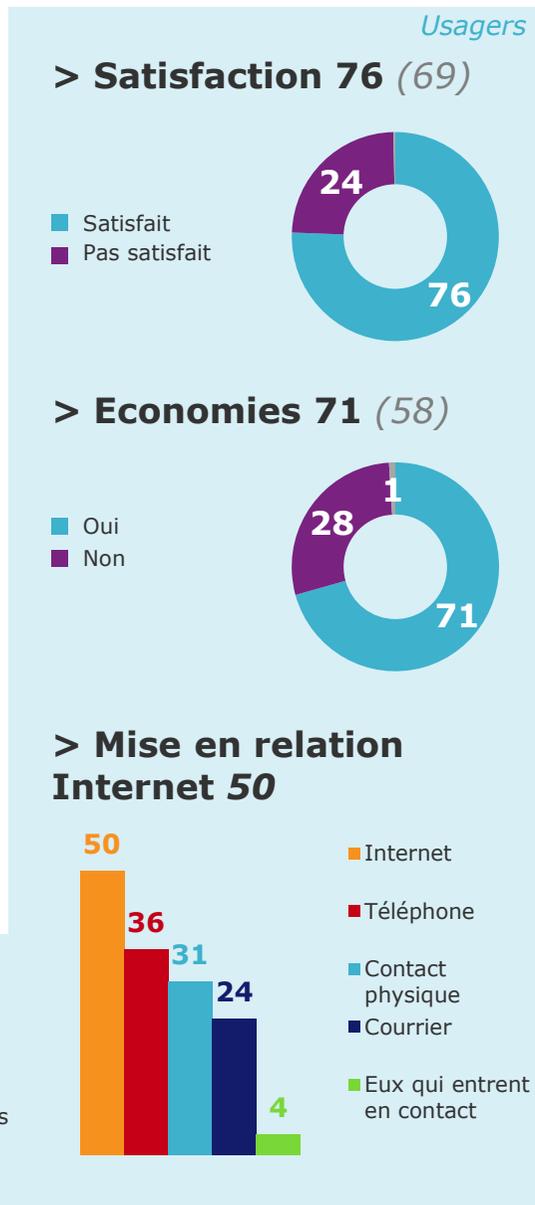
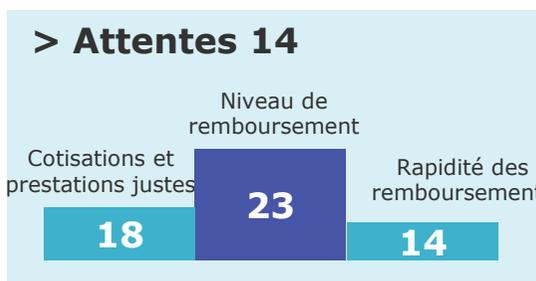


Profil des usagers satisfaits

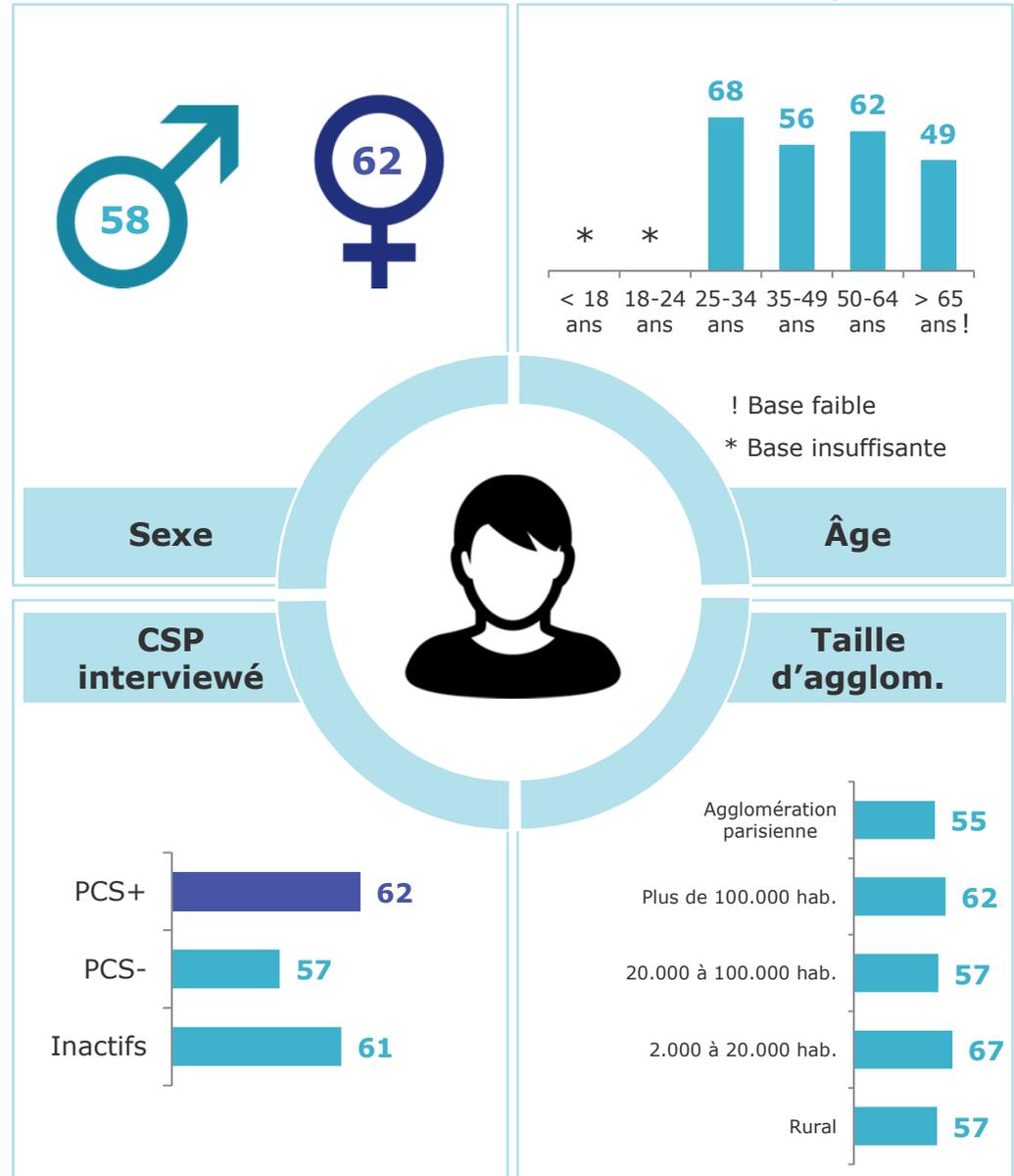
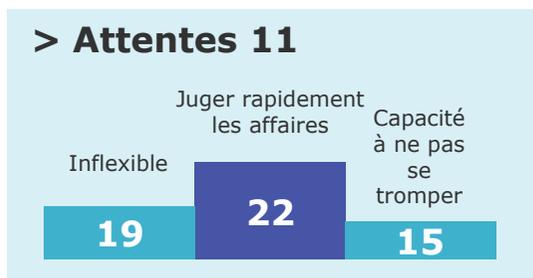
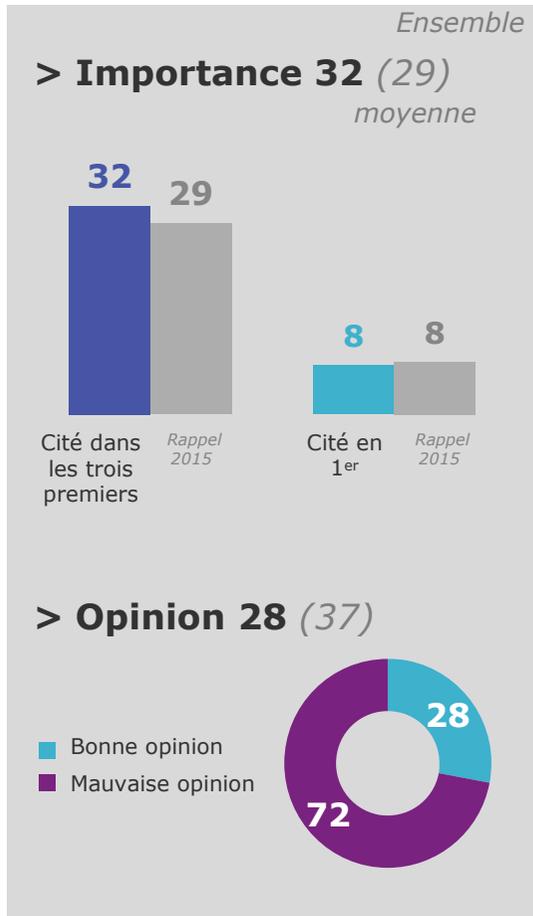


# Synthèse - Environnement

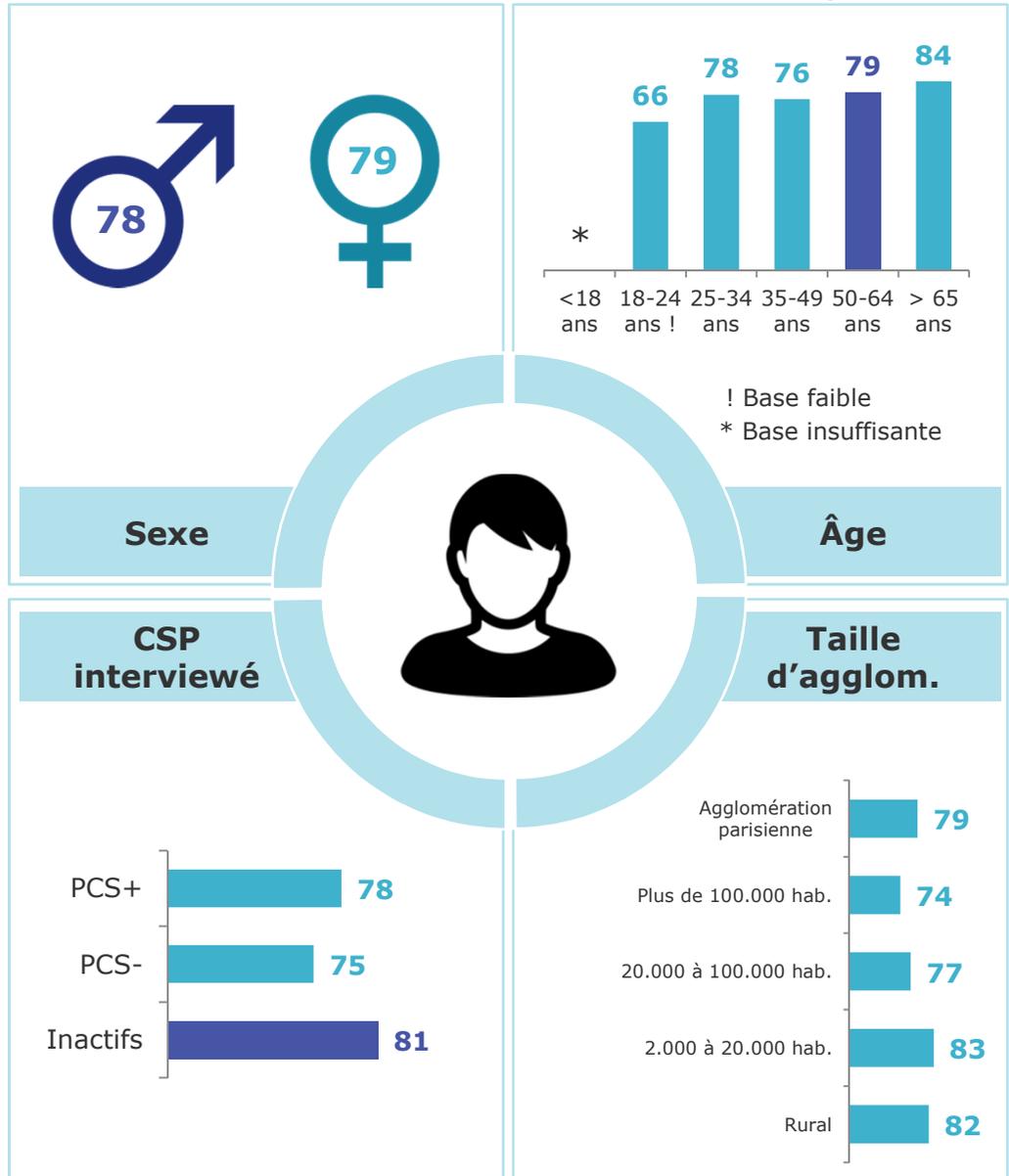
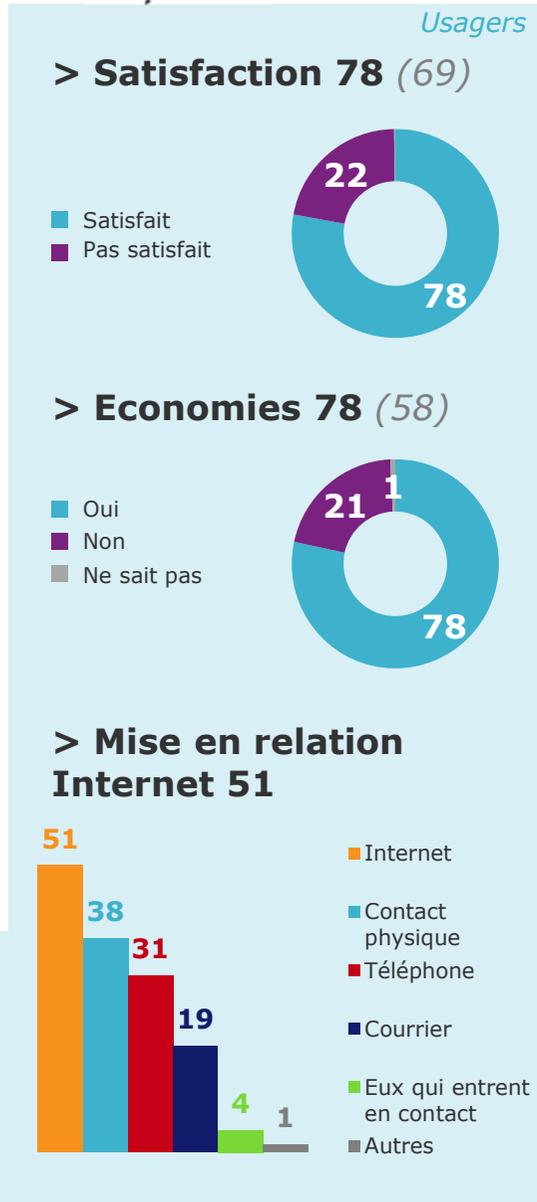
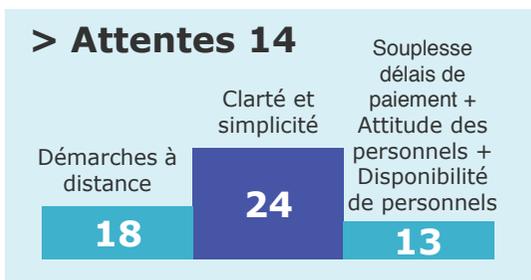
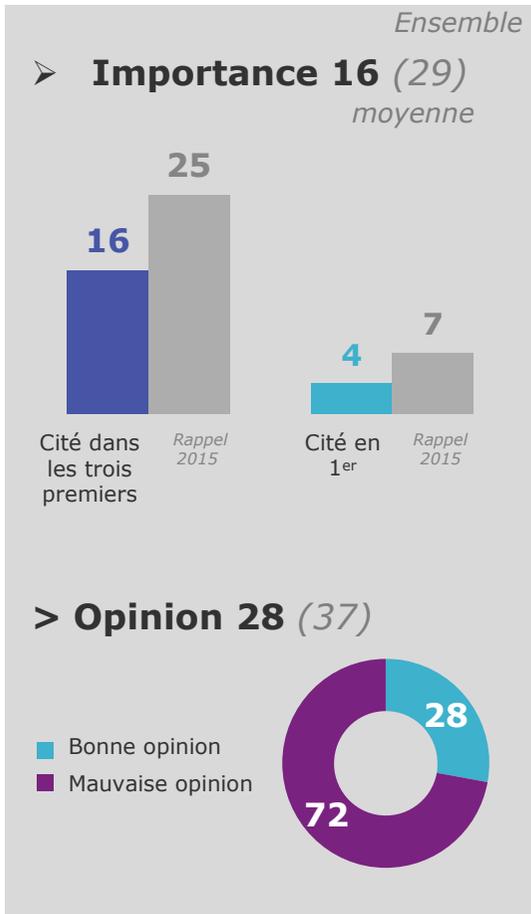


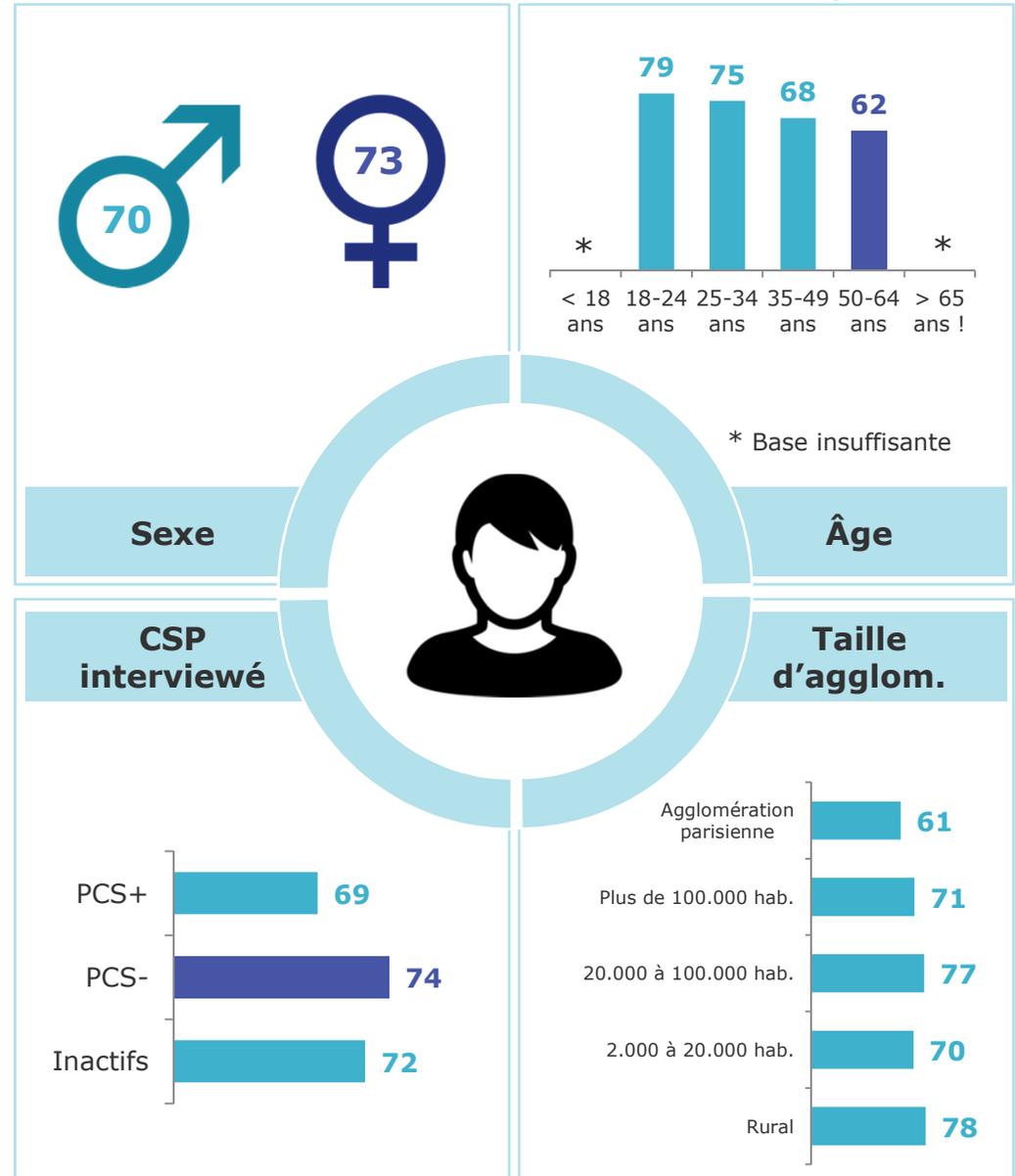
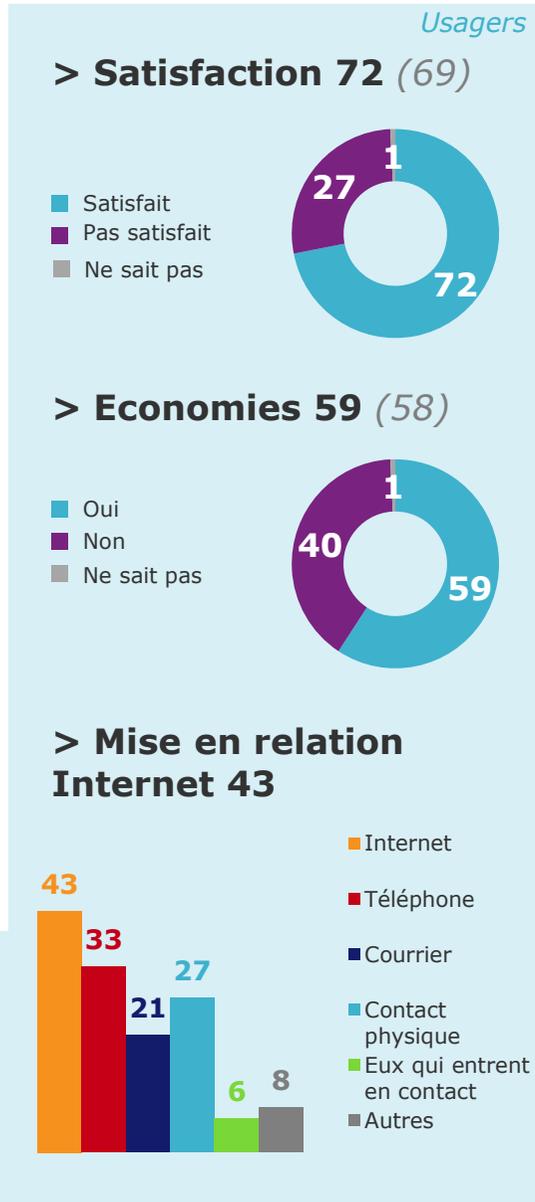
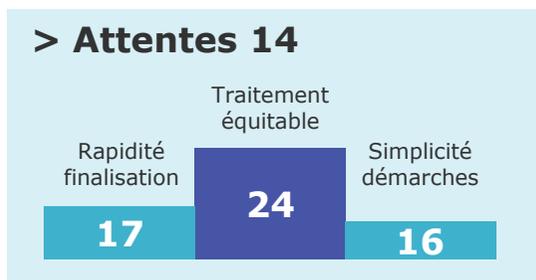


# Synthèse - Justice



# Synthèse - Fiscalité





# Synthèse - Emploi

