

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier
« *Les services publics vus par leurs usagers* »

Décembre 2015 – Vague 17



Sommaire

1	
La gestion et le partage de données personnelles entre administrations	4
2	
L'appréciation du service public dans son ensemble	12
3	
Comparaison de la perception des différents secteurs publics	27
4	
Résultats par service public	43

Institut Paul Delouvrier

TNS Sofres

Emmanuel Rivière
emmanuel.riviere@tns-sofres.com
01 40 92 46 30

Guillaume Caline
guillaume.caline@tns-sofres.com
01 40 92 35 91

Léticia Vioqué
leticia.vioque@tns-sofres.com
01 40 92 33 97

Ce document a été rédigé en accord avec les procédures Qualité TNS Sofres.
Il a été contrôlé par Emmanuel Rivière, Directeur d'unité

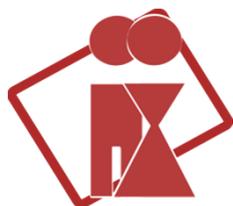


TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2015

© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Méthodologie et dates d'enquête



Echantillon

- > Echantillon national de **2501 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 (1167)
-  La Santé Publique (1503)
-  L'Education Nationale (907)
-  L'environnement (368)
-  La Sécurité Sociale (1500)
-  La Justice (405)
-  La Fiscalité et la collecte des impôts (1333)
-  Le Logement (507)
-  L'emploi, la lutte contre le chômage (689)



Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le **28 octobre et le 10 novembre 2015**.



Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet**.

1

La gestion et le partage de données personnelles entre administrations

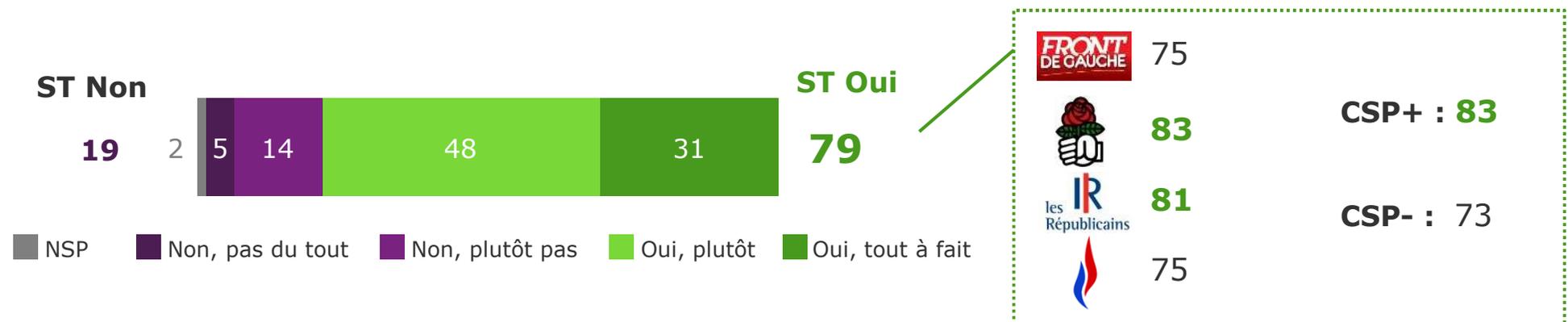


Les Français voient largement les bénéfices en termes de simplicité d'un meilleur échange et partage des données personnelles entre administrations

L'échange et le partage des données personnelles

par les administrations de l'Etat :

Une grande avancée dans la simplification des démarches administratives des services publics pour **79%** des Français.



Base : Ensemble (2501)

Q21 L'Etat et ses services peuvent vous demander des données personnelles (pièce d'identité, avis d'imposition, certificat de naissance, livret de famille...) pour traiter certaines de vos demandes. Les administrations de l'Etat échangent et partagent ces informations pour éviter de vous les demander plusieurs fois et faciliter vos démarches, vous trouvez que ce serait cela est une grande avancée dans la simplification des démarches administratives des services publics

Le risque d'atteinte à la confidentialité et à la protection des données partage en revanche les Français

L'échange et le partage des données personnelles par les administrations de l'Etat :

Une atteinte à la confidentialité et à la protection des données personnelles pour **42%** des Français.

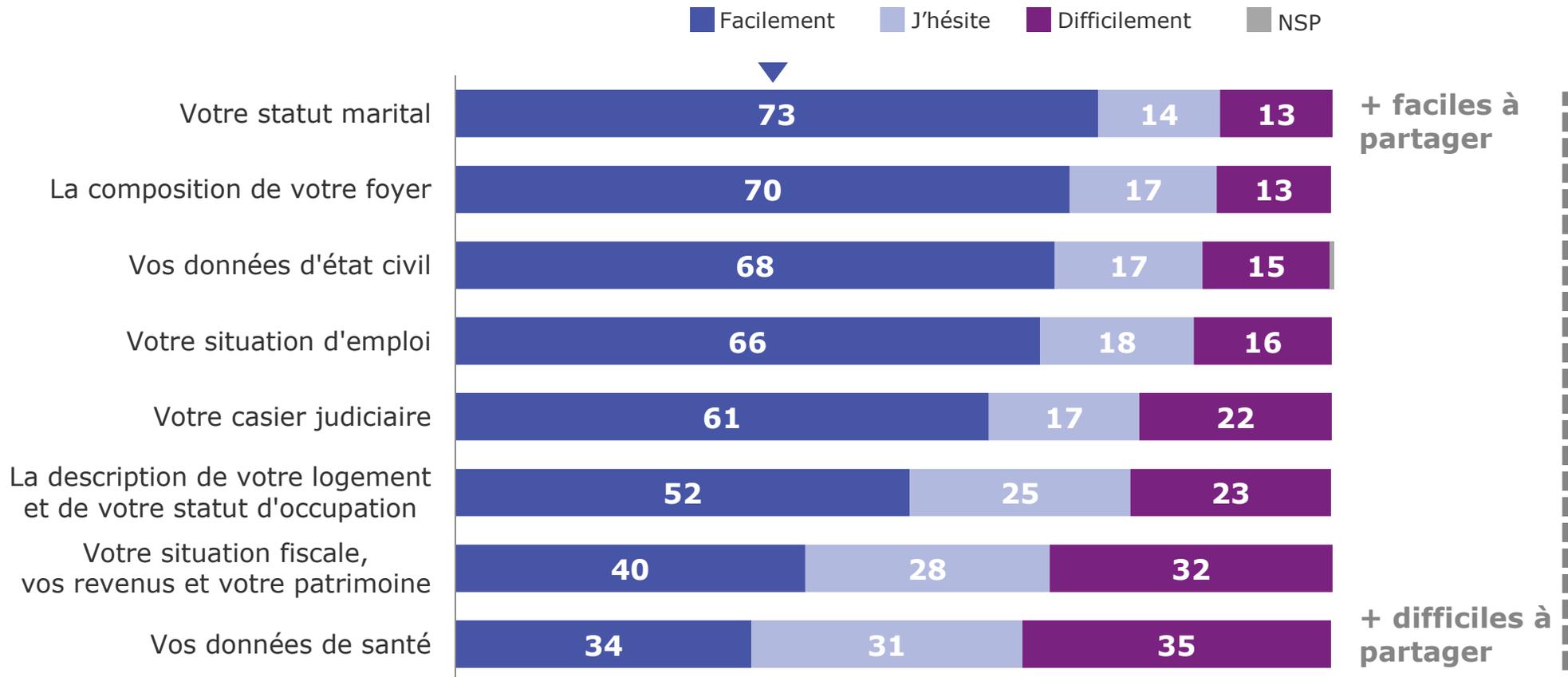


Base : Ensemble (2501)

Q21 L'Etat et ses services peuvent vous demander des données personnelles (pièce d'identité, avis d'imposition, certificat de naissance, livret de famille...) pour traiter certaines de vos demandes. Les administrations de l'Etat échangent et partagent ces informations pour éviter de vous les demander plusieurs fois et faciliter vos démarches, vous trouvez que c'est une atteinte à la confidentialité et à la protection de vos données personnelles

Des Français majoritairement prêts à ce que les administrations échangent la plupart des données les concernant. Seules les données de santé et fiscales suscitent un peu plus d'hésitation ou d'opposition

En %



Base : Ensemble (2501)

Q25 Accepteriez-vous facilement ou difficilement que les administrations de l'Etat échangent et partagent entre elles les données personnelles suivantes, sans vous en informer clairement à chaque fois ?

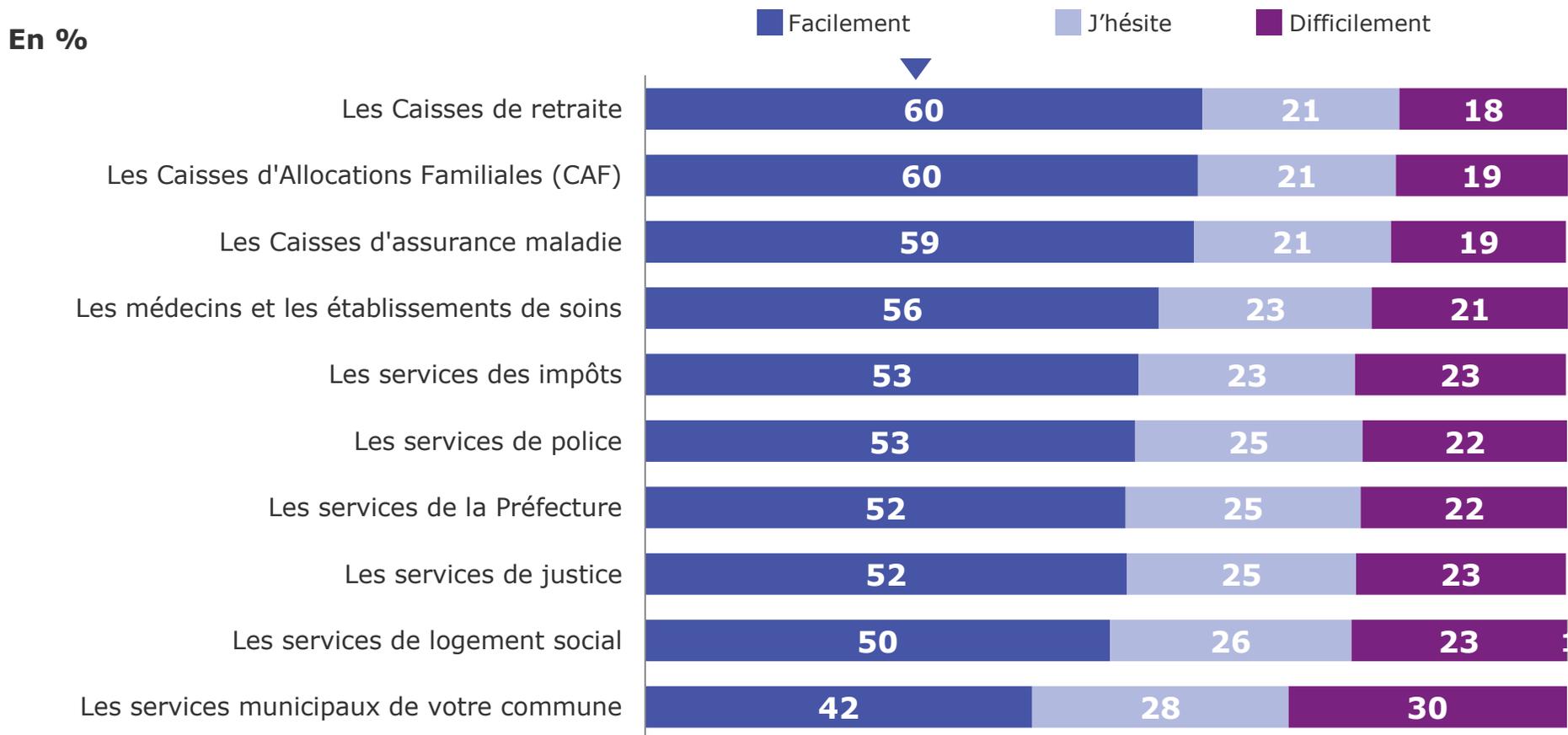
Dans le détail, les jeunes et les CSP- se montrent systématiquement plus réticents à l'échange et au partage des données personnelles par les administrations

% de réponses « Facilement »	Ens.	Les plus ouverts	Les plus réticents
Votre statut marital	73	• 65 ans et plus (78%)	• Moins de 25 ans (62%) • CSP- (68%)
La composition de votre foyer	70	• 50 ans et plus (77%) • Symp. Les Républicains (75%)	• Moins de 35 ans (58%) • CSP- (65%)
Vos données d'état civil	68	• 50 ans et plus (74%)	• Moins de 35 ans (58%) • CSP- (63%)
Votre situation d'emploi	66	• 65 ans et plus (78%) / Symp. PS (72%) et Les Républicains (75%)	• Moins de 35 ans (54%) • CSP- (59%)
Votre casier judiciaire	61	• 65 ans et plus (69%) • Symp. Les Républicains (67%)	• Moins de 35 ans (47%) • CSP- (55%)
La description de votre logement et de votre statut d'occupation	52	• 65 ans et plus (56%) • Symp. Front de Gauche (63%)	• Moins de 25 ans (42%)
Votre situation fiscale, vos revenus et votre patrimoine	40	• Hommes (45%) / 65 ans et plus (47%) • Symp. PS (46%)	• Femmes (35%) • Moins de 25 ans (22%)
Vos données de santé	34	• Hommes (38%) • Symp. FN (40%)	• Femmes (30%)

Base : Ensemble (2501)

Q25 Accepteriez-vous facilement ou difficilement que les administrations de l'Etat échangent et partagent entre elles les données personnelles suivantes, sans vous en informer clairement à chaque fois ?

Parallèlement les Français sont plutôt disposés à ce que les services publics (surtout ceux en charge des prestations sociales) puissent facilement accéder à leurs données personnelles

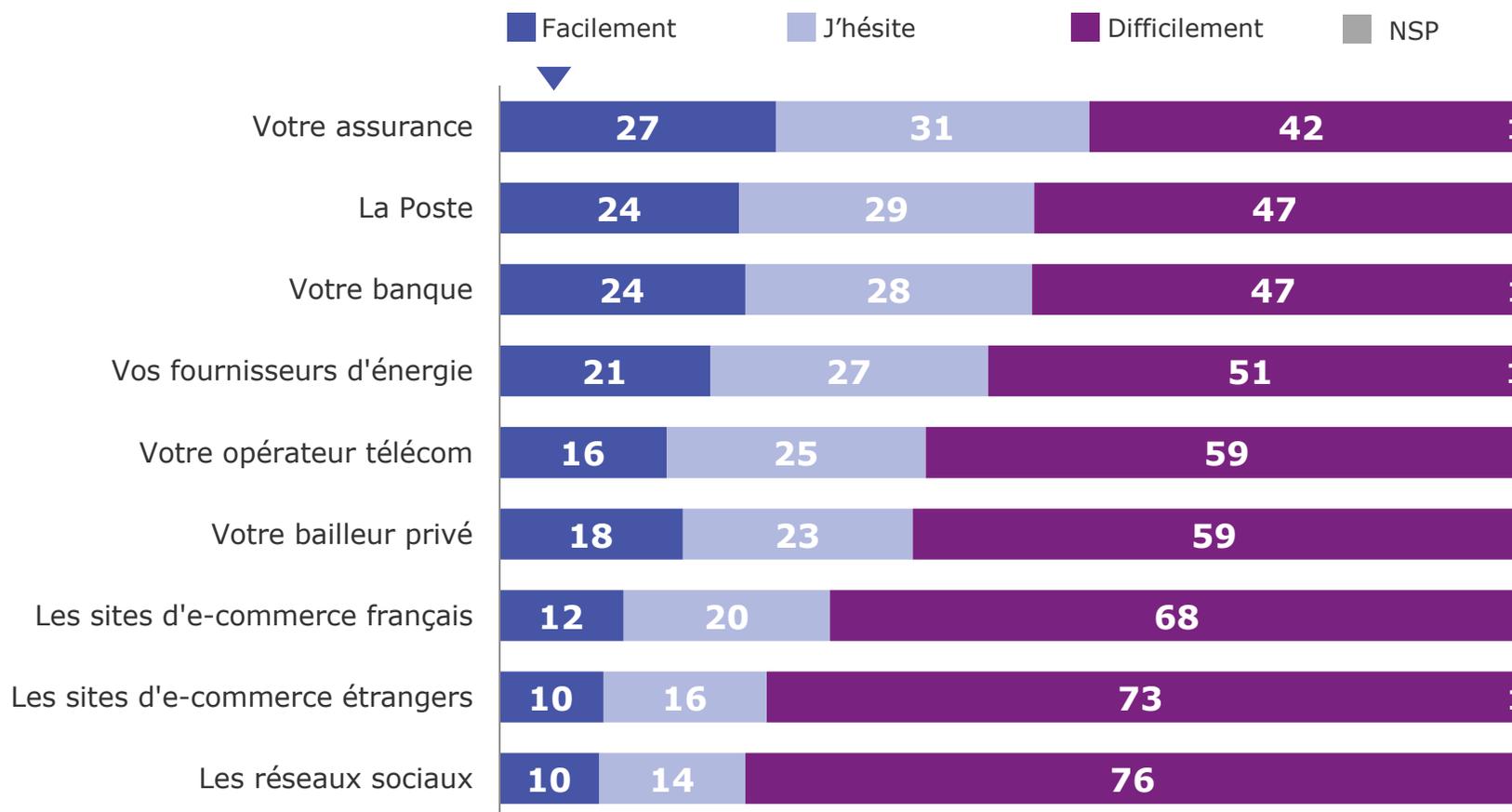


Base : Ensemble (2501)

Q26 Accepteriez-vous facilement ou difficilement que les administrations ou services suivants accèdent aux données personnelles vous concernant sans vous en informer à chaque fois lors d'une démarche administrative ?

En revanche le partage d'informations avec des acteurs privés suscite bien plus de réticences

En %



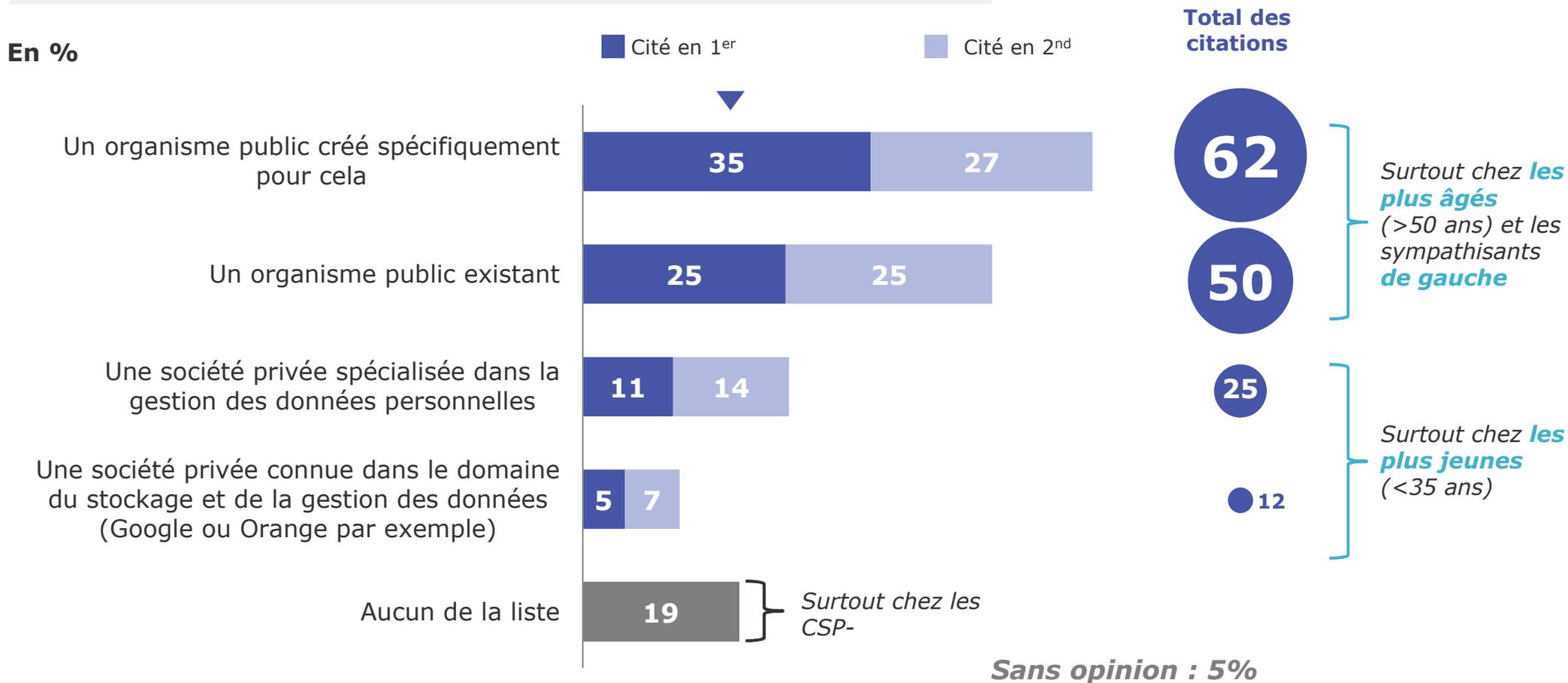
Contrairement à ce qu'on observe pour les services publics et l'administration, **les plus jeunes se montrent ici plus ouverts** que les plus âgés sur le partage des données personnelles.

Base : Ensemble (2501)

Q26 bis Accepteriez-vous d'élargir aux acteurs suivants la possibilité d'échanger vos données personnelles à condition de les autoriser au cas par cas :

Pour gérer le partage de données entre administrations, les Français privilégient à ce titre un organisme public et de préférence *ad hoc*

Les organismes auxquels les Français feraient confiance pour gérer les projets de partage de données entre administrations



Base : Ensemble (2501)

Q23 A qui feriez-vous confiance mener à bien ce type de projet de partage de données personnelles entre administrations ?

2

L'appréciation du service public dans son ensemble



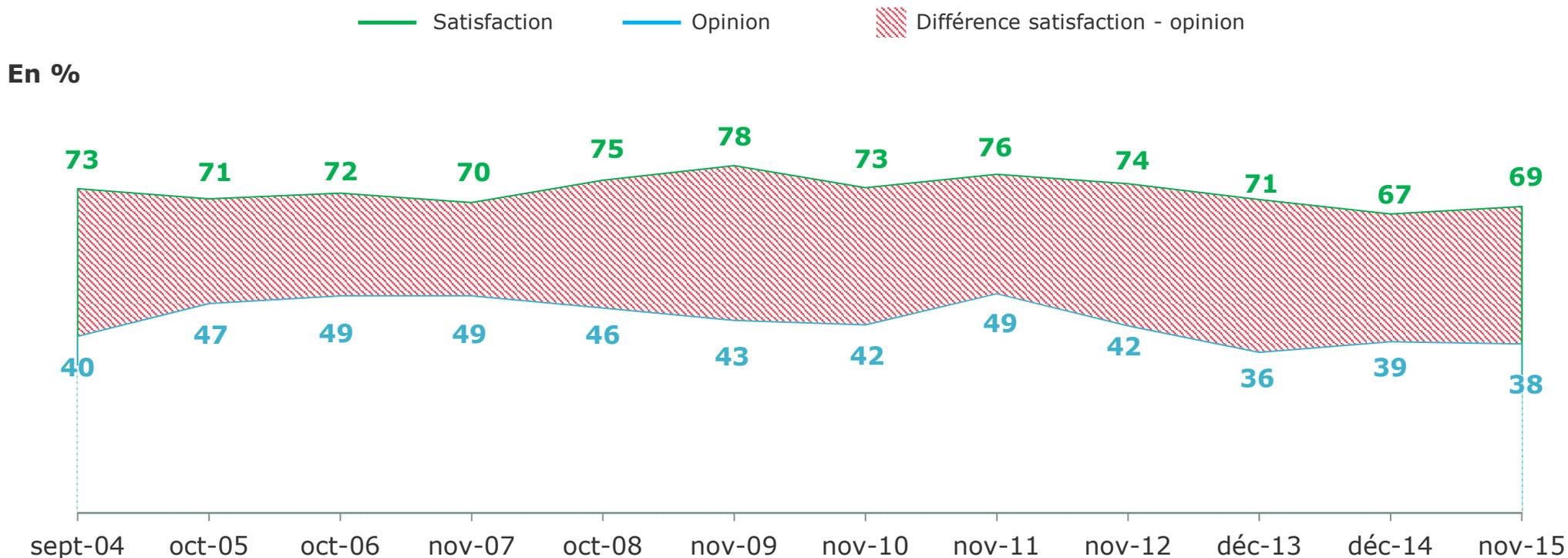
La satisfaction des usagers à l'égard des services publics s'améliore légèrement cette année et est toujours bien supérieure à l'opinion que les Français en ont

69%
(+2)
Satisfaction moyenne des usagers des différents services publics en 2015

38%
(-1)
Opinion positive moyenne des Français à l'égard des différents services publics en 2014

31
(+3)
Différence satisfaction moins opinion positive en 2014

* (X) Evolution vs 2014



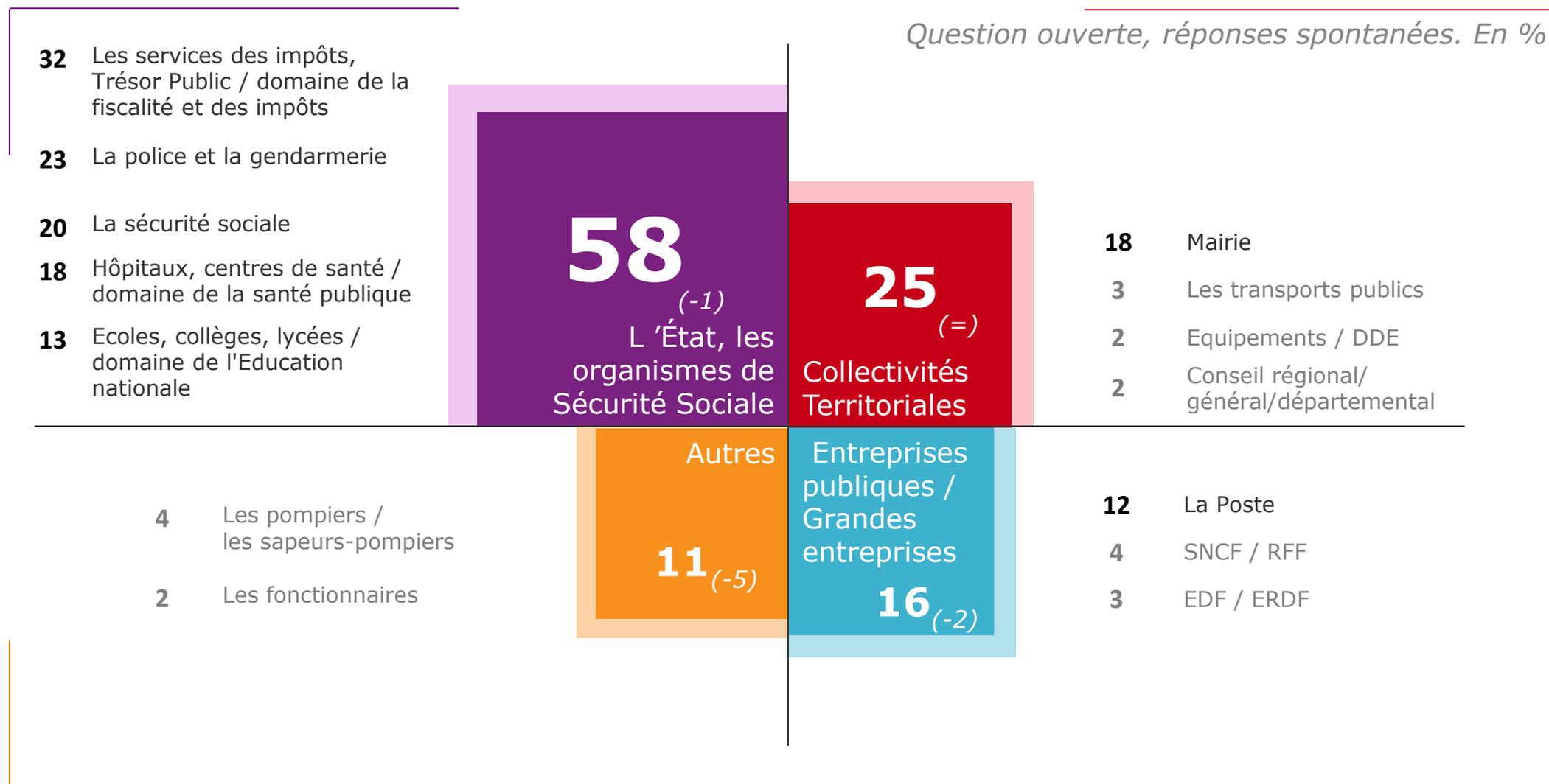
Impôts et police : toujours en tête des évocations liées aux services publics



Base : 2501

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

Impôts et police : toujours en tête des évocations liées aux services publics



Base : 2501

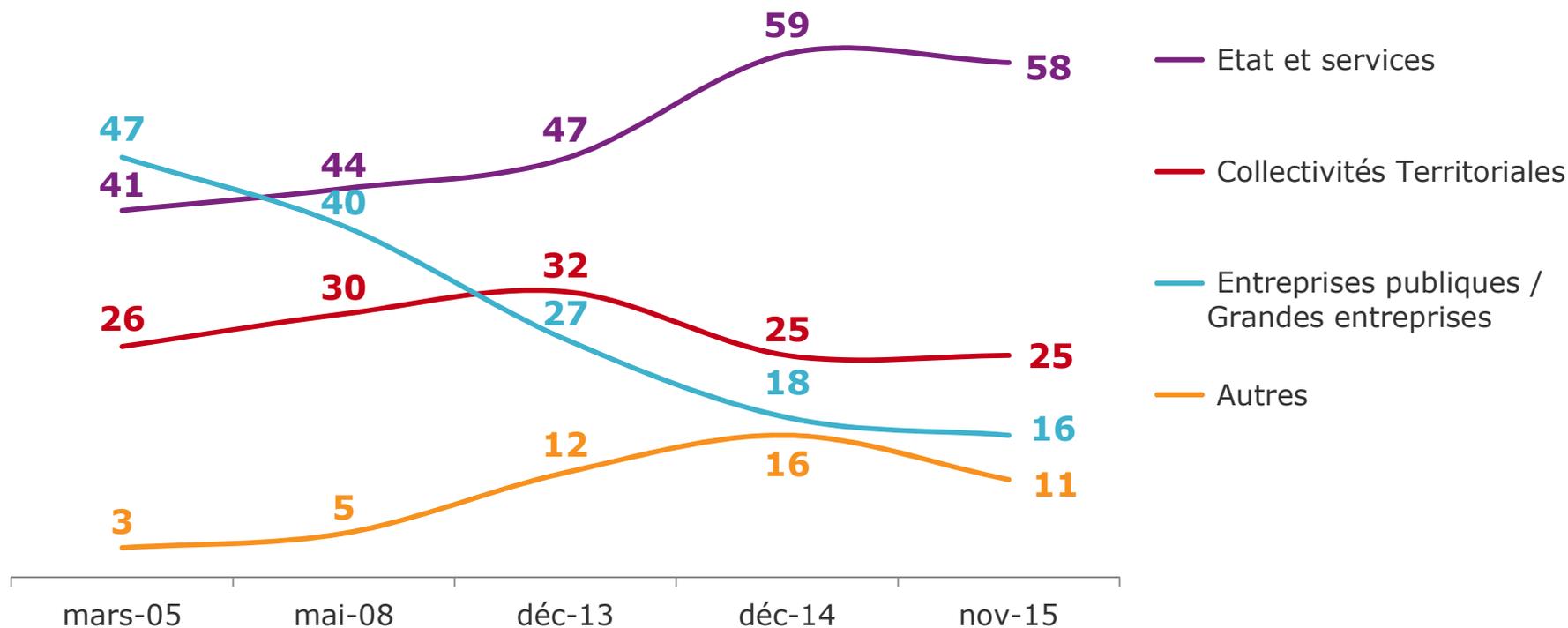
Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

* (X) Evolution vs 2014

Une notion toujours de moins en moins associée aux entreprises publiques

En %

Question ouverte, réponses spontanées. En %



Base : 2501

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

Le terme *Services publics* suggère spontanément plus d'évocations positives que *Etat*, *Administration*, *Pouvoirs publics* ou *Puissance publique* (1/2)

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
Éléments positifs	→ 21 ⁽⁻³⁾	→ 23 ⁽⁻¹⁾	→ 25 ⁽⁻²⁾	→ 32 ⁽⁼⁾	→ 21 ⁽⁻⁷⁾
👍 Aide/ soutien/ service	5	6	8	12	7
Indispensable/ nécessaire	3	6	7	10	5
Efficacité/ compétent	2	5	4	8	4
Autres	15	4	2	4	1
		6	7	6	8
Éléments négatifs	→ 50 ⁽⁻¹⁾	→ 62 ⁽⁻³⁾	→ 38 ⁽⁻³⁾	→ 42 ⁽⁻⁶⁾	→ 38 ⁽⁻²⁾
Sans réponse	→ 15 ⁽⁻¹⁾	→ 12 ⁽⁻¹⁾	→ 20 ⁽⁻³⁾	→ 16 ⁽⁺¹⁾	→ 32 ⁽⁺⁴⁾

Questions ouvertes, réponses spontanées. En %.

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

* (X) Evolution vs vague précédente

Base : 2501

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 *Services publics* suggère spontanément plus d'évocations positives que *Etat*, *Administration*, *Pouvoirs publics* ou *Puissance publique* (2/2)

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 →	21 ⁽⁻³⁾	23 ⁽⁻¹⁾	25 ⁽⁻²⁾	32 ⁽⁼⁾	21 ⁽⁻⁷⁾
👍 Aide/ soutien/ service	5	6	8	12	7
Eléments négatifs →	50 ⁽⁻¹⁾	62 ⁽⁻³⁾	38 ⁽⁻³⁾	42 ⁽⁻⁶⁾	38 ⁽⁻²⁾
👎 Inefficace	17	Lenteur	17	22	13
Cite au moins un service de l'Etat →	31 ⁽⁺¹⁾	16 ⁽⁺⁴⁾	30 ⁽⁺⁷⁾	19 ⁽⁺³⁾	20 ⁽⁺³⁾
Fiscalité	14	Service public	7	Fiscalité	8
Gouvernement	9	Fiscalité	5	Administration	6
Président		Administration	4	Etat	7
Service public	5	Etat		Santé	5
Police/ Gendarmerie	4	Police/ Gendarmerie	2	Police	5
Administration	4				4
Etat					4
Sans réponse →	15 ⁽⁻¹⁾	12 ⁽⁻¹⁾	20 ⁽⁻³⁾	16 ⁽⁺¹⁾	32 ⁽⁺⁴⁾

Questions ouvertes, réponses spontanées. En %.

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

* (X) Evolution vs vague précédente

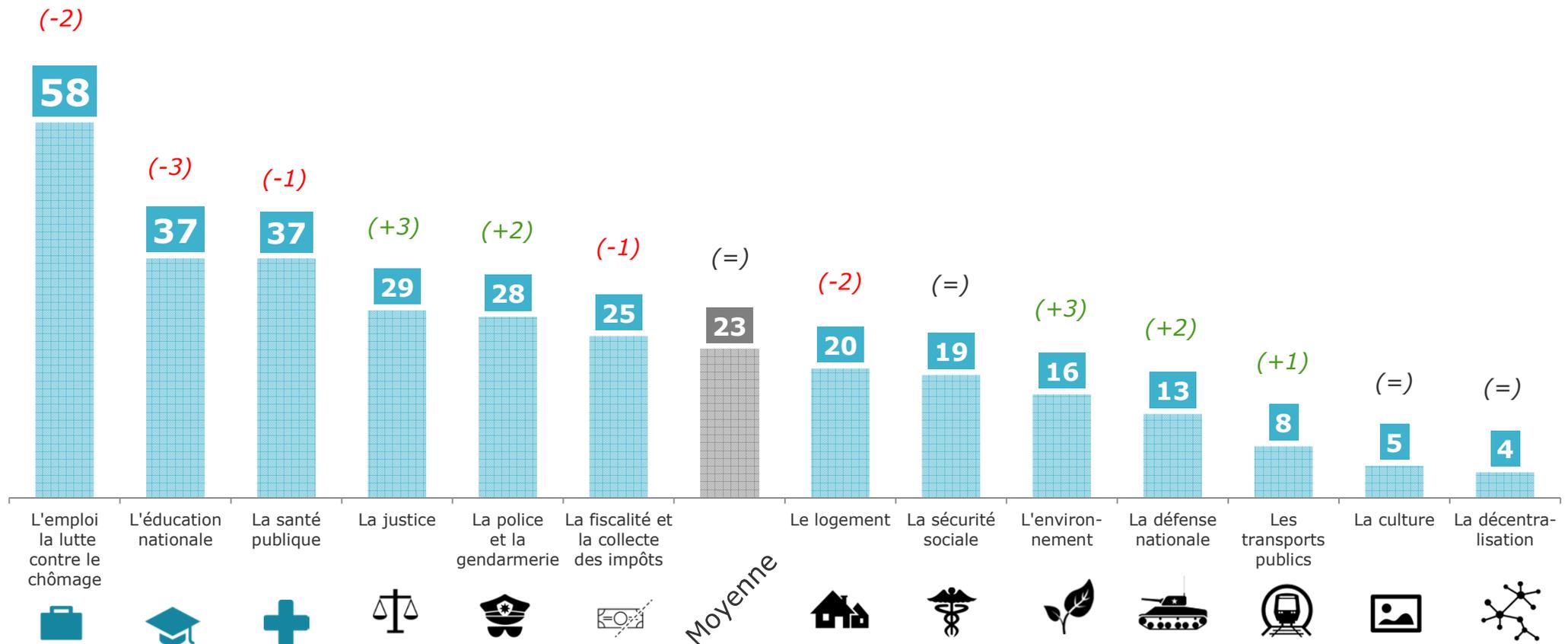
Base : 2501

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 la hiérarchie des priorités attendues de l'Etat reste inchangée, les attentes en matière de Justice, Environnement, Police et Défense progressent

En %

Cité dans les trois premières priorités

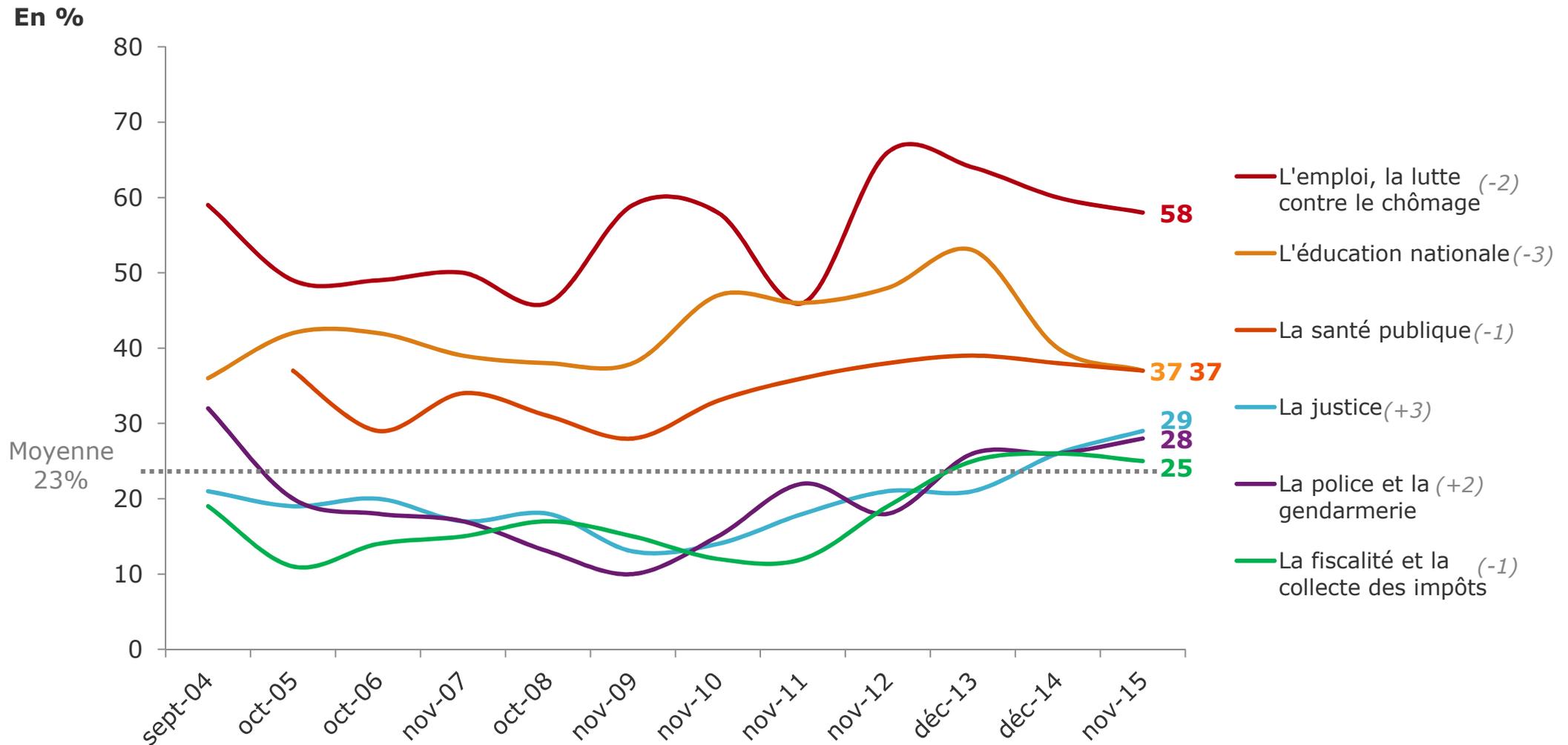


Base : 2501

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

L'emploi reste la priorité pour les Français, devant l'Education et la Santé

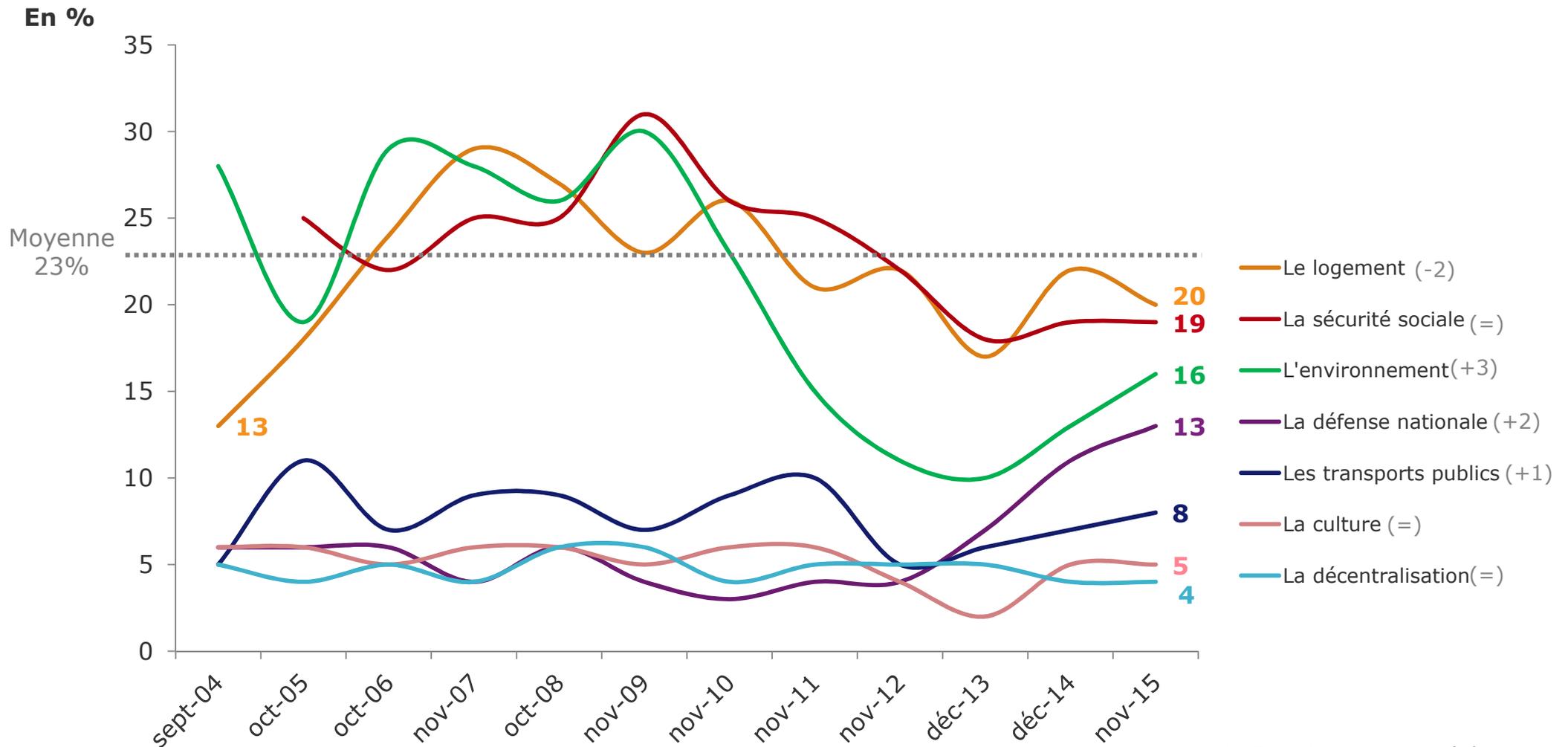


Base : 2501

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

L'importance accordée à l'Environnement, la Défense nationale et les Transports continue de s'accroître



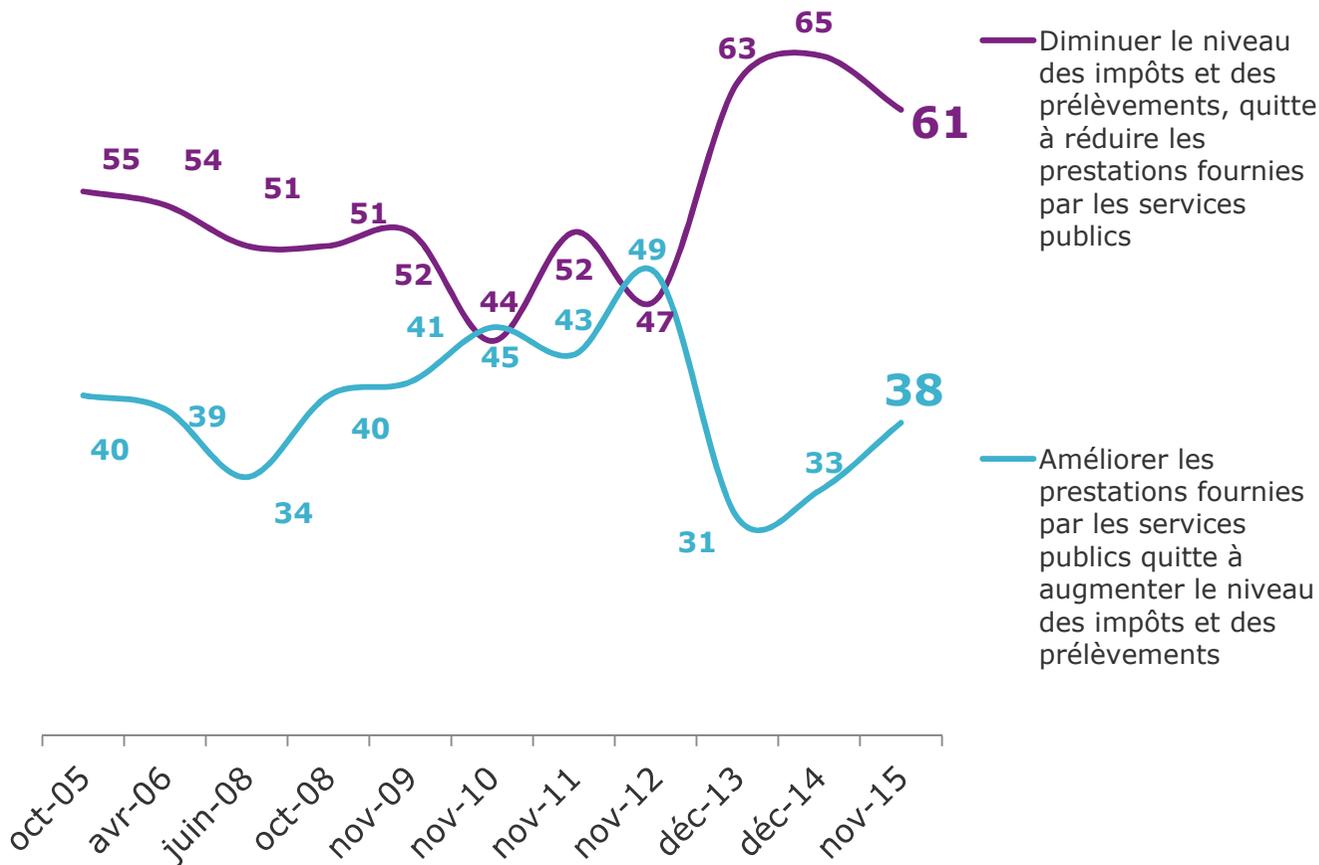
(X) Evolution vs vague précédente

Base : 2501

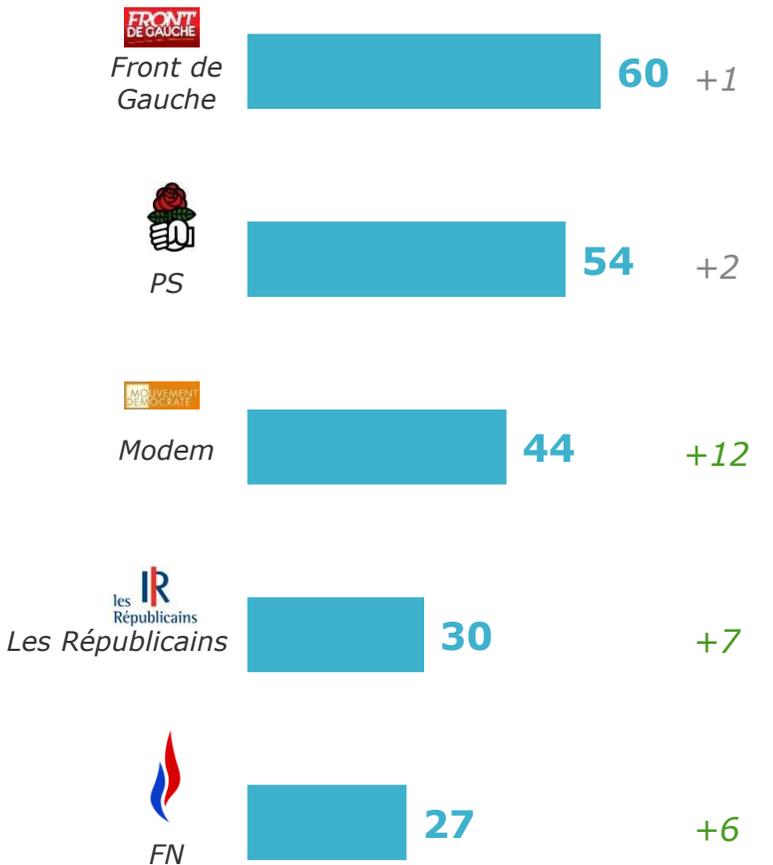
Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

Le souhait de voir diminuer les impôts au détriment des prestations – s'il reste majoritaire – est moins fort que les années précédentes

En %



Les 38% qui préfèrent améliorer les prestations quitte à augmenter les impôts sont surtout des sympathisants de gauche, mais les sympathisants de droite sont aussi de plus en plus nombreux à y adhérer.



Base : 2501
Q16. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2015

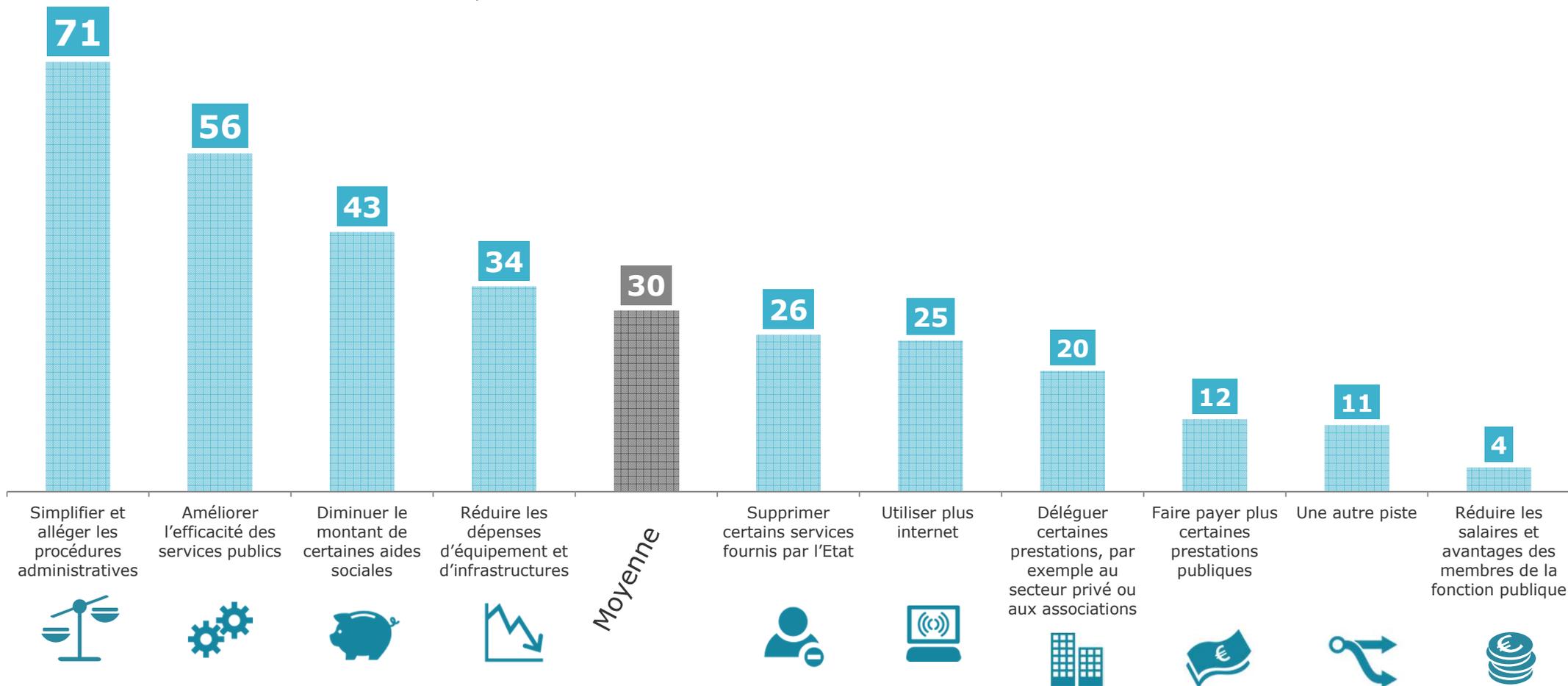
© TNS Décembre 2015



La simplification des procédures administratives est la solution perçue comme la plus efficace pour réduire les dépenses publiques (et sans doute simplifier la vie des usagers)

Total
En %

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

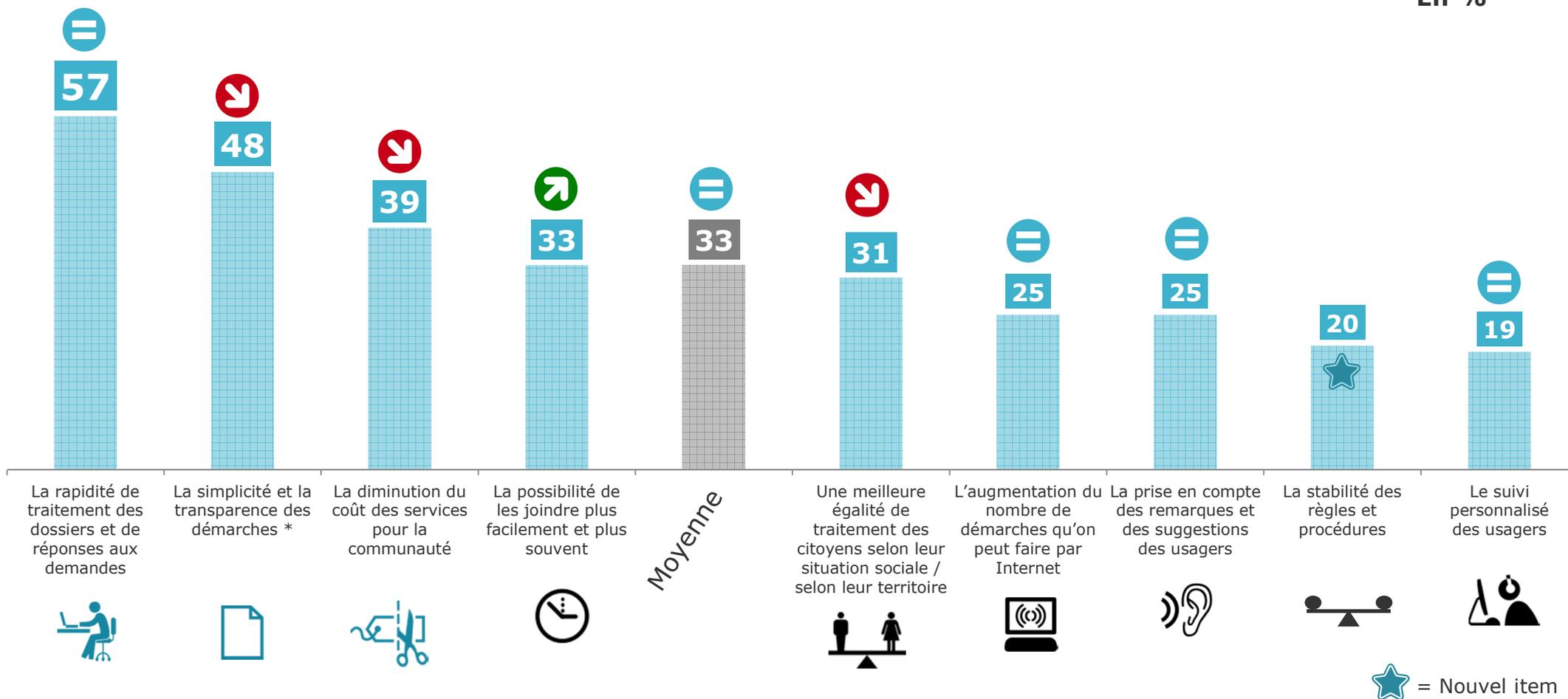


Base : 2501

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

Pour les Français les progrès de l'Etat doivent se concentrer sur la rapidité et la simplicité du traitement des demandes des usagers. A noter, la progression des attentes en termes de disponibilité

Total
En %



★ = Nouvel item

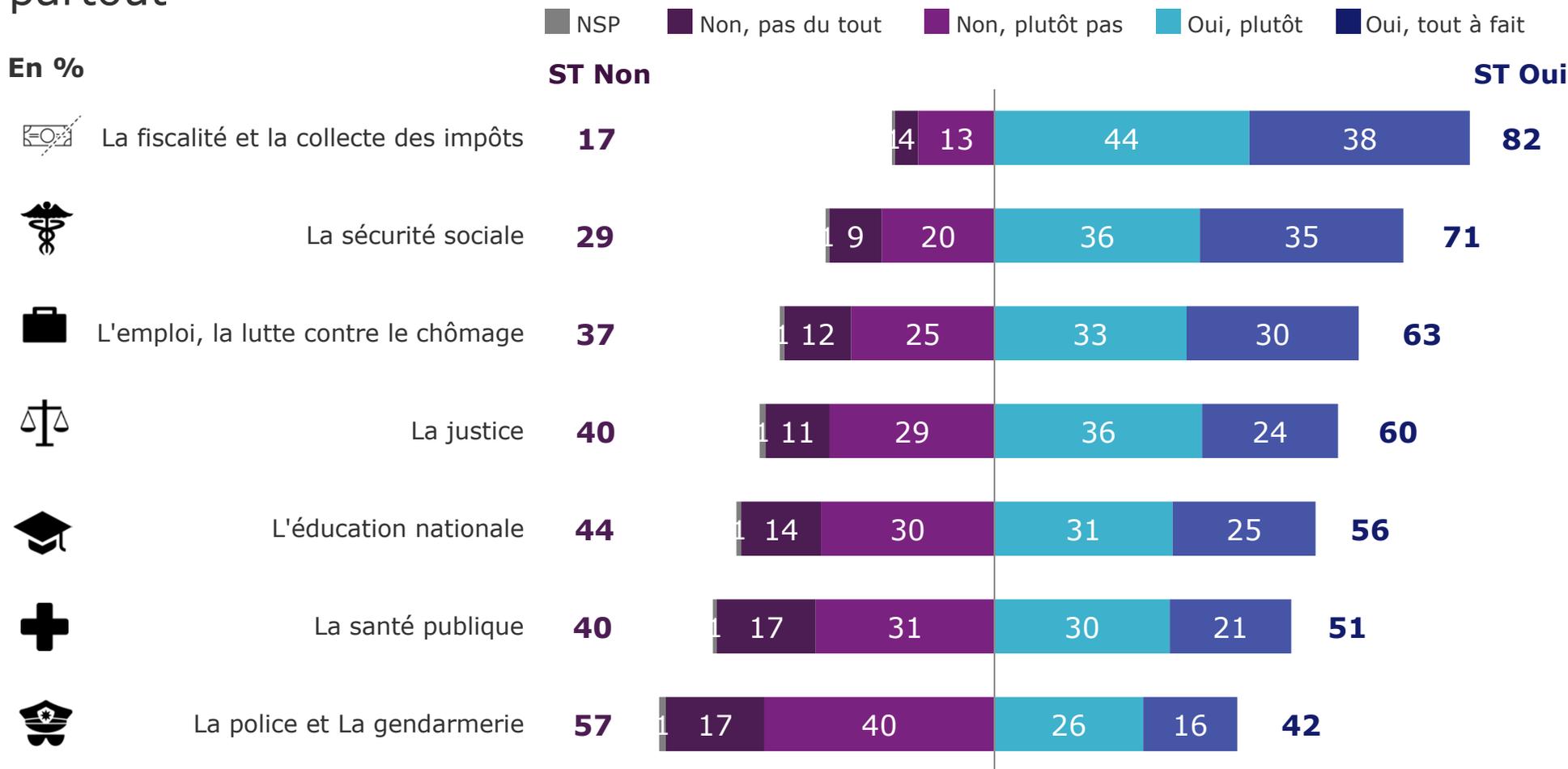
Base : 2501

* En 2014 : « La simplicité des démarches »

En raison de l'ajout d'un nouvel item les évolutions par rapport à 2014 sont à considérer avec précaution

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

Aux yeux des Français, la fiscalité et la Sécurité Sociale sont les principaux services dont le budget pourrait être optimisé pour réaliser des économies sans diminuer le service, mais des marges de manœuvre sont perçues partout

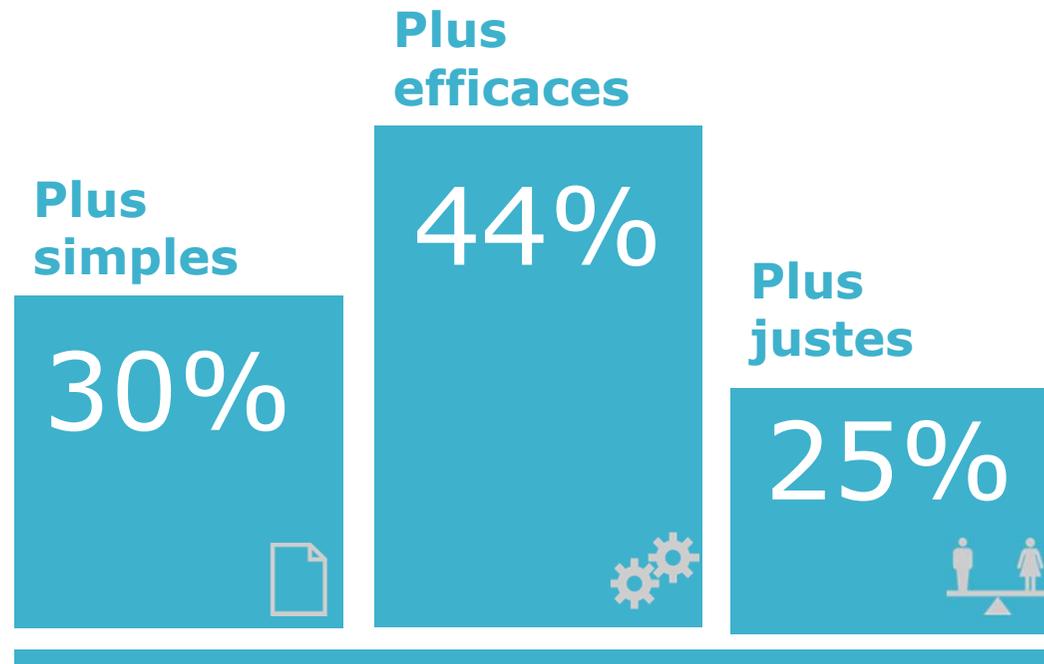


Base : 2501

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 ?

Au final, des optimisations qui doivent s'orienter avant tout sur l'efficacité pour satisfaire le plus grand nombre de Français

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



Réponse citée en premier
En %

Sans opinion : 1%

 Nouvelle question

Base : 2501
Q24. A l'avenir, vous attendez des administrations et services publics qu'ils soient...

3

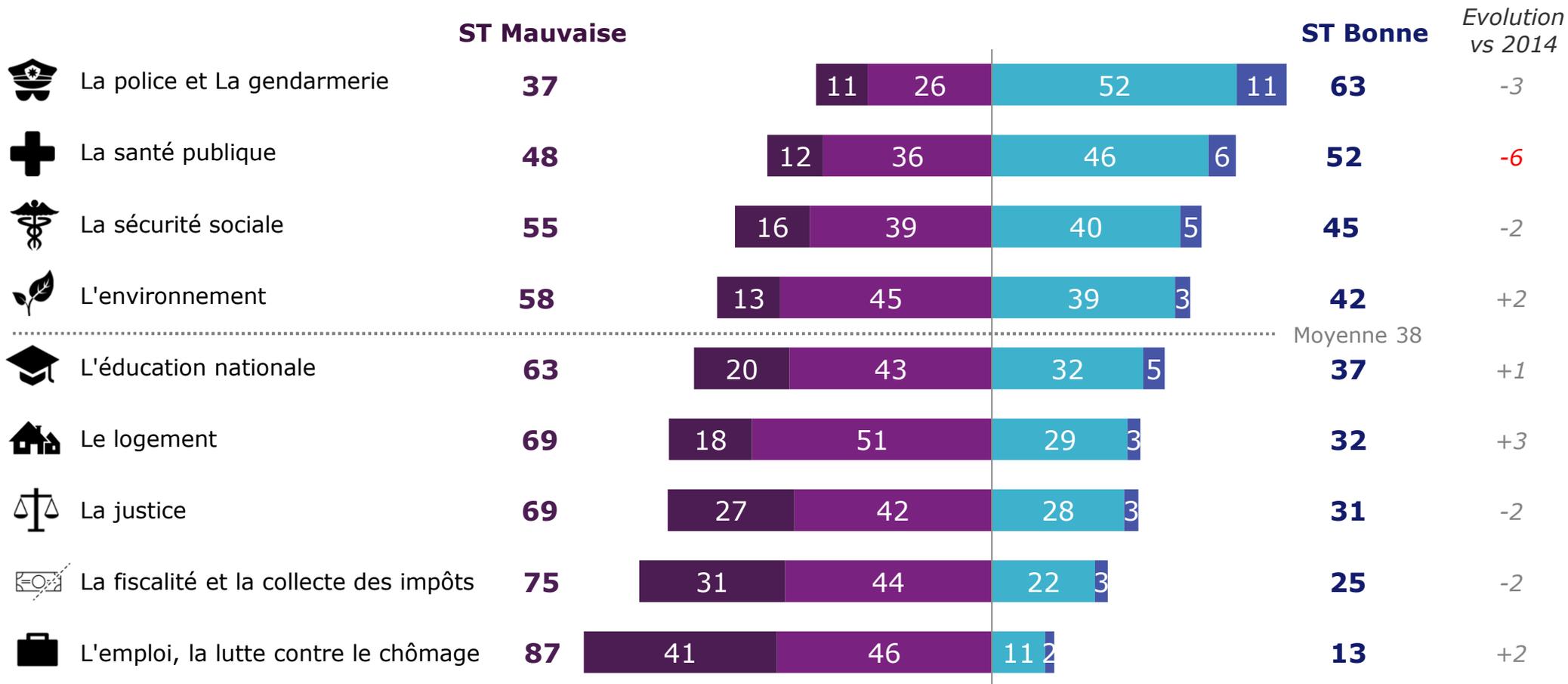
Comparaison de la perception des différents secteurs publics



L'opinion sur les services de Santé se dégrade légèrement alors que c'est le seul service public (avec la Police) à être positivement perçu par une majorité de Français

En %

■ Très mauvaise ■ Plutôt mauvaise ■ Plutôt bonne ■ Très bonne



Base : 2501

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...



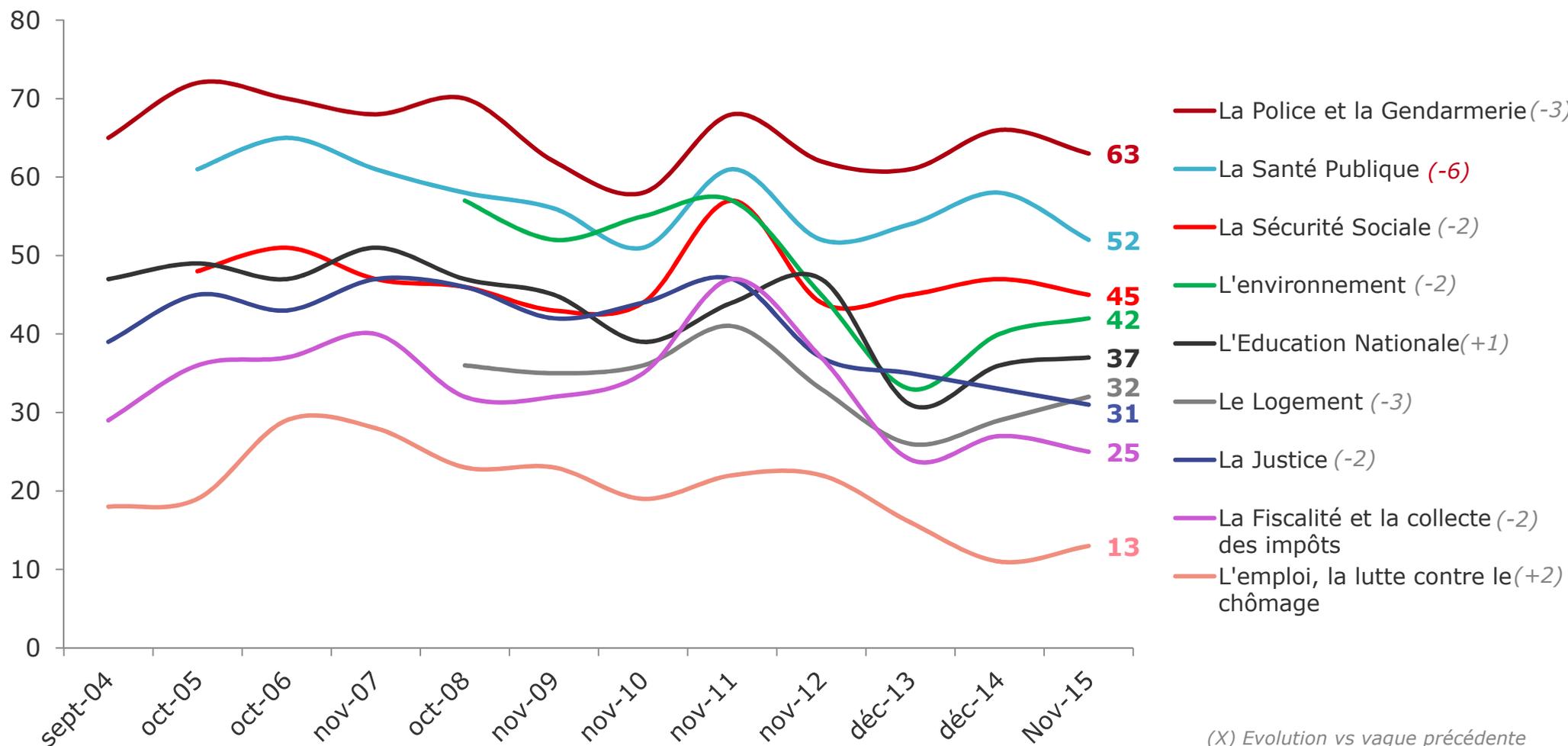
TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2015

© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

L'opinion à l'égard de la Justice atteint son plus bas niveau depuis 10 ans

ST Bonne opinion
En %



Base : 2501

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...



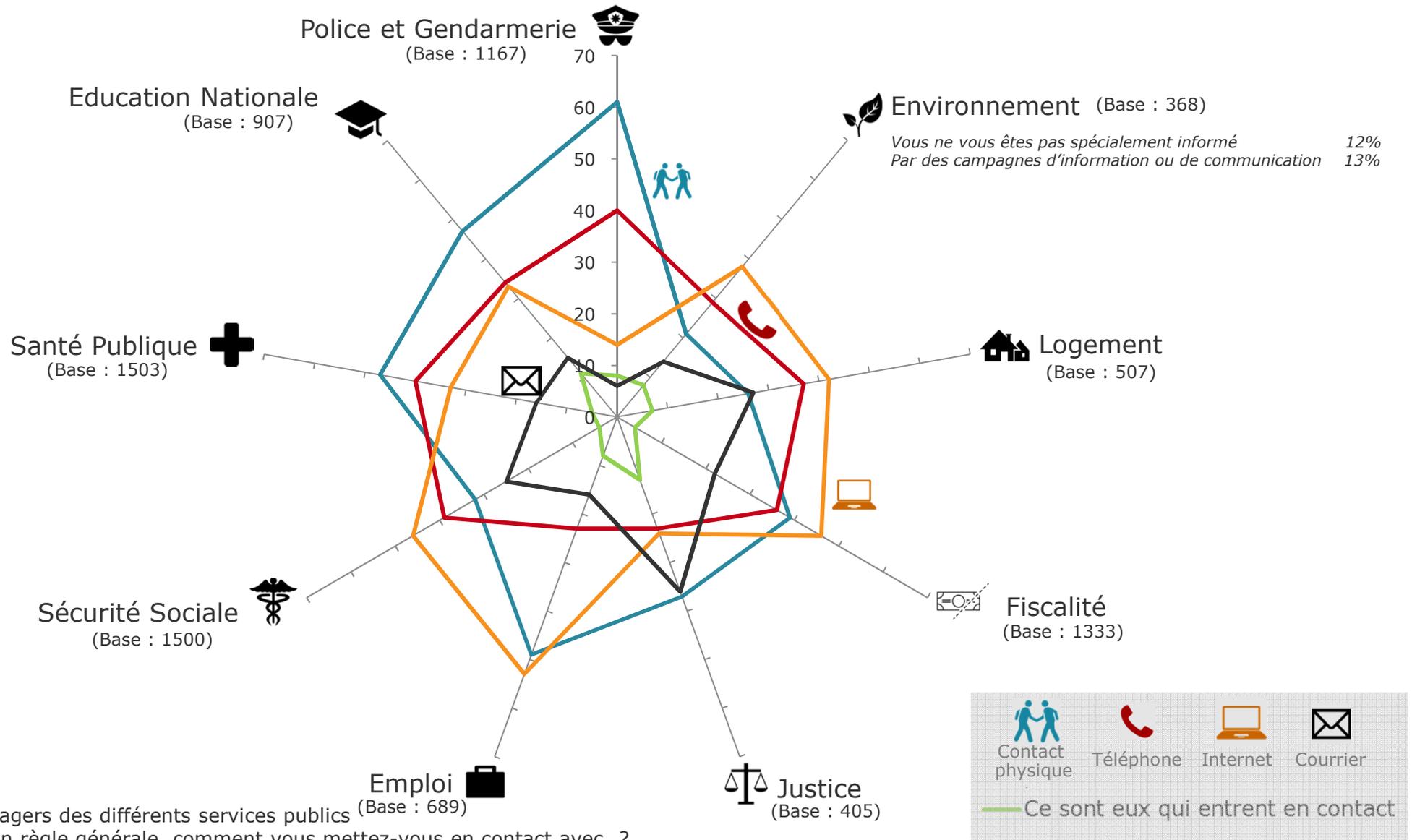
TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2015

© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

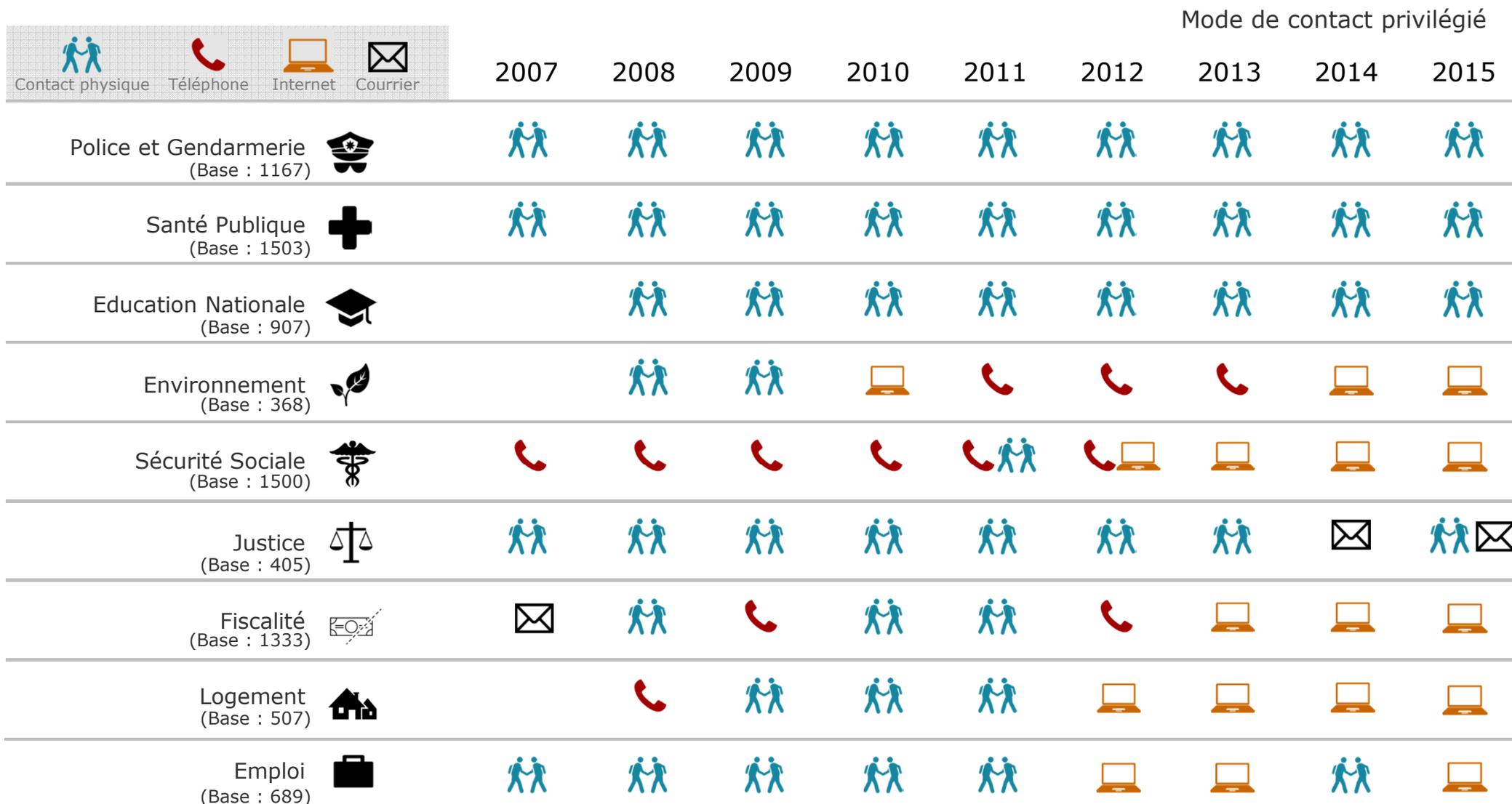
En fonction des services, le contact physique ou par Internet sont les modes de contact privilégiés

En %



Base : Usagers des différents services publics (Base : 689)
 A1... J1. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec...?

La tendance à la substitution du courrier et de l'accueil physique par le contact sur Internet se confirme



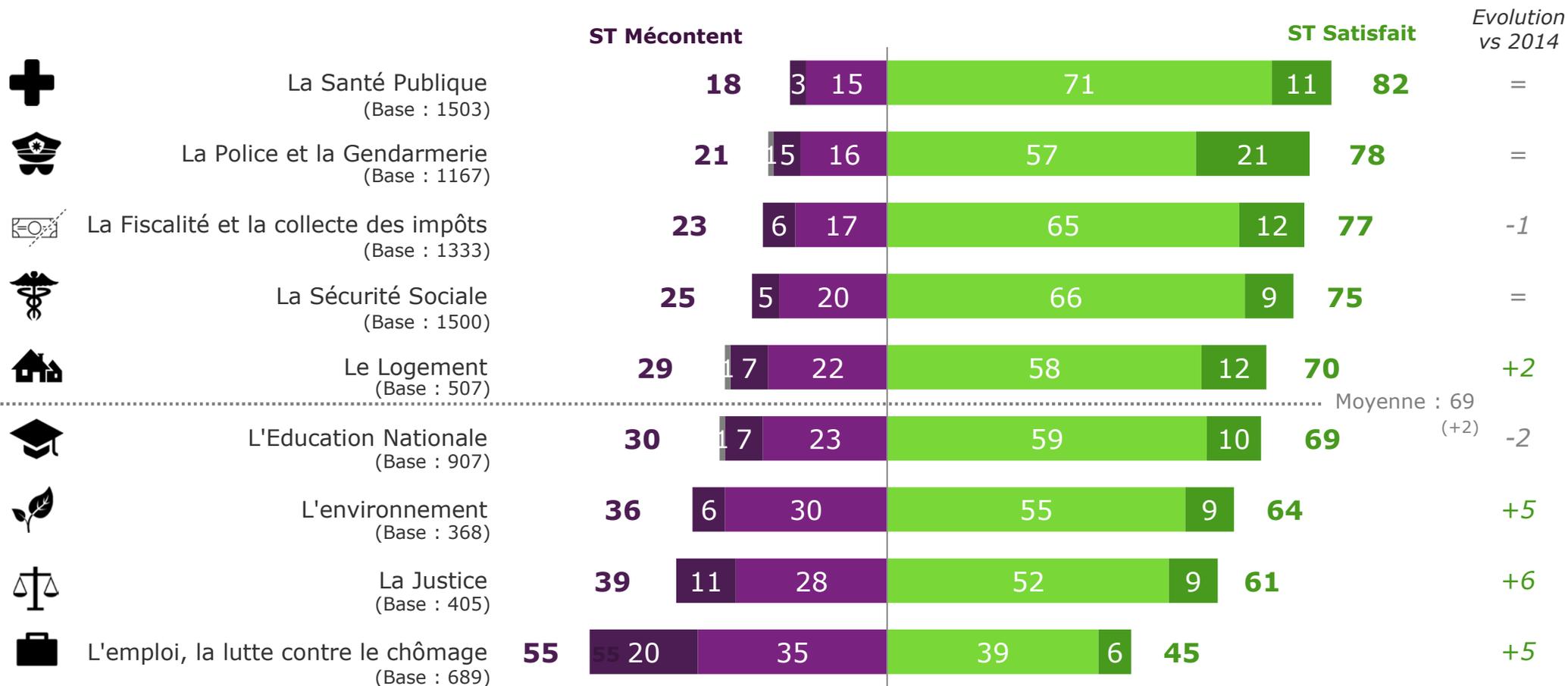
Base : Usagers

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

Malgré une légère amélioration, l'emploi demeure le service qui génère davantage de mécontents que de satisfaits auprès de ses usagers

En %

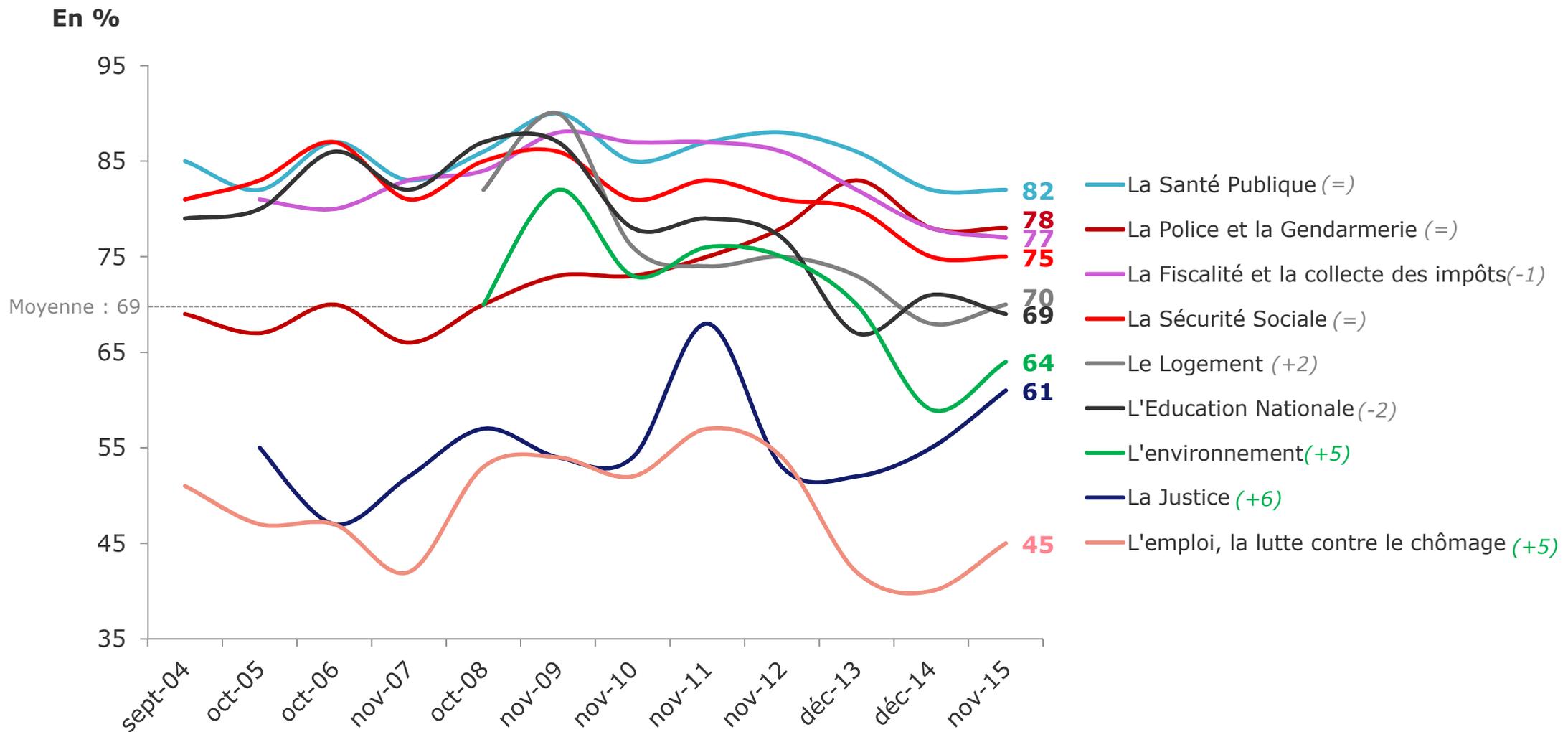
■ NSP ■ Très mécontent ■ Plutôt mécontent ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait



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...

La satisfaction des usagers progresse particulièrement sur les services les moins bien notés : Emploi, Justice et Environnement

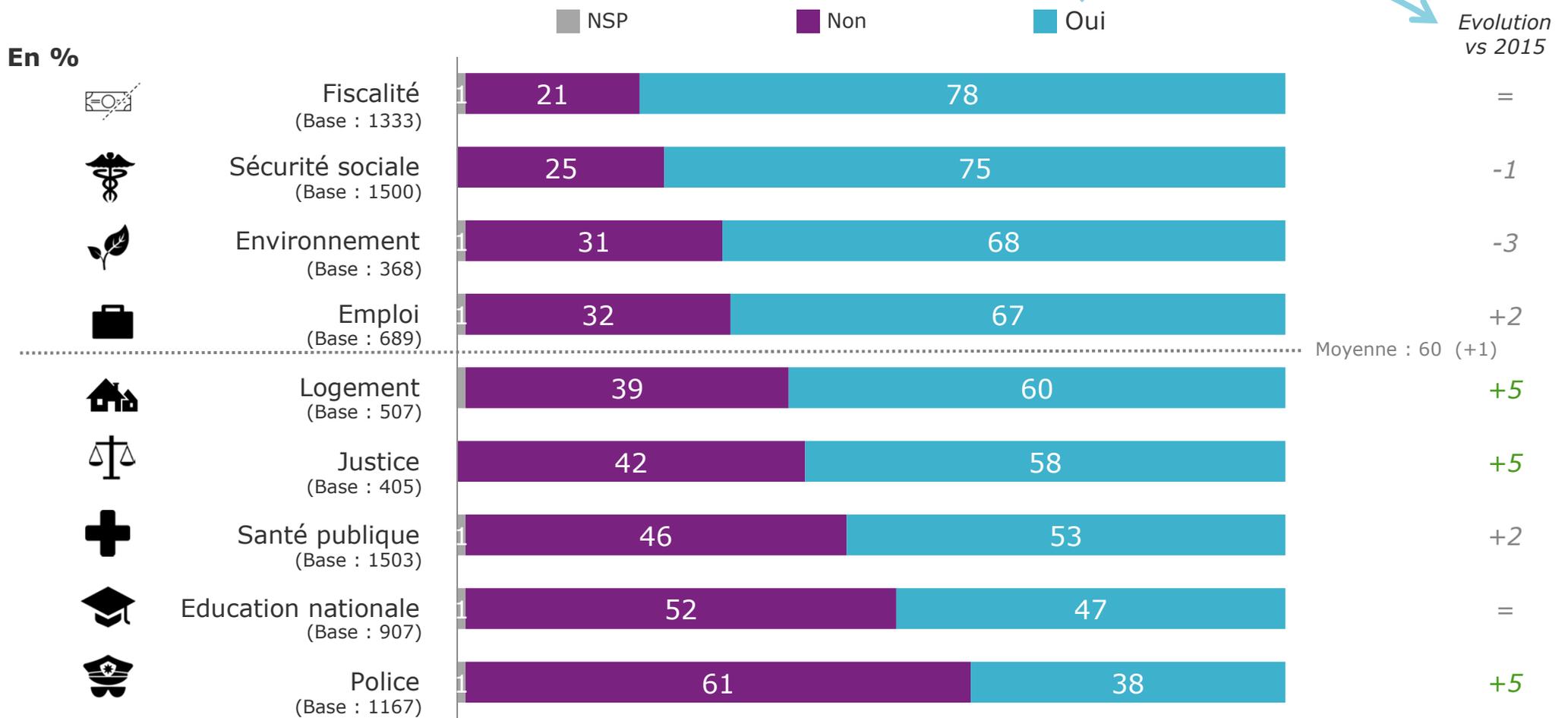


(X) Evolution vs vague précédente

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...

Des marges de manœuvre budgétaires semblent exister pour leurs usagers sur la plupart des services publics, sauf concernant la Police et dans une moindre mesure l'Education nationale



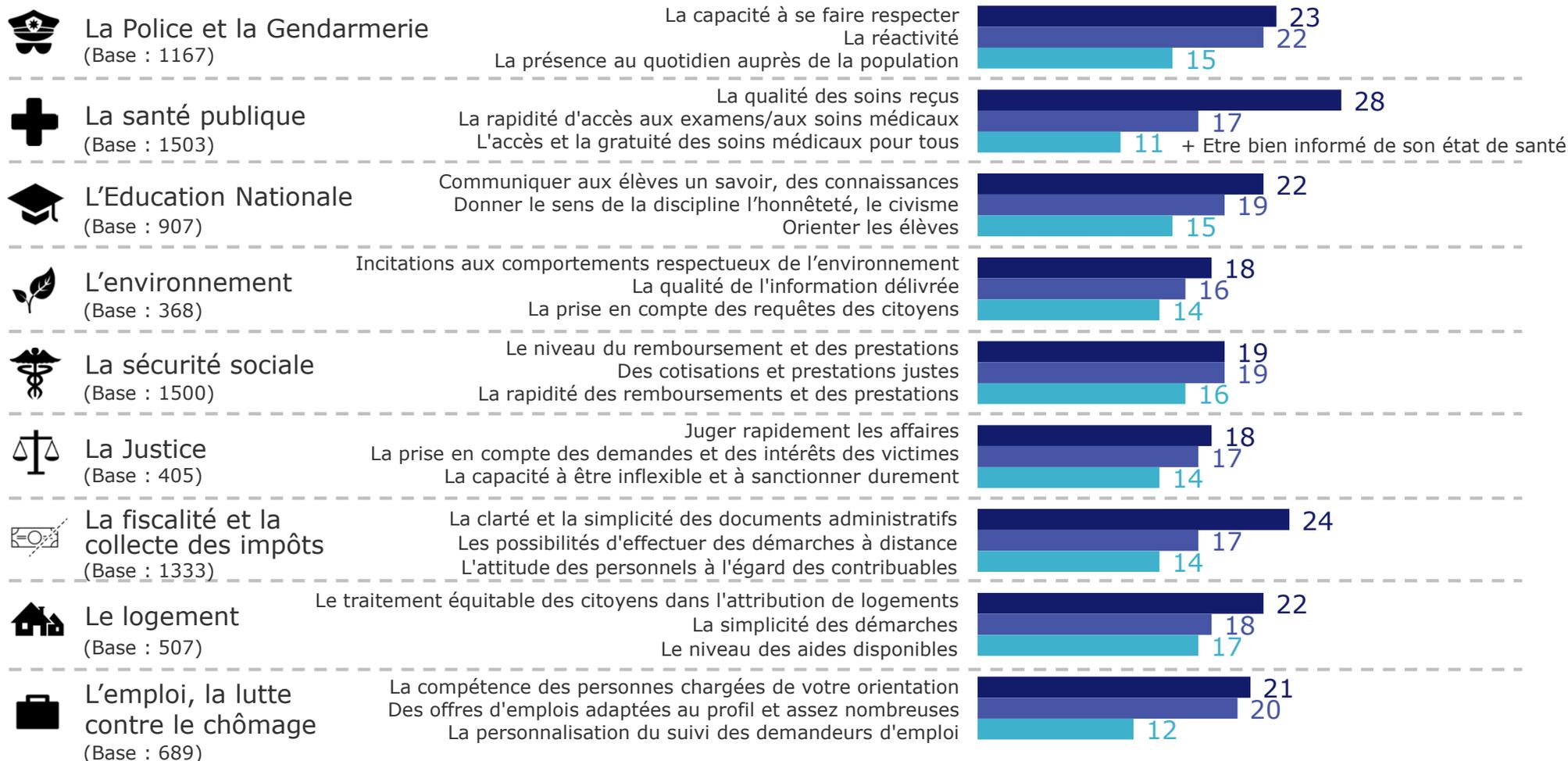
Base : Usagers

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

Qualité, équité, efficacité... des attentes qui varient selon les services

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...

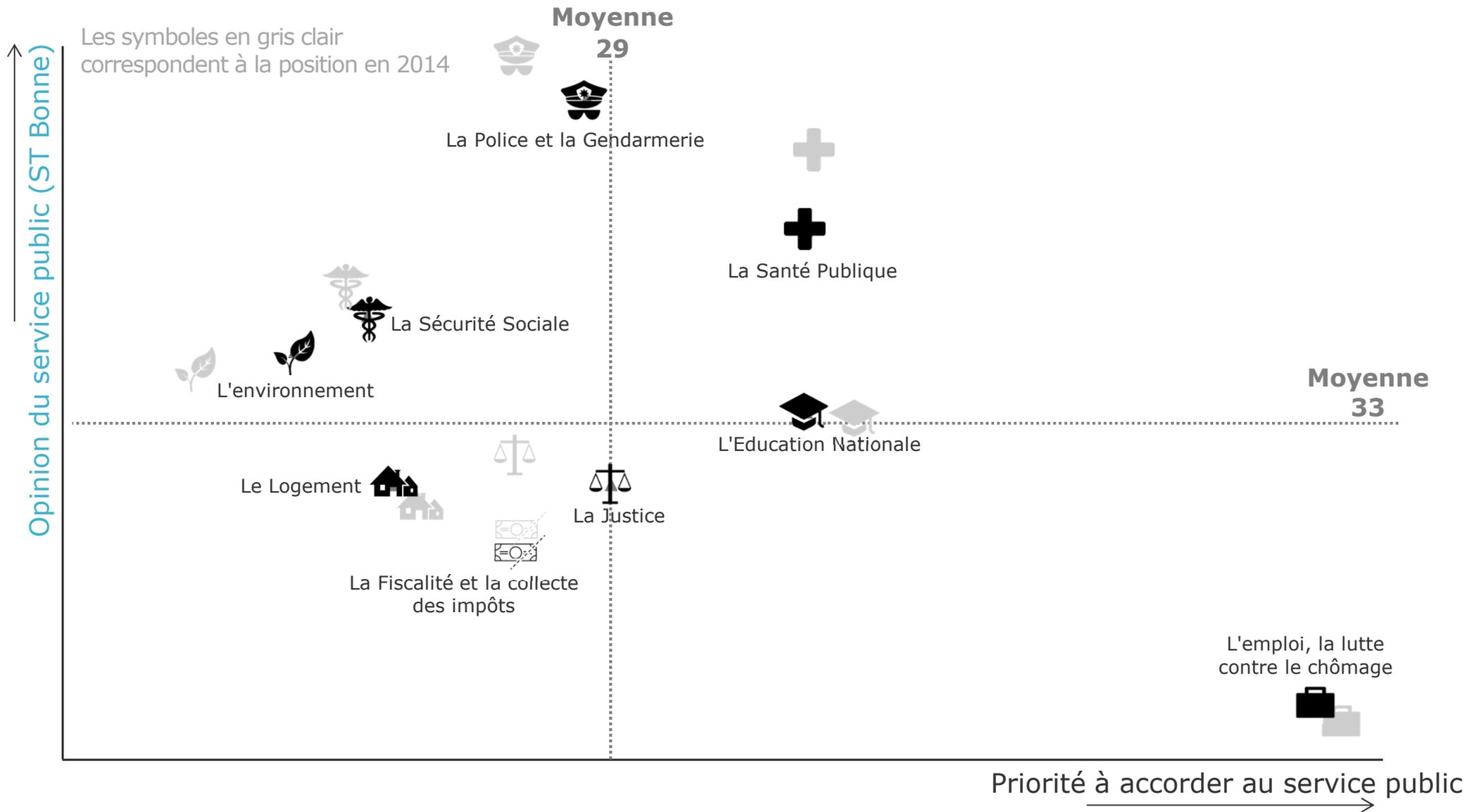
Les attentes des usagers à l'égard des services publics évoluent peu dans le temps

	sept-04	oct-05	oct-06	nov-07	oct-08	nov-09	nov-10	nov-11	nov-12	déc-13	déc-14	Nov-15
 Police	Prévention	Capacité à se faire respecter	Présence au quotidien + prévention	Présence au quotidien + réactivité	Réactivité						Capacité à se faire respecter et réactivité	
 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		
 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	
 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	
 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...

Alors que la lutte contre le chômage est toujours la principale priorité des Français, le service public de l'emploi reste le plus mal perçu



Même si l'opinion des Français à l'égard des services publics s'est légèrement dégradée, la satisfaction est stable ou progresse

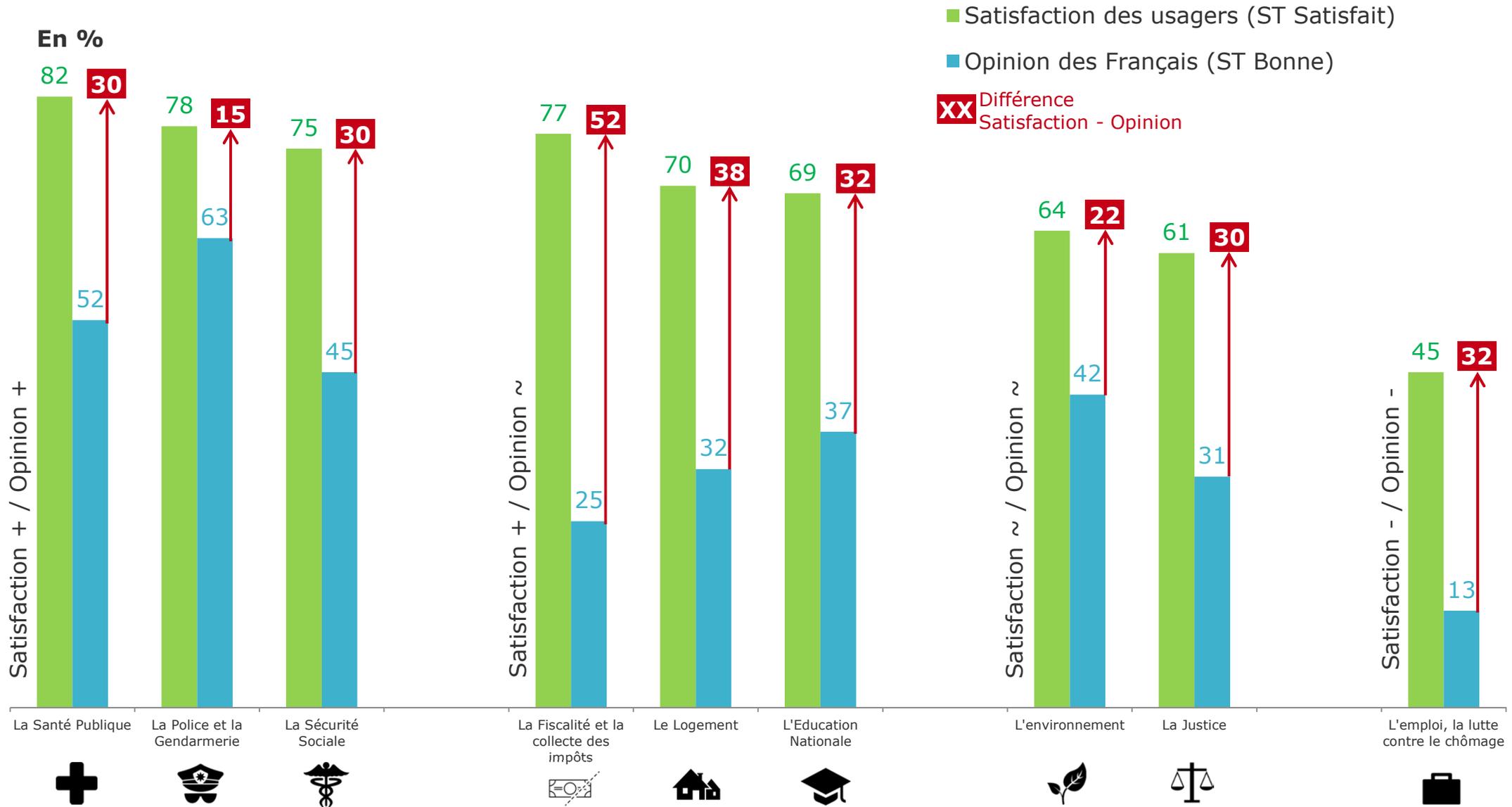


Tableau de synthèse : importance, opinion, satisfaction, et possibilités de réaliser des économies

En %		Importance (cité dans les trois premières priorités)	Opinion (ST Bonne)	Satisfaction (ST Satisfait)	Economies possibles (Oui)
	Police	28	 63	 78	38 
	Education nationale	 37	37	69	47
	Santé Publique	 37	 52 	 82	53
	Sécurité Sociale	19	 45	75	 75
	Emploi	 58	13	45 	 67
	Justice	29	31	61 	58 
	Fiscalité	25	25	 77	 78
	Logement	20	32	70	60 
	Environnement	16	42	64 	 68
MOYENNE		30	38	69	60

  Sont précisées ici les évolutions positives ou négatives supérieures à 5 pts par rapport à 2014

Importance des services publics pour les Français

		Police	Education	Santé Publique	Sécurité Sociale	Emploi	Justice	Fiscalité	Logement	Environ- nement
										
Taux de citation dans les trois premières priorités		28	37	37	19	58	29	25	20	16
Sexe	Homme	30	36	33	19	58	29	26	18	16
	Femme	25	37	41	19	58	28	25	21	15
Age	Moins de 18 ans	20	47	33	7	52	17	21	28	30
	18 à 24 ans	20	36	30	19	56	24	20	29	21
	25 à 34 ans	19	38	30	22	54	27	30	24	21
	35 à 49 ans	28	37	36	20	58	30	25	21	14
	50 à 64 ans	32	32	44	22	61	30	23	16	13
	65 ans et plus	33	38	40	15	58	31	29	15	11
Catégorie d'agglomération	Rural	26	38	36	19	63	34	23	18	16
	2.000 à 20.000 hab.	29	37	38	20	59	26	28	19	17
	20.000 à 100.000 hab.	27	32	39	19	62	27	26	19	17
	Plus de 100.000 hab.	28	36	37	19	55	26	27	20	15
	Agglomération parisienne	29	37	39	19	54	30	22	22	15
Région	Région Parisienne	29	37	38	18	54	29	23	22	15
	Province	27	36	37	19	59	28	26	19	16
Profession de l'interviewé	ST PCS +	26	40	38	18	56	28	25	18	19
	ST PCS -	25	29	33	23	61	29	26	23	15
	ST Inactif, retraité	30	39	39	17	57	29	25	19	14
Niveau de diplôme	ST Sans diplôme	36	20	36	25	47	23	31	25	12
	ST BEPC, BEP, CAP	30	31	38	19	56	31	24	24	14
	ST Bac	27	36	34	20	63	30	26	18	13
	ST Enseignement supérieur	25	42	39	18	58	27	25	17	18
Préférence partisane	Front de Gauche (PC, PG)	13	49	46	21	59	13	16	31	17
	Parti socialiste	17	47	38	18	64	21	19	22	20
	MoDem	23	41	44	18	53	30	31	22	17
	Les Républicains (UMP)	39	33	37	16	59	36	27	12	11
	FN	42	26	30	19	56	40	30	15	8

*Significativement inférieur ou supérieur à la moyenne

Opinion des Français par service public

		Police 	Education 	Santé publique 	Sécurité sociale 	Emploi 	Justice 	Fiscalité 	Logement 	Environnement 
	Taux de bonne opinion	63	37	52	45	13	31	25	32	42
Sexe	Homme	62	38	56	46	15	30	25	32	41
	Femme	63	36	49	45	12	32	24	31	43
Age	Moins de 18 ans	72	36	76	61	20	46	29	47	44
	18 à 24 ans	62	46	64	56	18	43	26	41	45
	25 à 34 ans	61	44	58	48	21	39	29	41	48
	35 à 49 ans	59	36	48	42	13	32	22	33	44
	50 à 64 ans	61	33	44	40	10	28	23	26	37
	65 ans et plus	68	33	53	46	8	21	25	23	41
Catégorie d'agglomération	Rural	64	38	49	43	11	32	24	31	41
	2.000 à 20.000 hab.	62	37	51	44	14	28	23	32	45
	20.000 à 100.000 hab.	61	37	49	50	13	29	26	32	45
	Plus de 100.000 hab.	62	35	58	48	14	31	23	34	42
	Agglomération parisienne	64	38	52	43	15	35	28	26	40
Région	Région Parisienne	64	37	52	42	15	34	26	25	40
	Province	62	37	53	46	13	30	24	33	43
Profession de l'interviewé	ST PCS +	61	39	55	46	15	33	26	34	41
	ST PCS -	59	42	50	43	15	36	23	37	45
	ST Inactif, retraité	65	32	53	47	11	27	25	27	41
Niveau de diplôme	ST Sans diplôme	56	31	40	34	13	28	20	24	41
	ST BEPC, BEP, CAP	62	38	50	47	12	30	23	32	44
	ST Bac	64	36	50	42	14	29	22	31	40
	ST Enseignement supérieur	63	37	57	48	14	33	28	32	43
Préférence partisane	Front de Gauche (PC, PG)	59	56	53	54	18	55	31	38	42
	Parti socialiste	79	63	71	69	32	50	44	45	59
	MoDem	75	38	55	51	14	30	31	27	50
	Les Républicains (UMP)	63	26	50	42	6	20	22	30	39
	FN	51	22	42	31	6	16	12	23	33

*Significativement **inférieur** ou **supérieur** à la moyenne

Satisfaction des usagers par service public

		Police 	Education 	Santé publique 	Sécurité sociale 	Emploi 	Justice 	Fiscalité 	Logement 	Environnement 
	Taux de satisfaction	78	69	81	74	45	60	76	70	64
Sexe	Homme	79	72	81	74	45	60	77	68	61
	Femme	77	67	81	75	45	61	76	71	66
Age	Moins de 18 ans*	63	65	93	76	57	56	68	72	63
	18 à 24 ans	71	65	82	64	45	63	76	71	69
	25 à 34 ans	75	79	82	73	44	69	70	71	65
	35 à 49 ans	79	68	79	74	46	57	73	70	65
	50 à 64 ans	80	67	77	76	44	58	77	66	67
	65 ans et plus	83	0	87	80	36	58	85	81	56
Catégorie d'agglomération	Rural	81	69	83	78	46	71	81	73	61
	2.000 à 20.000 hab.	80	71	79	72	39	57	73	72	68
	20.000 à 100.000 hab.	73	66	74	74	44	46	72	75	71
	Plus de 100.000 hab.	78	72	85	78	50	64	77	69	69
	Agglomération parisienne	77	66	80	66	40	58	77	61	50
Région UDA	Région Parisienne	77	67	80	68	40	60	77	64	50
	Province	78	70	82	76	46	61	76	71	68
Profession de l'interviewé	ST PCS +	78	73	81	70	46	62	73	68	63
	ST PCS -	77	69	77	76	44	65	73	71	72
	ST Inactif, retraité	79	65	84	77	45	54	82	71	60
Niveau de diplôme	ST Sans diplôme*	72	61	76	81	38	60	73	54	92
	ST BEPC, BEP, CAP	77	74	82	81	48	63	79	71	70
	ST Bac	80	65	81	75	43	58	78	74	67
	ST Enseignement supérieur	78	70	82	70	45	60	75	70	58
Préférence partisane	Front de Gauche (PC, PG)	67	83	84	83	56	67	83	69	68
	Parti socialiste	87	84	85	75	48	83	86	78	70
	MoDem	85	79	88	82	65	64	87	69	58
	Les Républicains (UMP)	83	75	81	75	59	64	76	78	64
	FN	74	60	76	72	34	48	71	62	52

* Bases insuffisantes pour certains services publics. Résultats à interpréter avec prudence

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)

> 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**

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

PCS interviewé

Préférence partisane



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

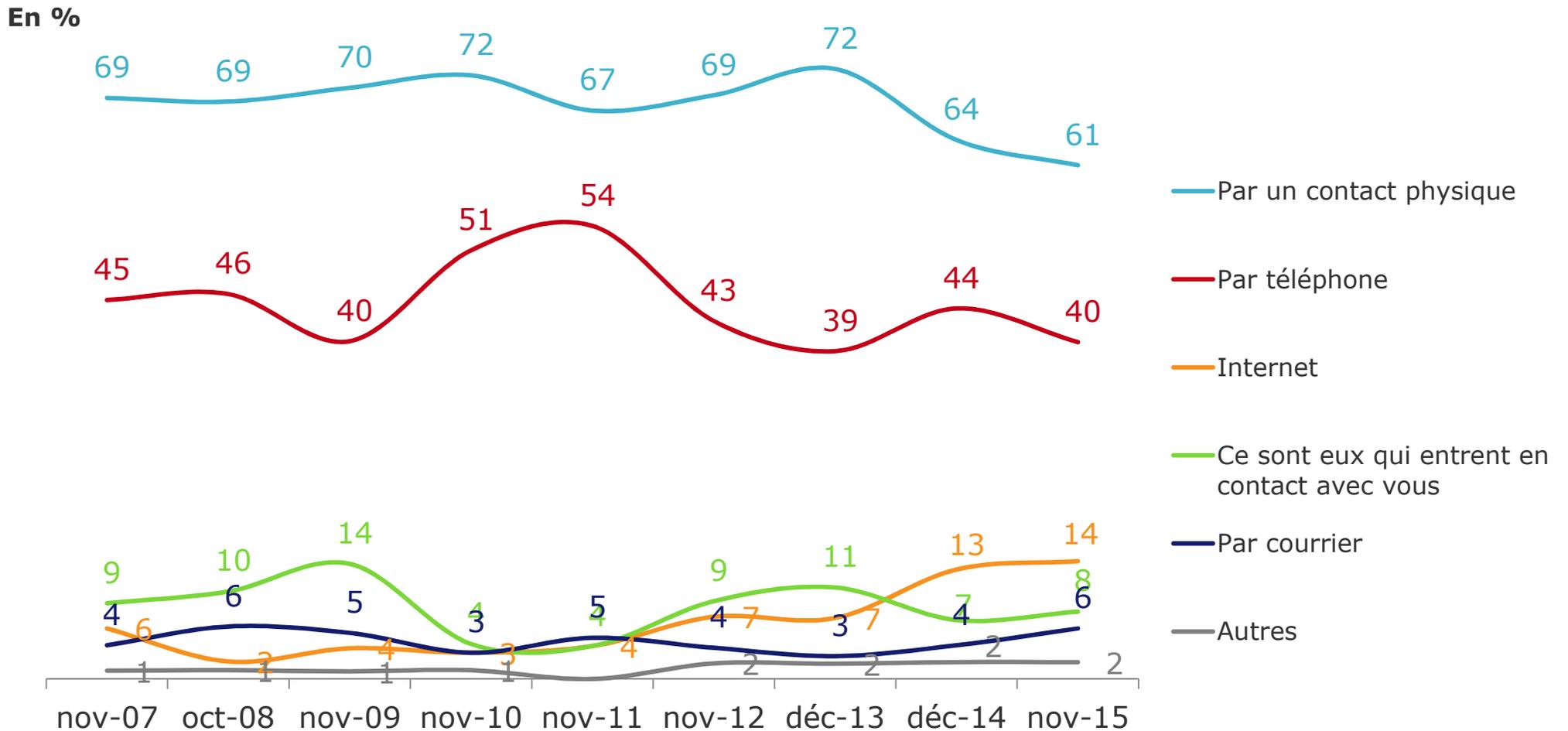
Pourcentage de satisfaction à l'égard du service public étudié en fonction de la préférence partisane de l'utilisateur répondant

4.1

La Police et la Gendarmerie



Si les contacts physiques et par téléphone sont toujours privilégiés avec la Police et la Gendarmerie l'usage d'Internet se développe lentement



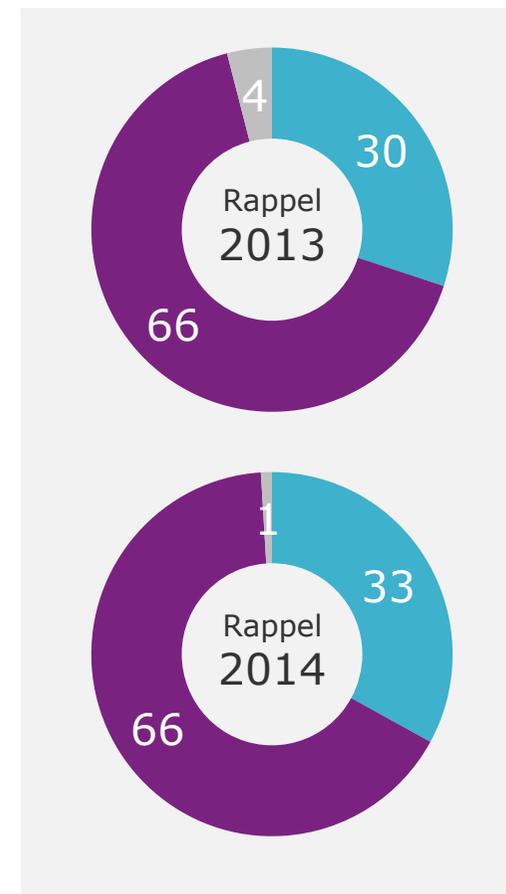
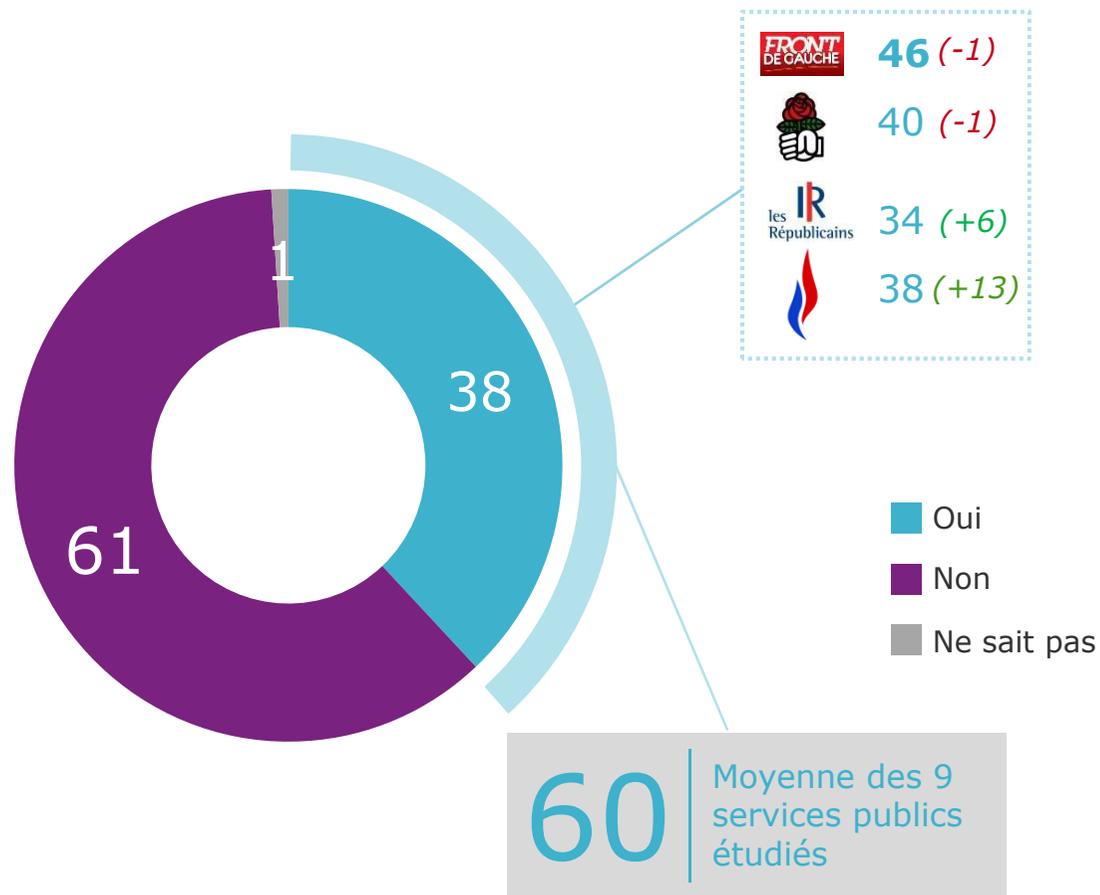
Base : Usagers (1167)

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

Même si une majorité d'usagers reste réticente à l'idée de diminuer le budget de la Police, l'idée que des économies sont possibles progresse



En %



Base : Usagers (1167)

A3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, 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



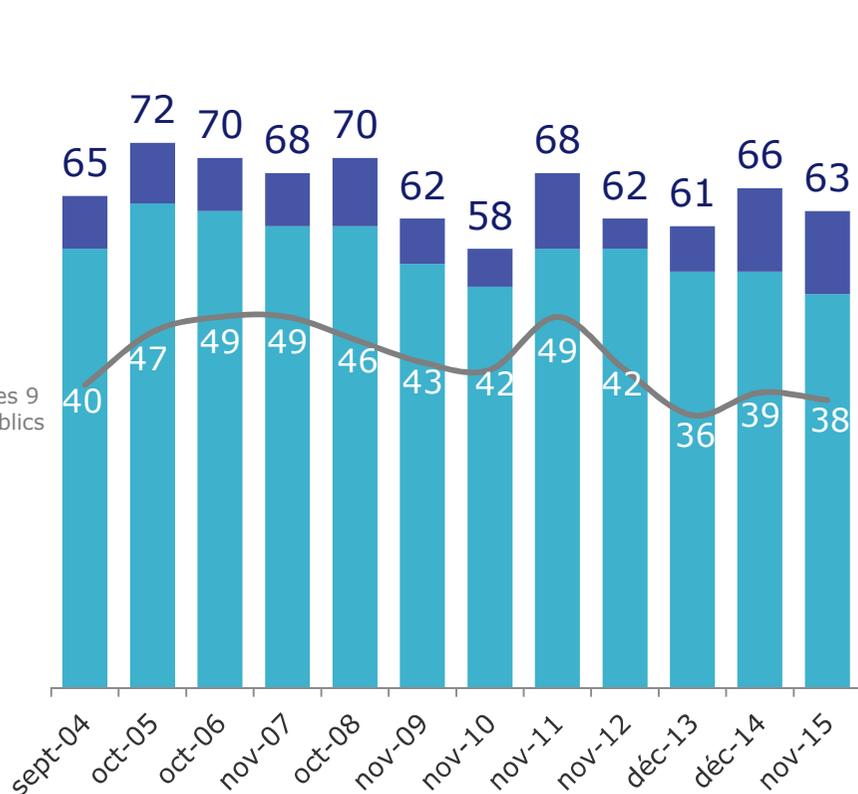
En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

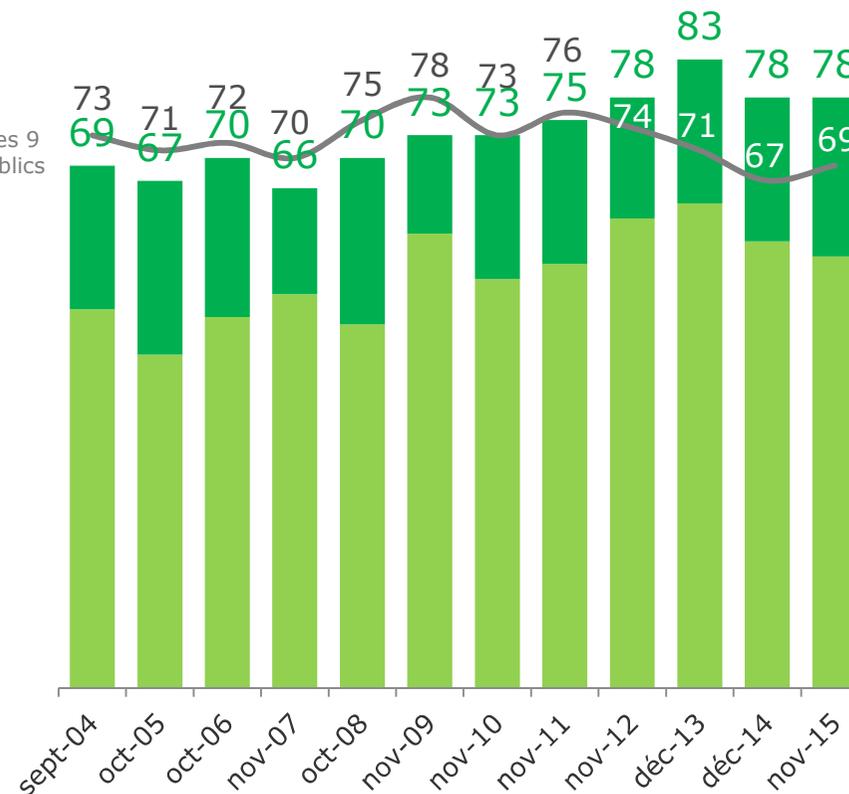
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2501)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA POLICE ET LA GENDARMERIE

Usagers (1167)
 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?



TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2015

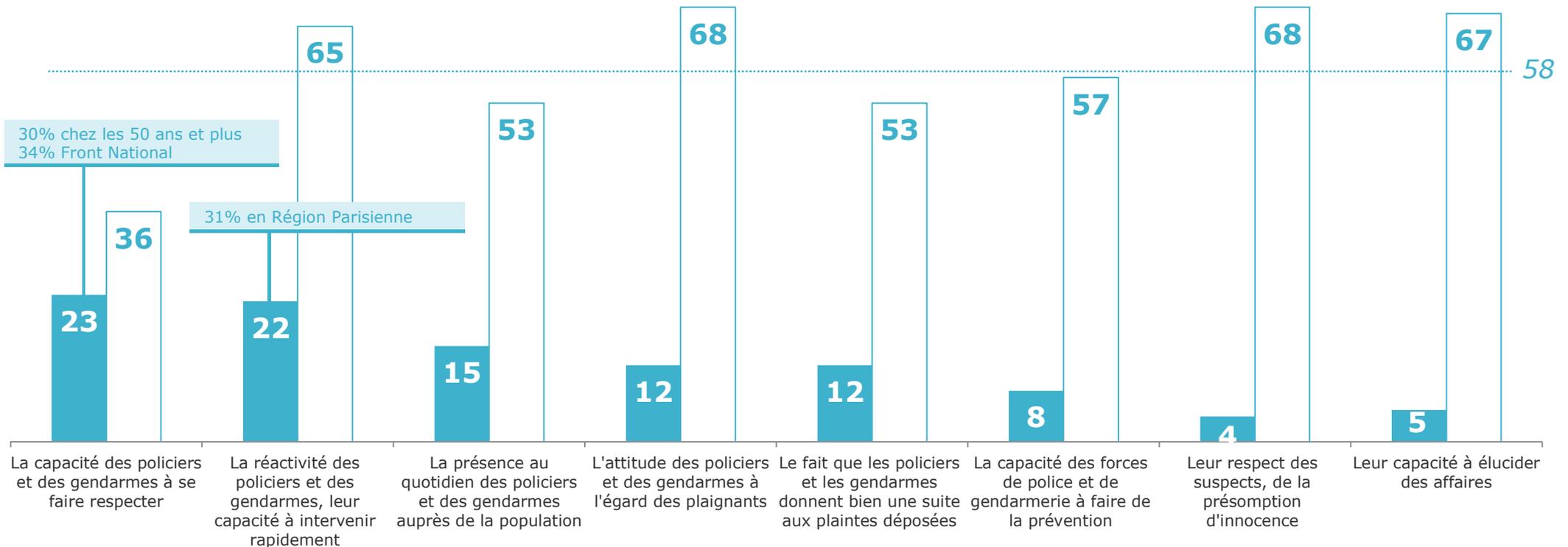
© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Capacité à se faire respecter et réactivité sont les deux attentes les plus exprimées par les usagers à l'égard de la Police et de la Gendarmerie



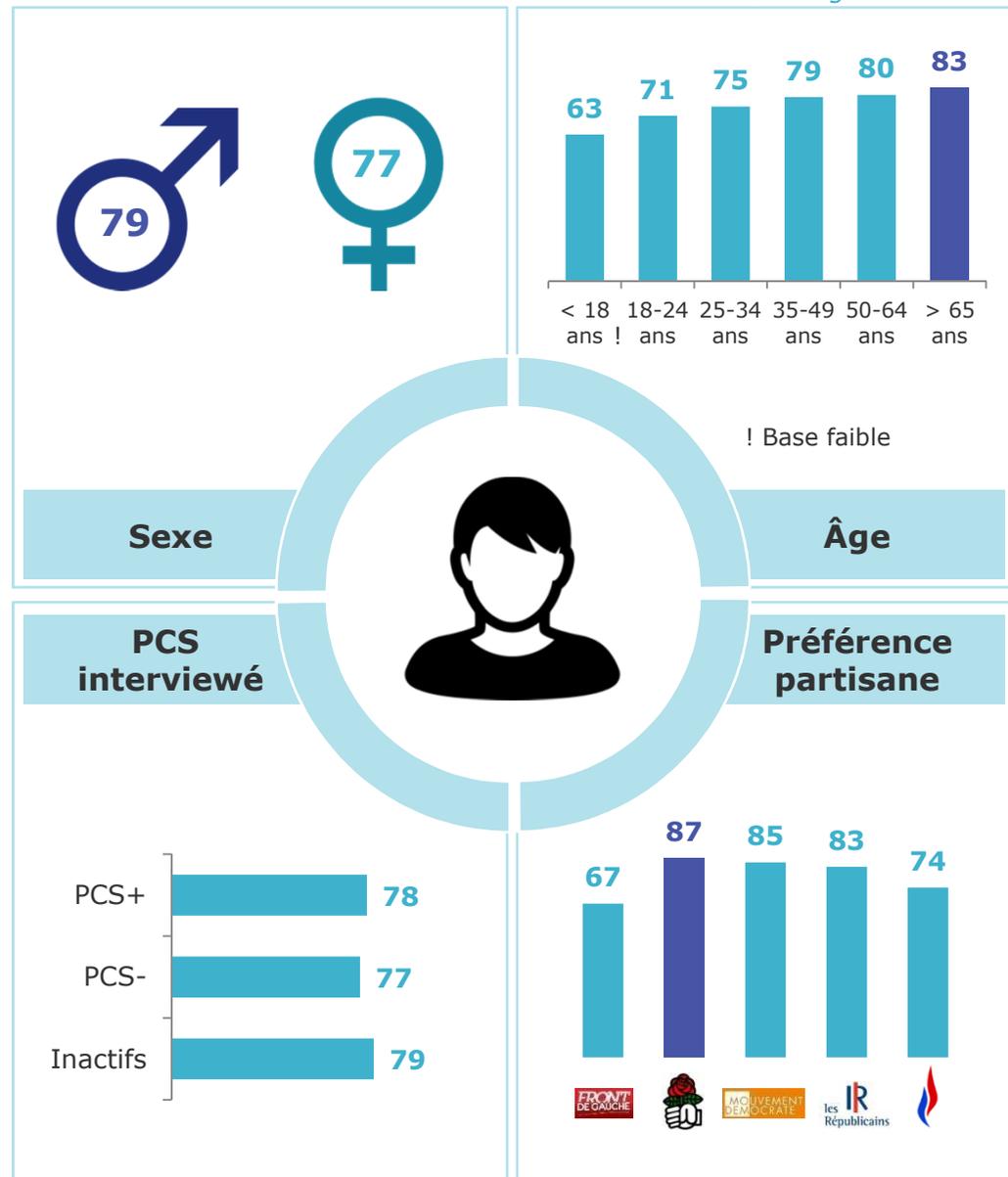
■ Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
⋯ Moyenne ST Satisfait



Base : Usagers (1167)

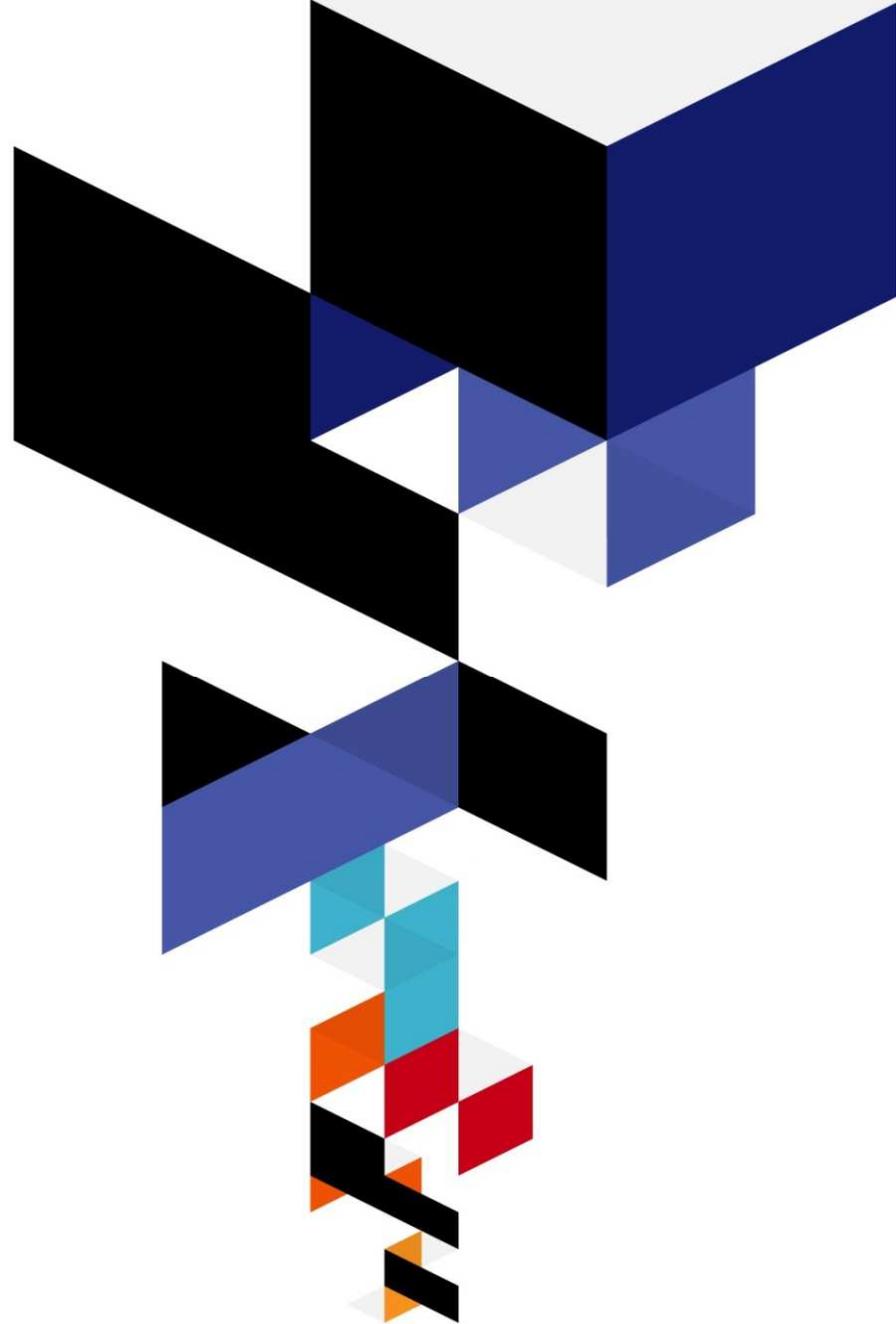
A4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ?

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...



4.2

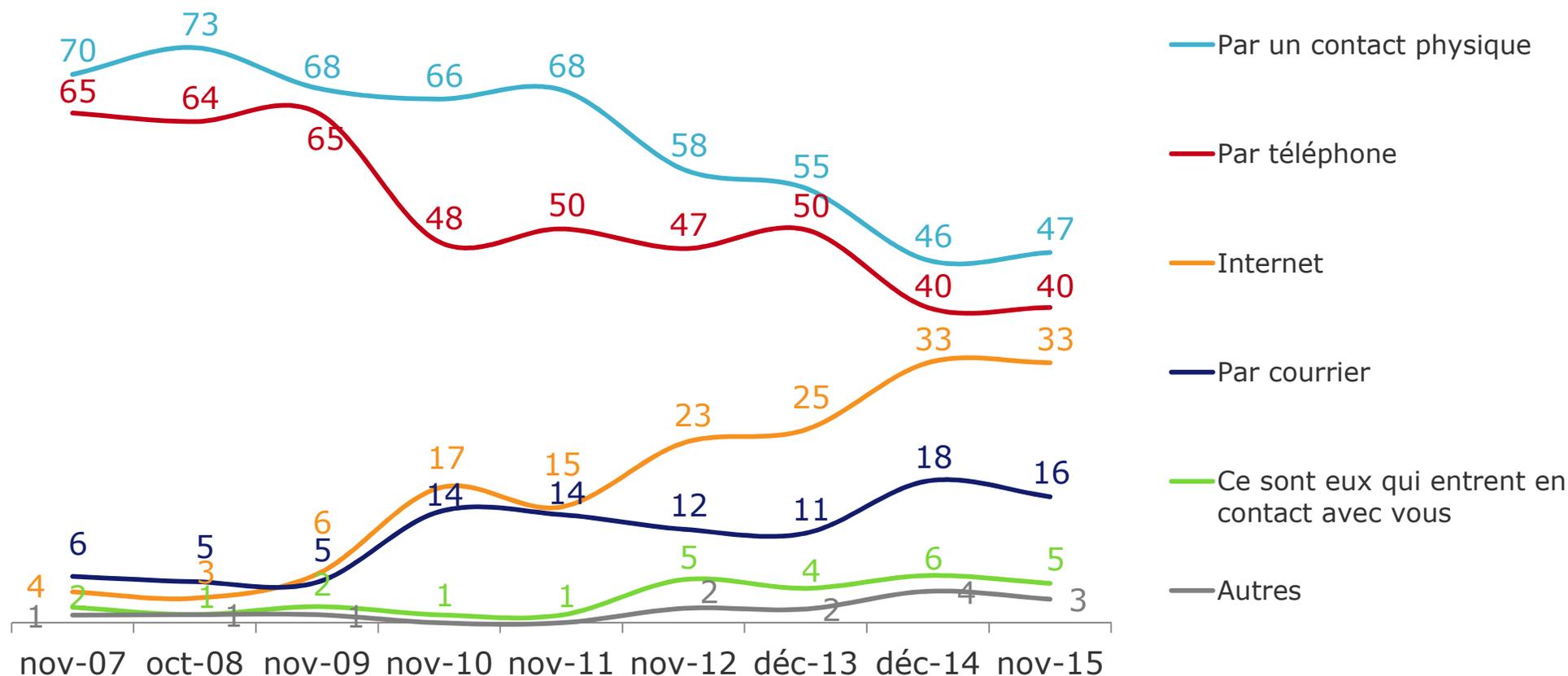
La santé publique



Le contact physique et par téléphone perdent du terrain au profit d'Internet



En %



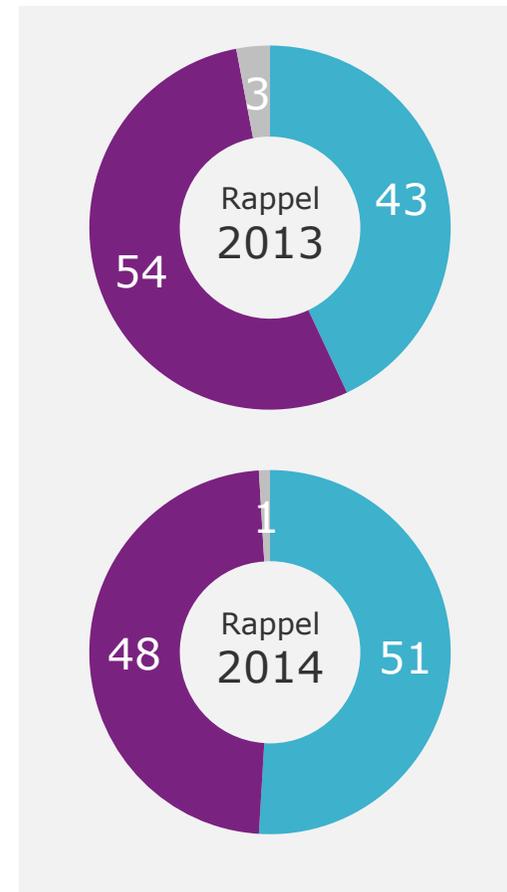
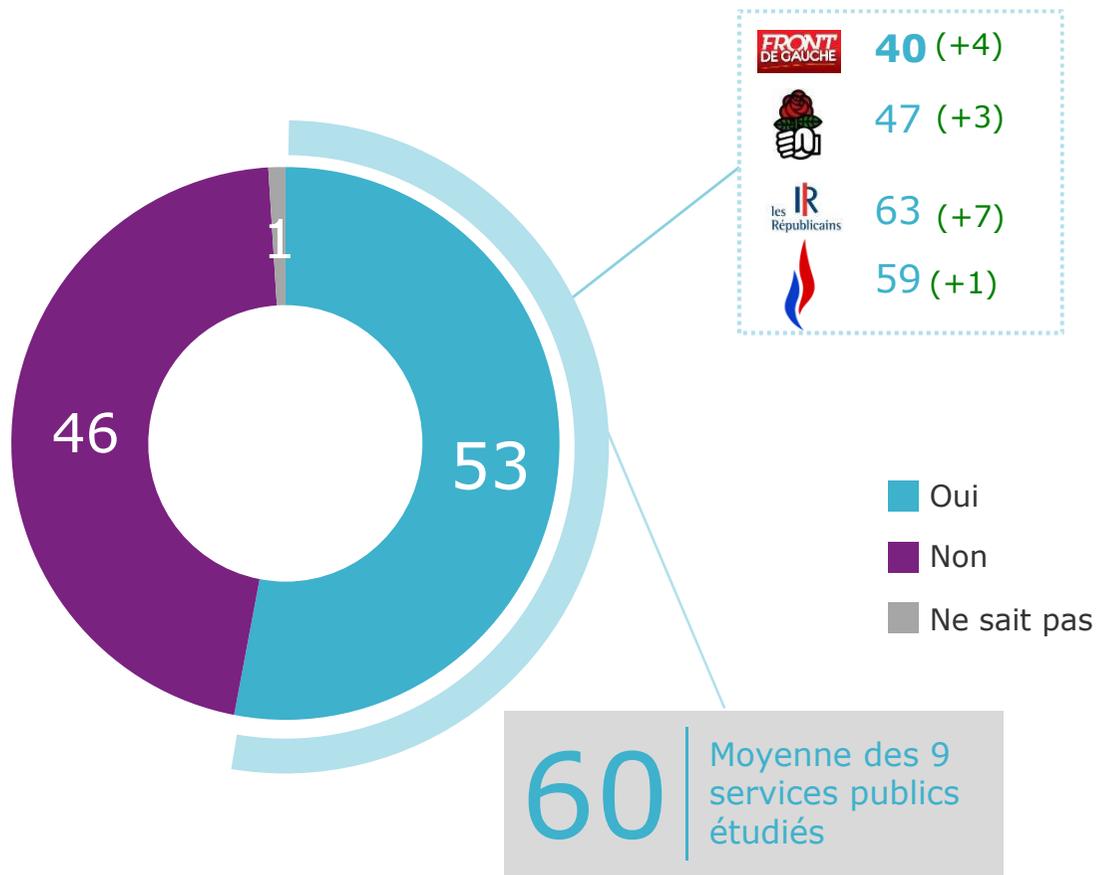
Base : Usagers (1503)

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

La part des usagers qui soutiennent que des économies sont possibles dans le domaine de la santé continue de progresser



En %



Base : Usagers (1503)

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 la santé est presque à son plus bas niveau mais la satisfaction reste élevée



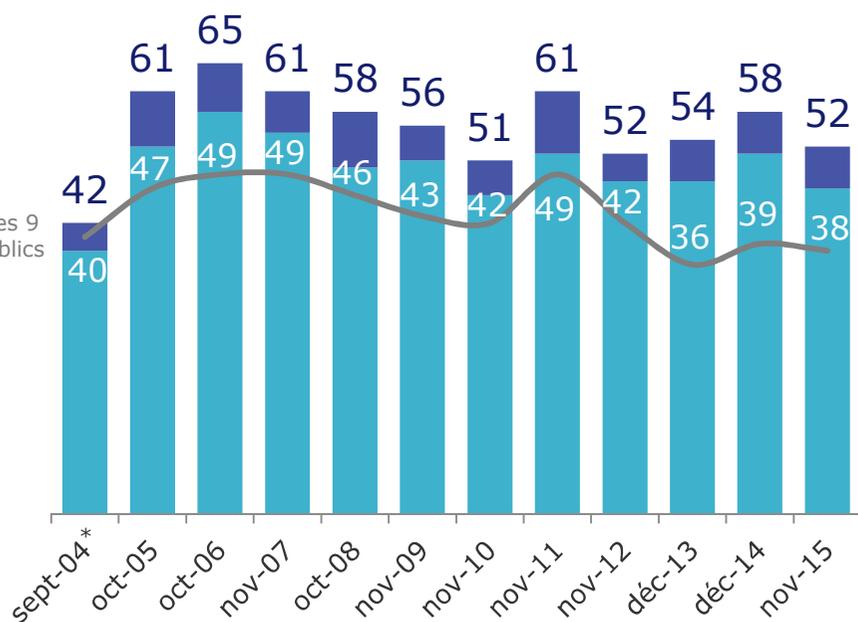
En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

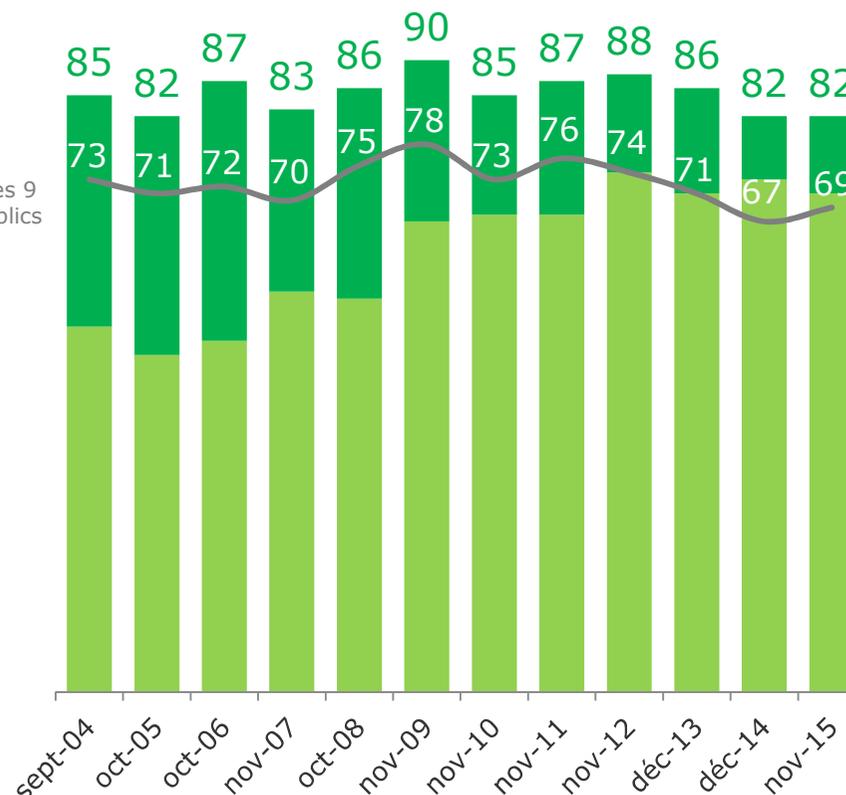
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



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

Base : Ensemble (2501)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA SANTÉ PUBLIQUE

Base : Usagers (1503)
 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 ?



TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2015

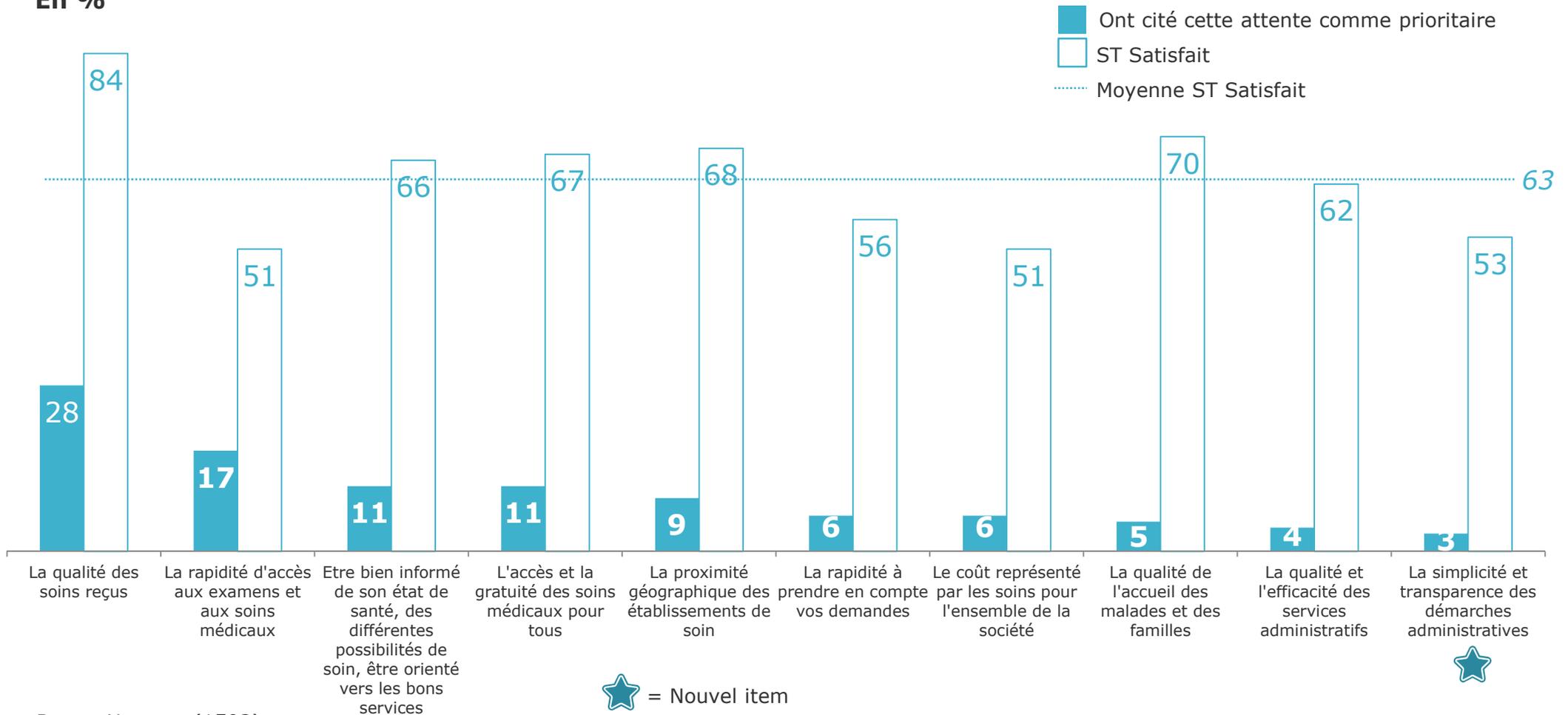
© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

La qualité des soins reçus demeure l'attente prioritaire aux yeux des usagers et ils en sont toujours très largement satisfaits



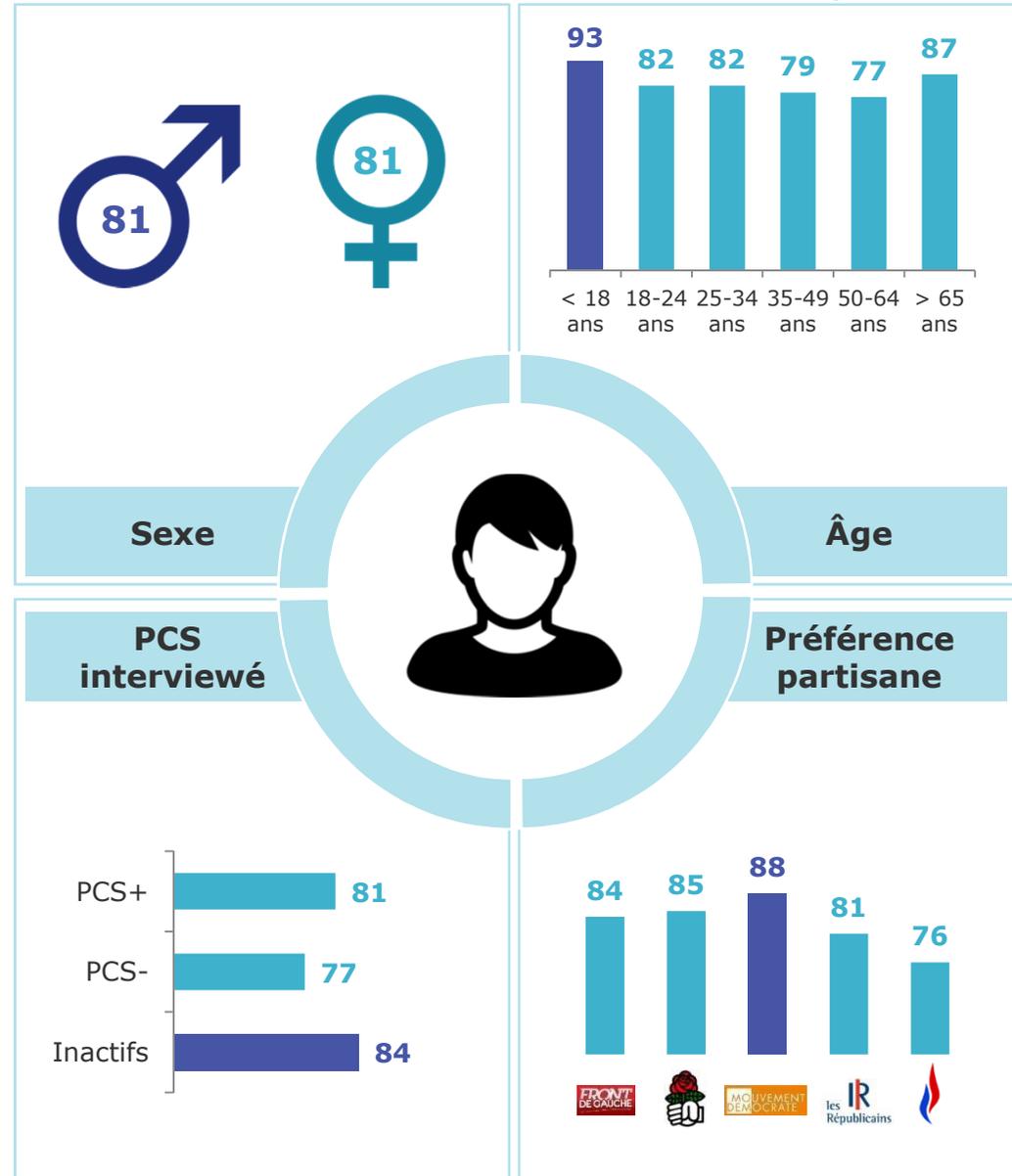
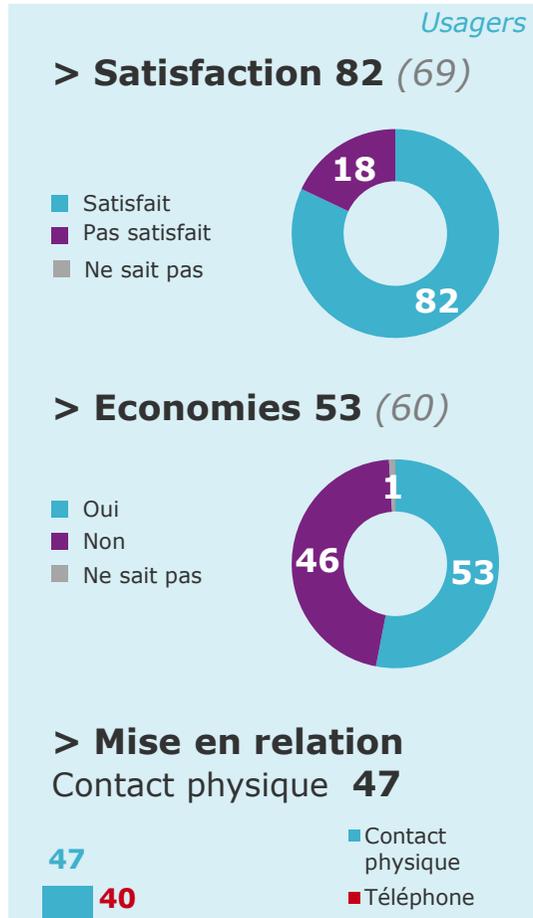
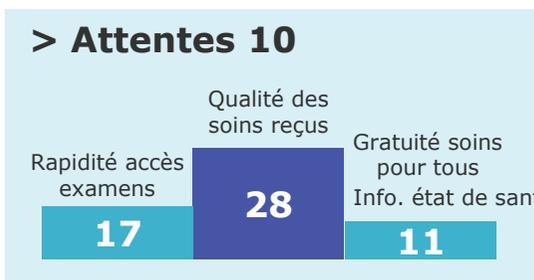
En %



Base : Usagers (1503)

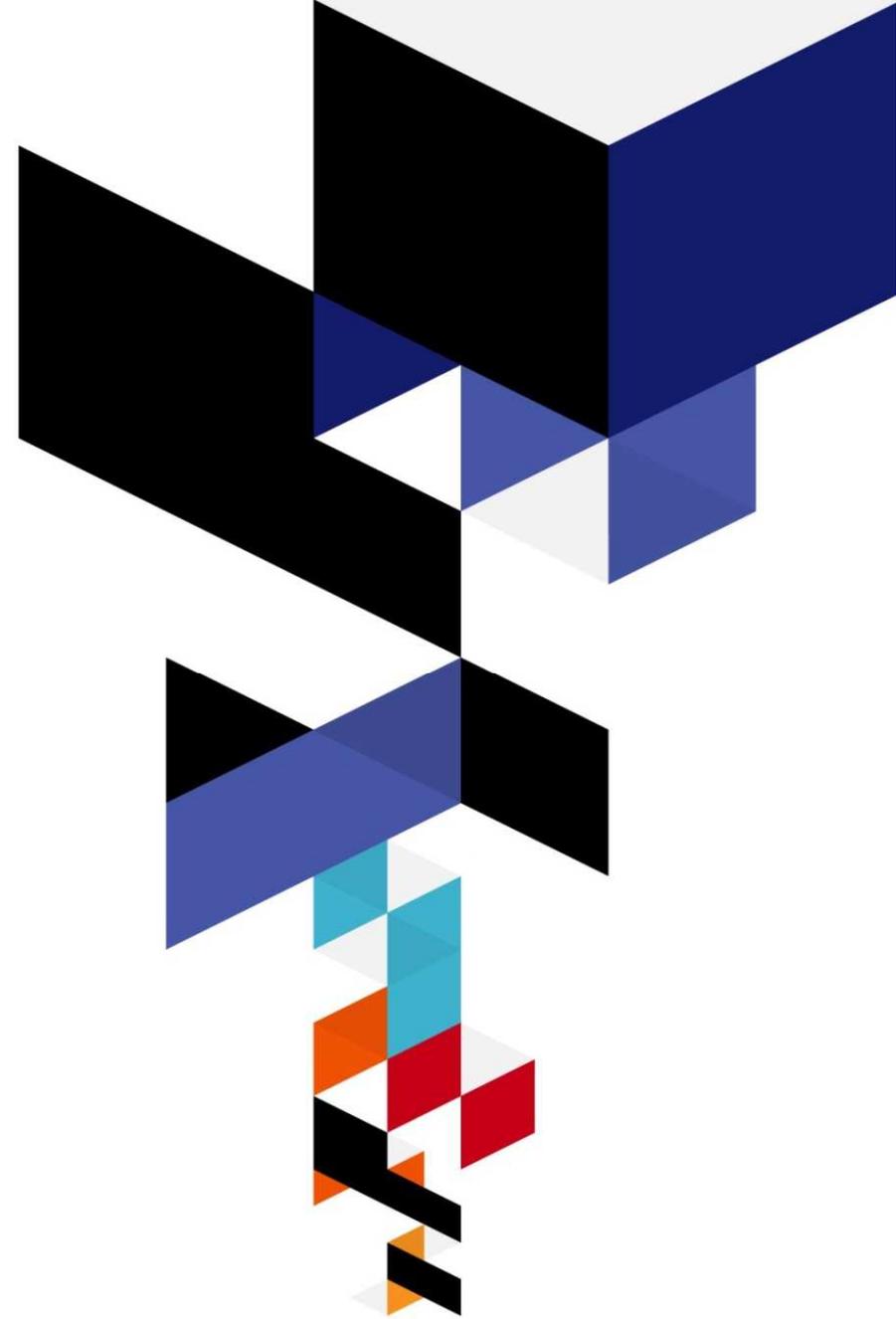
D4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

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...

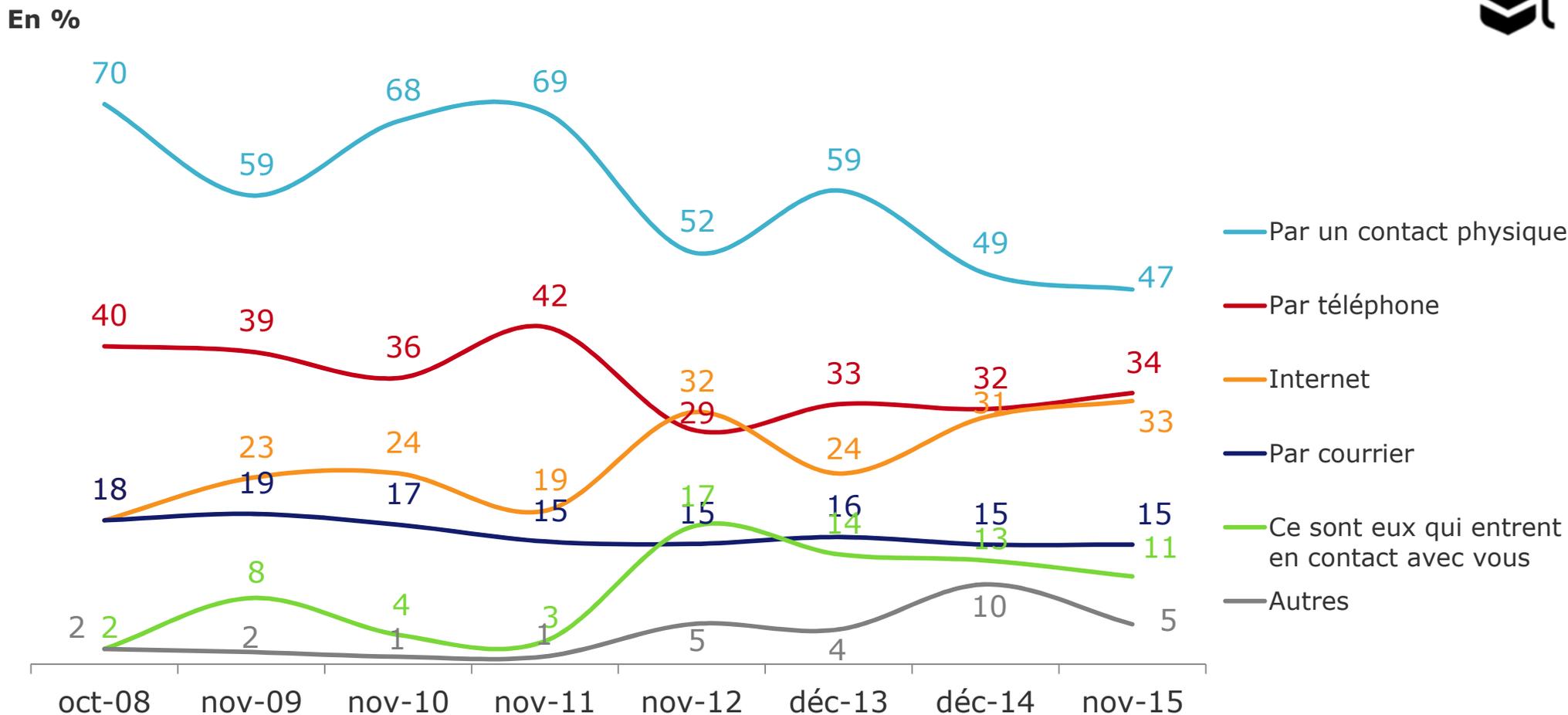


4.3

L'Education Nationale



La stabilité prévaut dans le mode de mise en contact avec les services de l'Éducation Nationale



Base : Usagers (907)

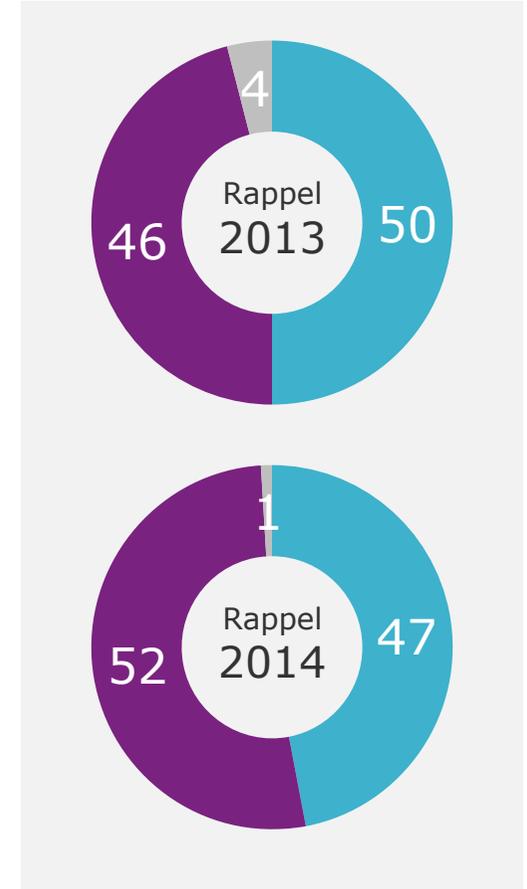
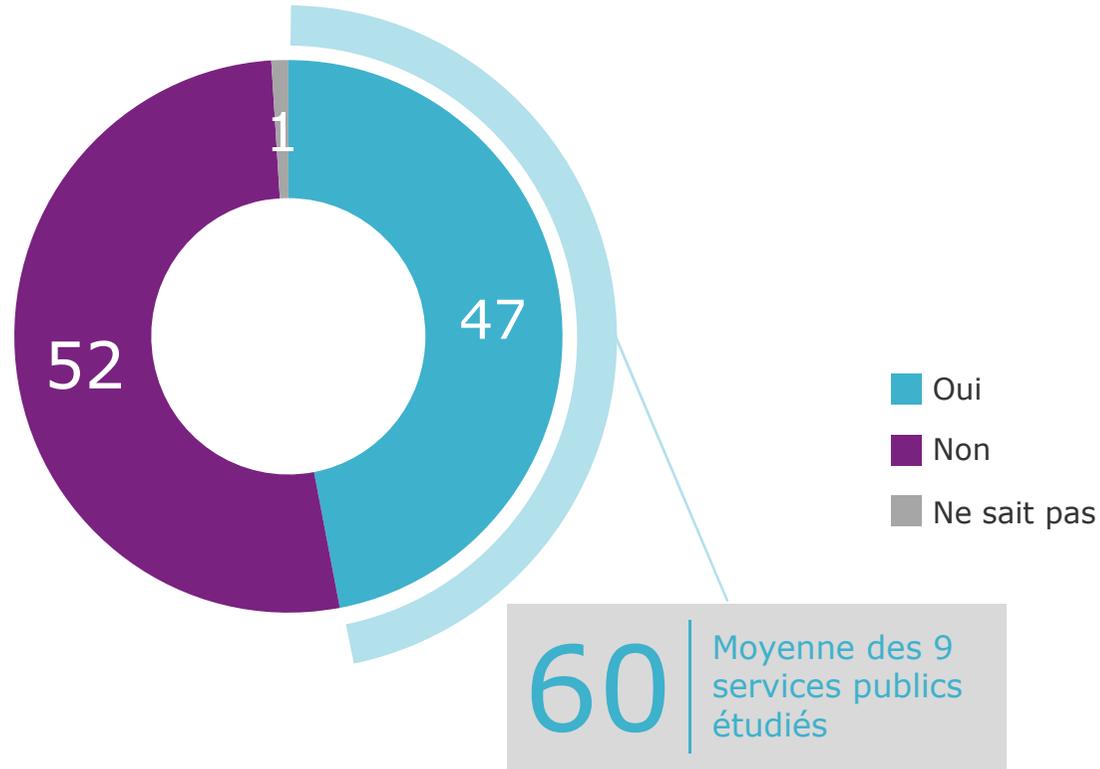
B1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'Éducation Nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ? *Posée aux parents*

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 sur l'arbitrage entre la qualité du service et la réalisation d'économies dans l'Éducation Nationale



En %



Base : Usagers (907)

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

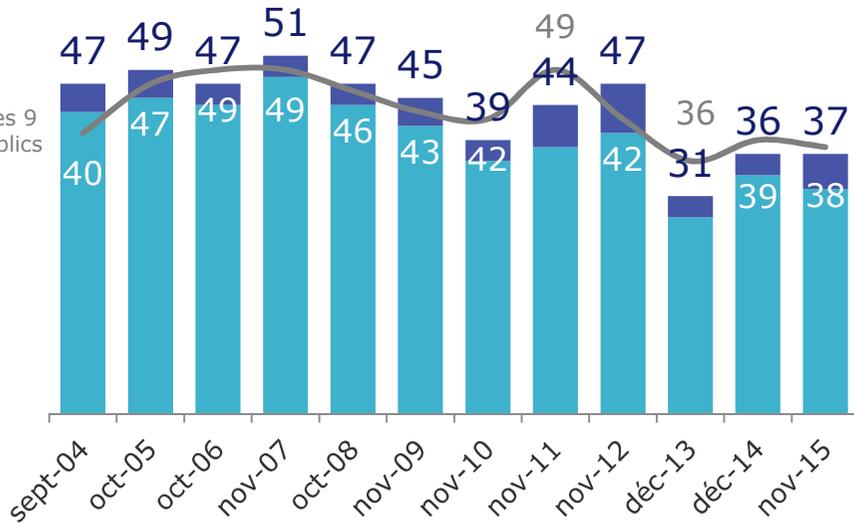
L'opinion à l'égard de l'Education nationale est stable à un niveau assez faible



En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moyenne des 9 services publics étudiés

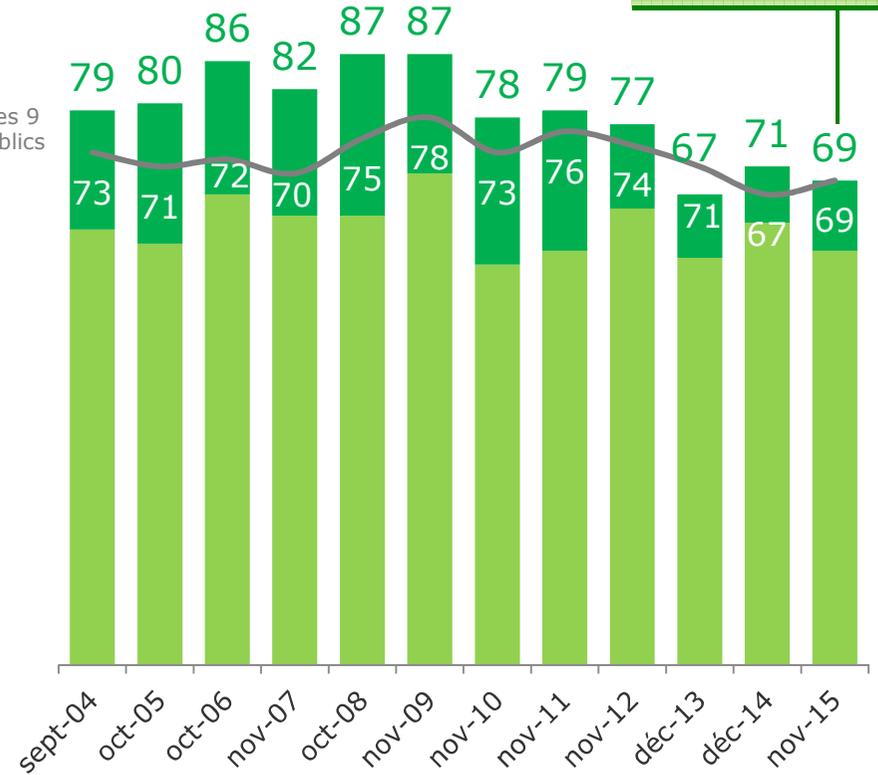


Base : Ensemble (2501)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'EDUCATION NATIONALE

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



70% parents
65% étudiants/élèves

Base : Usagers (907)
 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 ?



TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2015

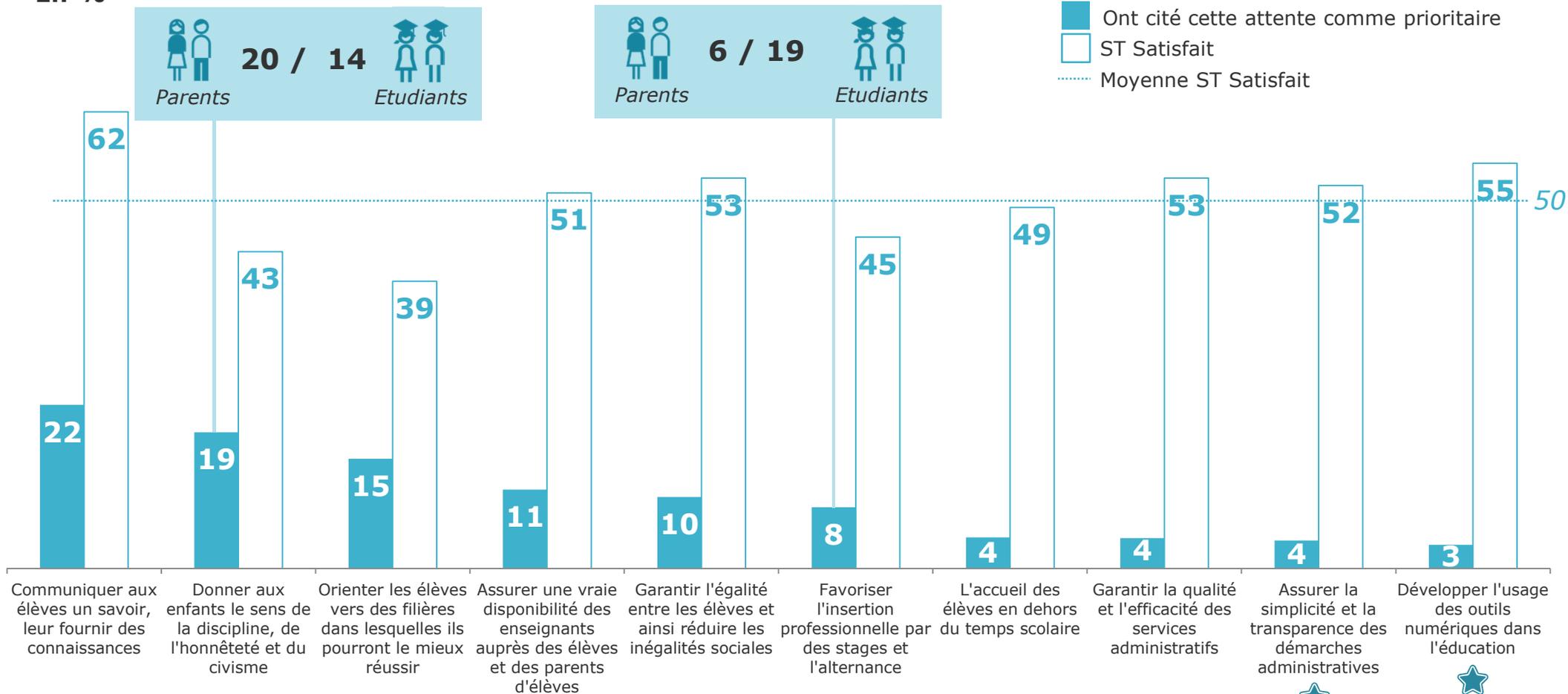
© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Enseigner un savoir et donner le sens de la discipline : les deux principales attentes à l'égard de l'Education Nationale



En %

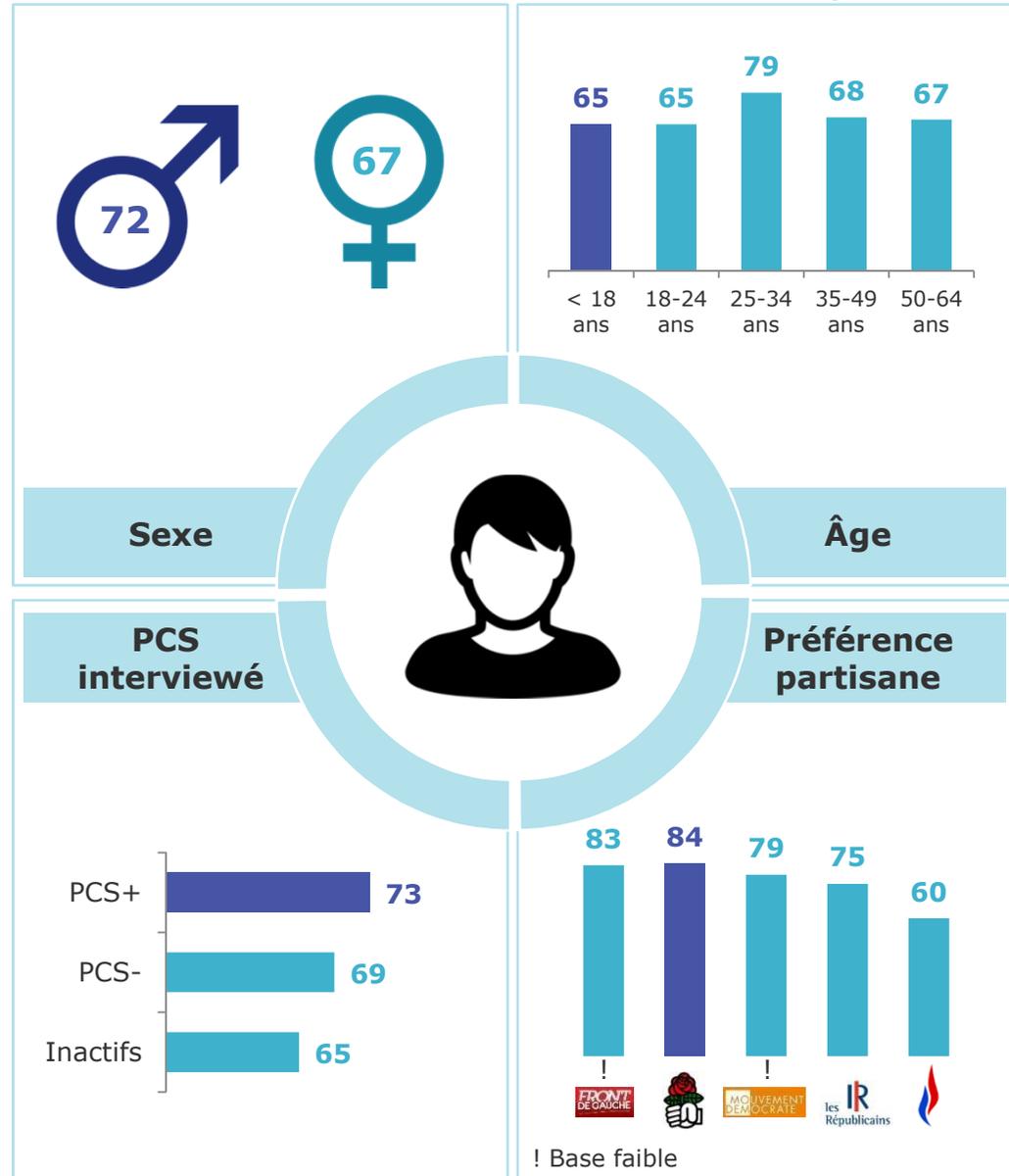


Base : Usagers (907)

★ = Nouvel item

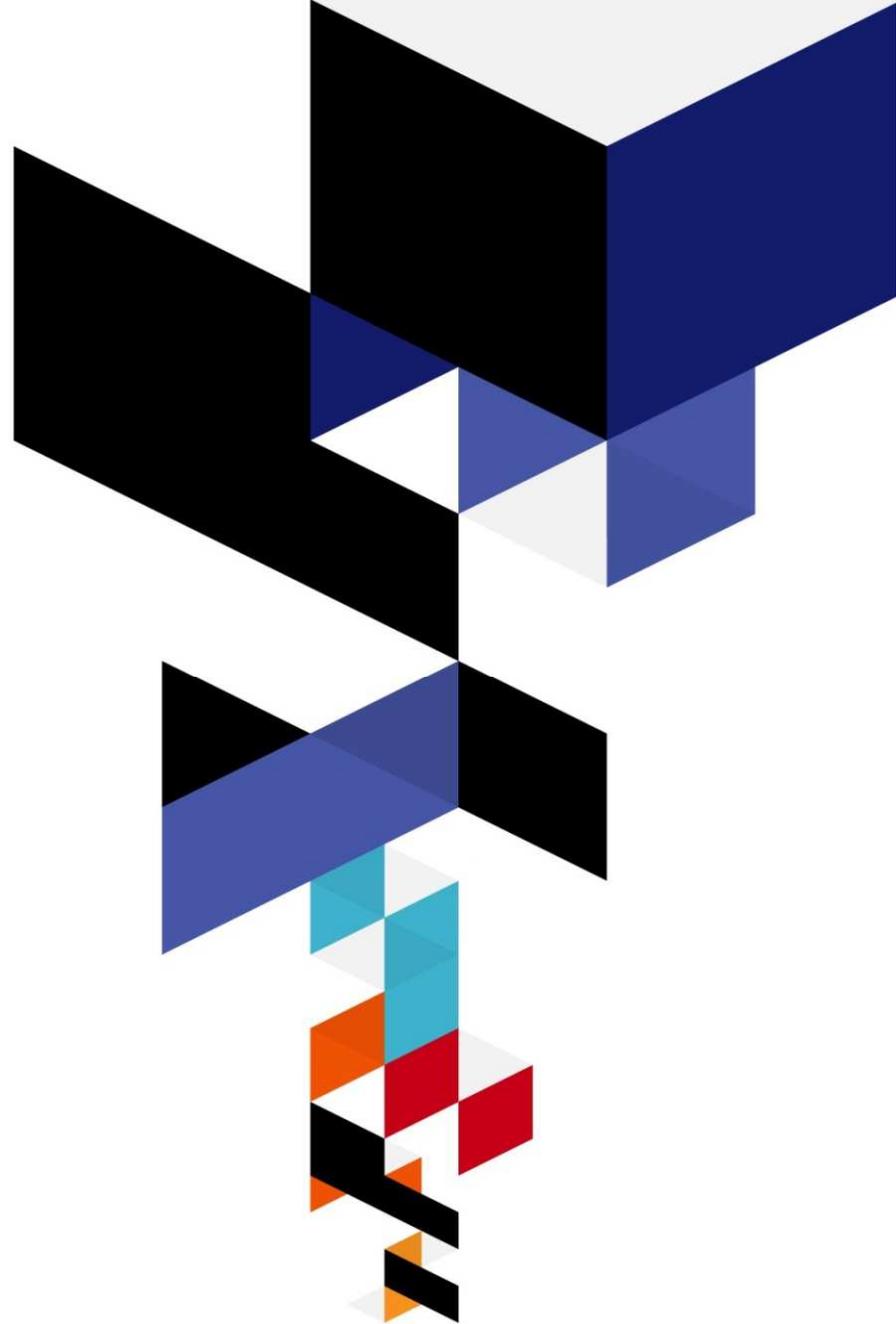
B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?

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



4.4

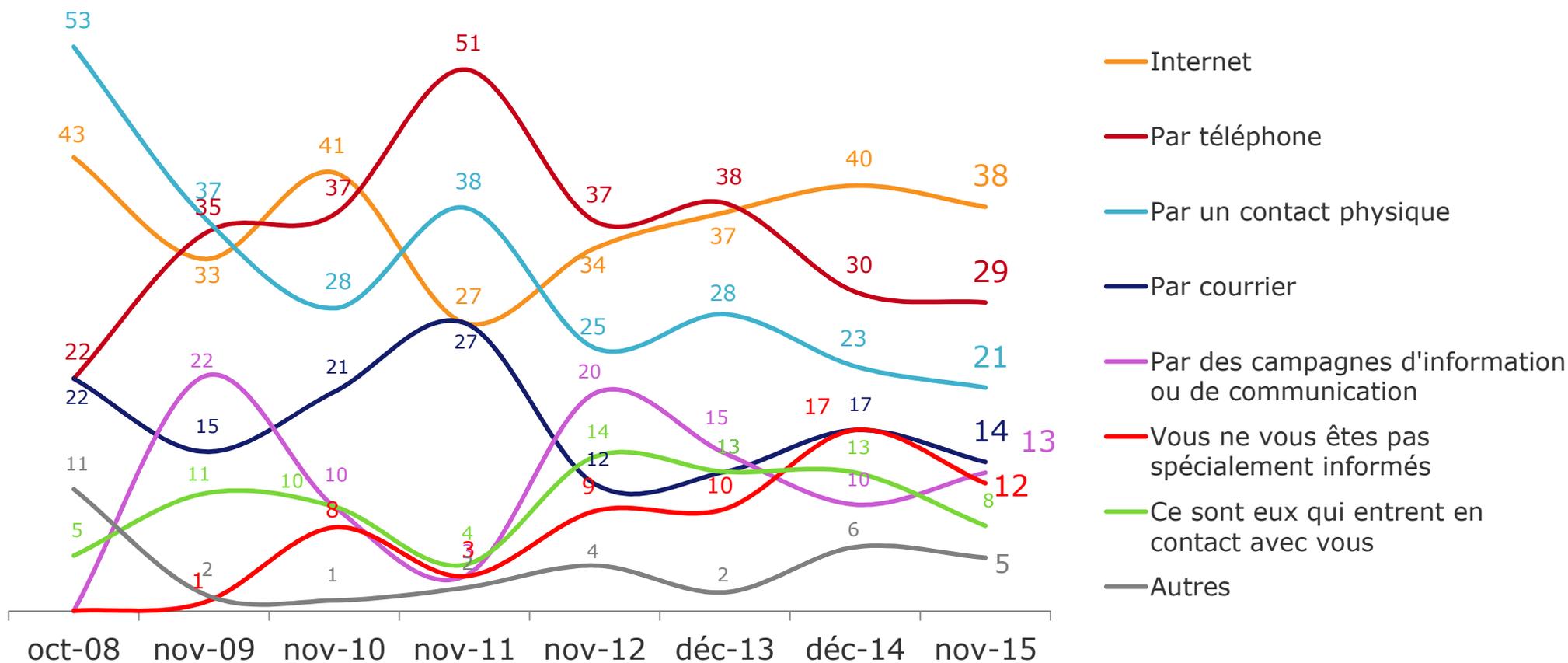
L'environnement



Internet reste le moyen de contact privilégié avec les services en charge de l'environnement, suivi du téléphone



En %



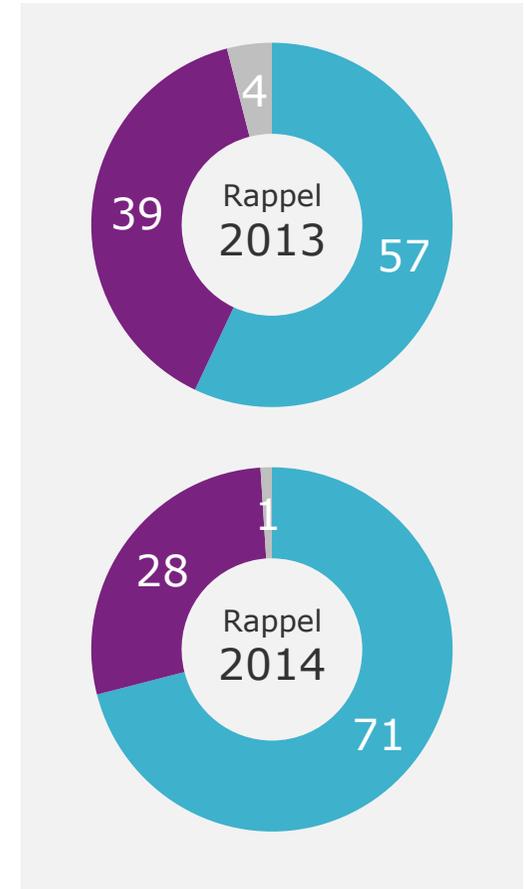
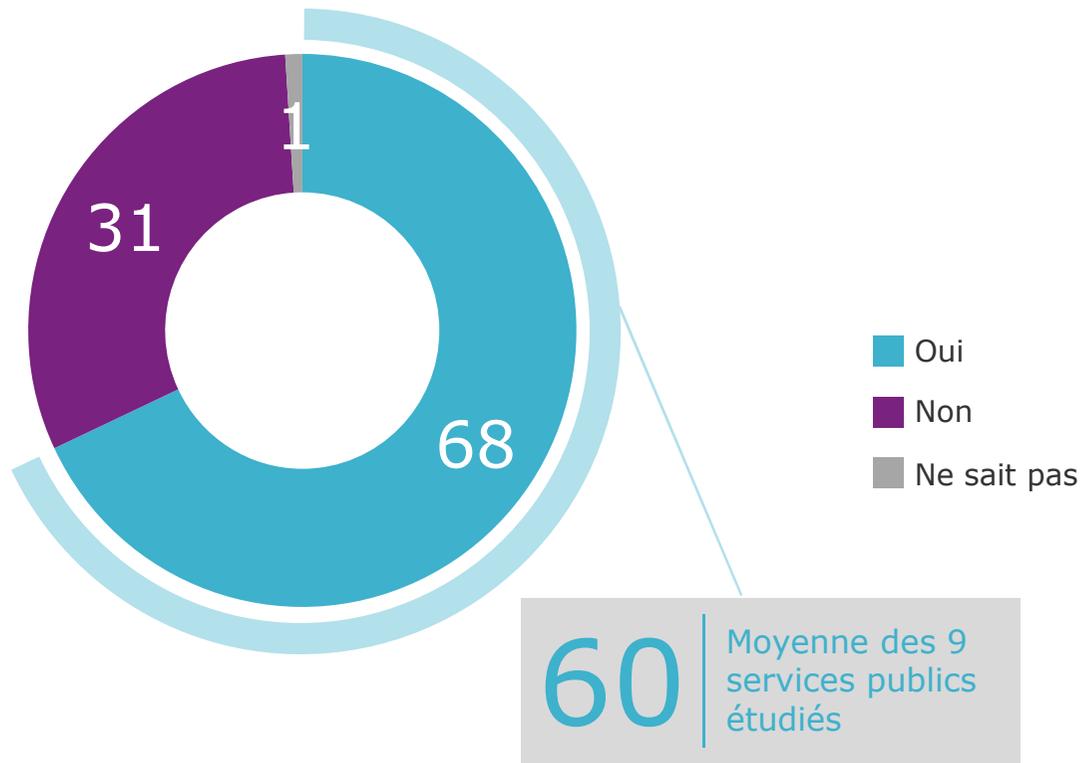
Base : Usagers (368)

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

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



En %



Base : Usagers (368)

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 légère amélioration de l'opinion et de la satisfaction à l'égard des services de l'environnement

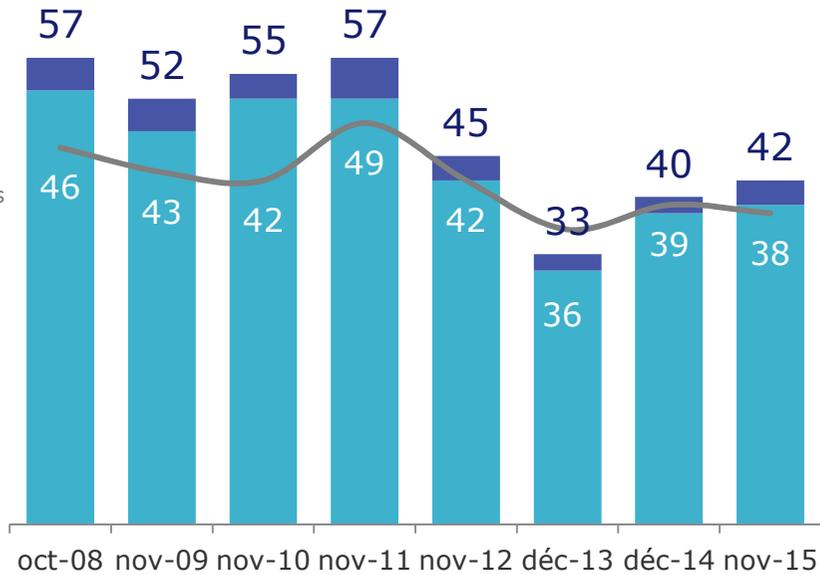


En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moyenne des 9 services publics étudiés

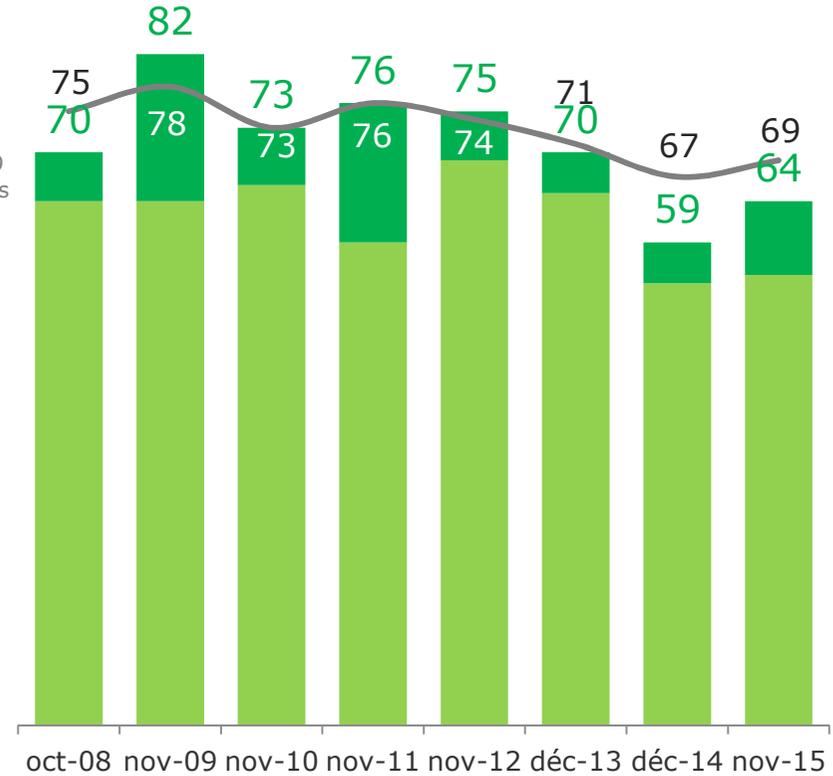


Base : Ensemble (2501)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'ENVIRONNEMENT

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (368)
 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 ?



TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2015

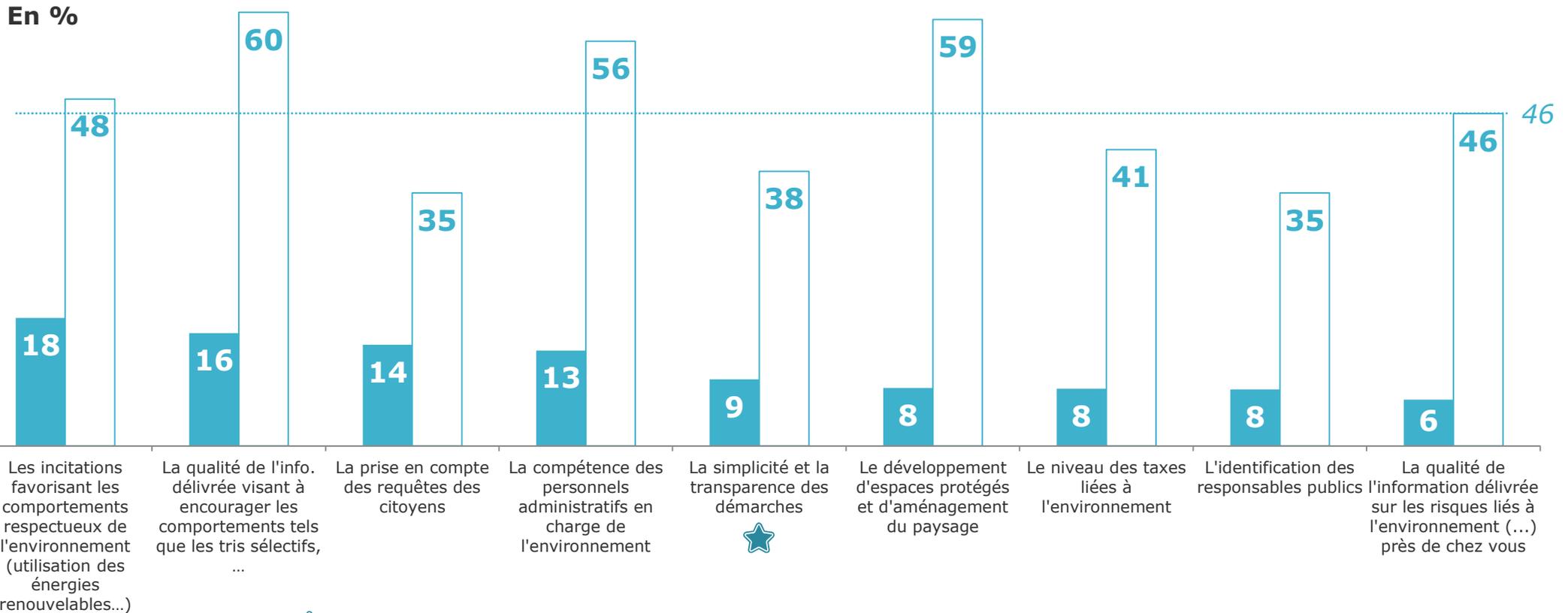
© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Favoriser les comportements respectueux de l'environnement et donner les informations nécessaires pour les encourager sont considérés comme des missions prioritaires et jugées assez satisfaisantes



■ Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait

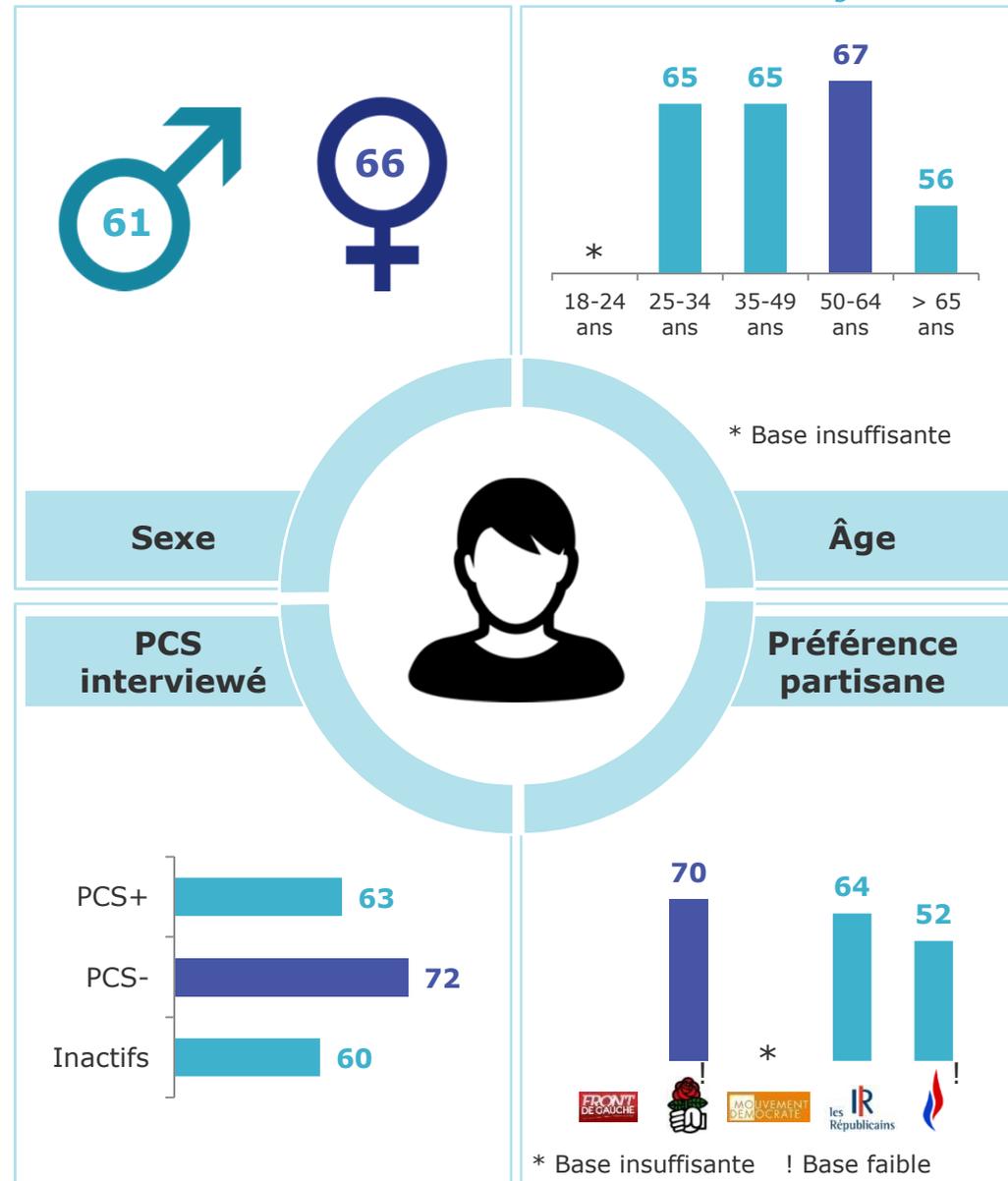
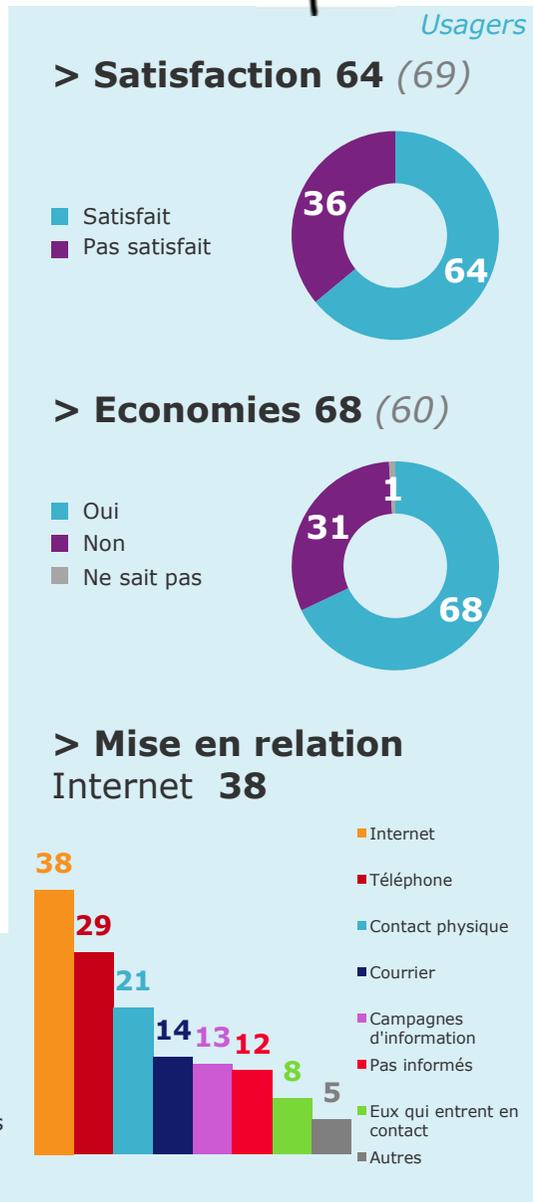
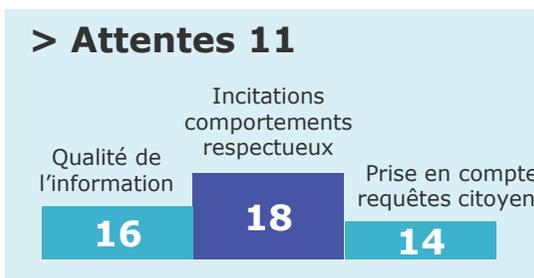


= Nouvel item

Base : Usagers (368)

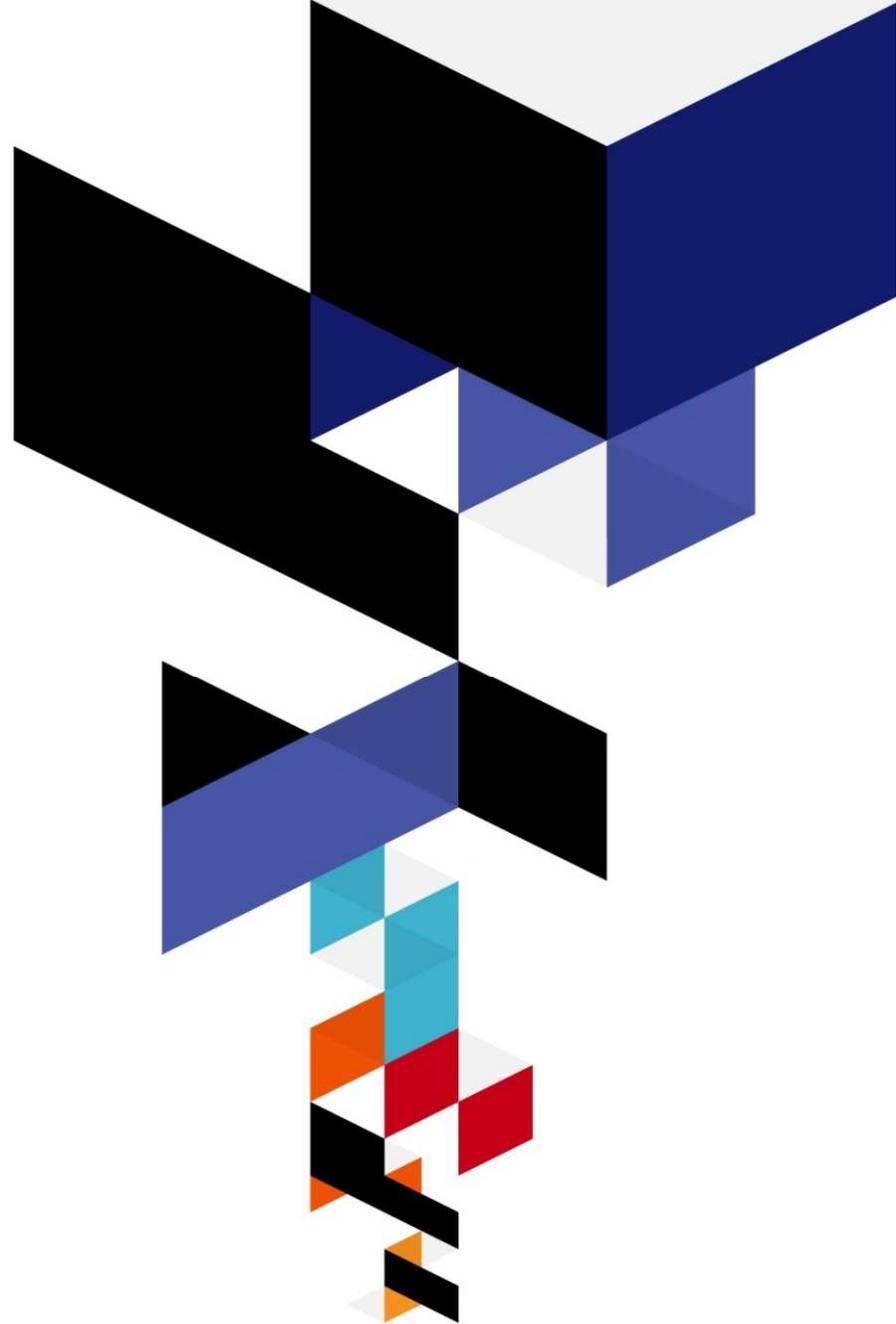
J4 Quel est, parmi les différents points suivants, celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement ?

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...



4.5

La Sécurité Sociale



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2015

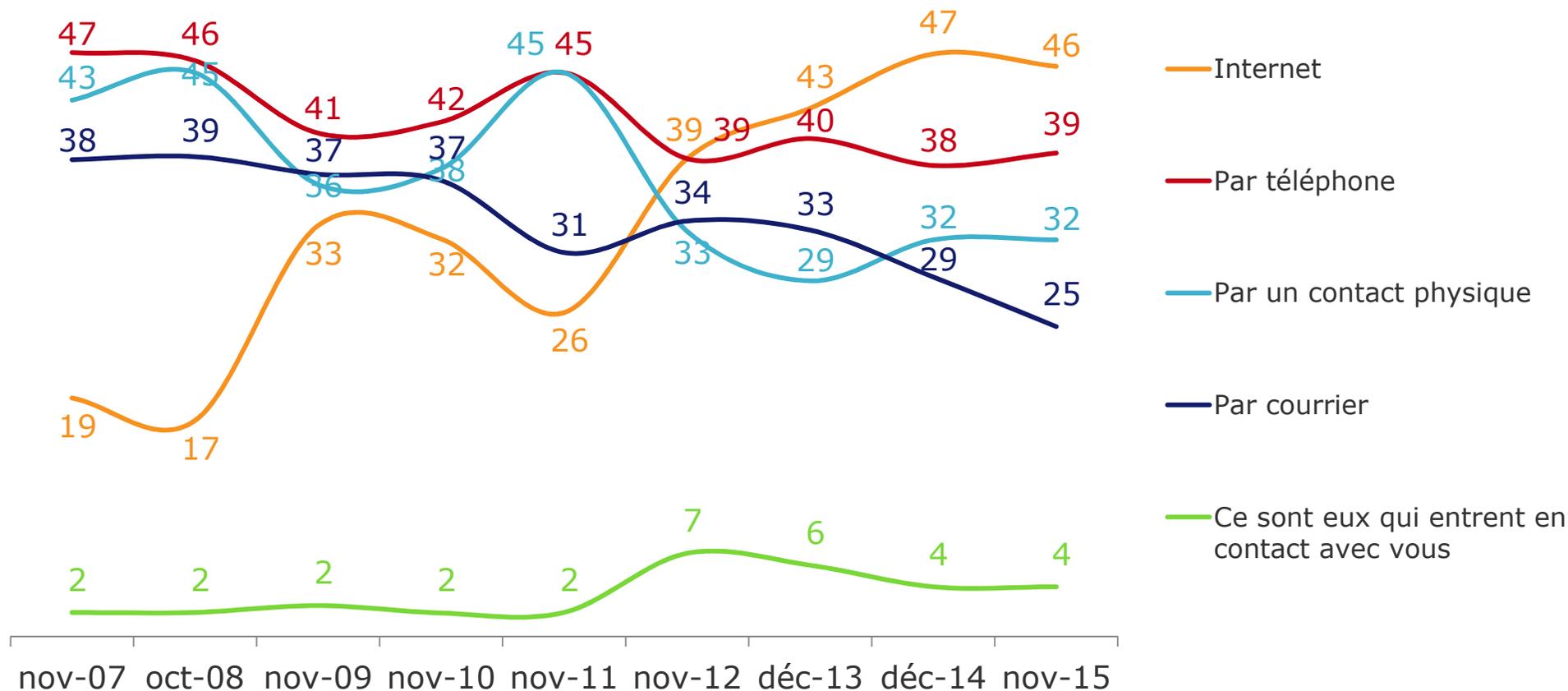
© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

La place du courrier continue de reculer dans les échanges avec les organismes de Sécurité Sociale



En %



Base : Usagers (1500)

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



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2015

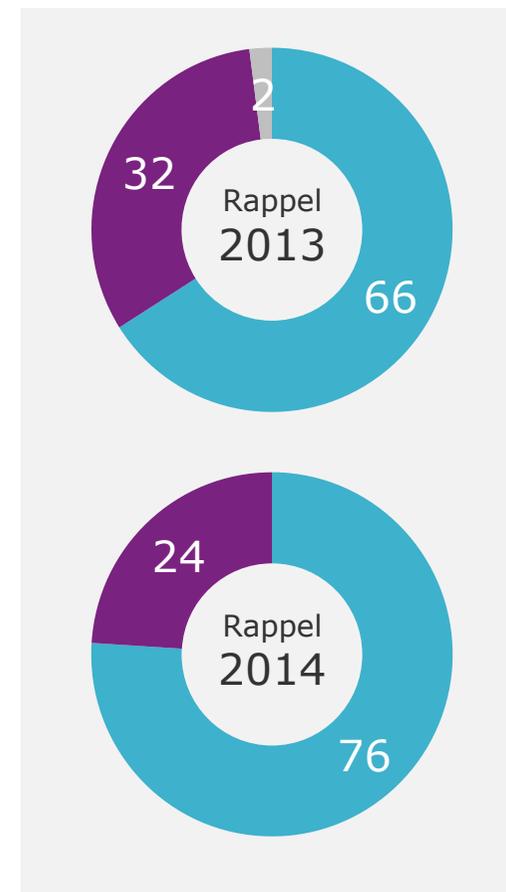
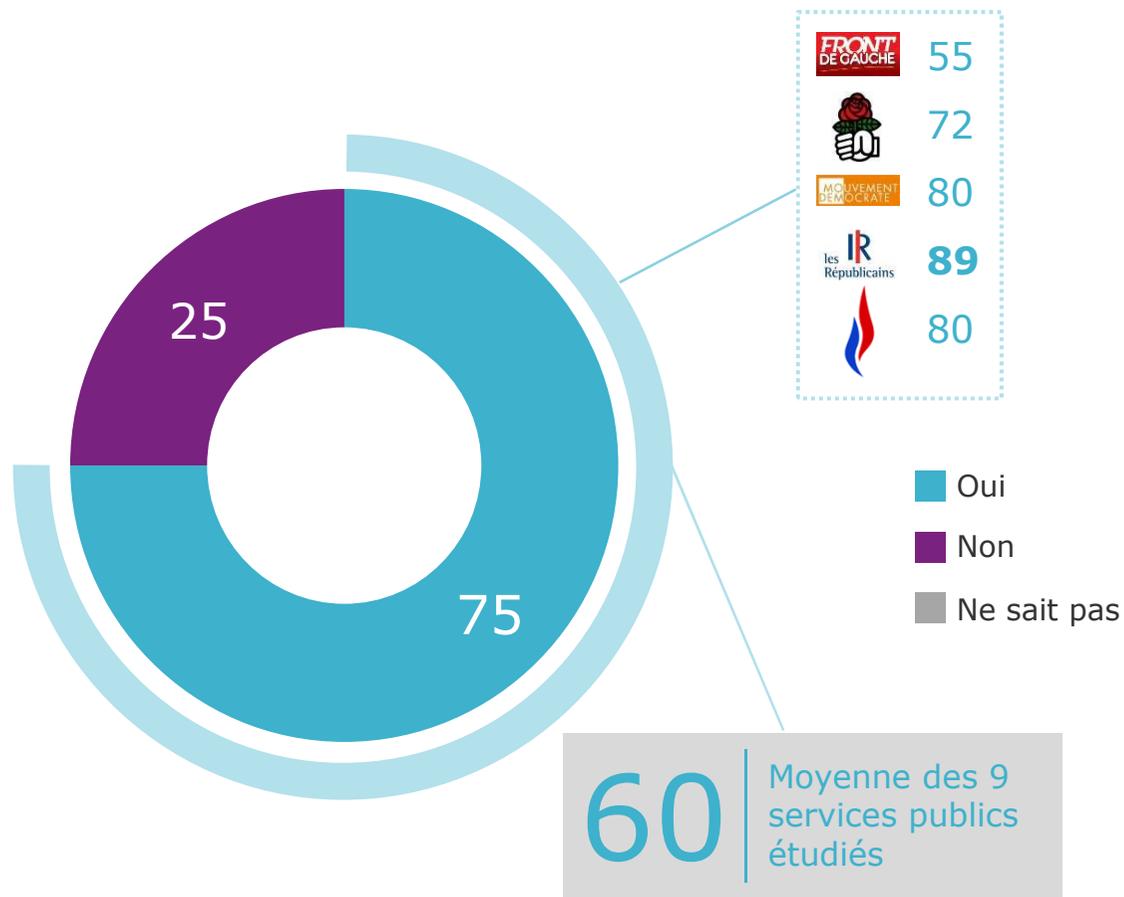
© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Pour trois-quarts des usagers des coupes dans le budget de la Sécurité Sociale pourraient être réalisées sans diminuer la qualité de service



En %



Base : Usagers (1500)

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

L'opinion des Français à l'égard de la Sécurité Sociale reste très partagée



En %

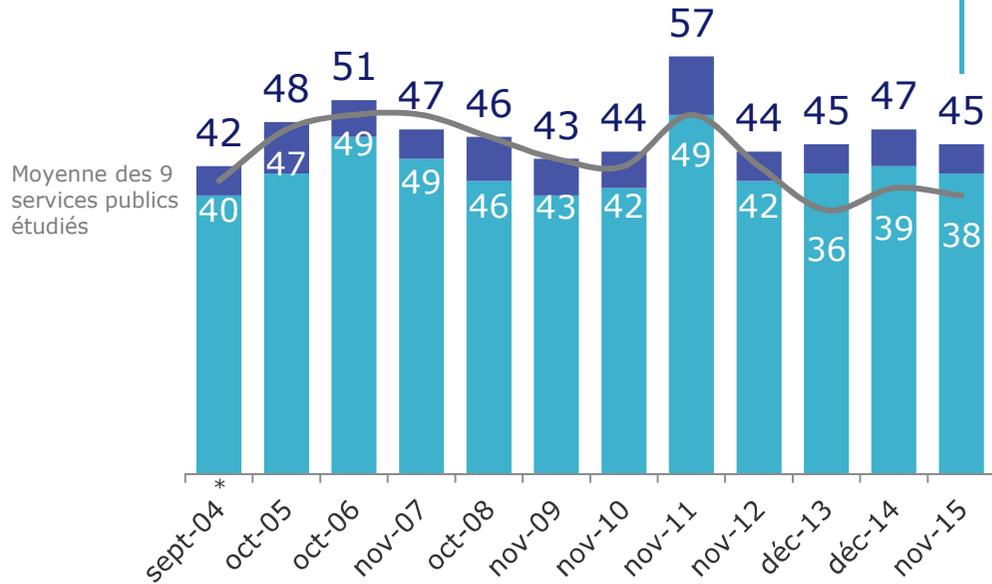
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

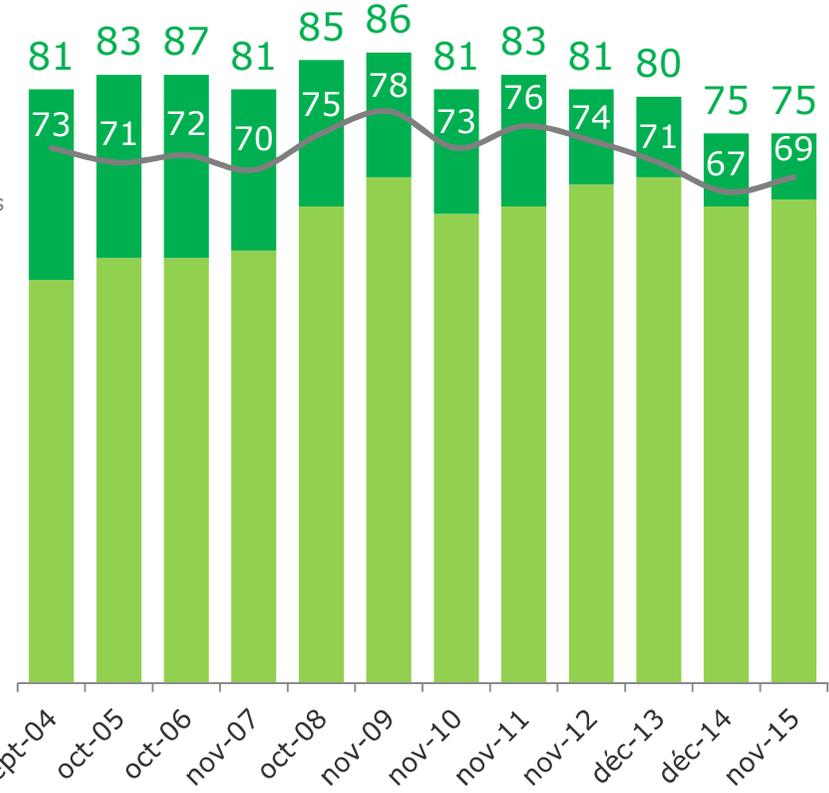
	54
	69
	42
	31

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Moyenne des 9 services publics étudiés



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

Base : Ensemble (2501)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
LA SÉCURITÉ SOCIALE

Base : Usagers (1500)
 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 ?



TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2015

© TNS Décembre 2015

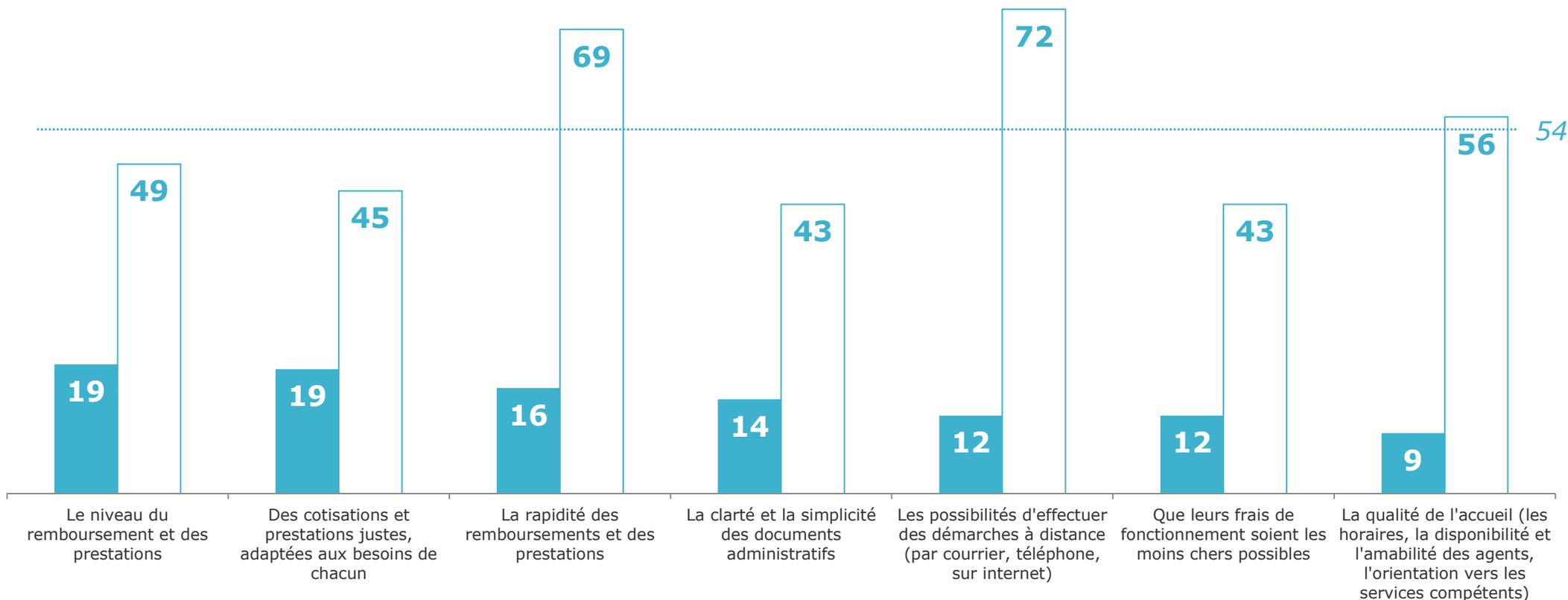
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Une large majorité d'usagers sont satisfaits de la possibilité d'effectuer leurs démarches à distance et de la rapidité des remboursements et prestations



En %

■ Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait



Base : Usagers (1500)

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 ?

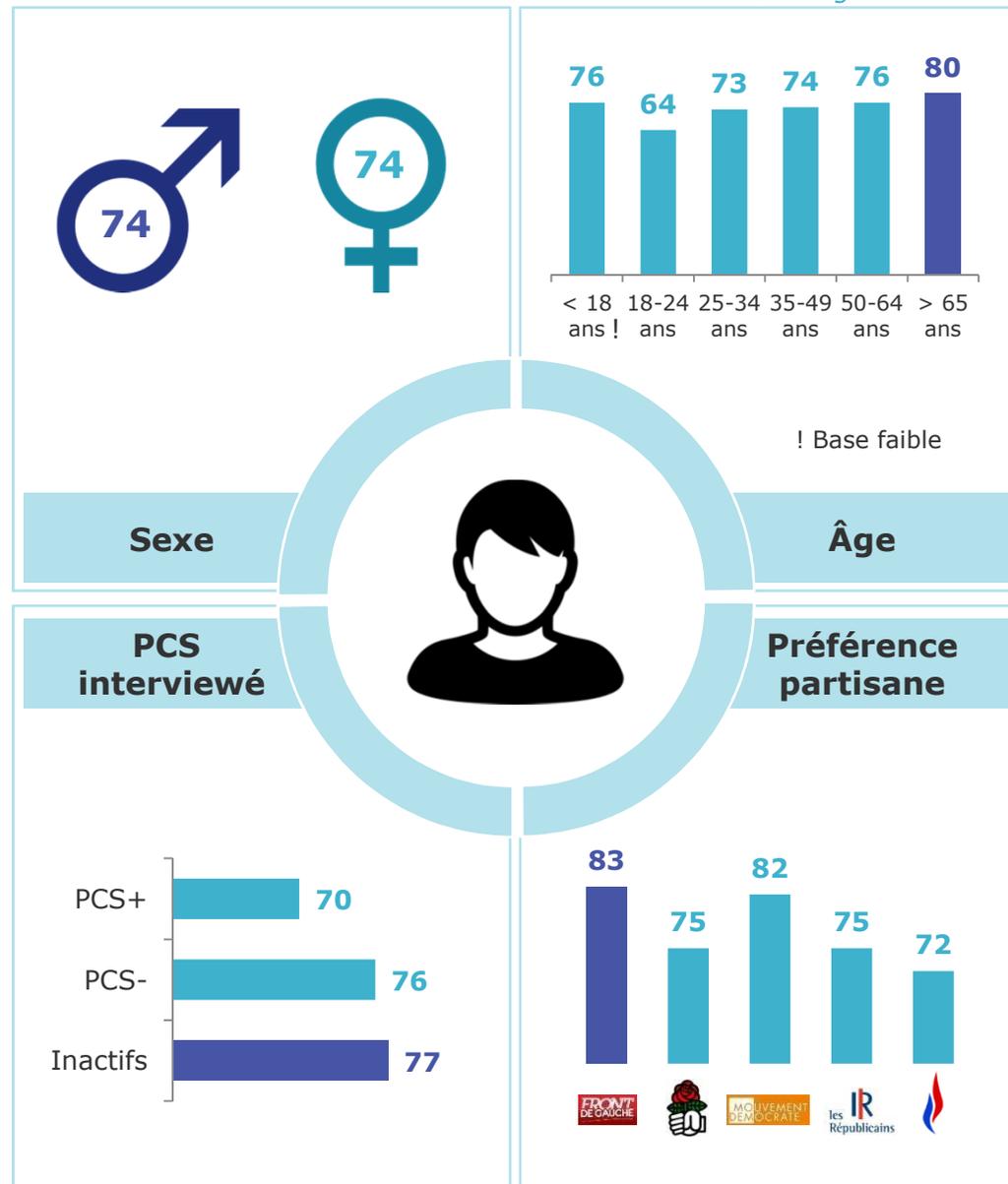
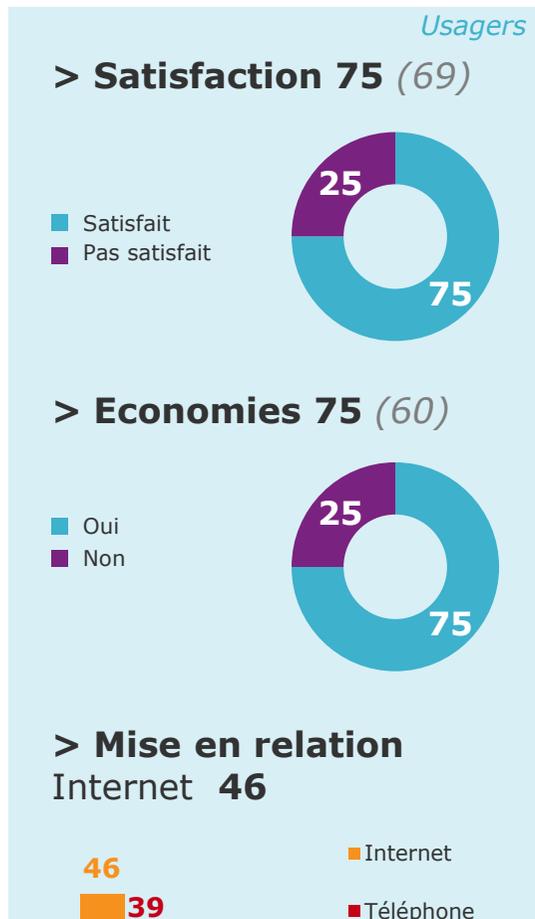
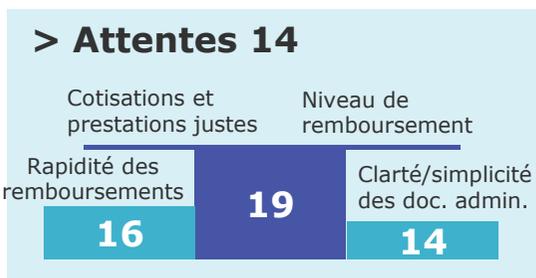
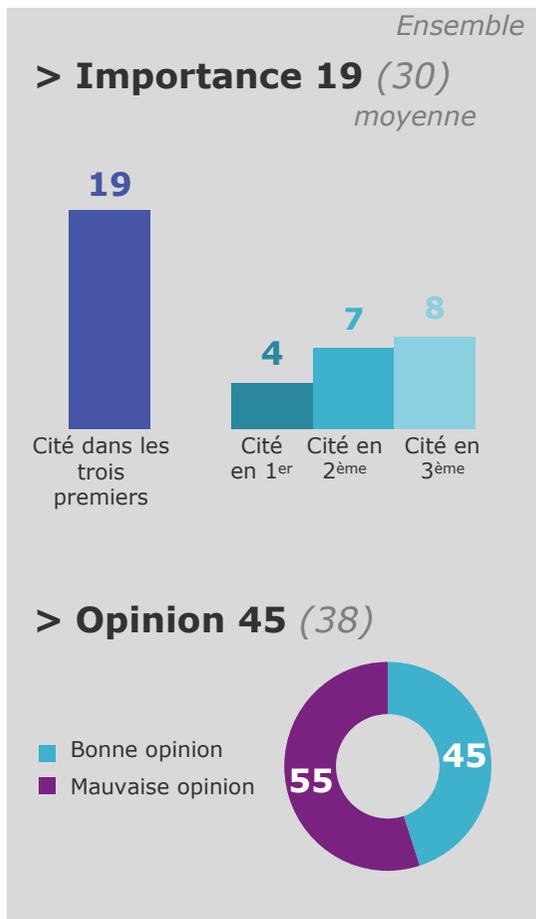
E5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2015

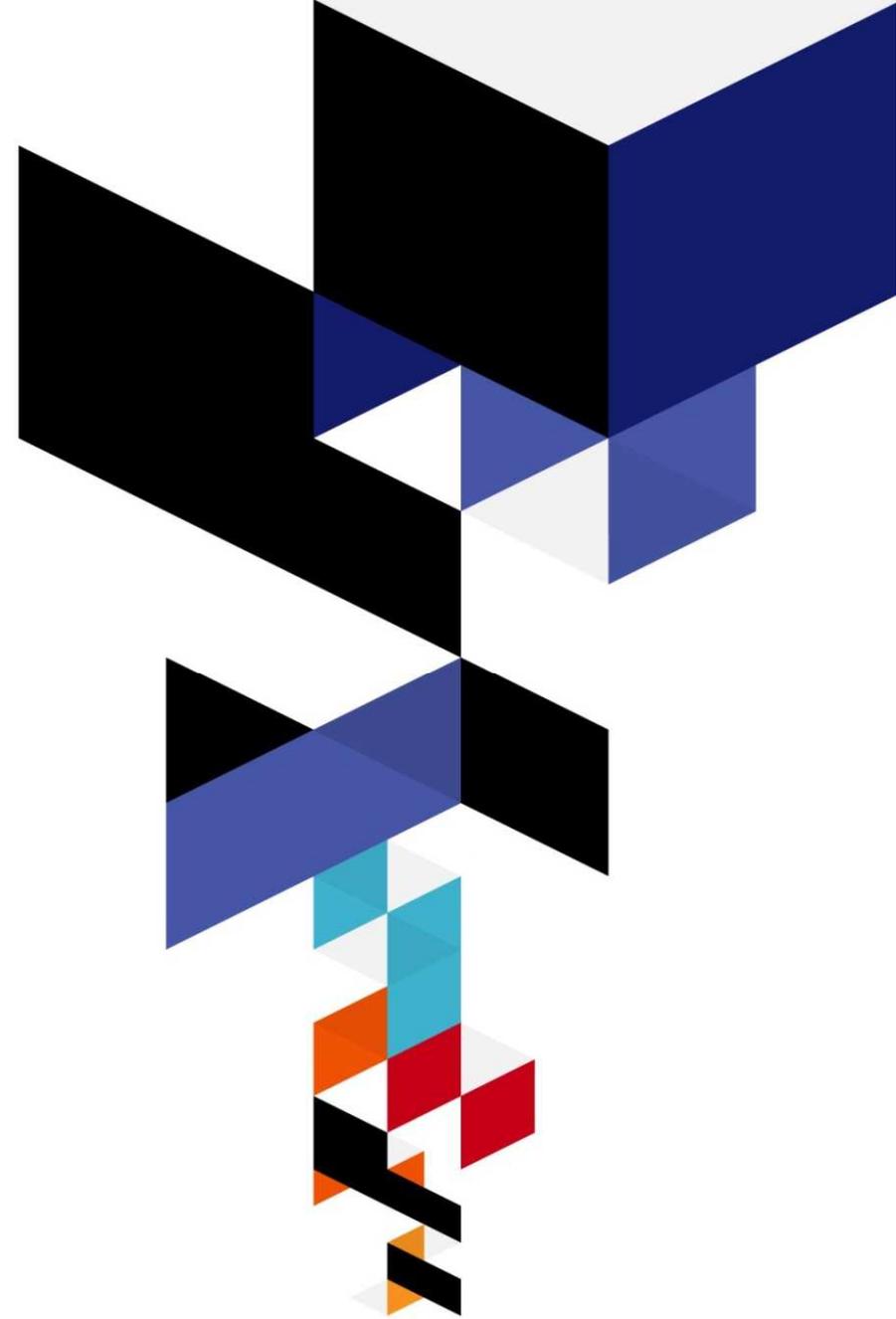
© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



4.6

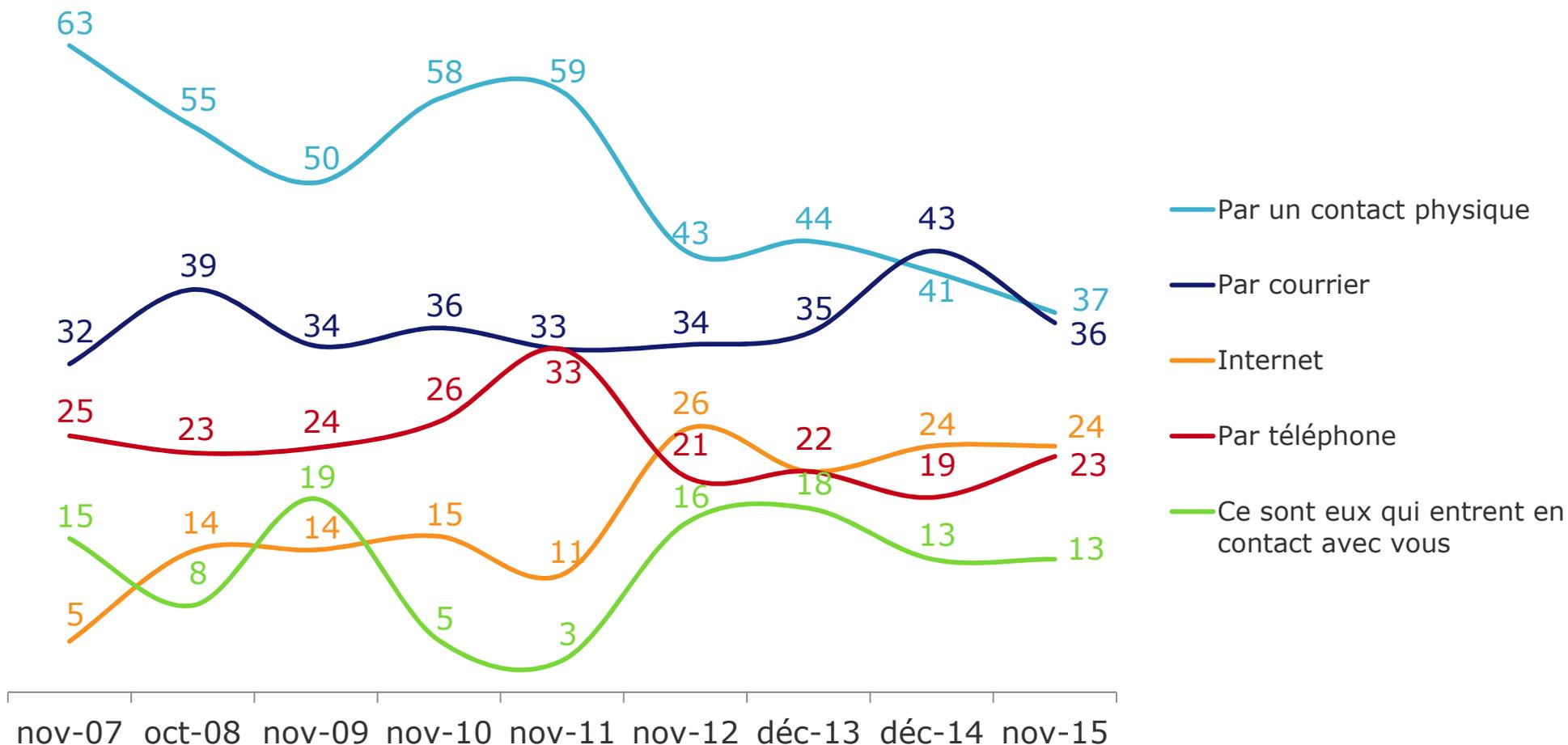
La Justice



Contacts physiques et courriers sont les 2 principaux modes de mise en contact des usagers avec les services de Justice



En %

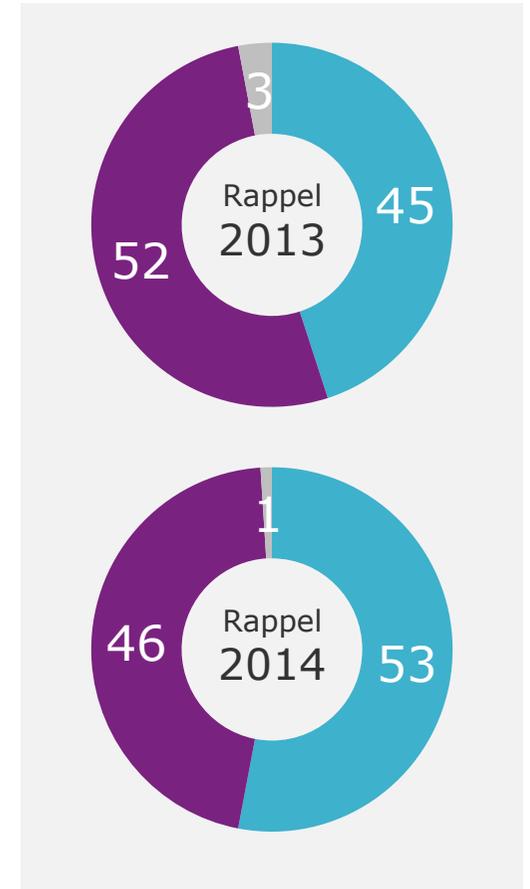
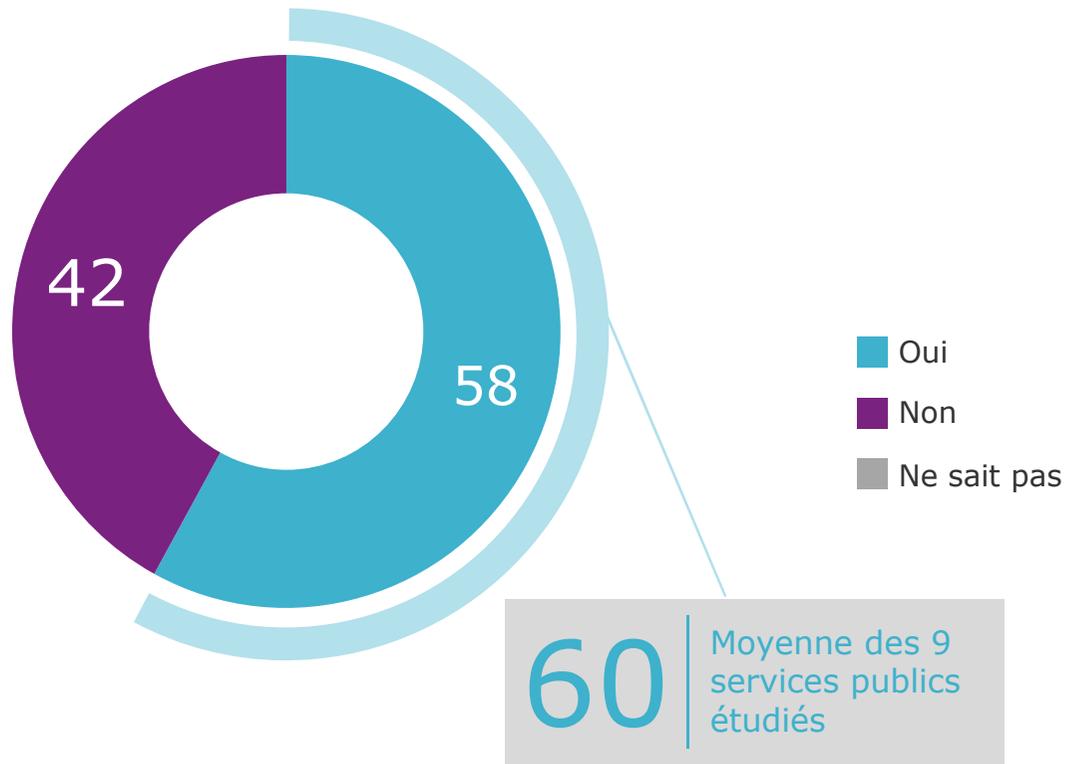


Base : Usagers (405)
G1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la Justice ?

Les usagers sont de plus en plus nombreux à affirmer que la Justice pourrait faire des économies sans diminuer la qualité de son service



En %



Base : Usagers (405)

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 ?

Si l'opinion à l'égard de la Justice reste mauvaise, la satisfaction progresse légèrement



En %

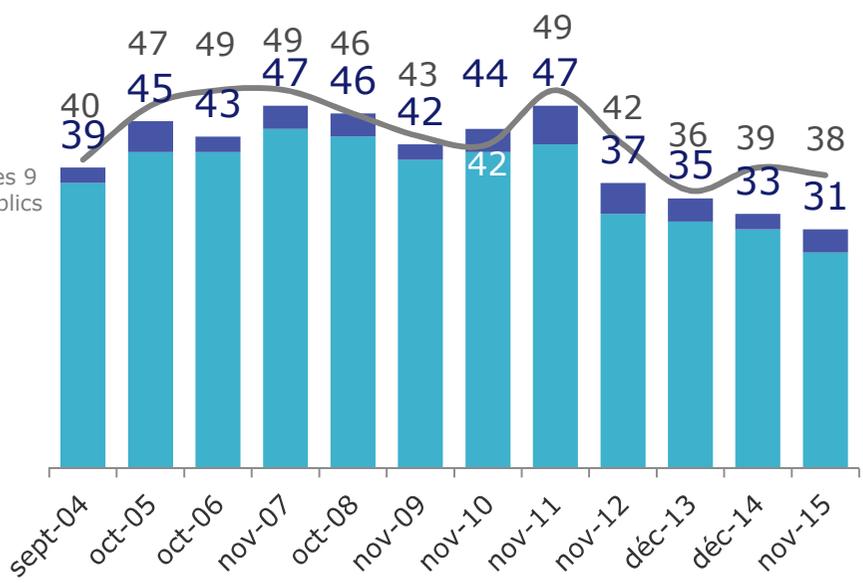
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

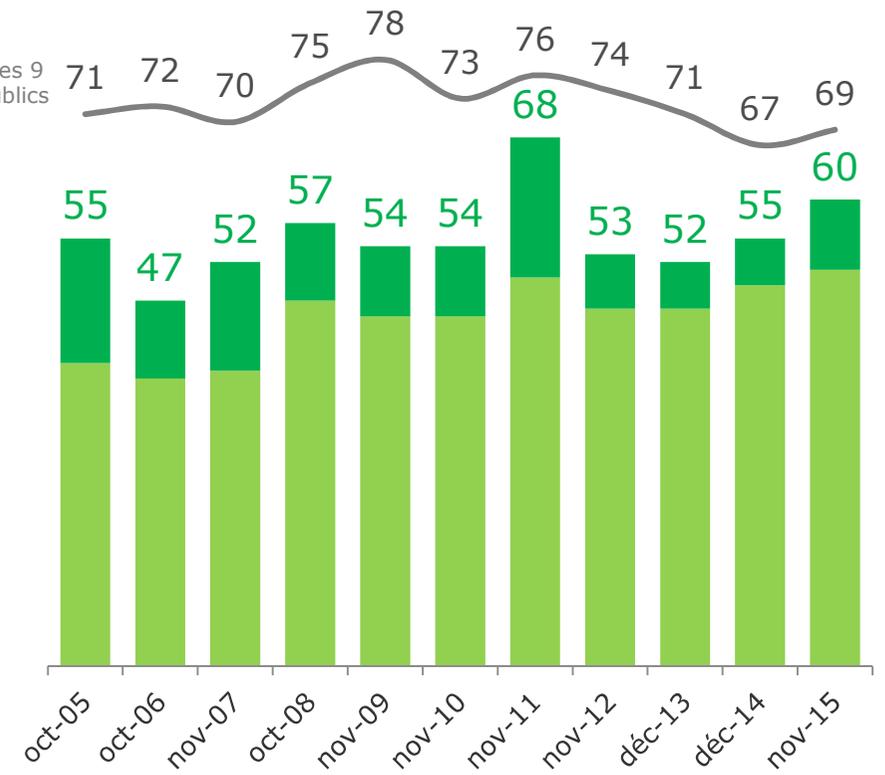
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



* La satisfaction des services publics liés à la Justice n'étaient pas posés en 2004

Base : Ensemble (2501)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA JUSTICE

Base : Usagers (405)
 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 ?



TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2015
 © TNS Décembre 2015

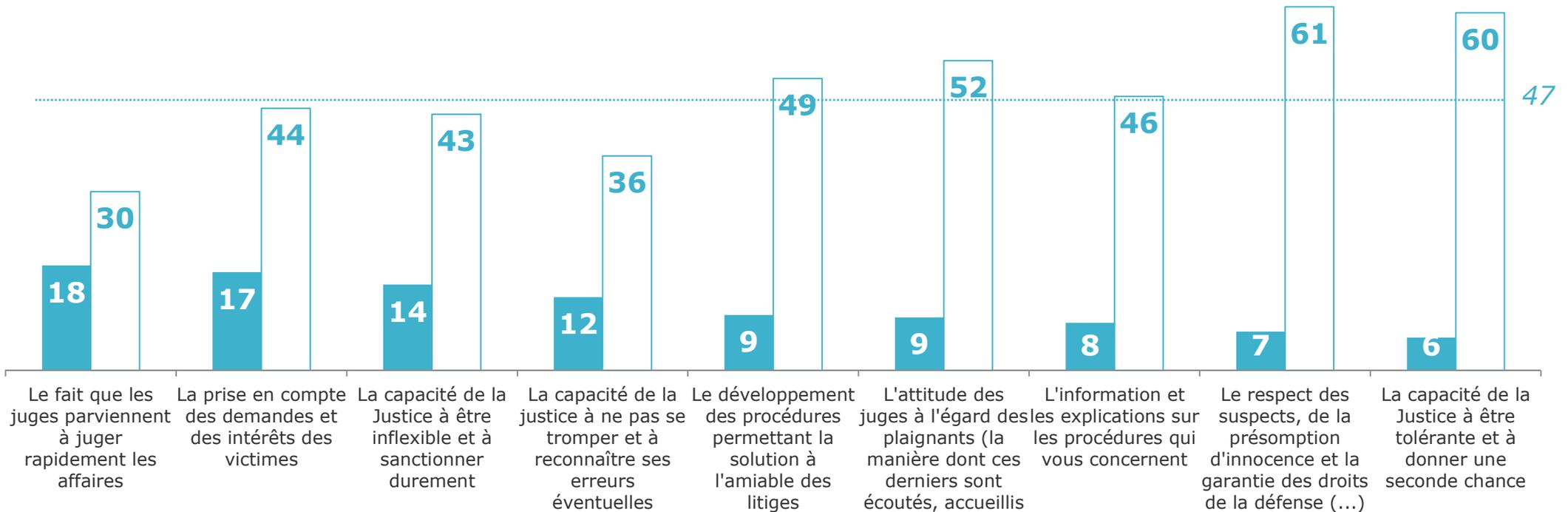


La tolérance de la Justice, le respect des suspects et des plaignants sont les seules dimensions sur lesquels la Justice parvient à satisfaire une majorité d'usagers



En %

■ Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
⋯ Moyenne ST Satisfait

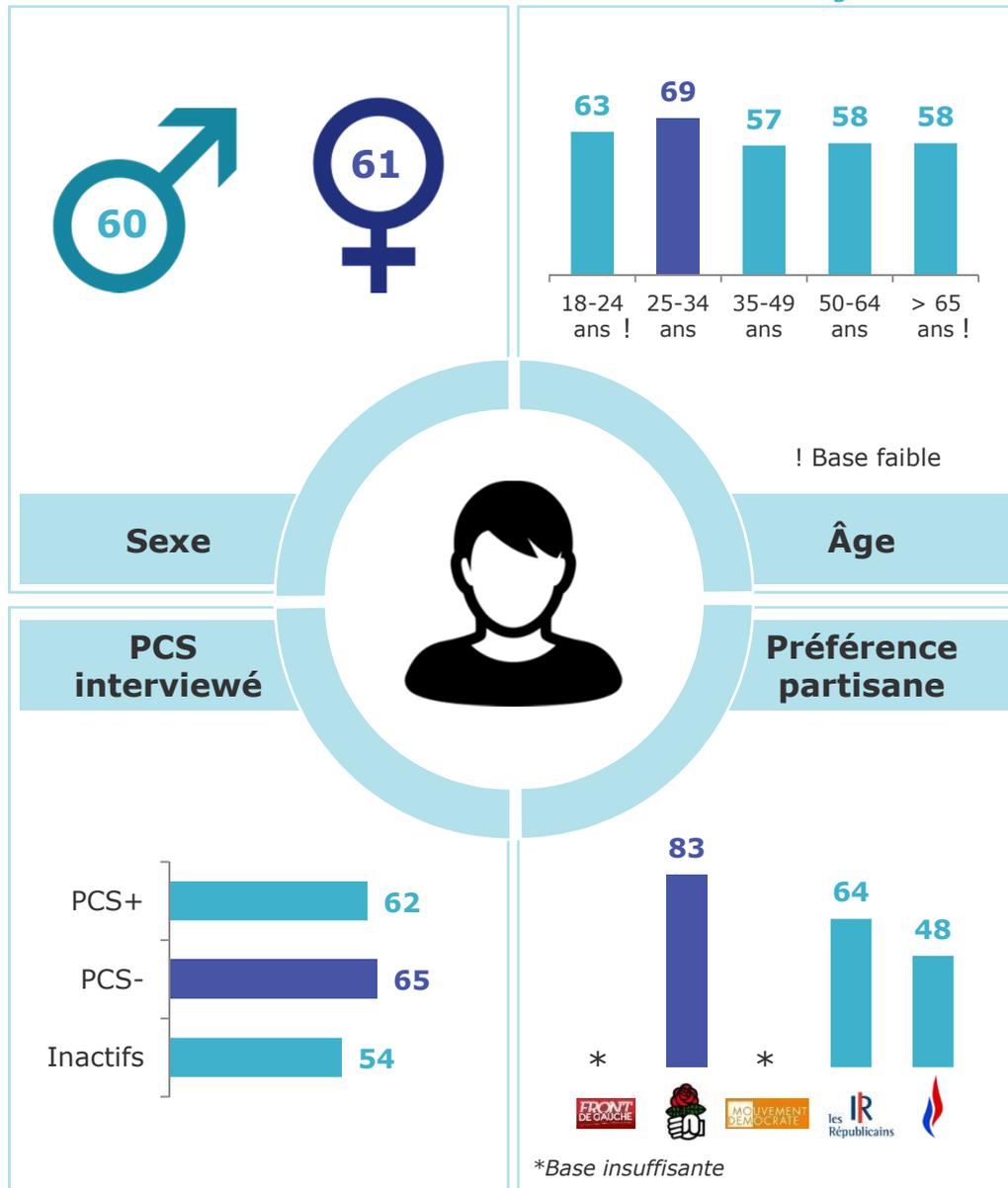
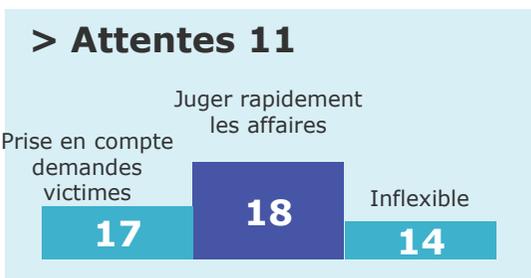
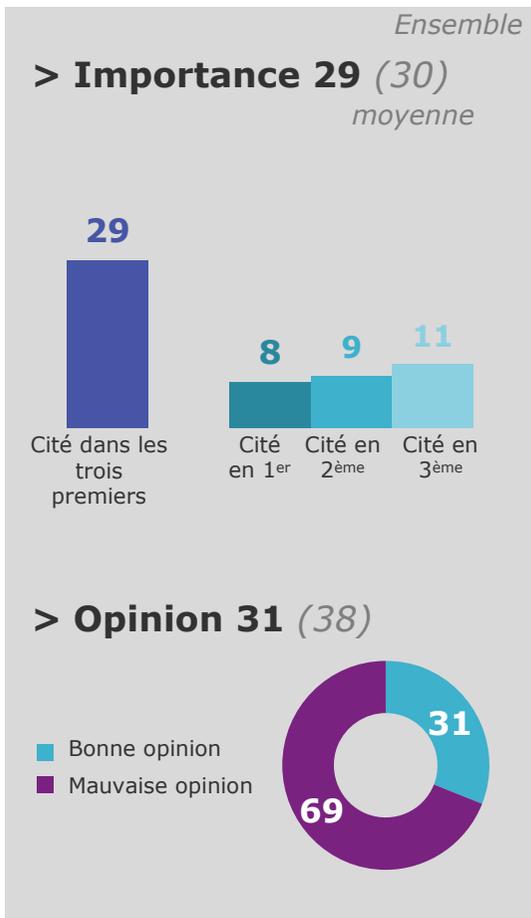


★ = Nouvel item

Base : Usagers (405)

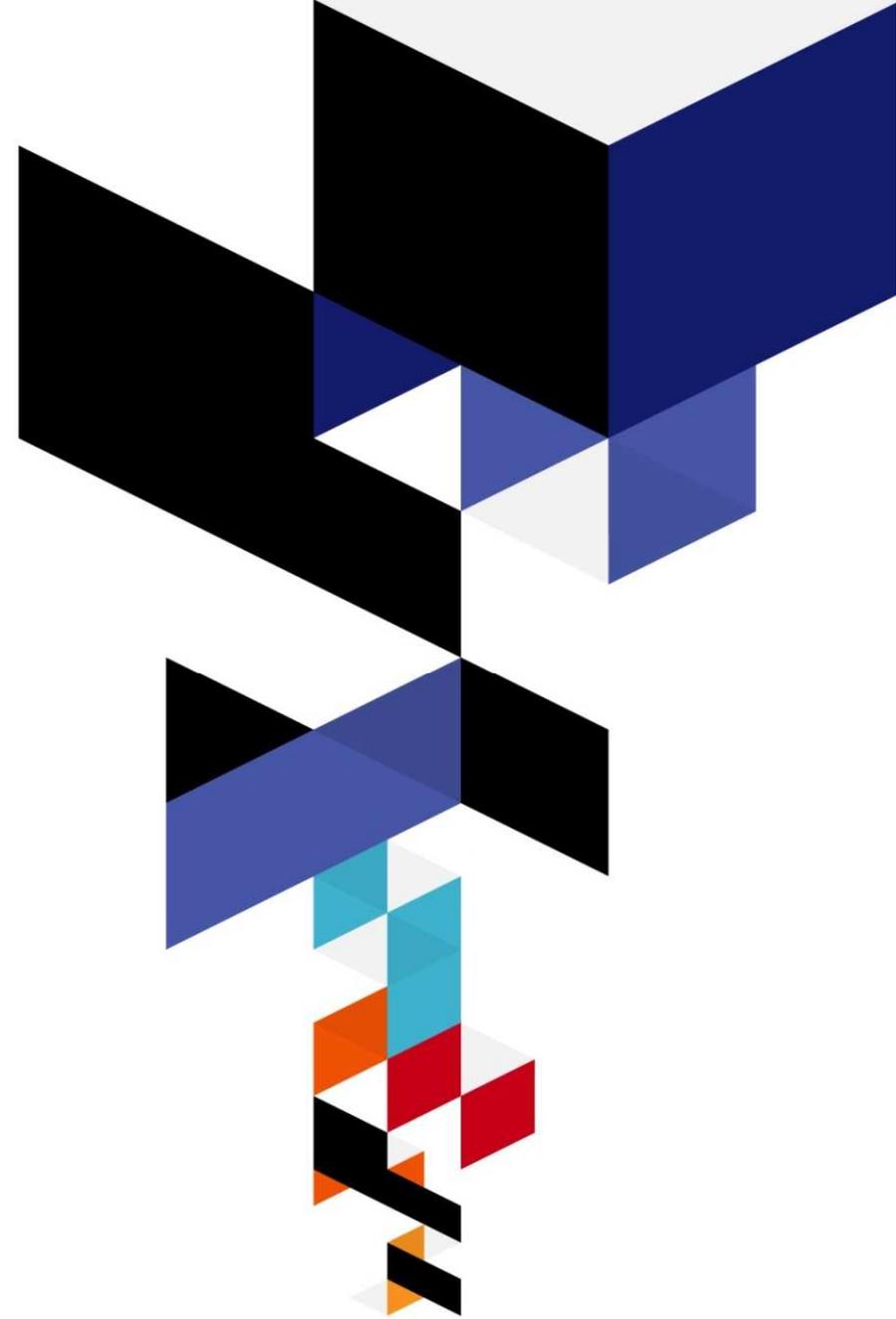
G4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la Justice ?

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

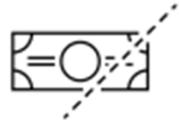


4.7

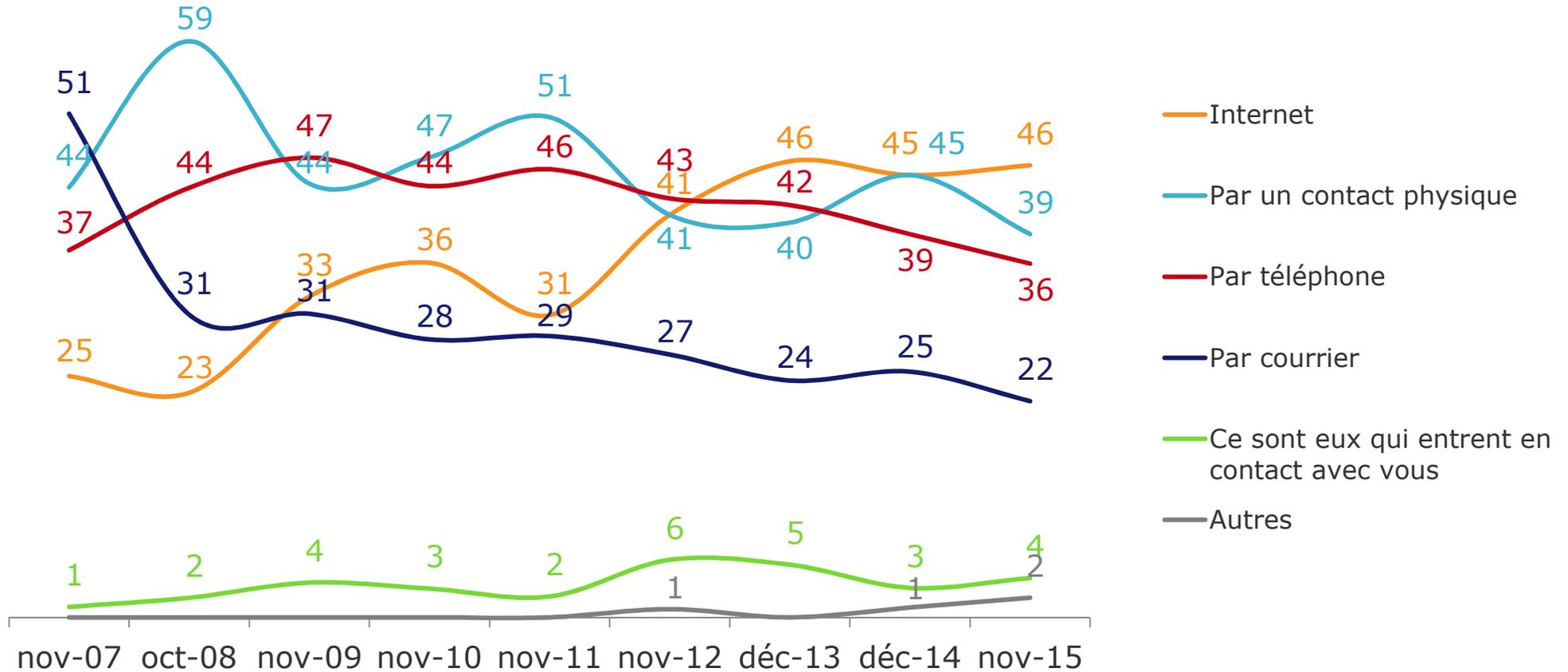
La fiscalité et la collecte des impôts



Presque la moitié des usagers se met en contact avec les services des Impôts via internet (deux fois plus qu'il y a 8 ans)



En %



Base : Usagers (1333)

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



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2015

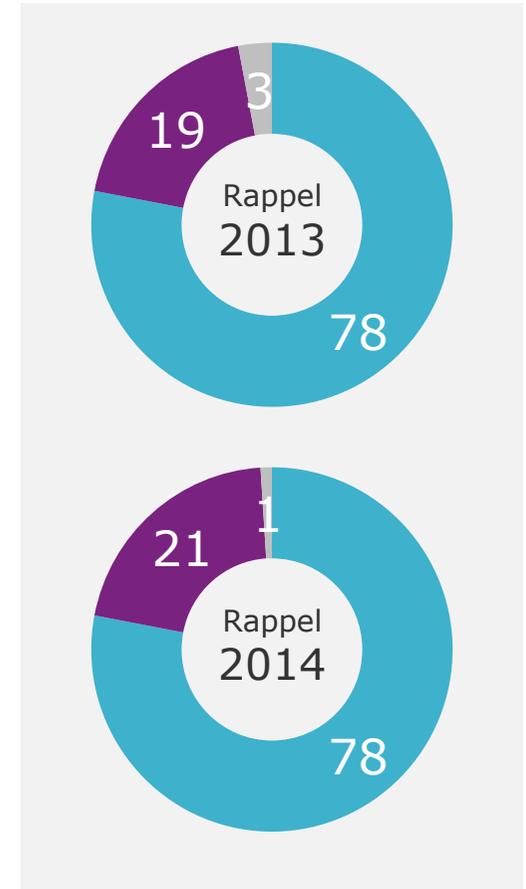
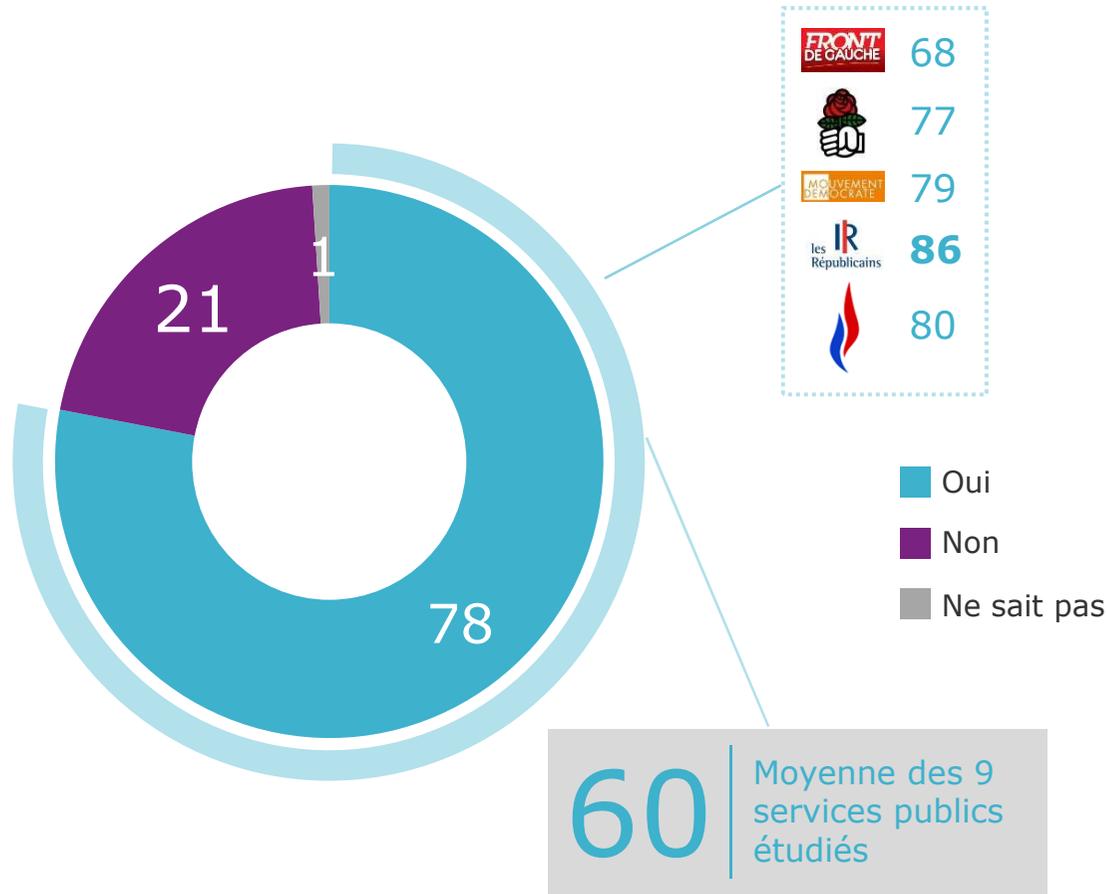
© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

8 Français sur 10 pensent qu'il est possible de réduire le budget des services en charge de la collecte des impôts sans nuire à la qualité de service



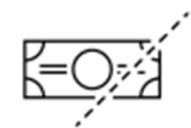
En %



Base : Usagers (1333)

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 ?

Des usagers assez satisfaits mais une opinion qui reste stable à un niveau bas



En %

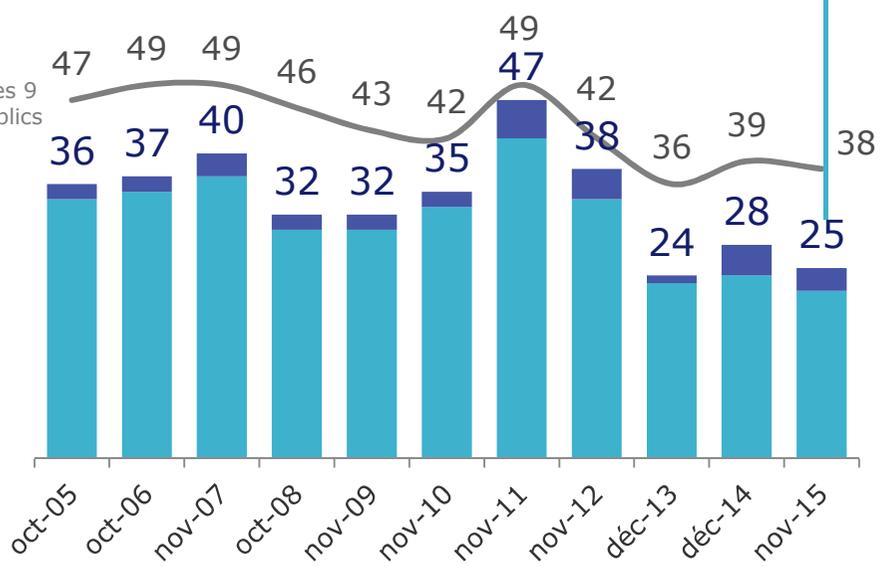
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

	31
	44
	22
	12

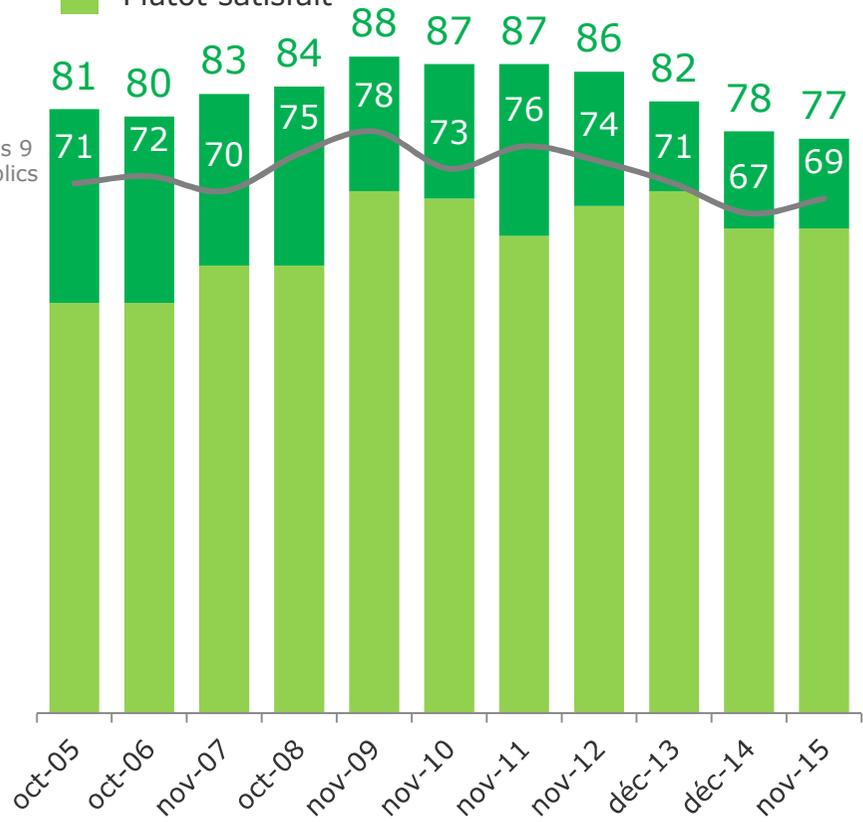
Moyenne des 9 services publics étudiés

Moyenne des 9 services publics étudiés



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2501)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA FISCALITE ET LA COLLECTE DES IMPOTS

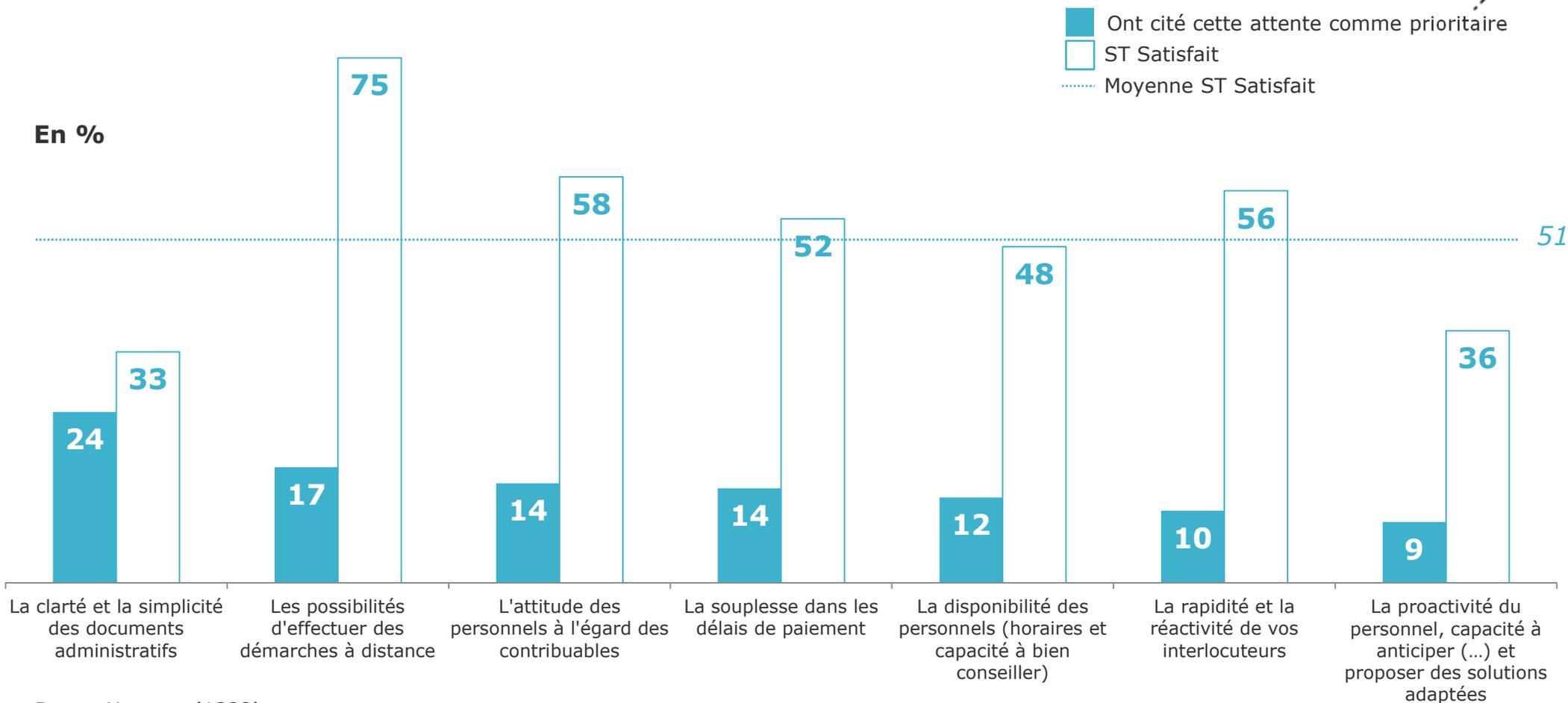
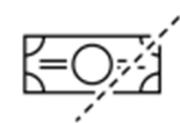
Base : Usagers (1333)
 H2: Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la direction générale des impôts et/ou du Trésor Public dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?



TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2015
 © TNS Décembre 2015



Une possibilité de réaliser des démarches à distance perçue comme très satisfaisante, mais une attente forte de clarté et simplicité qui n'est pas satisfaite pour la large majorité des usagers

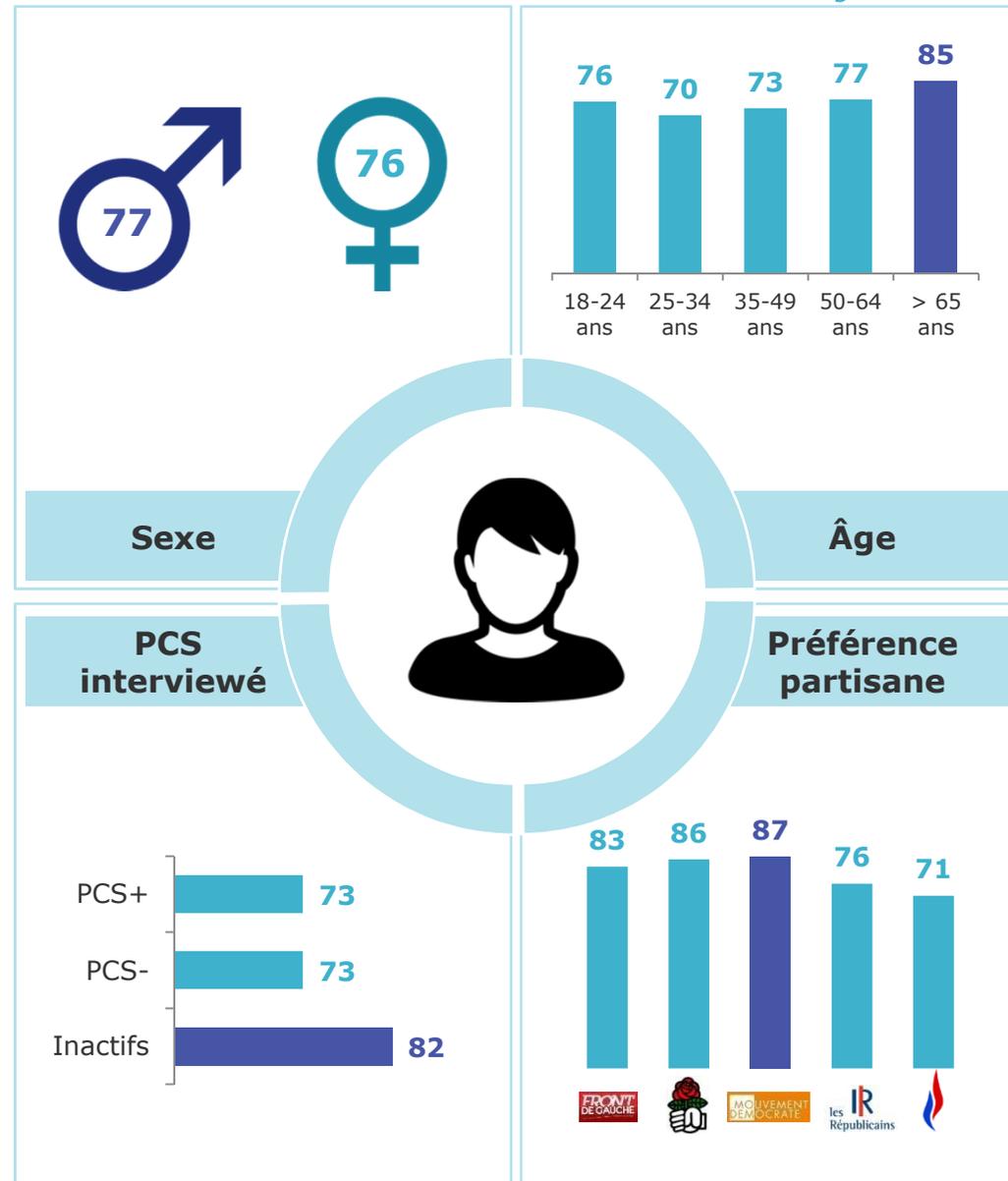
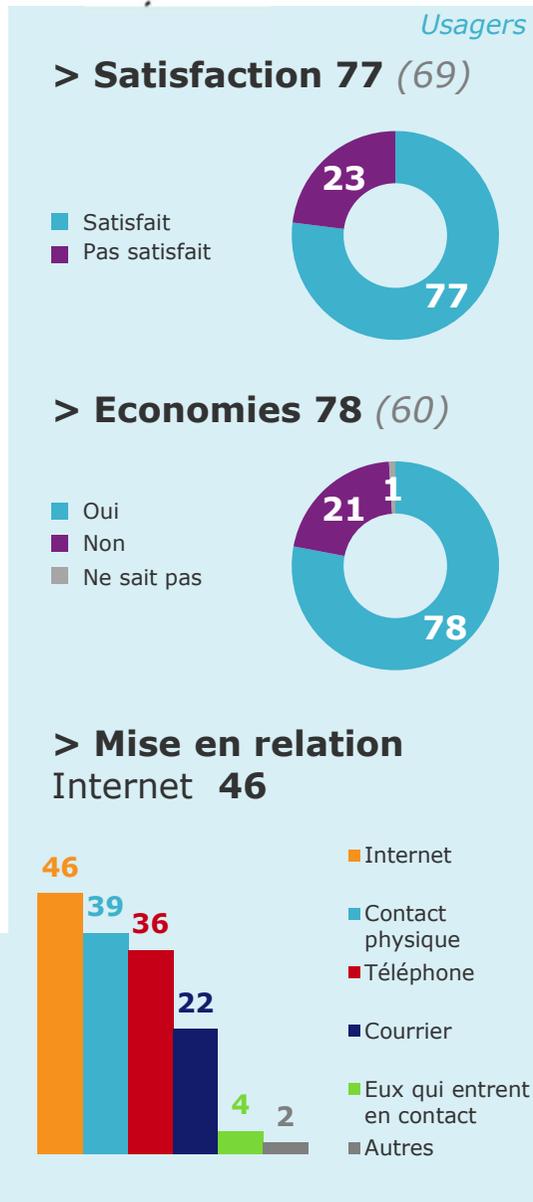
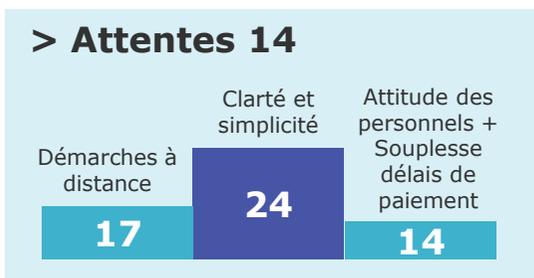
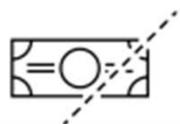


Base : Usagers (1333)

H4 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 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...

Synthèse - Fiscalité



4.8

Le logement



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2015

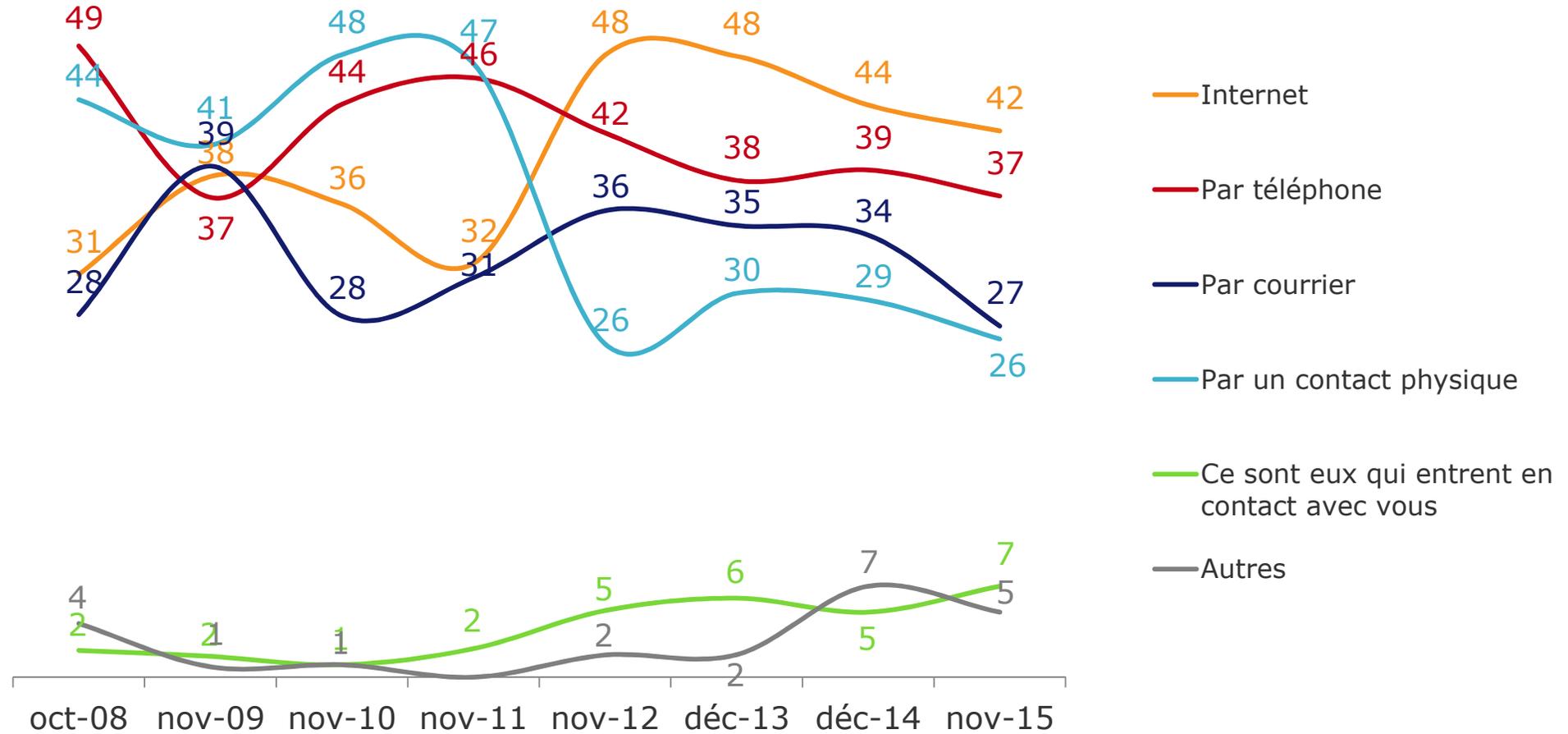
© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Des modes de contact avec les services publics du logement toujours diversifiés



En %



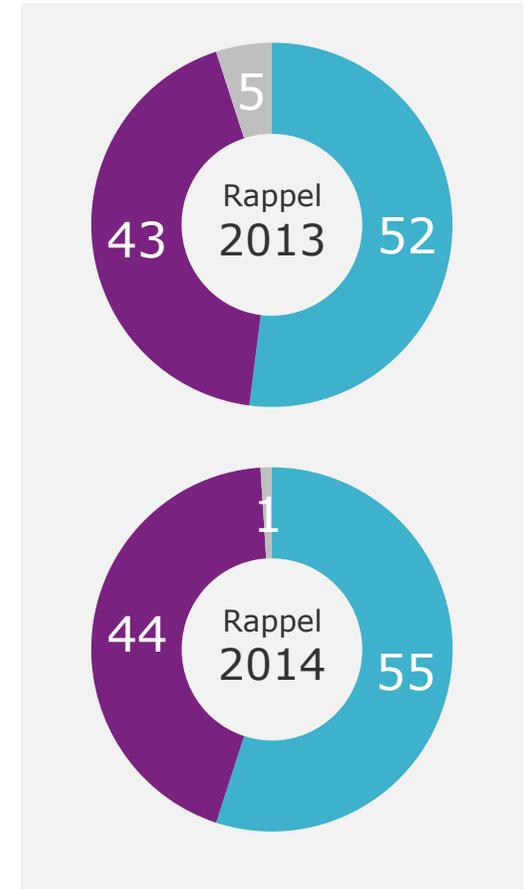
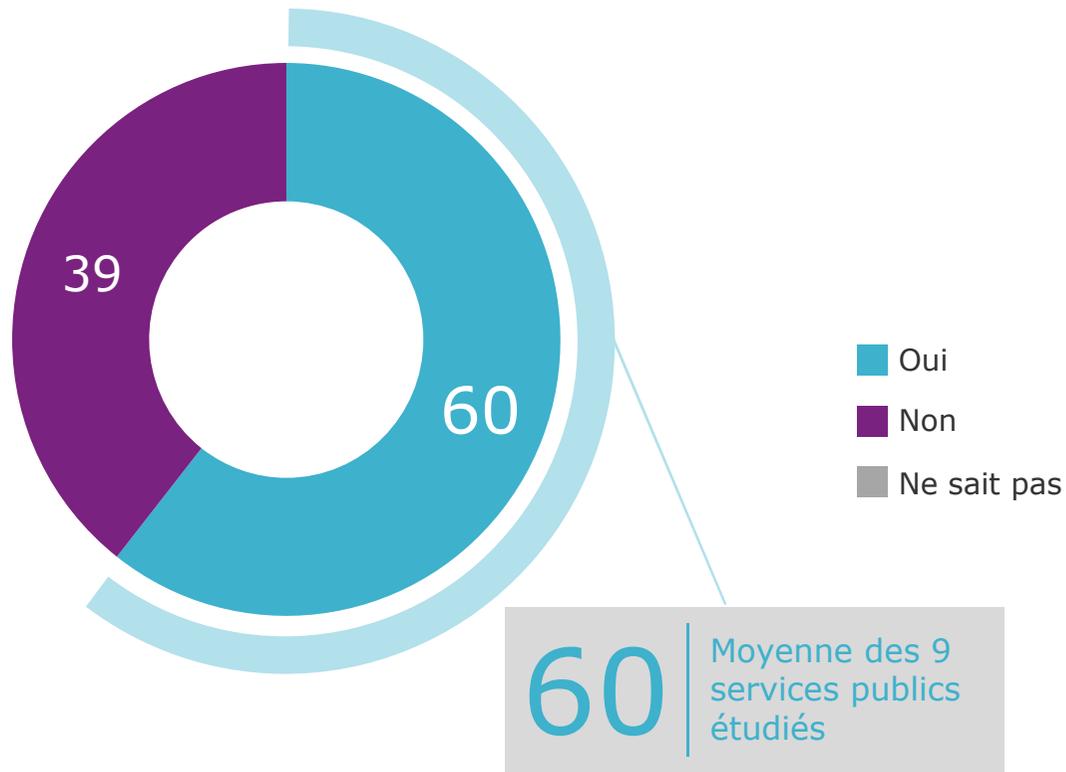
Base : Usagers (507)

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

Les usagers des services publics du logement sont majoritairement favorables à des économies budgétaires pour les services publics de logement



En %



Base : Usagers (507)

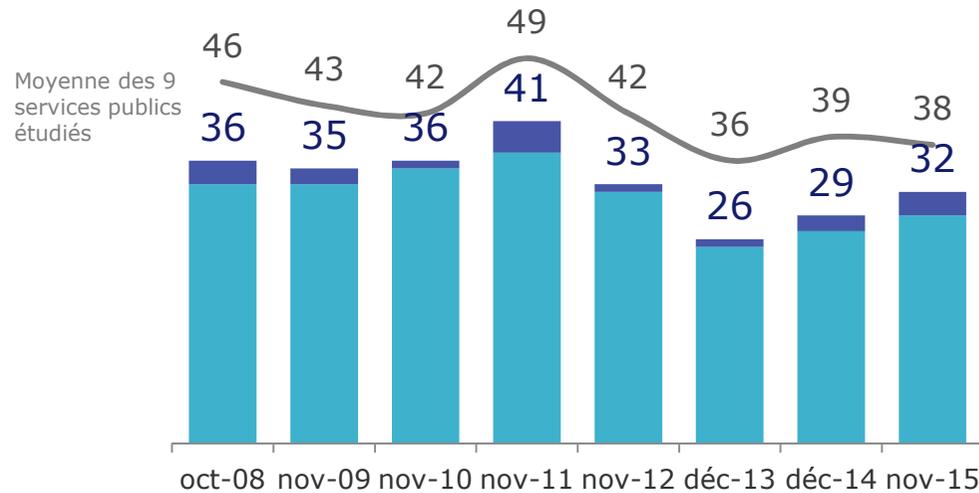
I3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services publics du logement ?

L'opinion à l'égard des services publics du logement s'améliore légèrement mais reste à un niveau faible



En % **ST Bonne opinion**

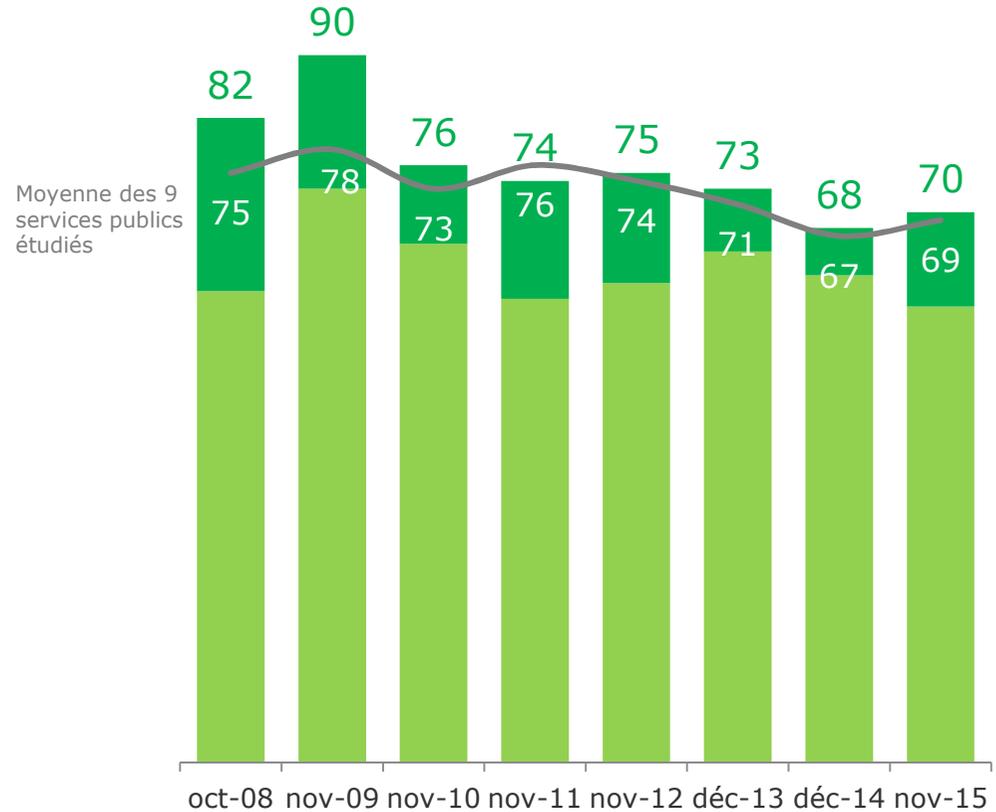
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



Base : Ensemble (2501)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LE LOGEMENT

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Moyenne des 9 services publics étudiés

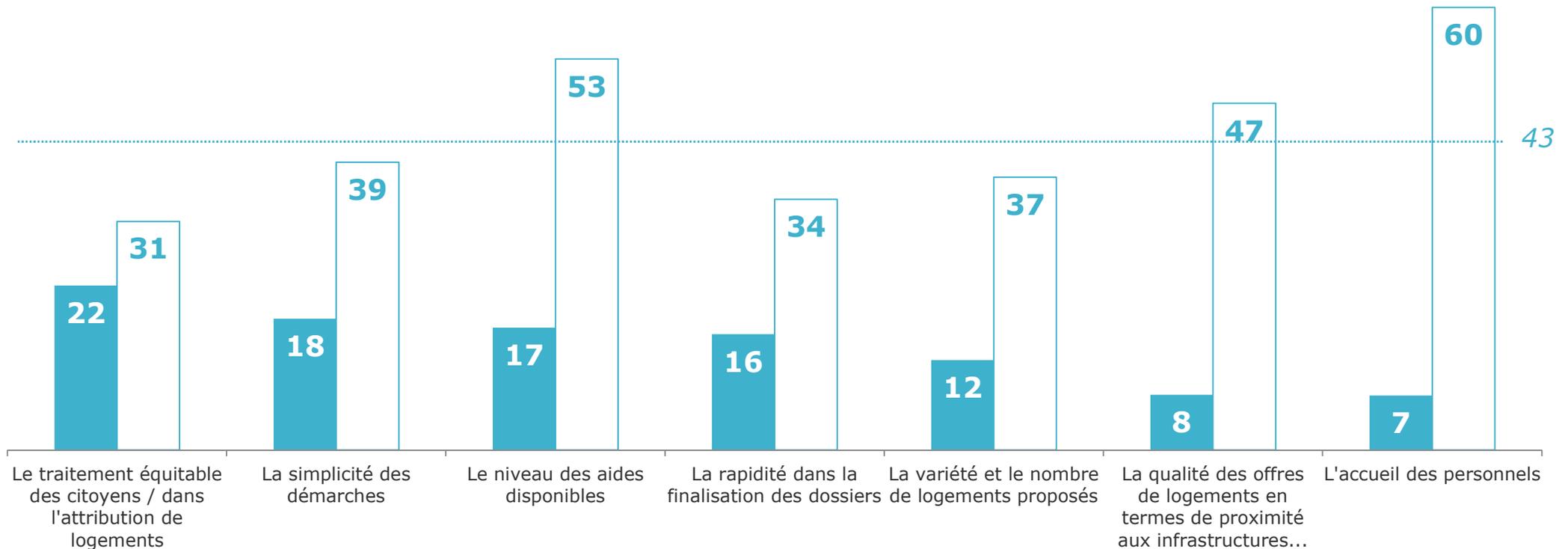
Base : Usagers (507)
 I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

Le traitement équitable des citoyens reste la principale attente (non satisfaite) des usagers à l'égard du service public du logement



■ Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait

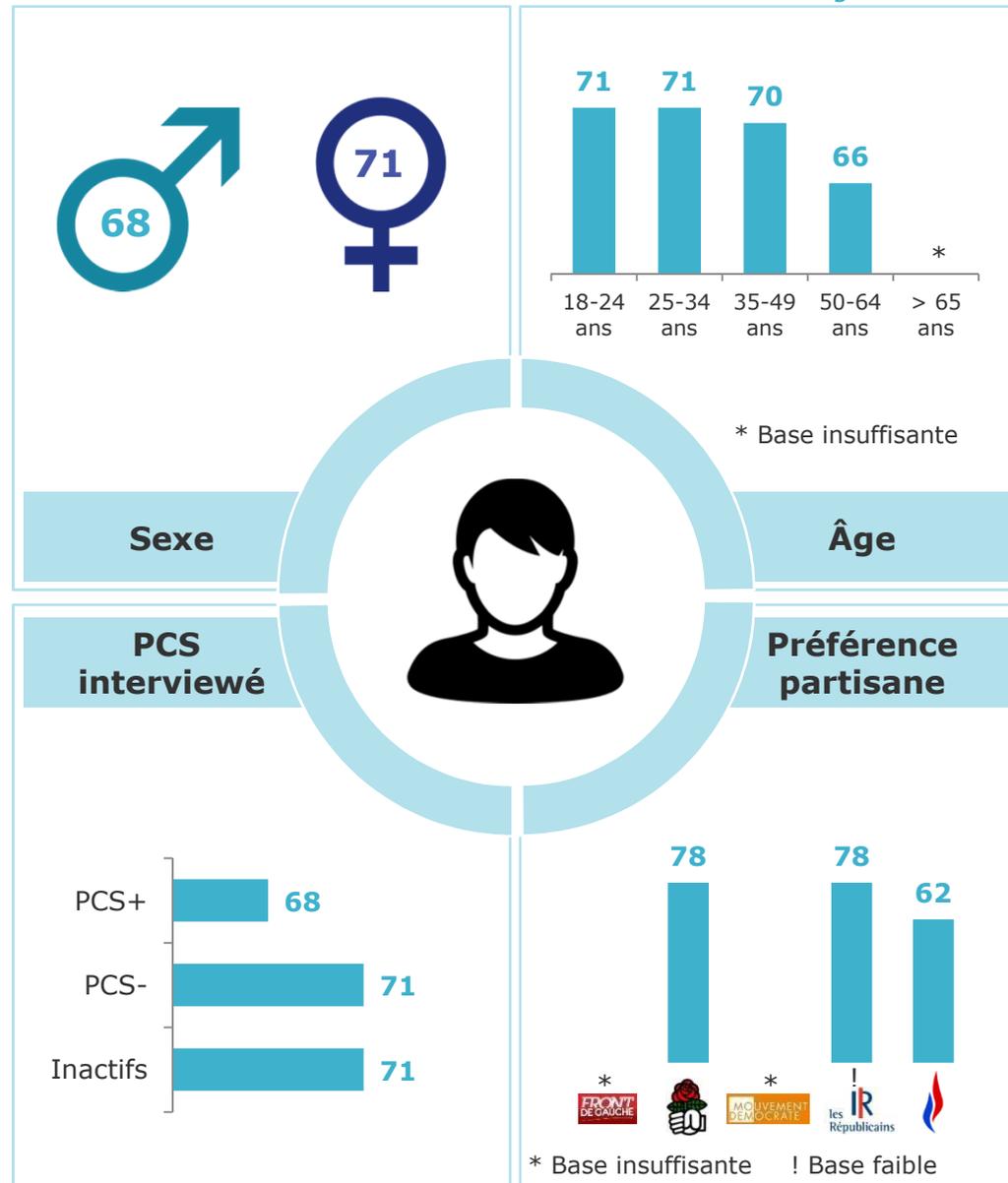
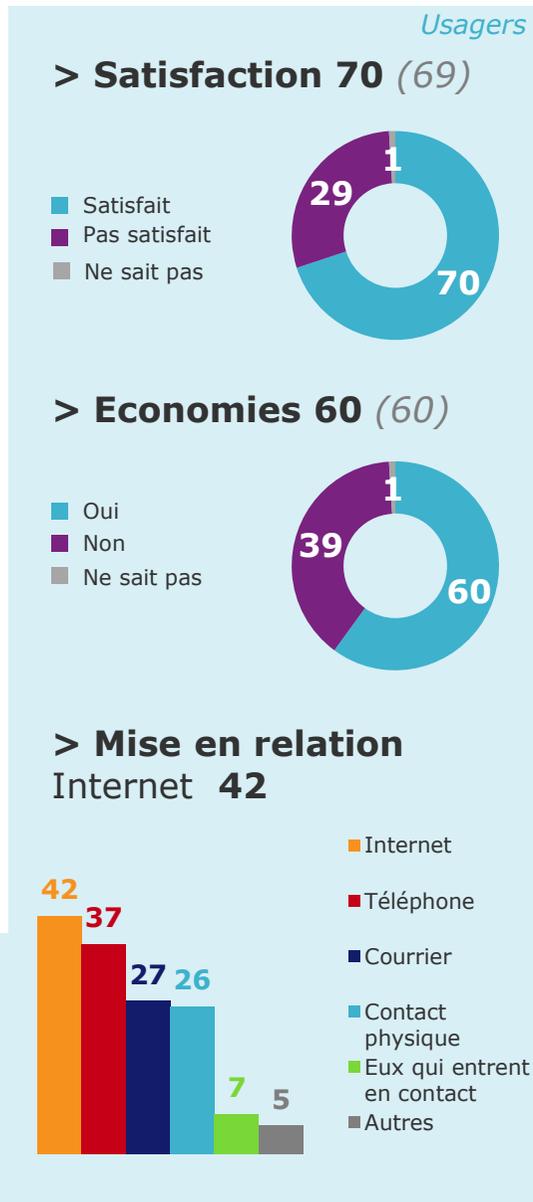
En %



Base : Usagers (507)

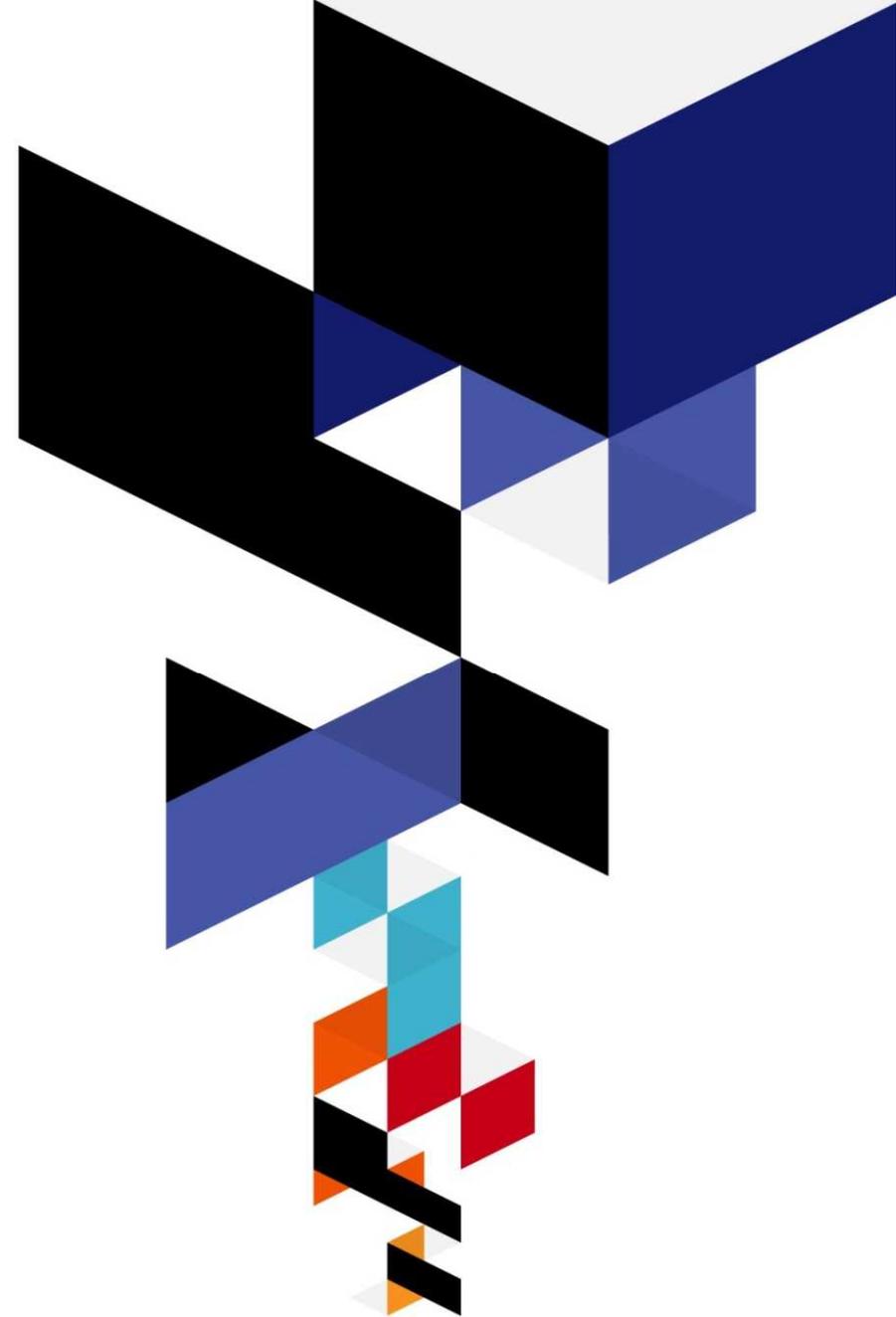
I4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

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



4.9

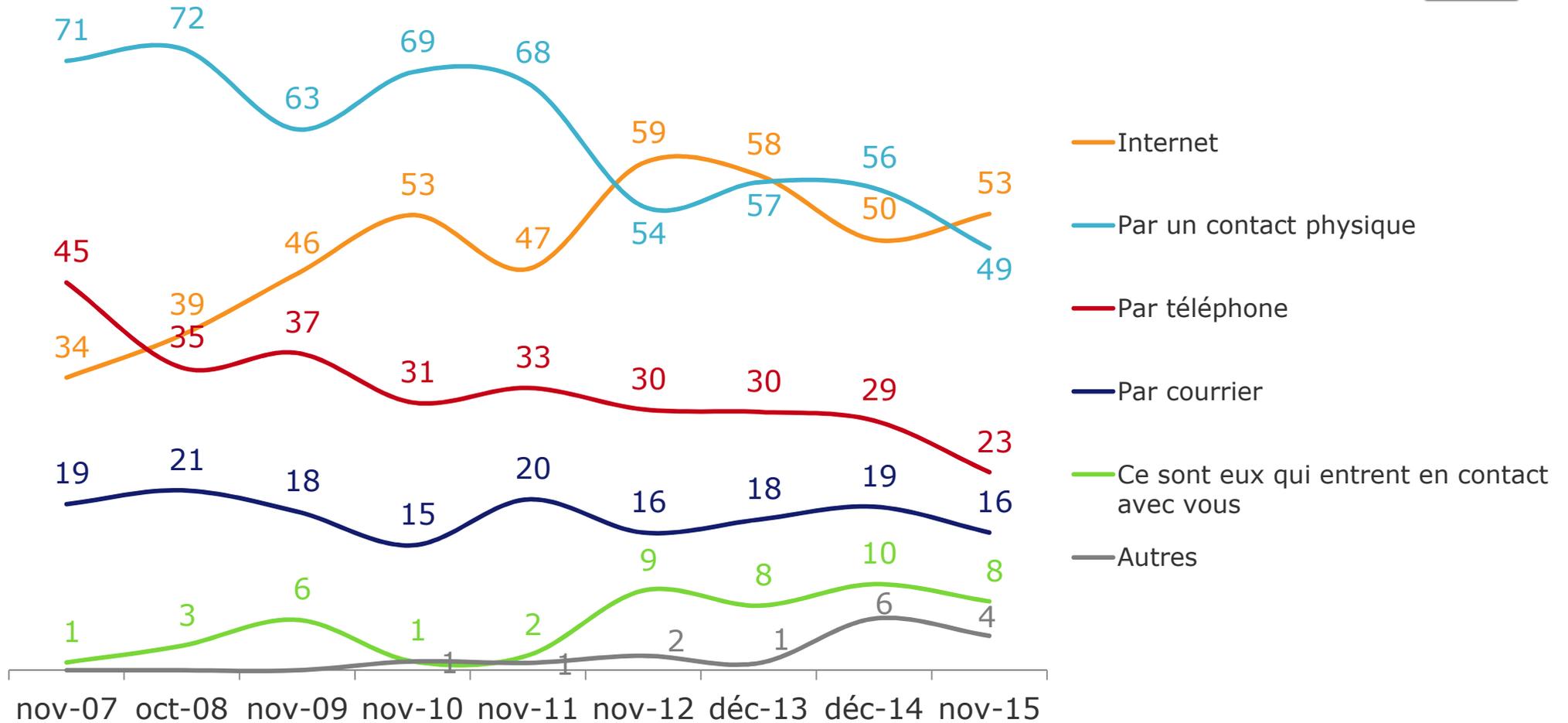
L'emploi, la lutte contre le chômage



Internet et l'accueil physique continuent d'être les principaux modes de contact avec les services de l'emploi



En %



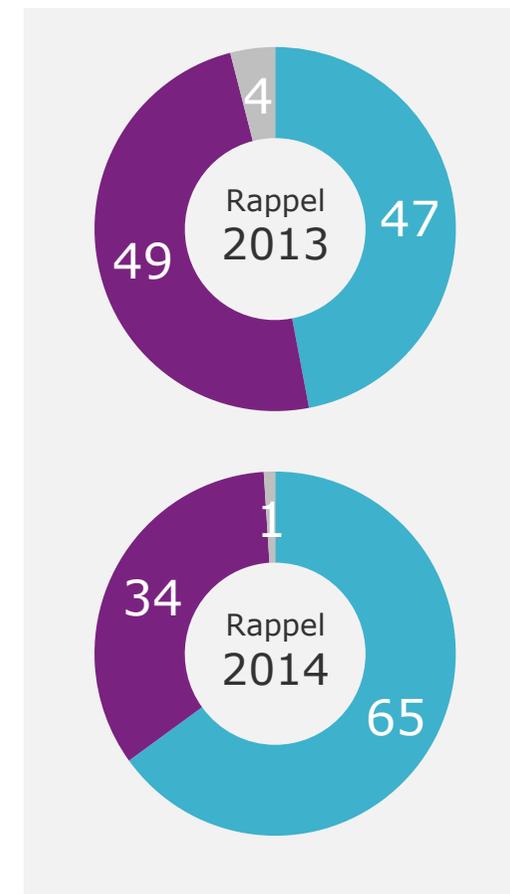
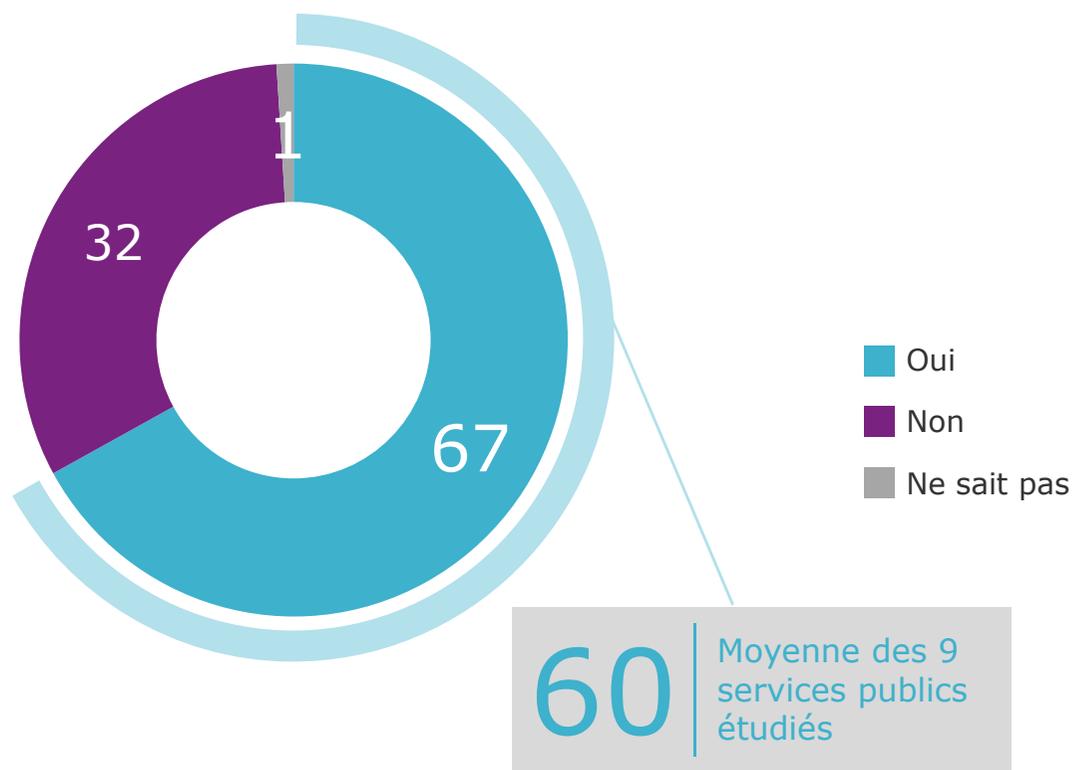
Base : Usagers (689)

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

Deux tiers des usagers estiment que des économies sont réalisables dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi



En %



Base : Usagers (689)

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

La satisfaction mais surtout l'opinion à l'égard des services publics de l'emploi sont toujours à des niveaux très bas



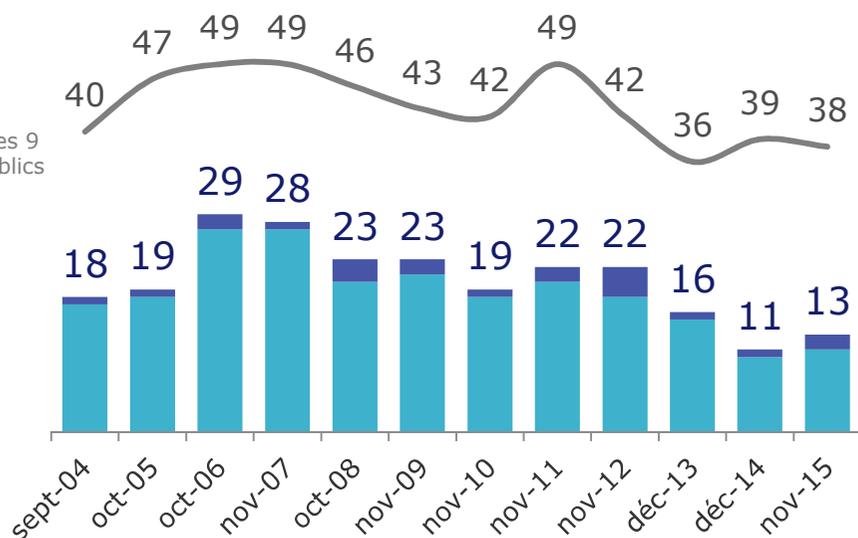
En % **ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

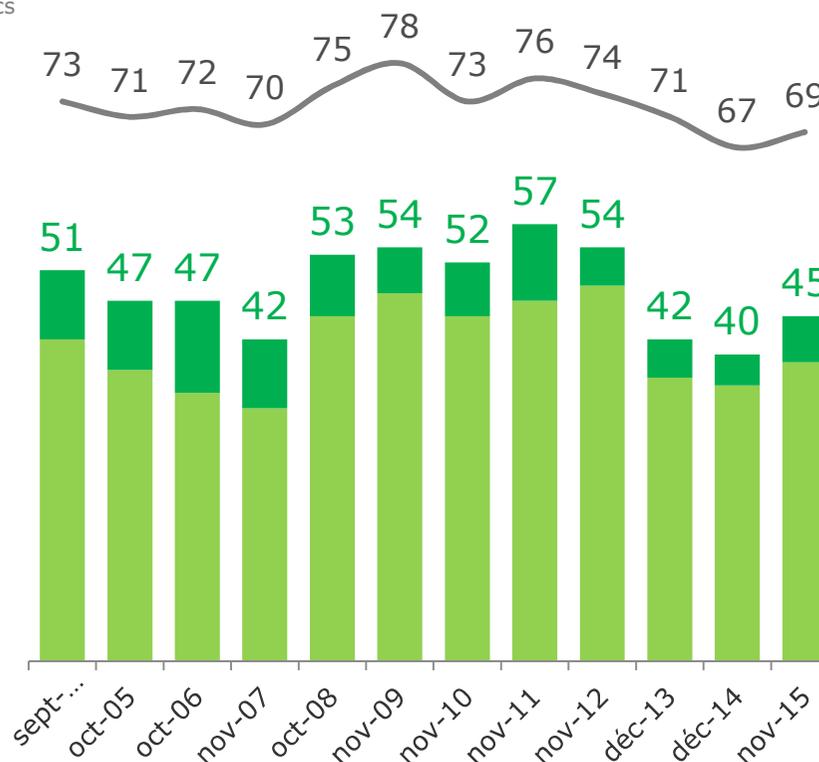
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2501)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'EMPLOI, LA LUTTE CONTRE LE CHÔMAGE

Base : Usagers (689)
 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 ?



TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2015

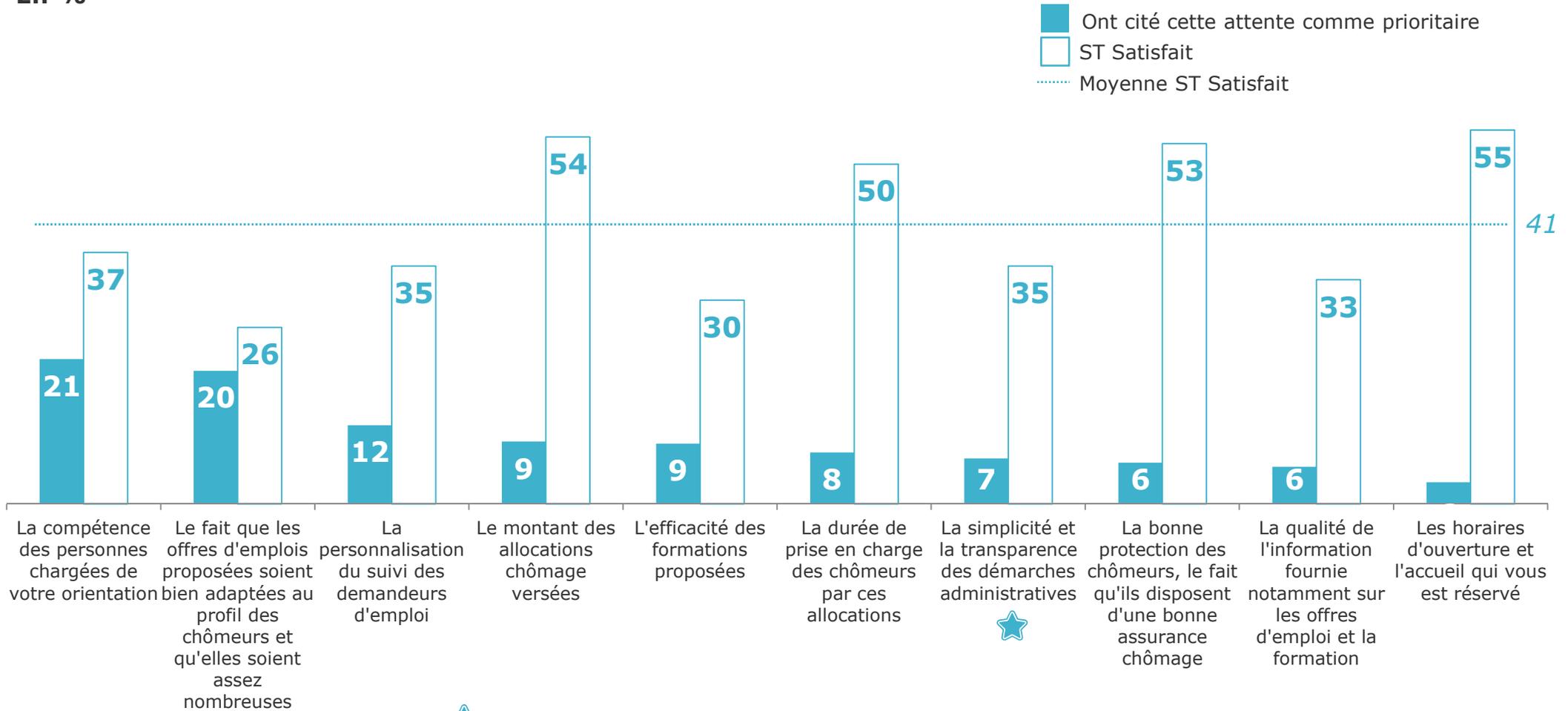
© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

La compétence du personnel est jugée aussi importante que la pertinence ou le nombre d'offres d'emploi proposées



En %

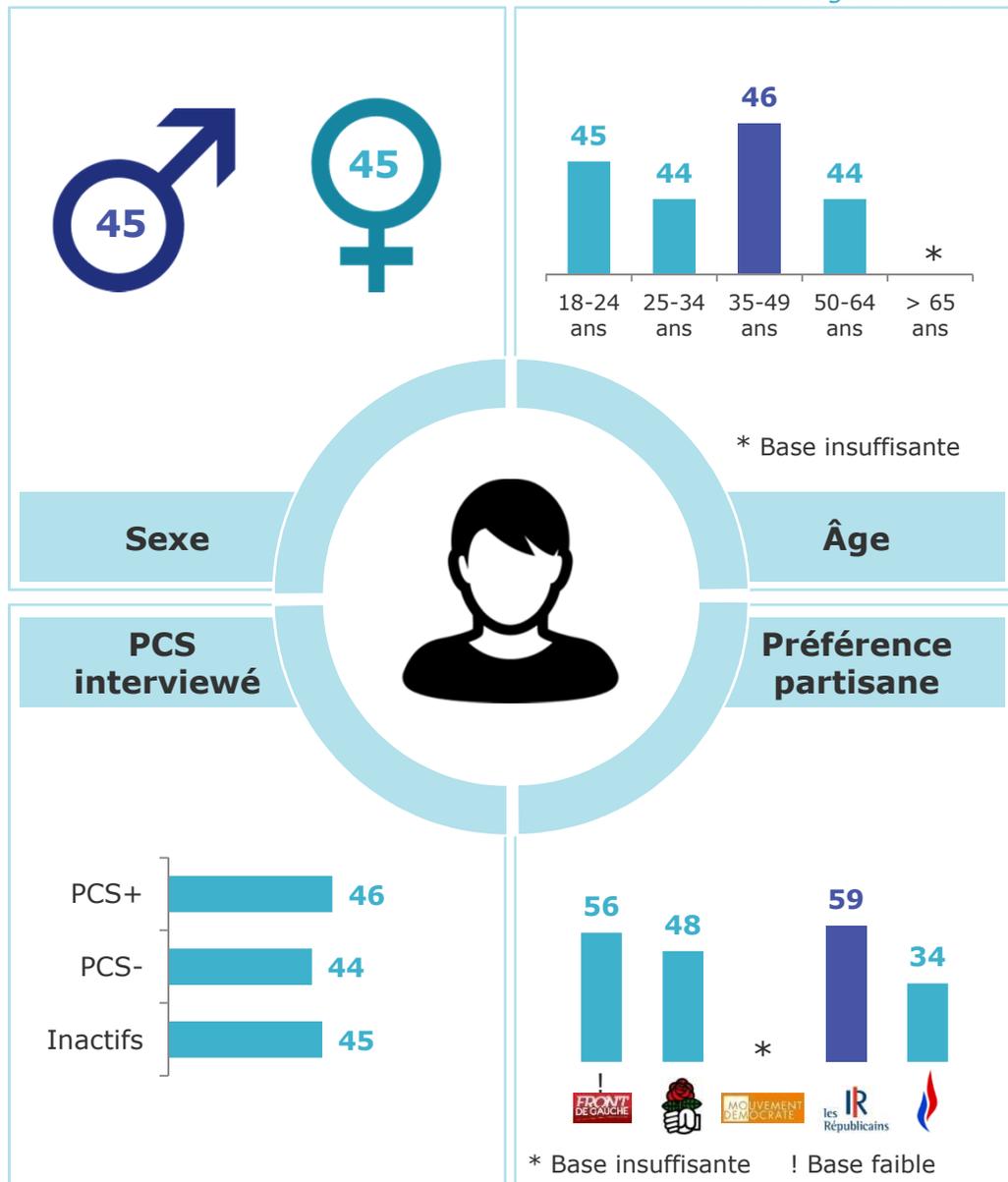
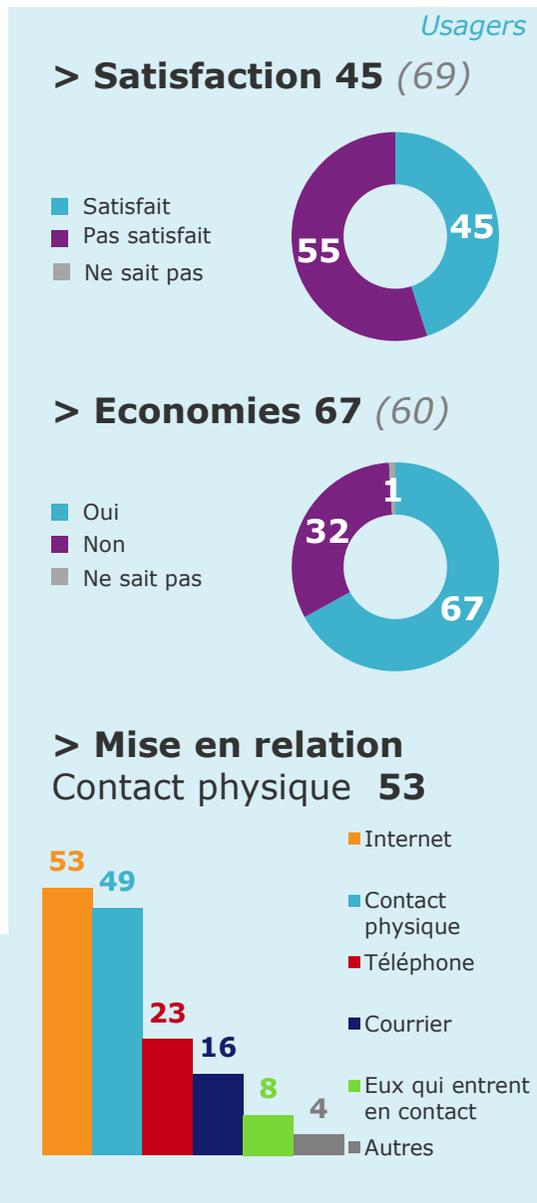


★ = Nouvel item

Base : Usagers (689)

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...



Merci

Emmanuel Rivière

Emmanuel.Riviere@tns-sofres.com

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

Guillaume.Caline@tns-sofres.com

01 40 92 35 91

Leticia Vioque

Leticia.Vioque@tns-sofres.com

01 40 92 33 97

TNS Sofres | 3 avenue Pierre Masse 75014 Paris | 01 40 92 66 66 | www.tns-sofres.com



TNS Sofres

Baromètre Paul Delouvrier 2015

© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER