Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

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

Décembre 2015 – Vague 17

© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Sommaire

1

Méthodologie 3

2

L'appréciation du service public dans son ensemble 5

3

Comparaison de la perception des différents secteurs publics 18

4

Résultats par service public 36

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 Décembre 2015

1

Méthodologie

© TNS Décembre 2015

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'usagers 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'éducation 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**.

© TNS Décembre 2015

2

L'appréciation du service public dans son ensemble

© TNS Décembre 2015

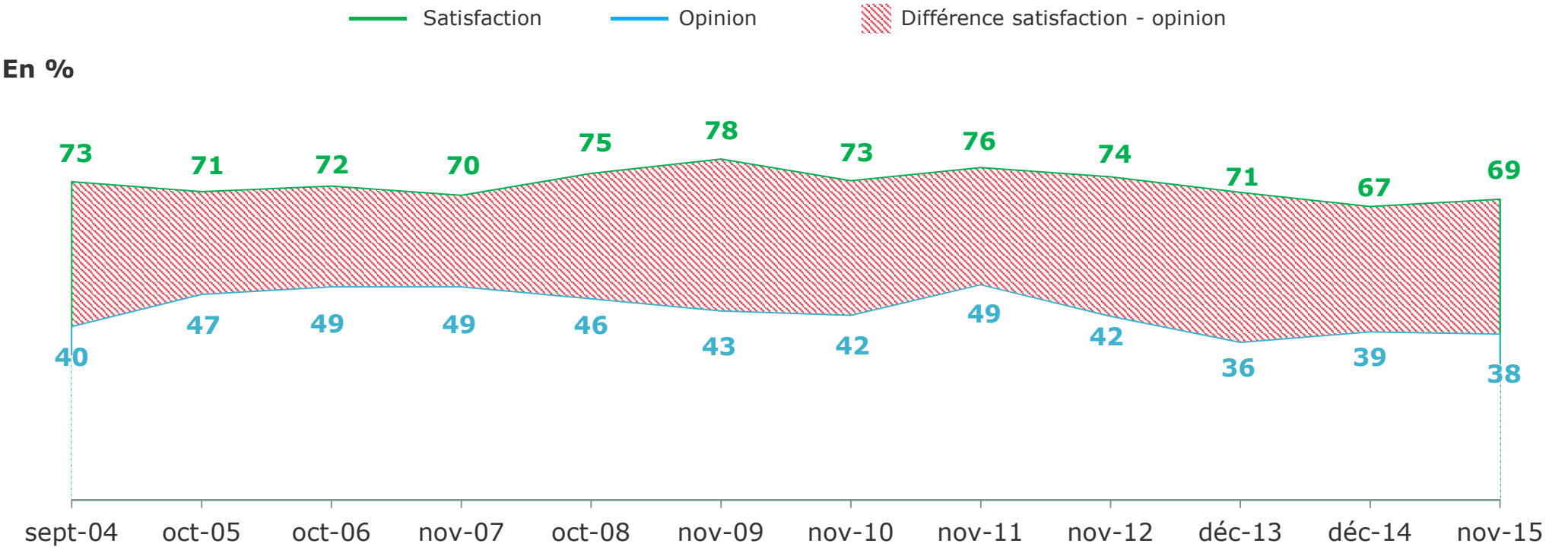
La satisfaction des usagers à l'égard des services publics s'améliore légèrement cette année et est toujours bien supérieure à l'opinion que les Français en ont

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*



© TNS Décembre 2015

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 ?

© TNS Décembre 2015

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

Question ouverte, réponses spontanées. En %

58 *(-1)*
L 'État, les organismes de Sécurité Sociale

- **32** Les services des impôts, Trésor Public / domaine de la fiscalité et des impôts
- **23** La police et la gendarmerie
- **20** La sécurité sociale
- **18** Hôpitaux, centres de santé / domaine de la santé publique
- **13** Ecoles, collèges, lycées / domaine de l'Education nationale

25 *(=)*
Collectivités Territoriales

- **18** Mairie
- **3** Les transports publics
- **2** Equipements / DDE
- **2** Conseil régional/ général/départemental

11 *(-5)*
Autres

- **4** Les pompiers / les sapeurs-pompiers
- **2** Les fonctionnaires

16 *(-2)*
Entreprises publiques / Grandes entreprises

- **12** La Poste
- **4** SNCF / RFF
- **3** EDF / ERDF

** (X) Evolution vs 2014*

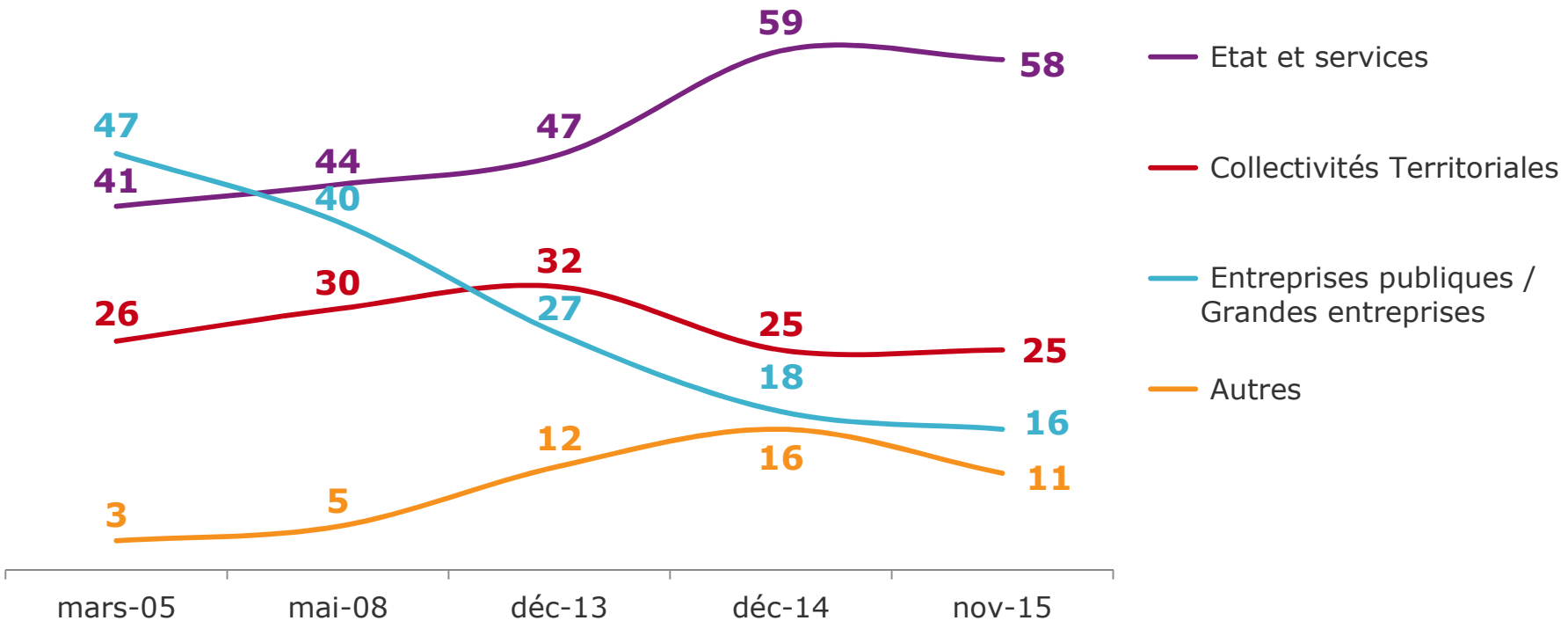
Base : 2501
Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

© TNS Décembre 2015

Une notion toujours de moins en moins associée aux entreprises publiques

En %

Question ouverte, réponses spontanées. En %



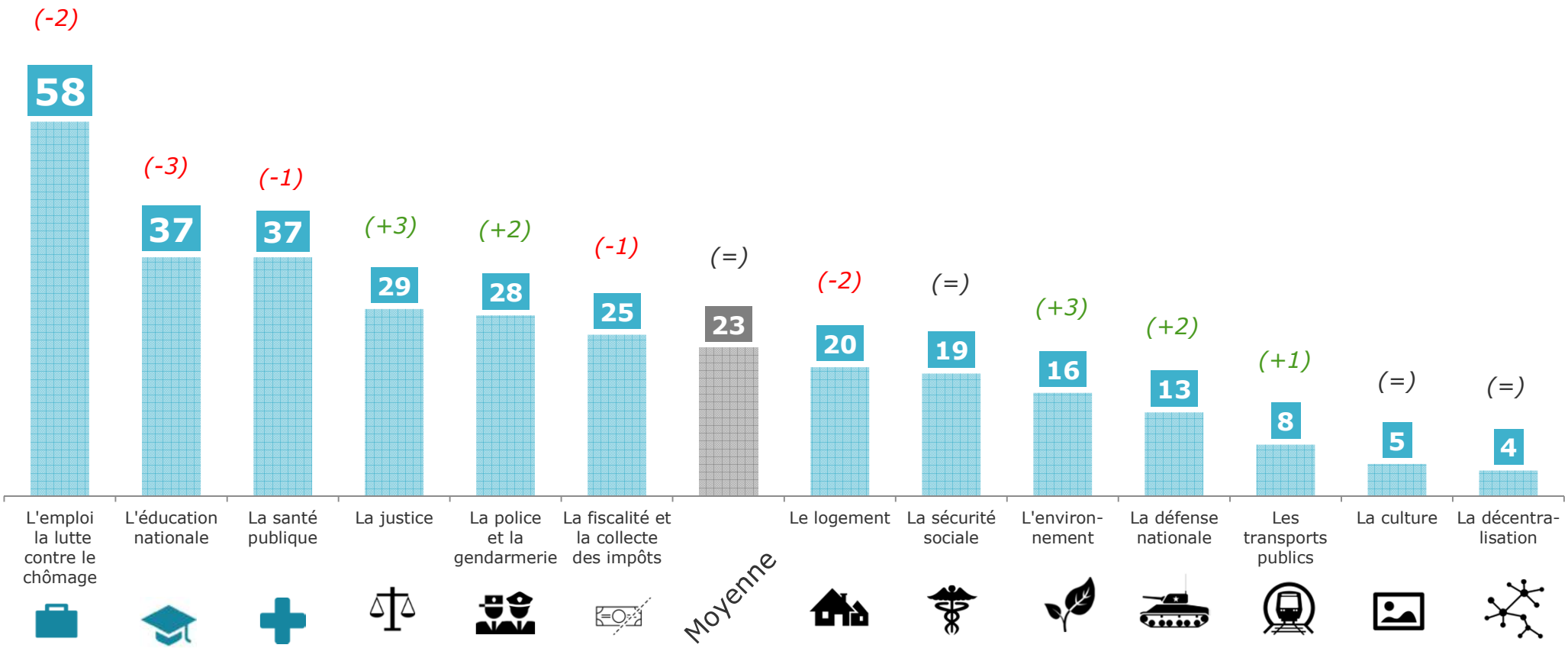
Base : 2501
Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

© TNS Décembre 2015

Si la hiérarchie des priorités attendues de l'Etat reste inchangée, les attentes en matière de justice, environnement, police/gendarmerie et défense progressent

En %

Cité dans les trois premières priorités



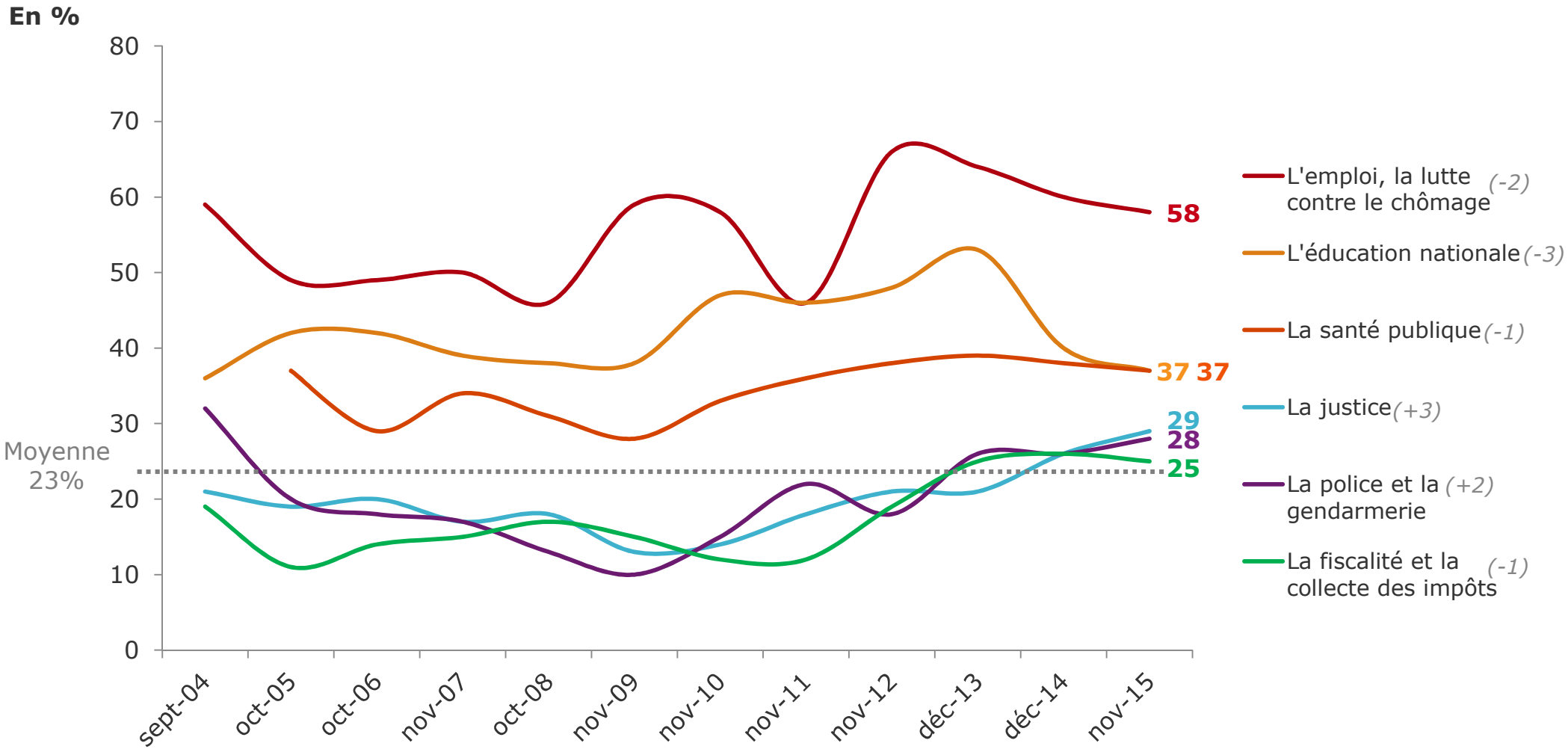
* *(X) Evolution vs vague précédente*

Base : 2501

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

© TNS Décembre 2015

L'emploi reste la priorité pour les Français, devant l'éducation et la santé



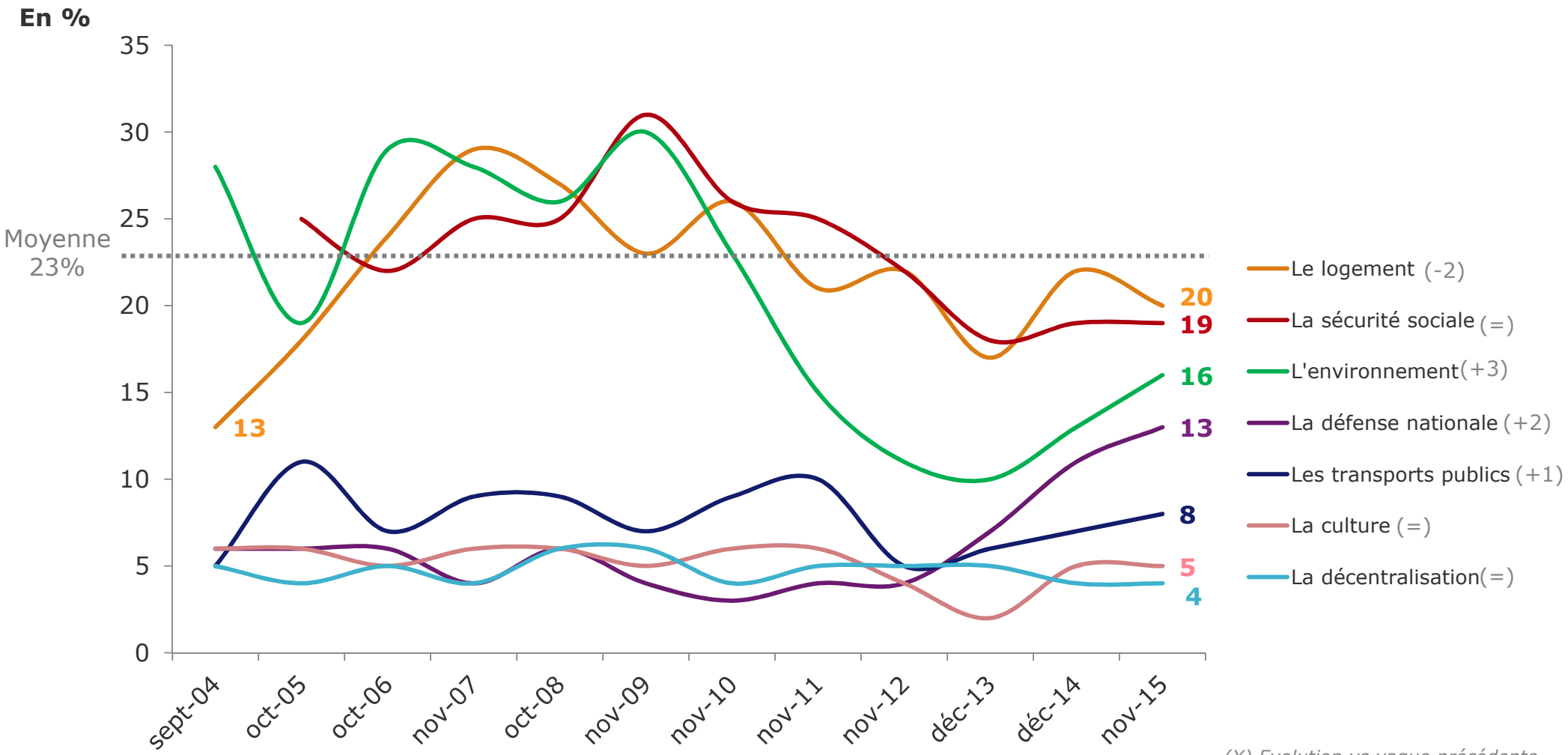
(X) Evolution vs vague précédente

Base : 2501

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

© TNS Décembre 2015

L'importance accordée à l'environnement, la défense nationale et les transports continue de s'accentuer



(X) Evolution vs vague précédente

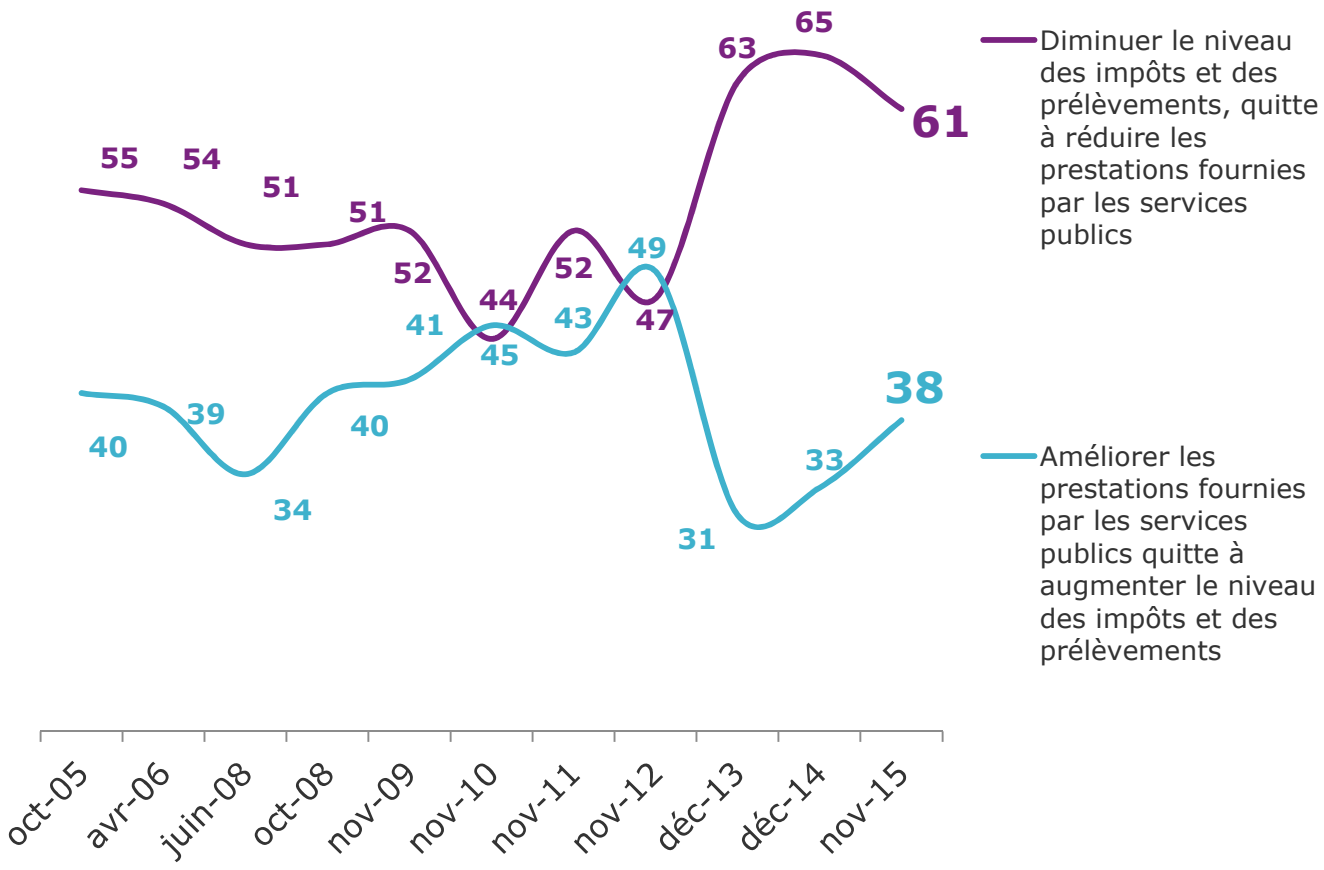
Base : 2501

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

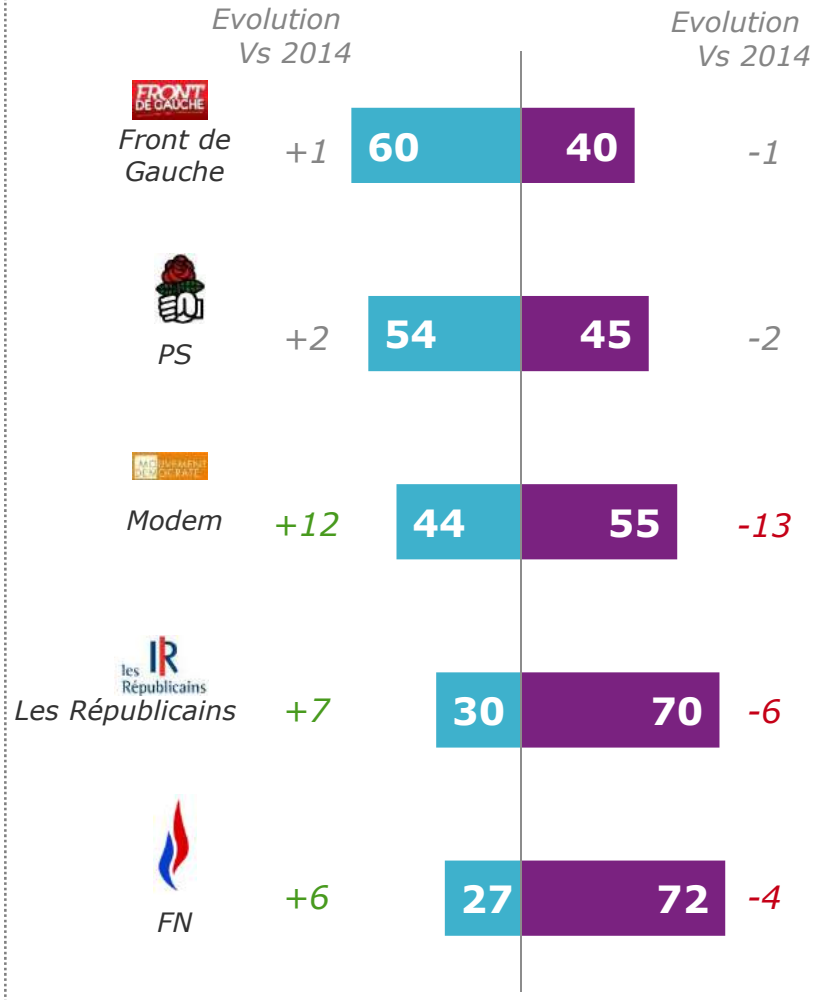
© TNS Décembre 2015

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.



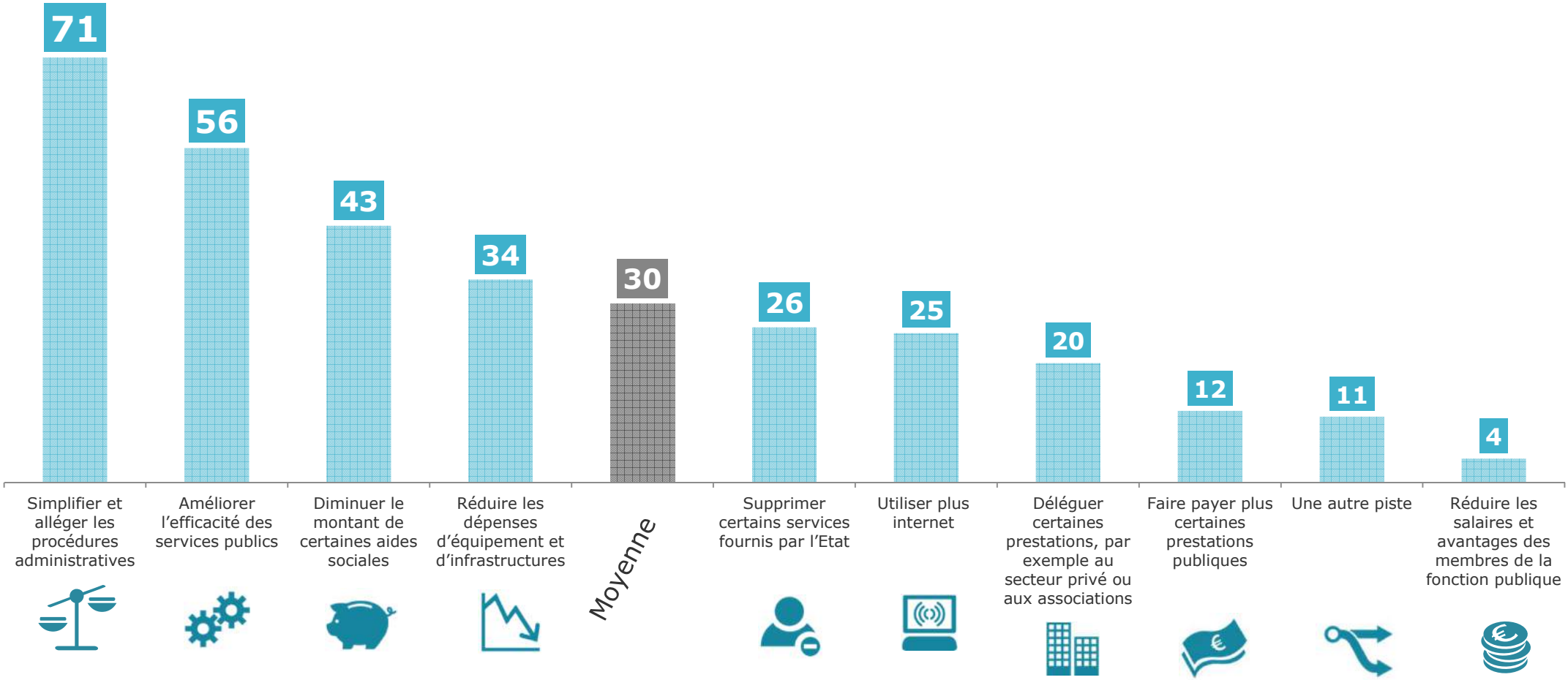
Base : 2501
Q16. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :

© TNS 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 1er, en 2ème ou en 3ème

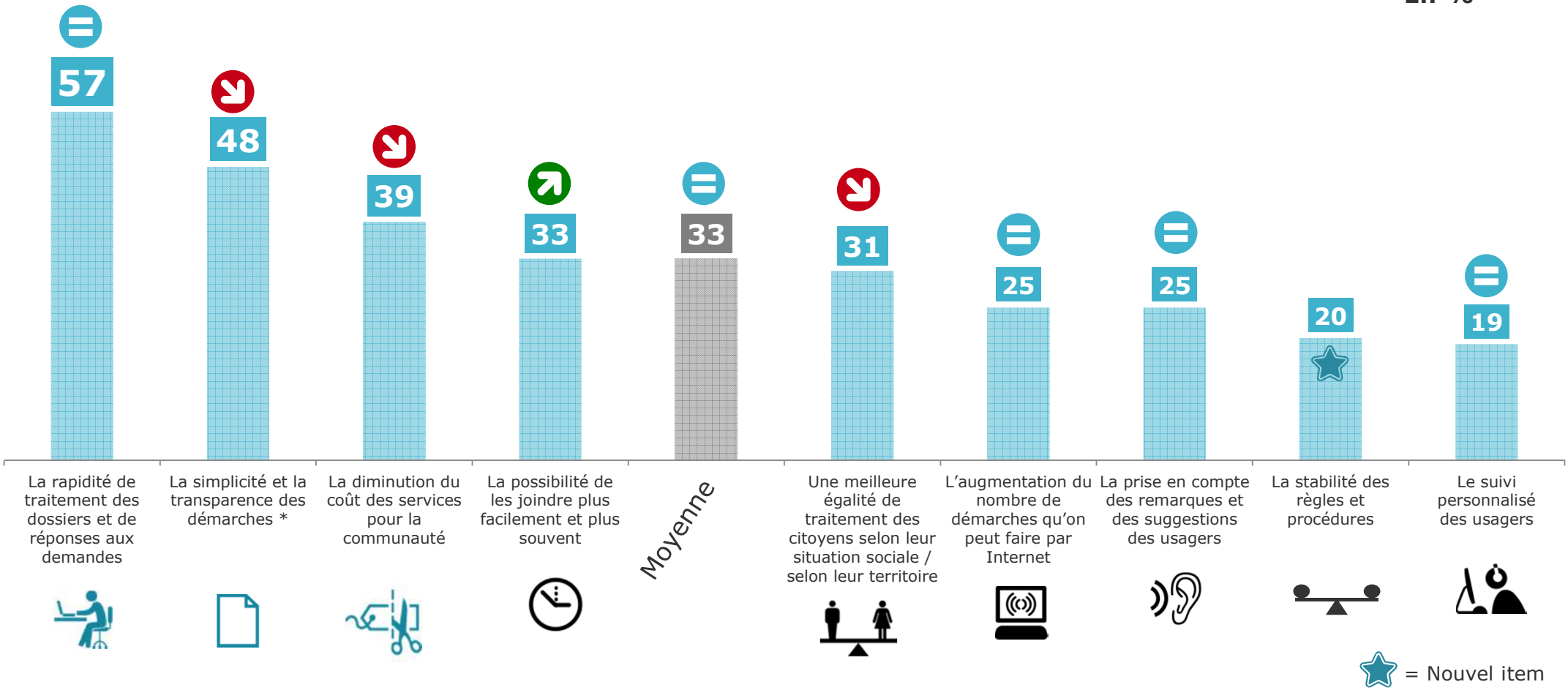


Base : 2501
Q18. Parmi les pistes suivantes de réduction des dépenses publiques, lesquelles vous semblent prioritaires ?

© TNS Décembre 2015

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

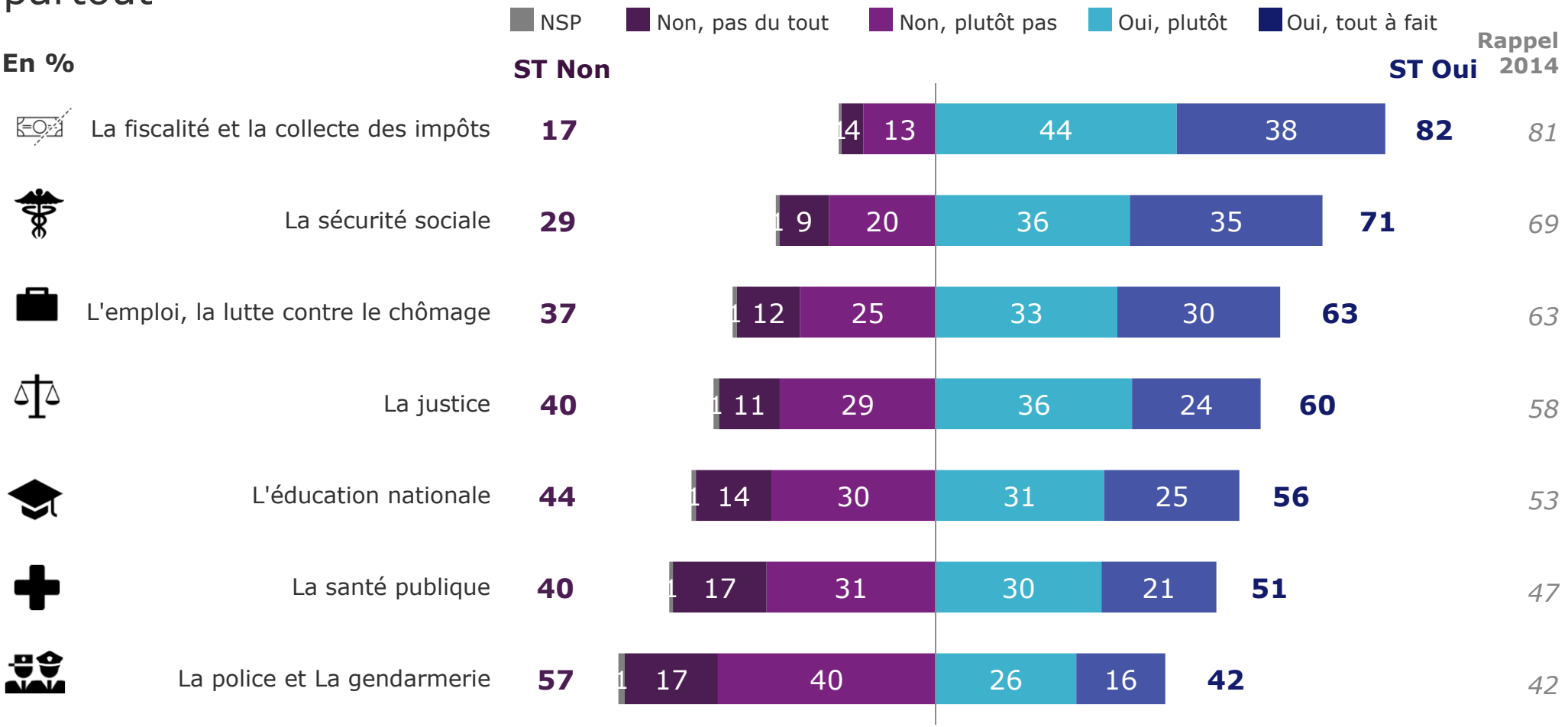
En raison de l'ajout d'un nouvel item les évolutions par rapport à 2014 sont à considérer avec précaution

* En 2014 : « La simplicité des démarches »

Base : 2501
Q19. Globalement, sur quelles dimensions attendez-vous que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années ?

© TNS Décembre 2015

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

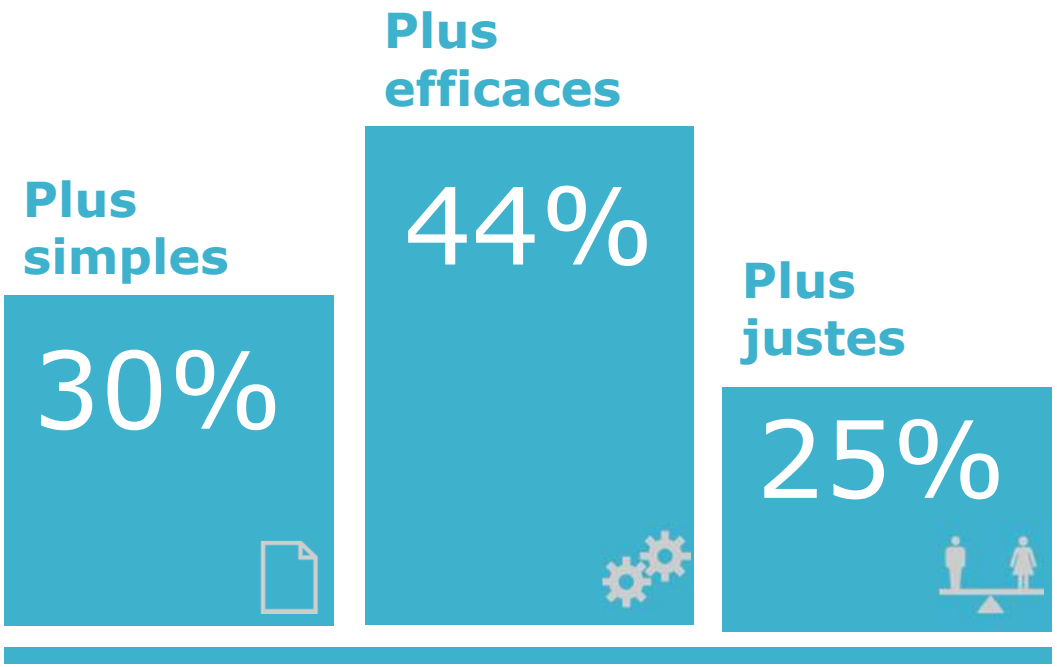


Base : 2501
Q17. Enfin, dites-moi si vous pensez que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans chacun de ces mêmes domaines ?

© TNS Décembre 2015

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…

© TNS Décembre 2015

3

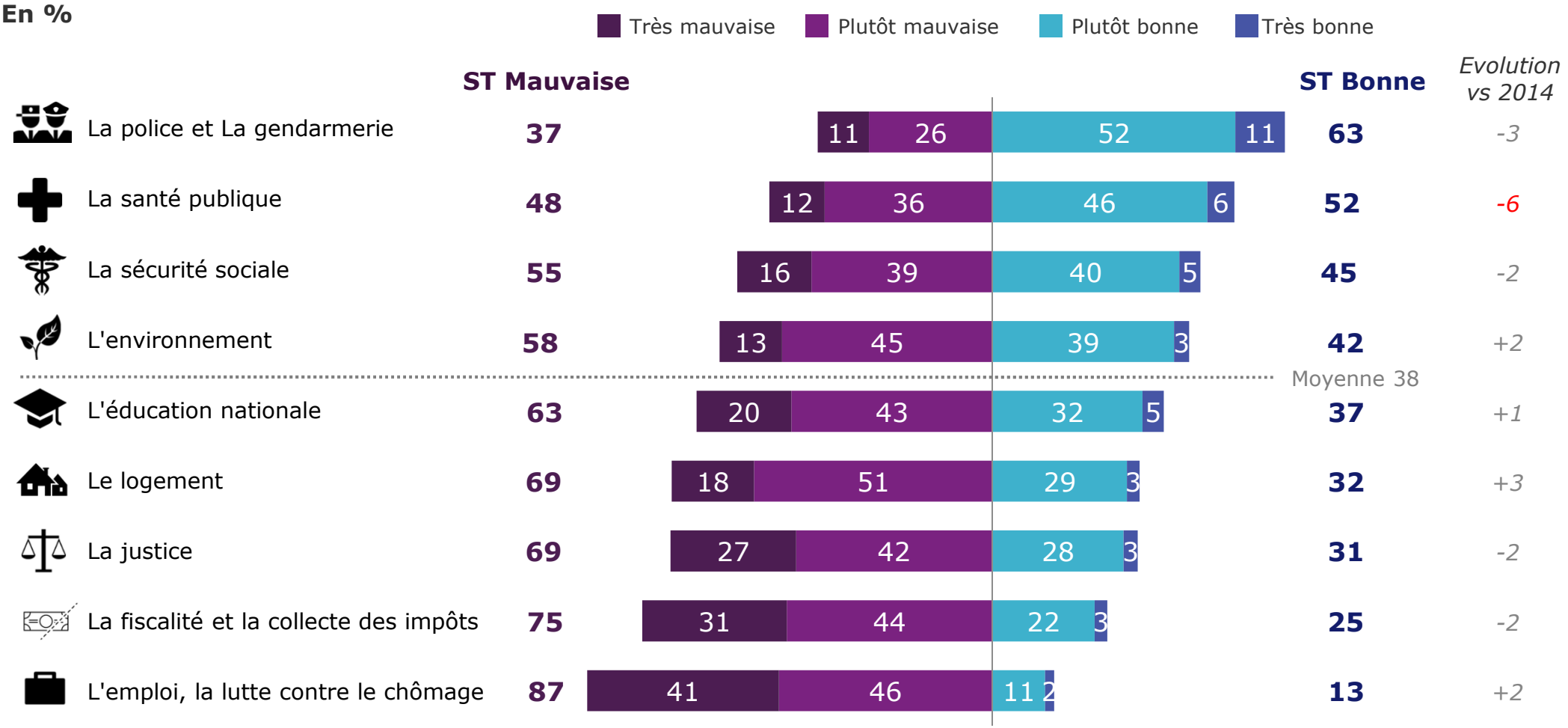
Comparaison de la perception des différents secteurs publics

© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

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 %

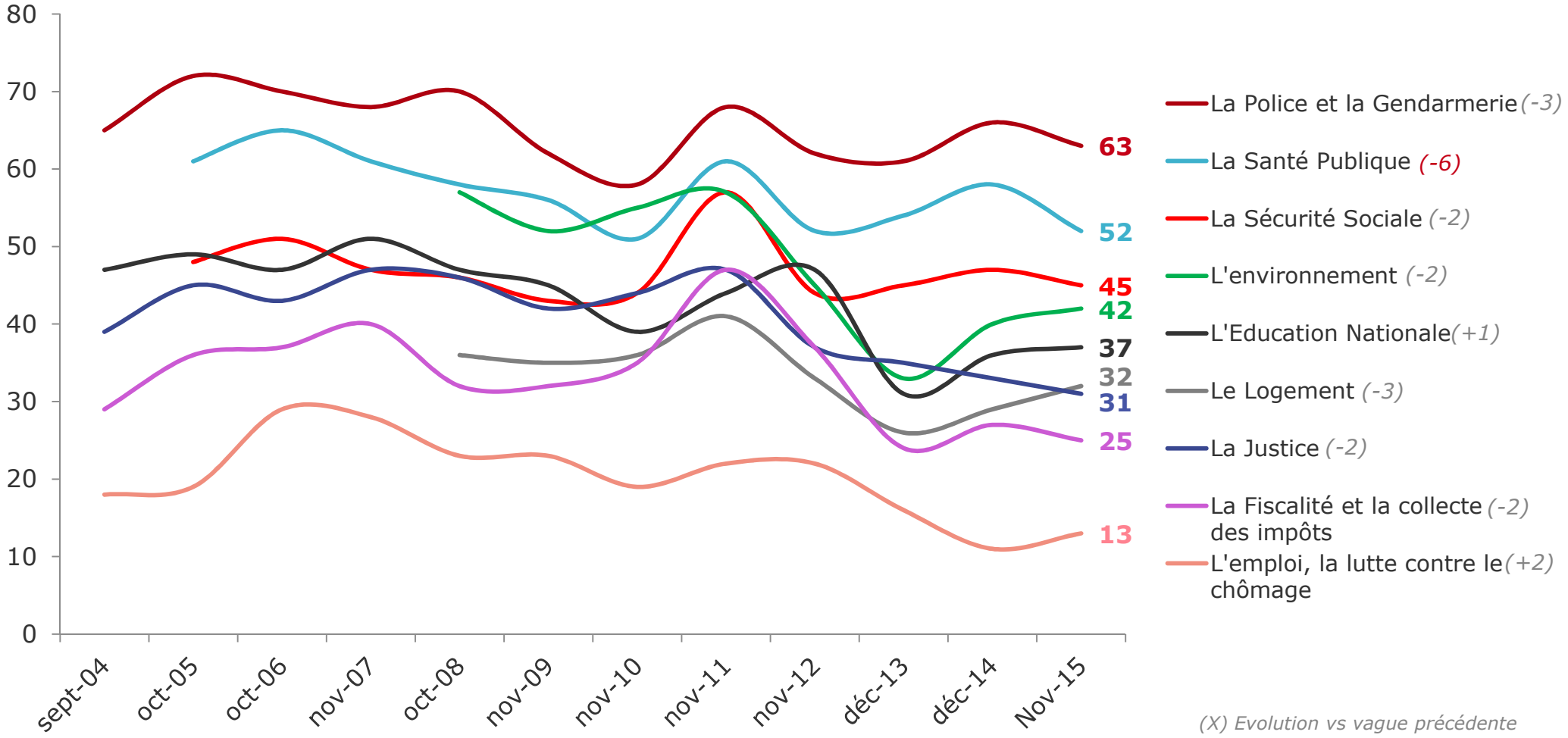


Base : 2501
Q14. […] avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour…

© TNS Décembre 2015

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

ST Bonne opinion
En %

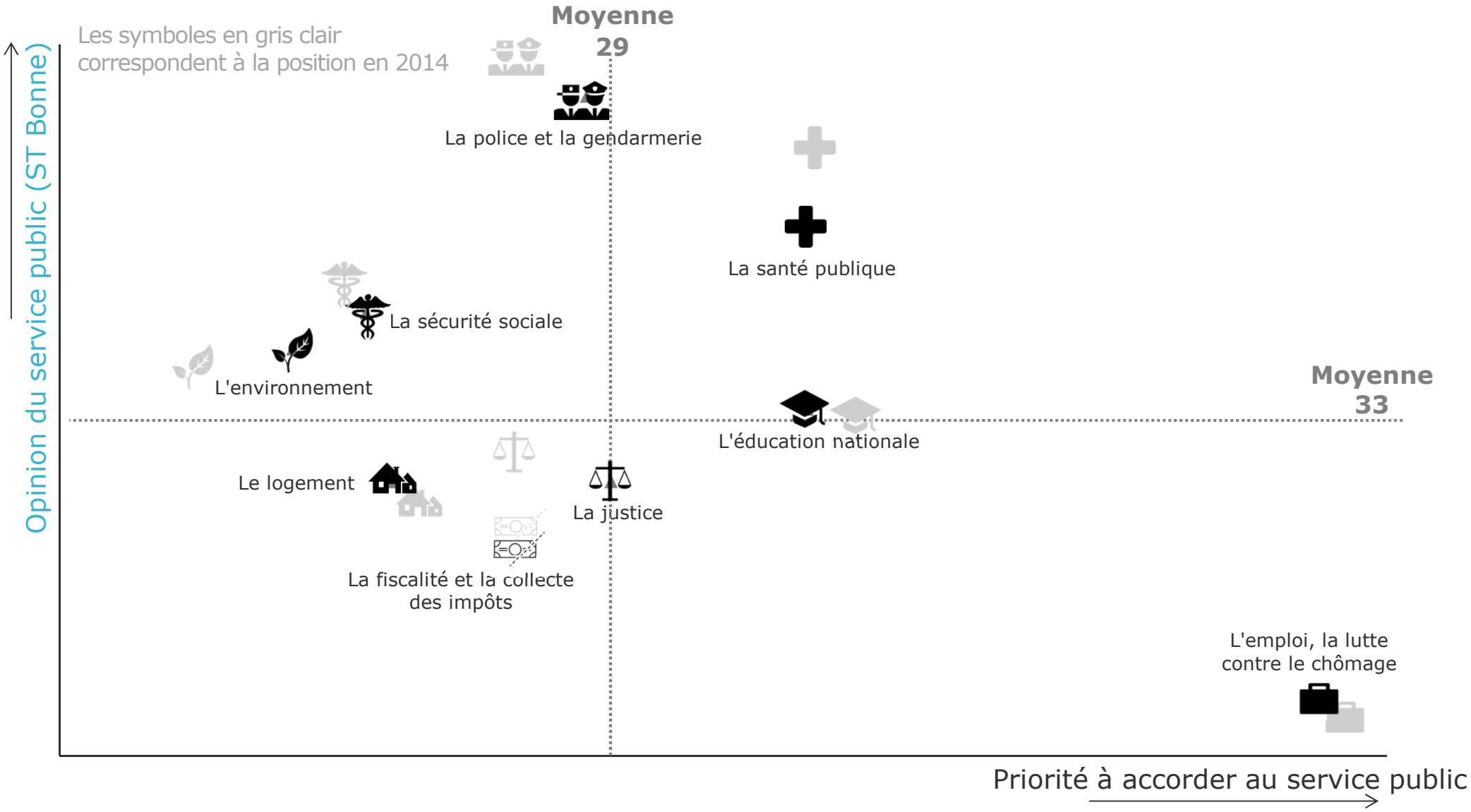


(X) Evolution vs vague précédente

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 Décembre 2015

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



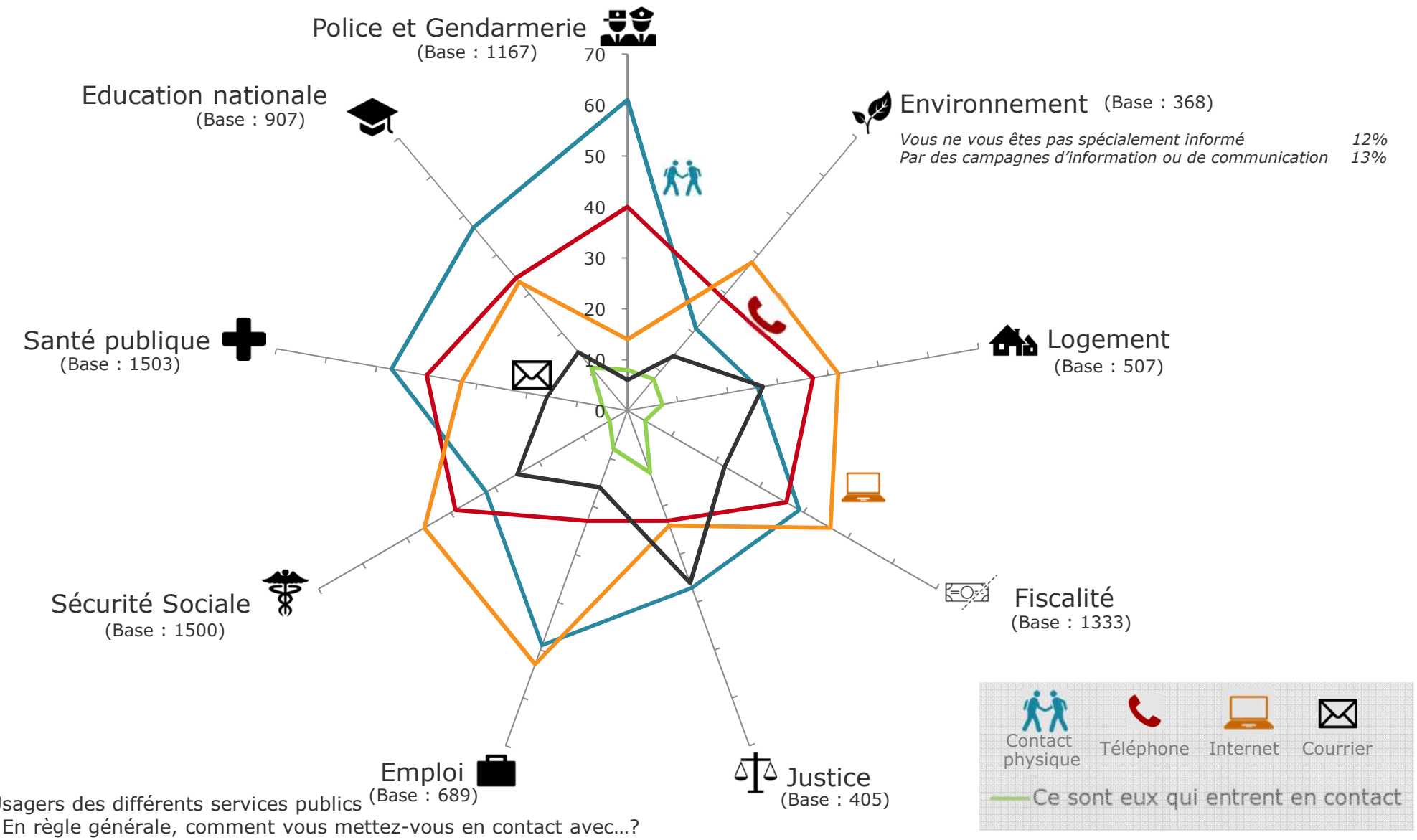
© TNS Décembre 2015

L’appréciation du service public par ses utilisateurs

© TNS Décembre 2015

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

En %



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

© TNS Décembre 2015

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

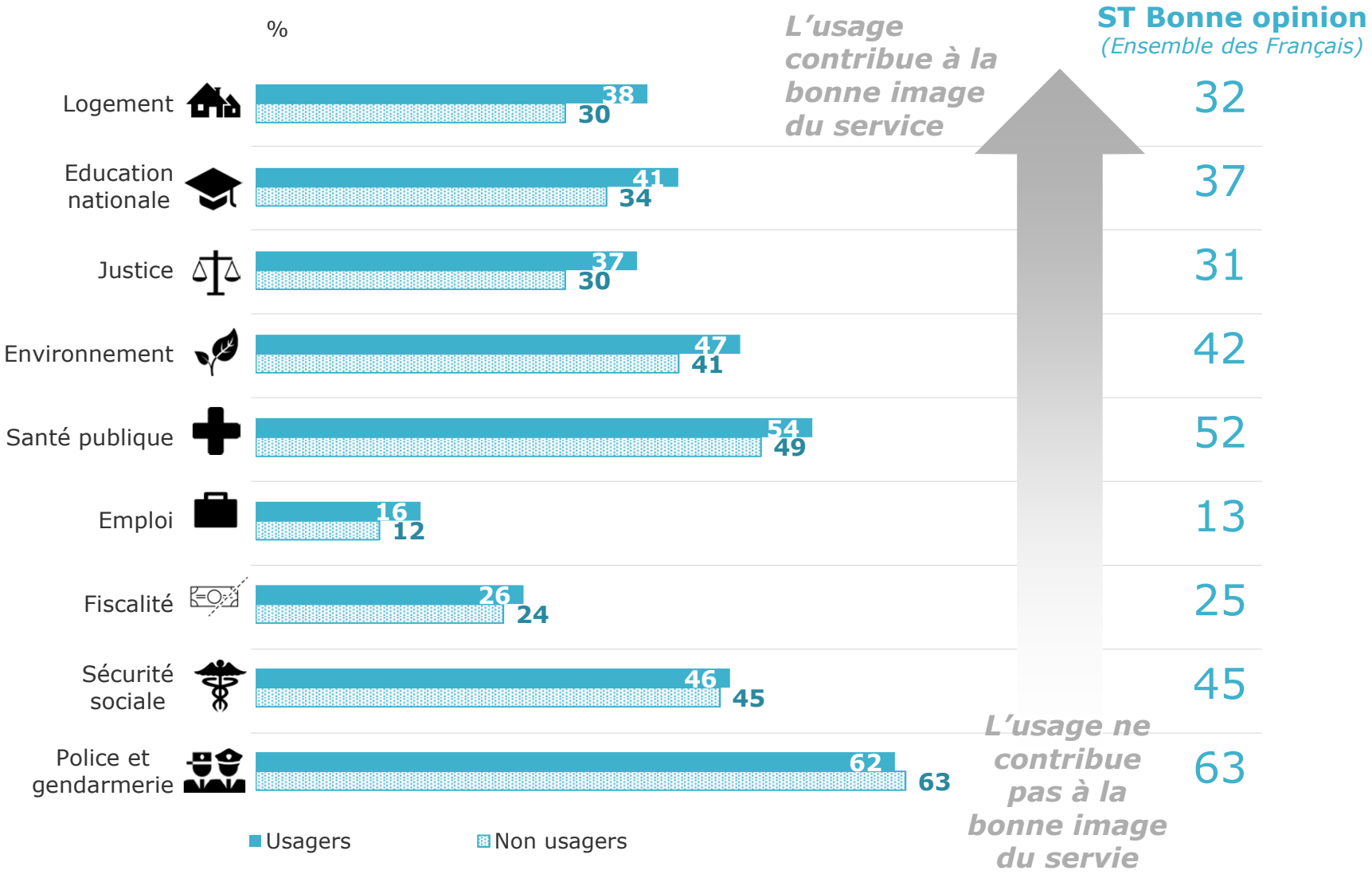
Mode de contact privilégié

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Police et Gendarmerie (Base : 1167)	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique
Santé publique (Base : 1503)	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique
Education nationale (Base : 907)		Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique
Environnement (Base : 368)		Contact physique	Contact physique	Internet	Téléphone	Téléphone	Téléphone	Internet	Internet
Sécurité Sociale (Base : 1500)	Téléphone	Téléphone	Téléphone	Téléphone	Téléphone / Contact physique	Téléphone / Internet	Internet	Internet	Internet
Justice (Base : 405)	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Courrier	Contact physique / Courrier
Fiscalité (Base : 1333)	Courrier	Contact physique	Téléphone	Contact physique	Contact physique	Téléphone	Internet	Internet	Internet
Logement (Base : 507)		Téléphone	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Internet	Internet	Internet	Internet
Emploi (Base : 689)	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Contact physique	Internet	Internet	Contact physique	Internet

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

© TNS Décembre 2015

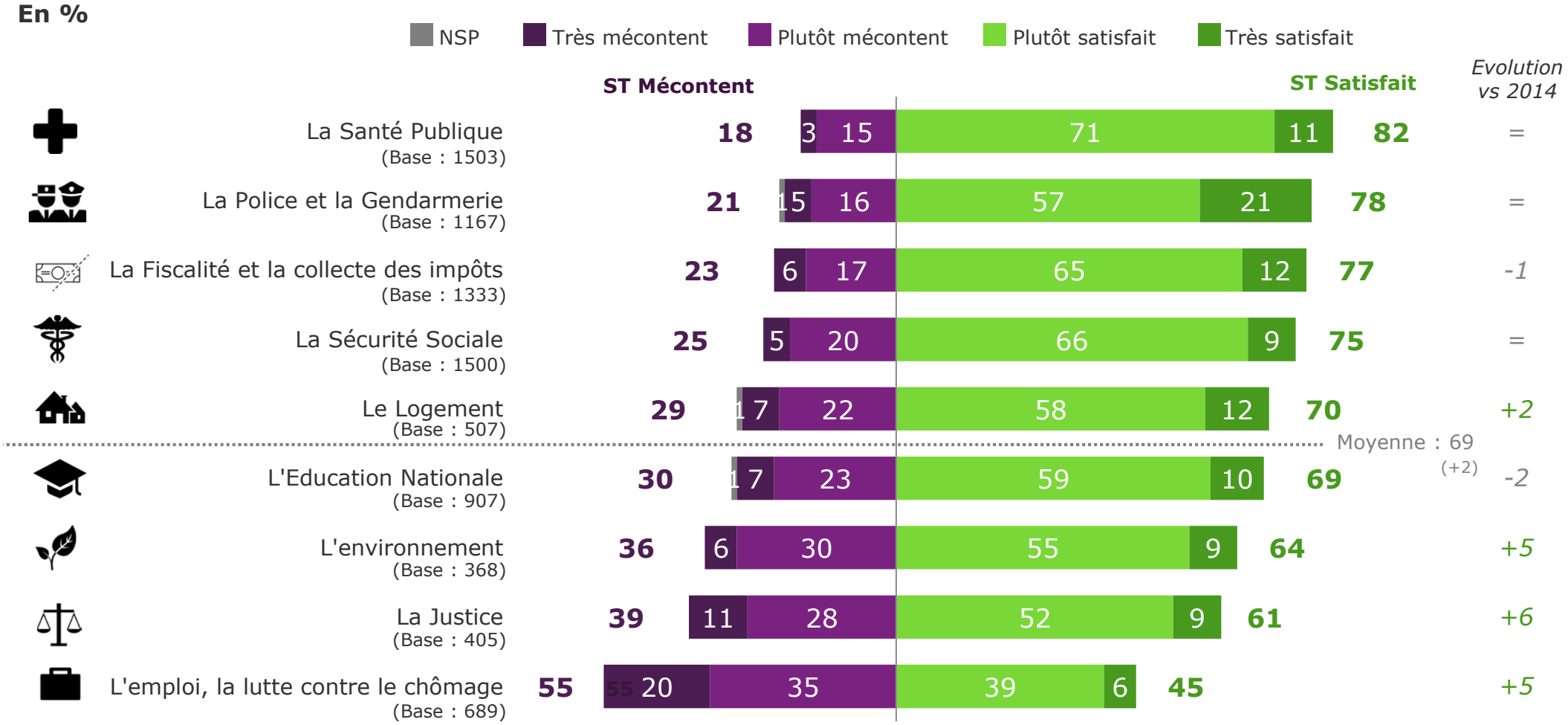
De manière générale, les usagers ont une meilleure opinion de chaque service public que les non-usagers, à l'exception de la police, de la Sécurité sociale et des impôts pour lesquels on n'observe pas de différence



© TNS Décembre 2015

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

En %

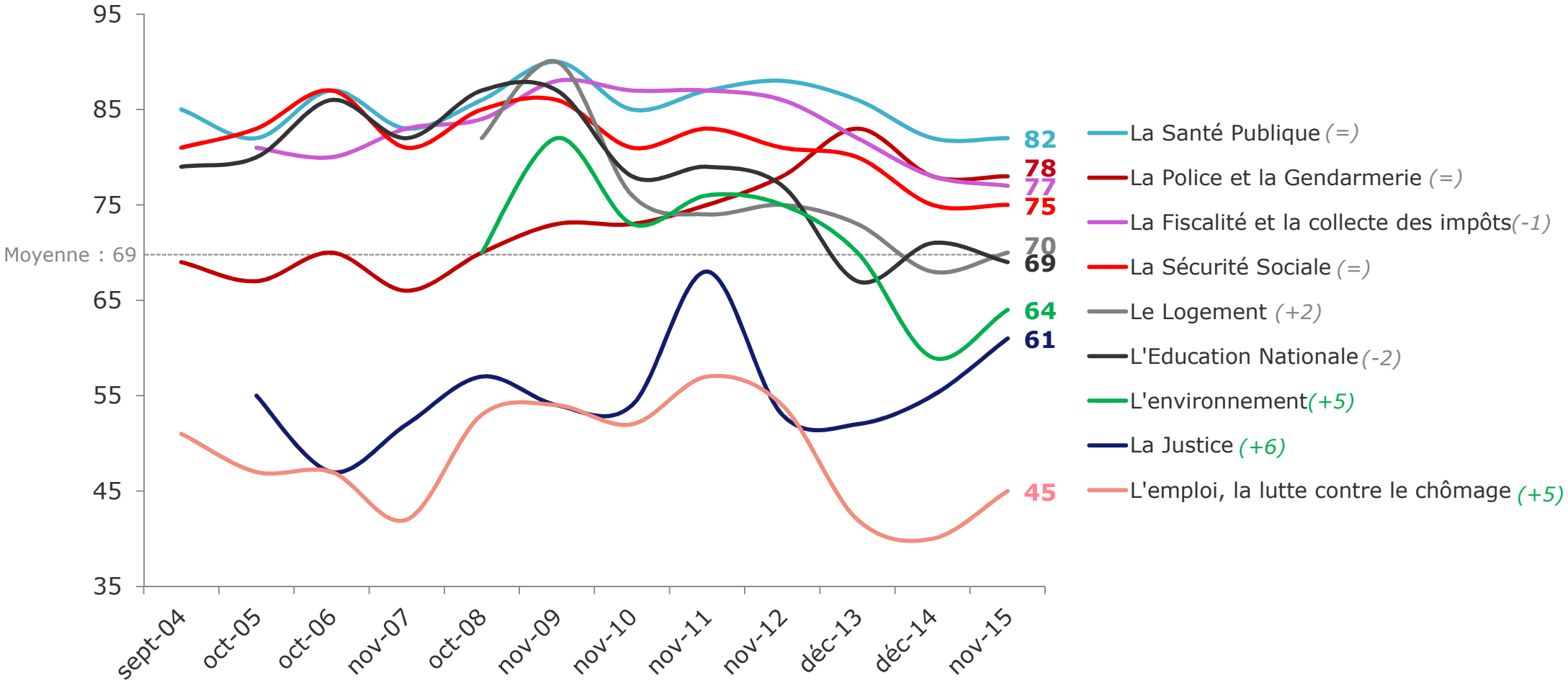


Base : Usagers
A2… J2. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de…

© TNS Décembre 2015

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

En %



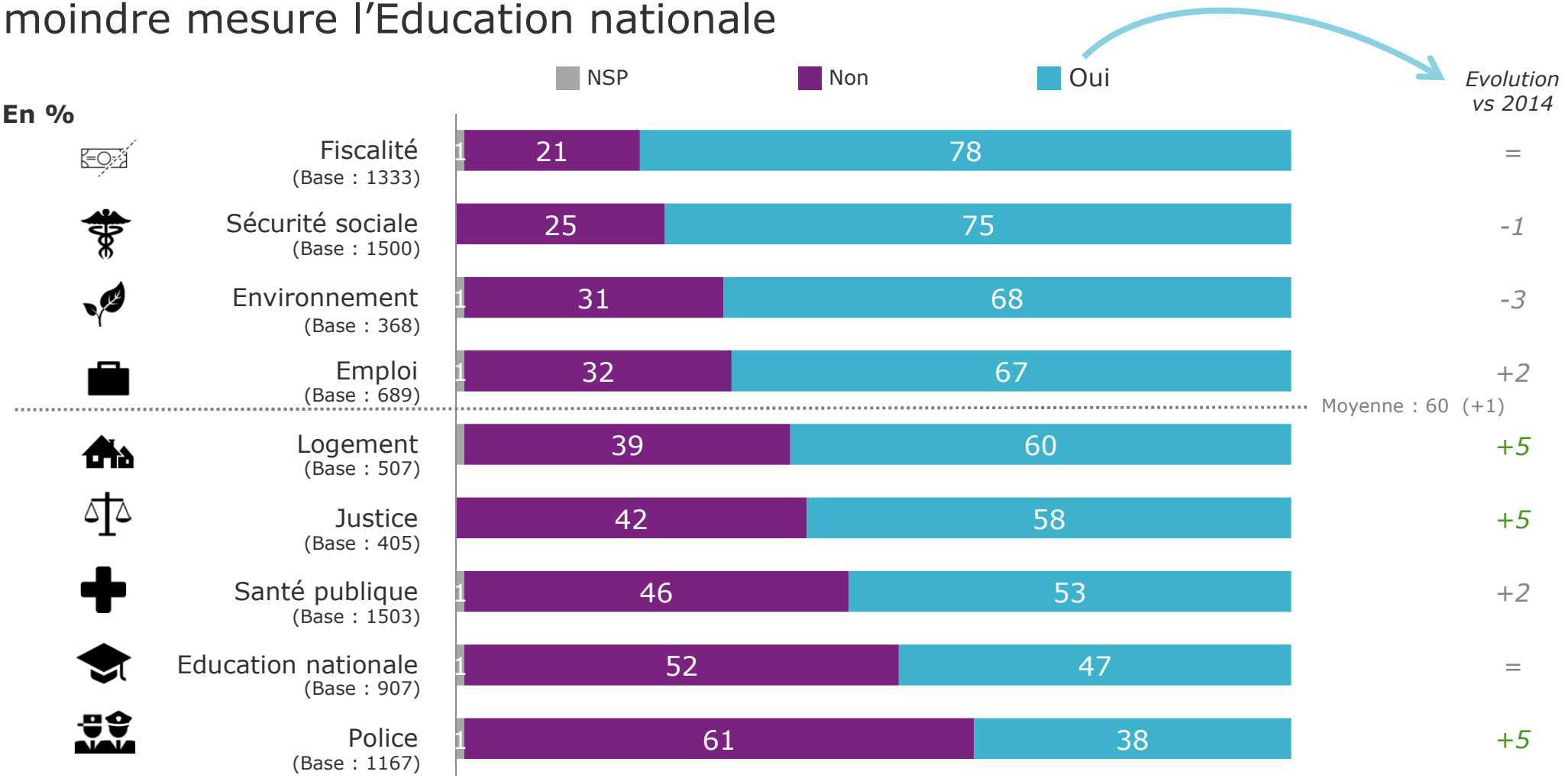
(X) Evolution vs vague précédente

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

© TNS Décembre 2015

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

En %

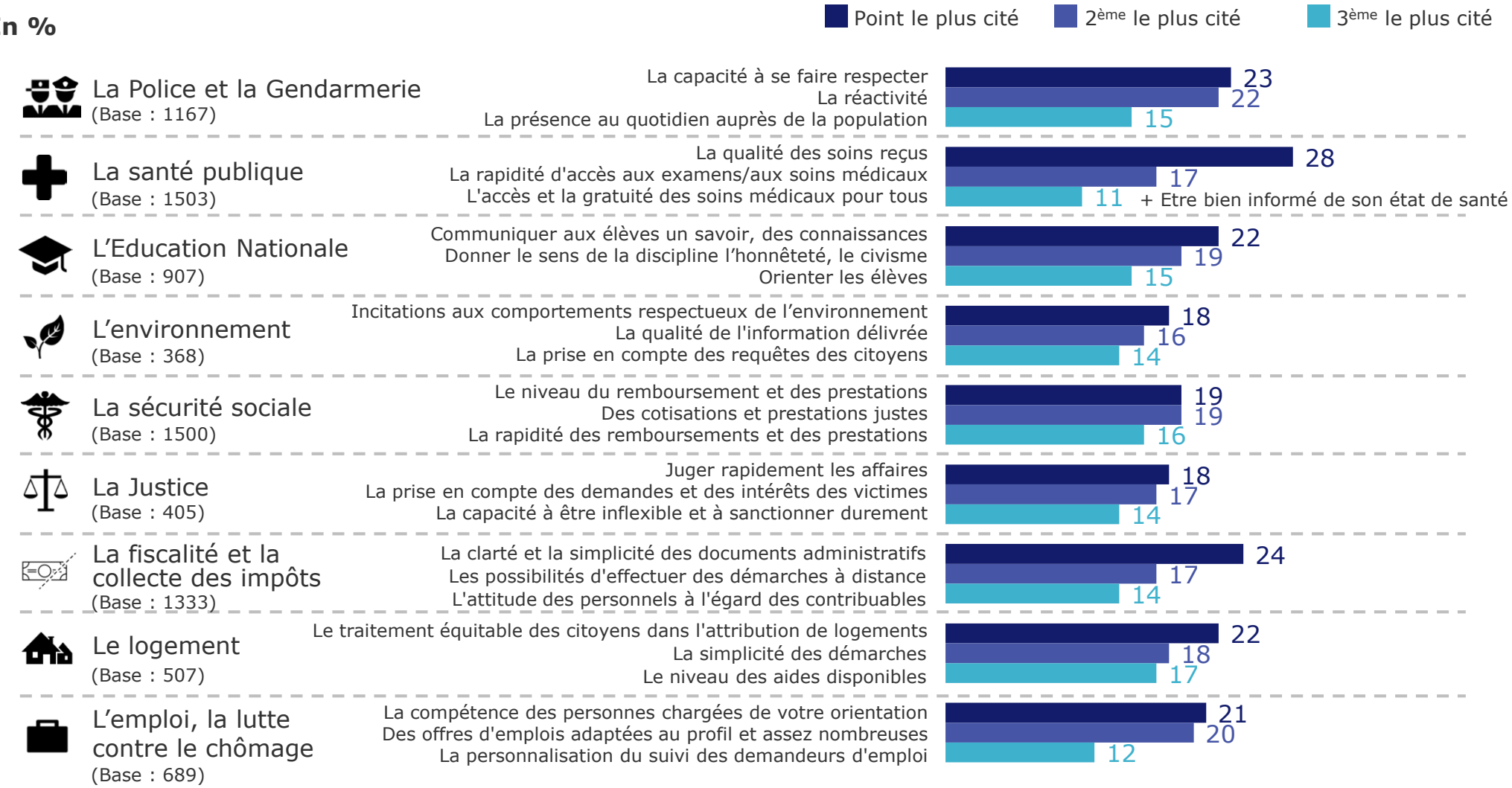


Base : Usagers
A3… J3. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de…?

© TNS Décembre 2015

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

En %



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…

© TNS Décembre 2015

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

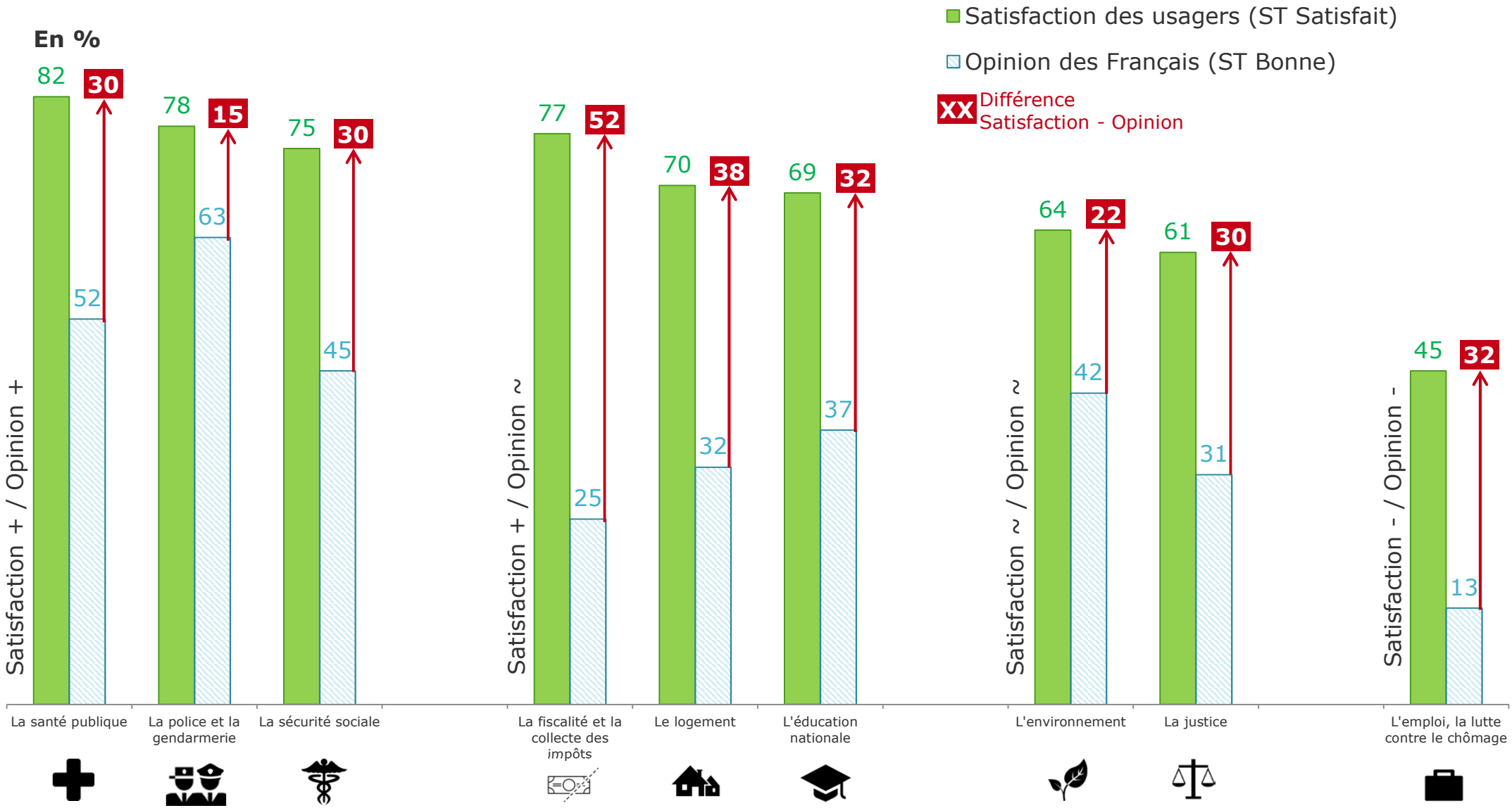
	sept-04	oct-05	oct-06	nov-07	oct-08	nov-09	nov-10	nov-11	nov-12	déc-13	déc-14	**Nov-15**
Police	Prévention	Capacité à se faire respecter		Présence au quotidien + prévention	Présence au quotidien + réactivité	Réactivité					Capacité à se faire respecter et réactivité	
Santé	La qualité des soins reçus											
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 rapide-ment 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…

© TNS Décembre 2015

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



© TNS Décembre 2015

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

© TNS Décembre 2015

Importance des services publics pour les Français

		Police et Gendarme-rie	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 CSP+	26	40	38	**18**	56	28	25	18	19
	ST CSP-	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 et Gendarme-rie	Education	Santé publique	Sécurité sociale	Emploi	Justice	Fiscalité	Logement	Environ-nement
	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 CSP +	61	39	55	46	15	33	26	34	41
	ST CSP -	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 et Gendarme-rie	Education	Santé publique	Sécurité sociale	Emploi	Justice	Fiscalité	Logement	Environ-nement
	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
Catgorie 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 CSP+	78	73	81	70	46	62	73	68	63
	ST CSP -	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

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

4

Résultats par service public

© TNS Décembre 2015

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Grille de lecture – Synthèse par service public

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'usager, 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'usager, 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 *Xxxxxxxxxxxxxx* xx

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

Moyen majoritaire **score**

Profil des usagers satisfaits

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

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

Sexe

Âge

CSP interviewé

Taille d'agglom.

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

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

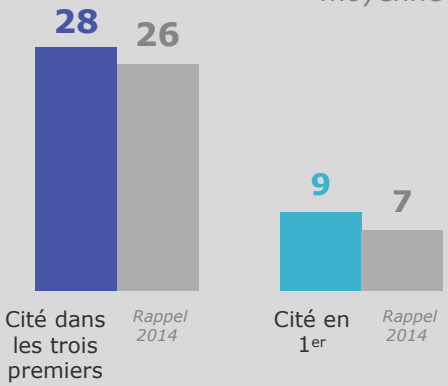
© TNS Décembre 2015

Synthèse - Police et gendarmerie

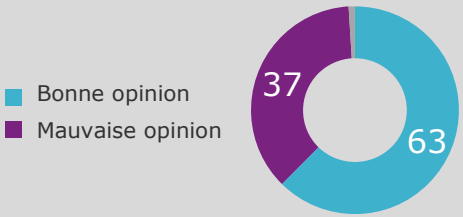
Ensemble

> Importance 28 *(30)*

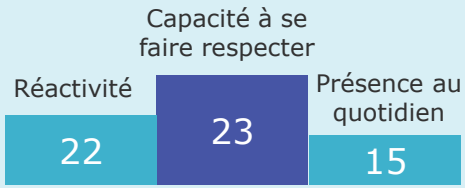
moyenne



> Opinion 63 *(38)*

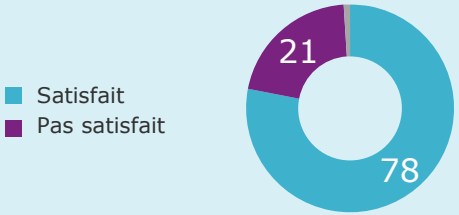


> Attentes 12

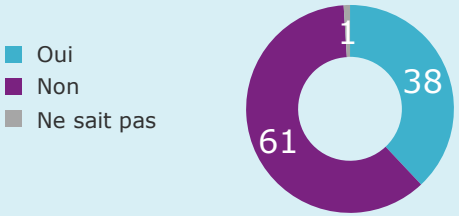


Usagers

> Satisfaction 78 *(69)*

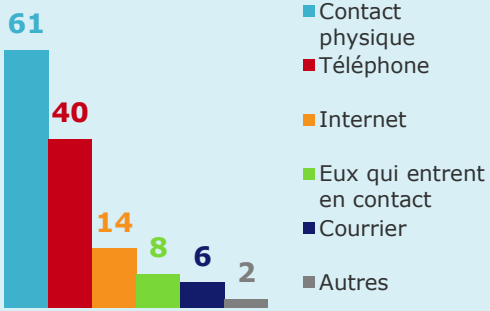


> Economies 38 *(60)*

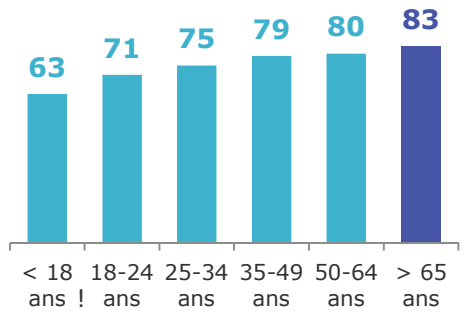


> Mise en relation

Contact physique **61**



Profil des usagers satisfaits

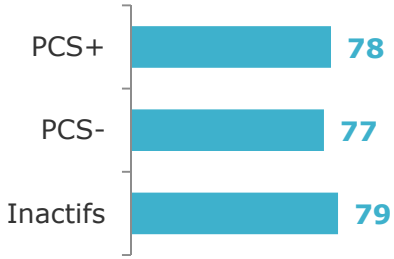


! Base faible

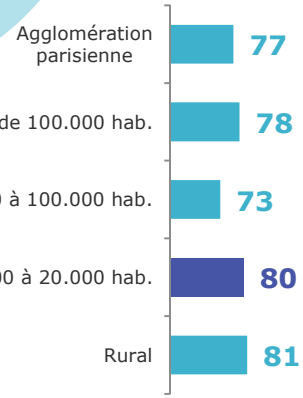
Sexe

Âge

CSP interviewé



Taille d'agglom.



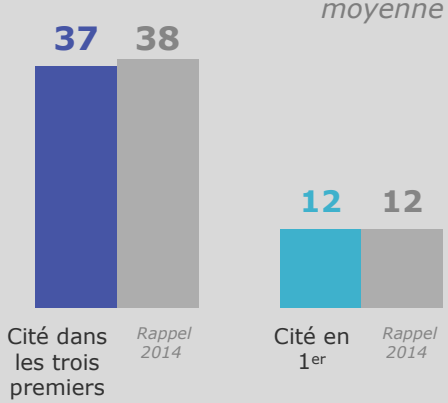
© TNS Décembre 2015

Synthèse - Santé publique

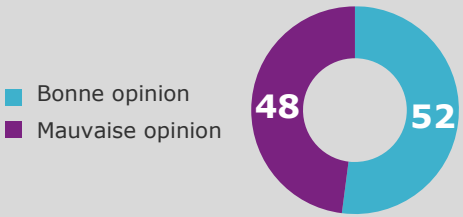
Ensemble

> Importance 37 *(30)*

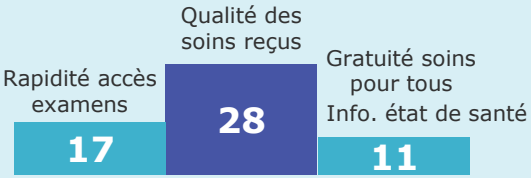
moyenne



> Opinion 52 *(38)*

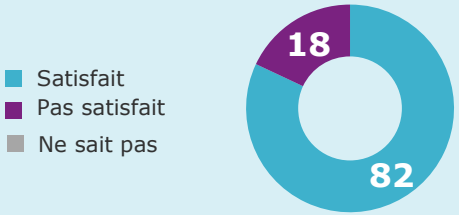


> Attentes 10

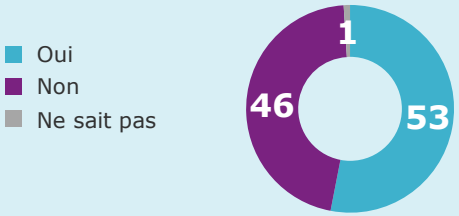


Usagers

> Satisfaction 82 *(69)*

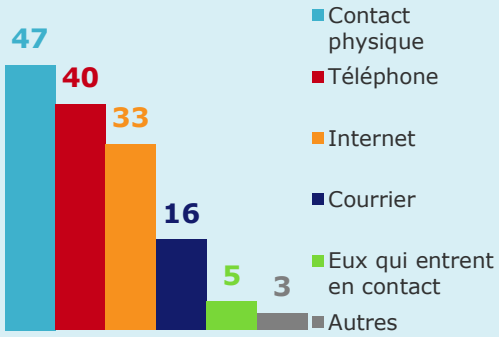


> Economies 53 *(60)*

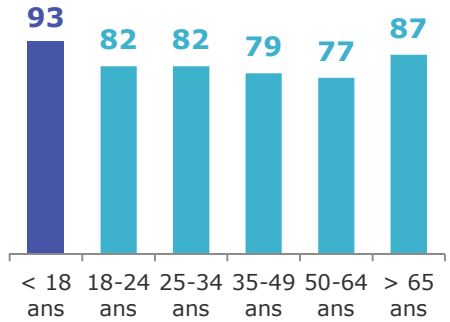


> Mise en relation

Contact physique **47**



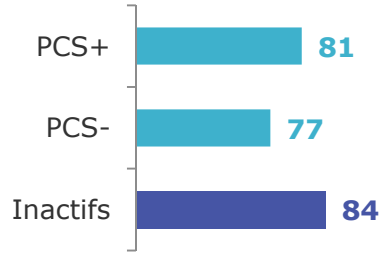
Profil des usagers satisfaits



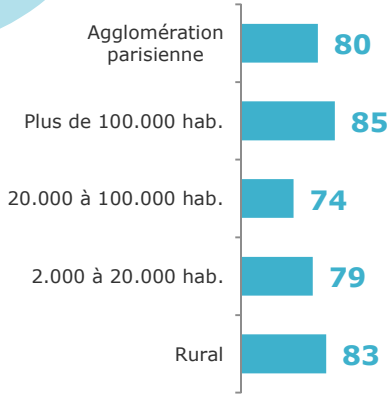
Sexe

Âge

CSP interviewé



Taille d'agglom.



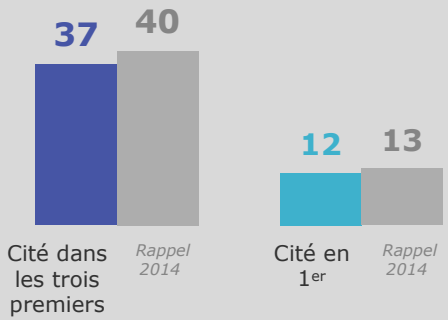
© TNS Décembre 2015

Synthèse - Education nationale

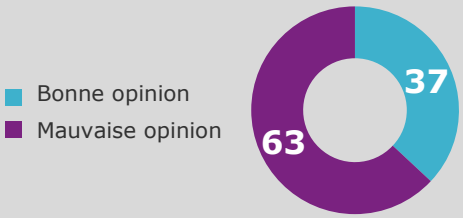
Ensemble

> Importance 37 *(30)*

moyenne



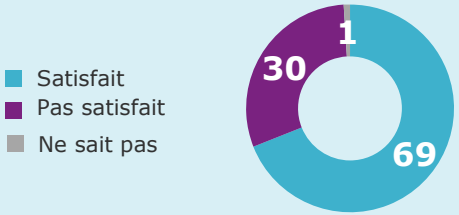
> Opinion 37 *(38)*



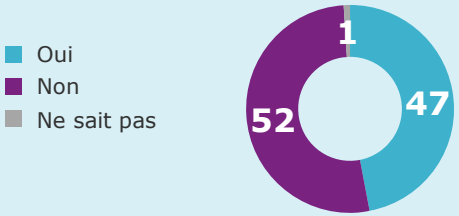
> Attentes 10

Usagers

> Satisfaction 69 *(69)*

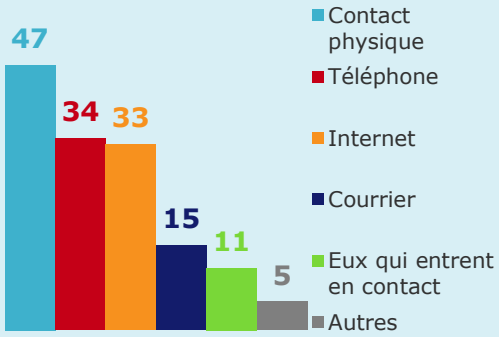


> Economies 47 *(60)*

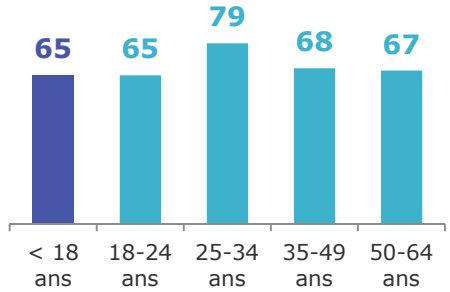


> Mise en relation

Contact physique **47**



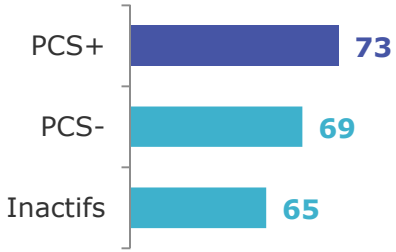
Profil des usagers satisfaits



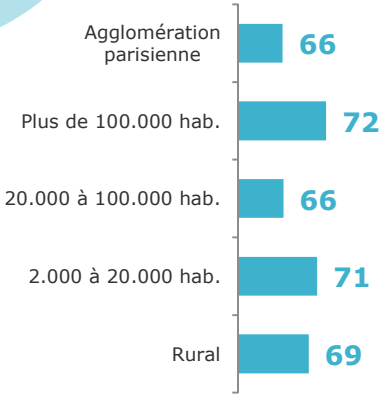
Sexe

Âge

CSP interviewé



Taille d'agglom.



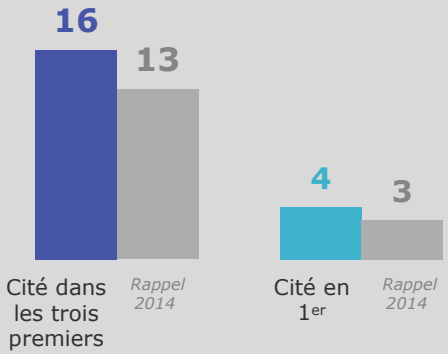
© TNS Décembre 2015

Synthèse - Environnement

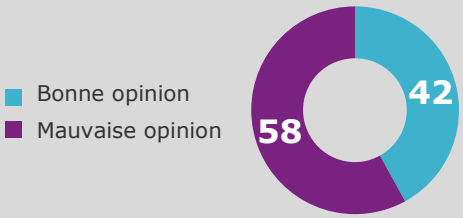
Ensemble

> Importance 16 *(30)*

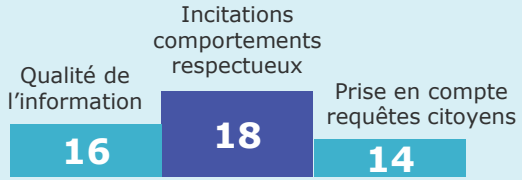
moyenne



> Opinion 42 *(38)*

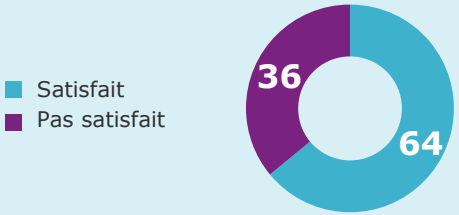


> Attentes 11

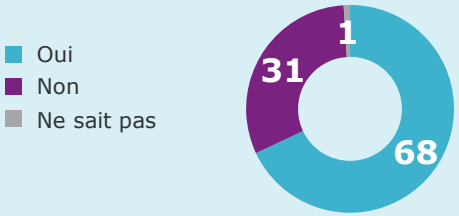


Usagers

> Satisfaction 64 *(69)*

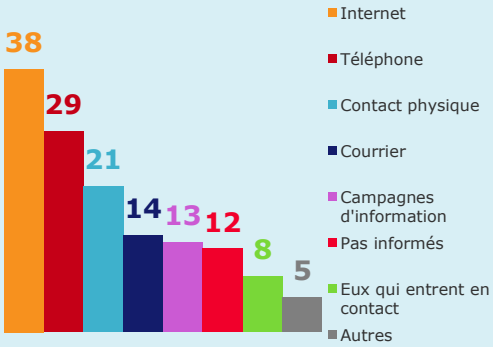


> Economies 68 *(60)*

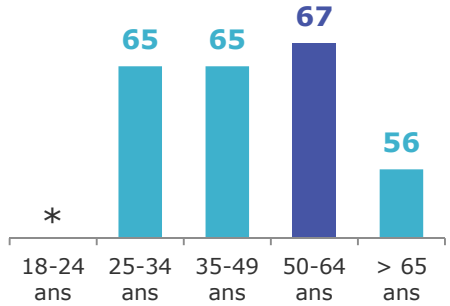


> Mise en relation

Internet **38**



Profil des usagers satisfaits

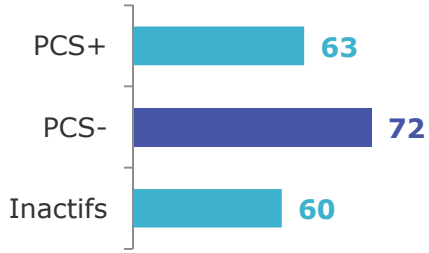


* Base insuffisante

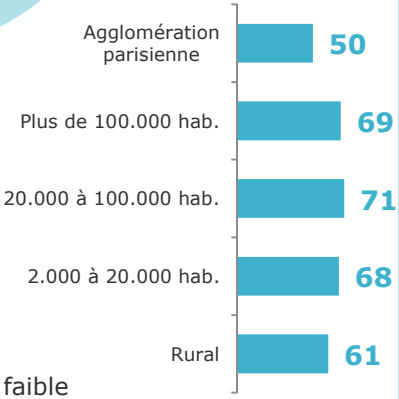
Sexe

Âge

CSP interviewé



Taille d'agglom.



! Base faible

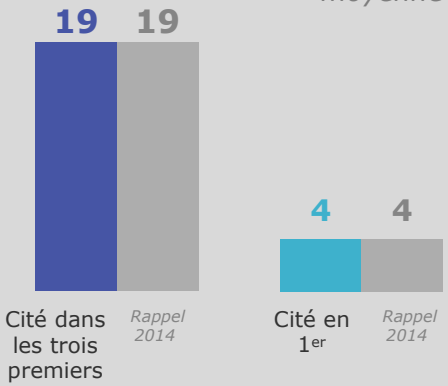
© TNS Décembre 2015

Synthèse - Sécurité sociale

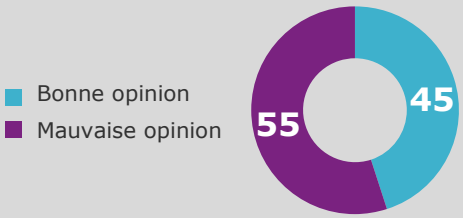
Ensemble

> Importance 19 *(30)*

moyenne



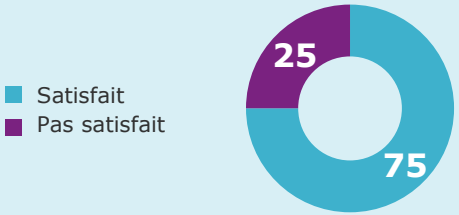
> Opinion 45 *(38)*



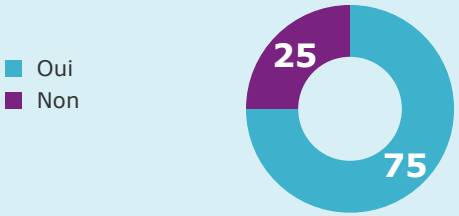
> Attentes 14

Usagers

> Satisfaction 75 *(69)*

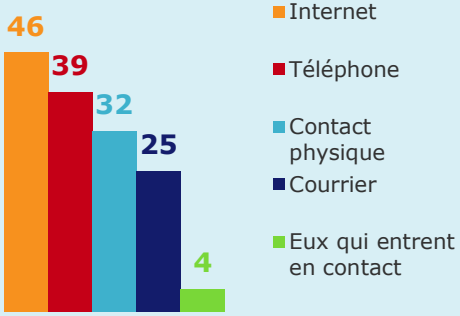


> Economies 75 *(60)*



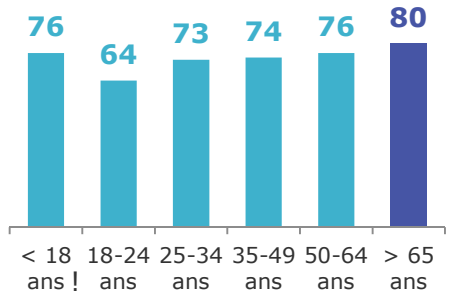
> Mise en relation

Internet **46**



Profil des usagers satisfaits

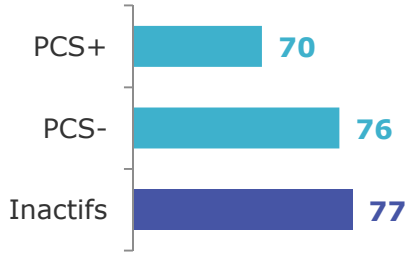
Sexe



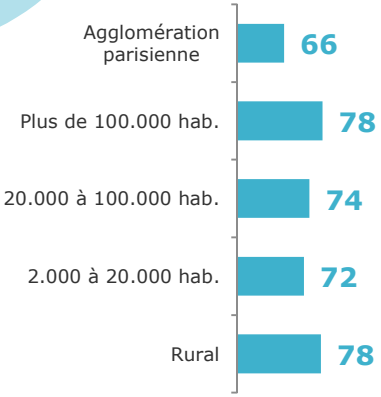
! Base faible

Âge

CSP interviewé



Taille d'agglom.



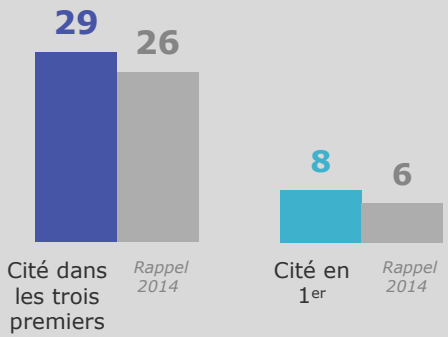
© TNS Décembre 2015

Synthèse - Justice

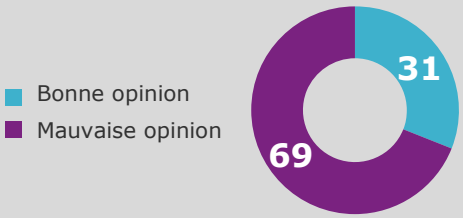
Ensemble

> Importance 29 *(30)*

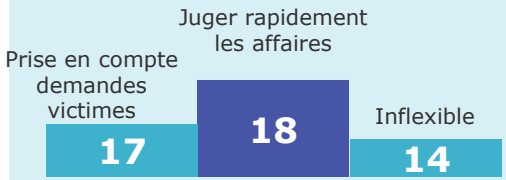
moyenne



> Opinion 31 *(38)*

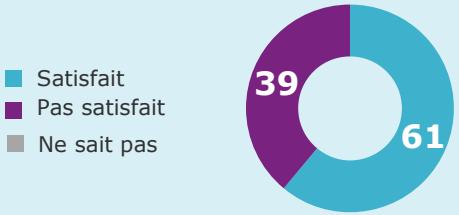


> Attentes 11

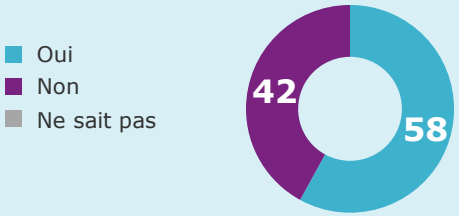


Usagers

> Satisfaction 61 *(69)*

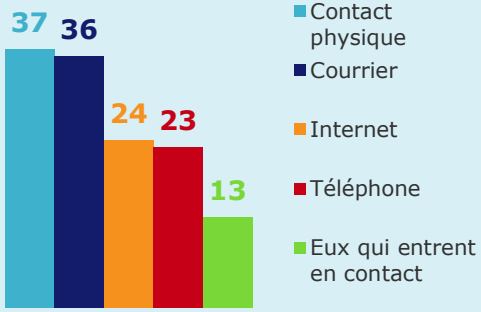


> Economies 58 *(60)*

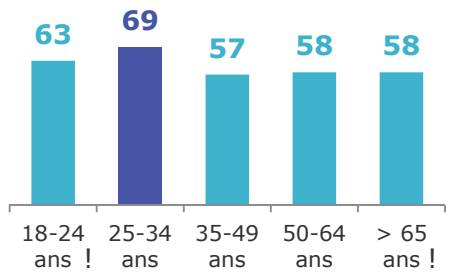


> Mise en relation

Contact physique **37**



Profil des usagers satisfaits

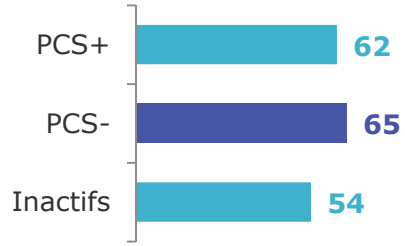


! Base faible

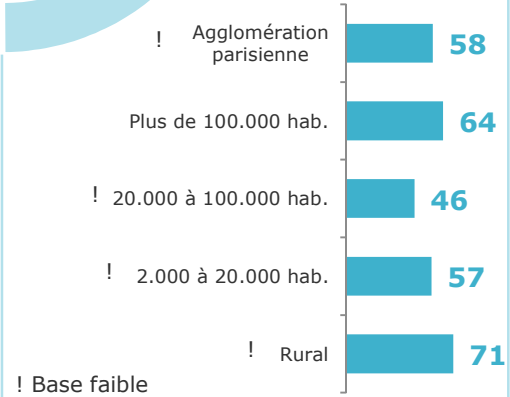
Sexe

Âge

CSP interviewé



Taille d'agglom.



! Base faible

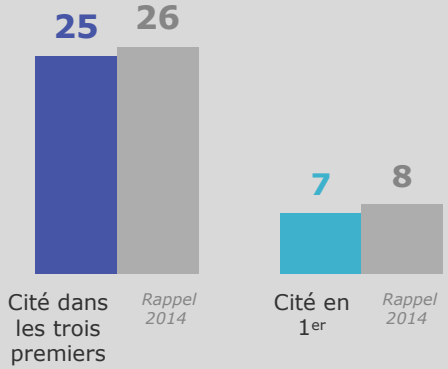
© TNS Décembre 2015

Synthèse - Fiscalité

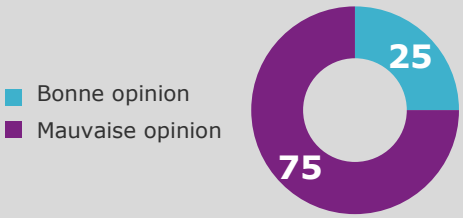
Ensemble

➢ Importance 25 *(30)*

moyenne



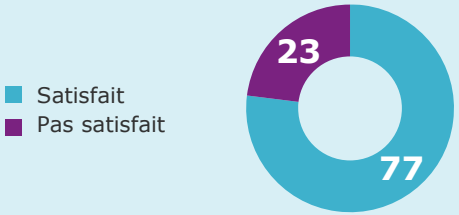
> Opinion 25 *(38)*



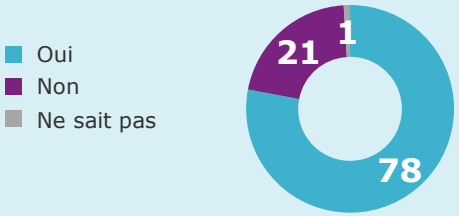
> Attentes 14

Usagers

> Satisfaction 77 *(69)*

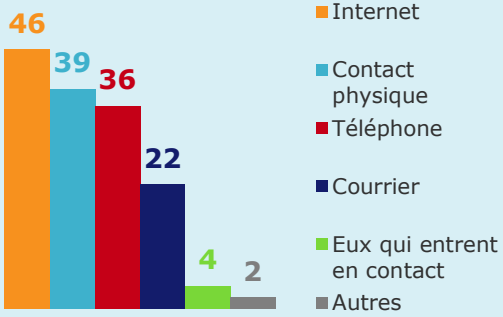


> Economies 78 *(60)*

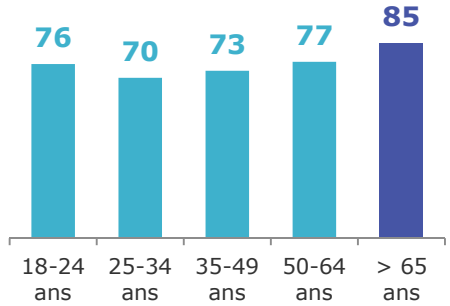


> Mise en relation

Internet **46**



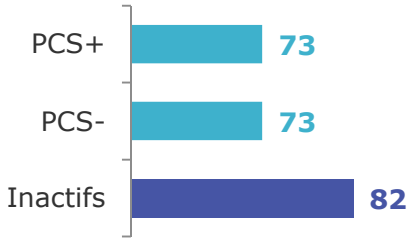
Profil des usagers satisfaits



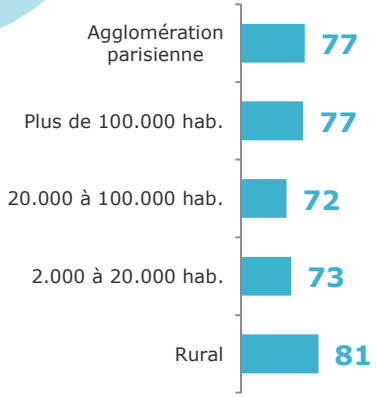
Sexe

Âge

CSP interviewé



Taille d'agglom.



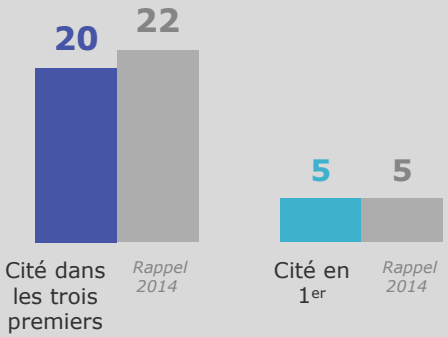
© TNS Décembre 2015

Synthèse - Logement

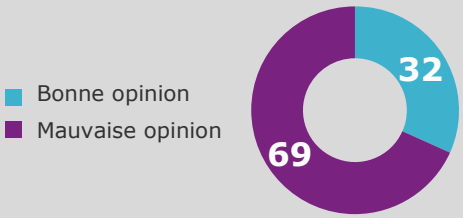
Ensemble

> Importance 20 *(30)*

moyenne



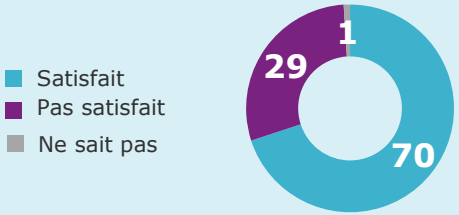
> Opinion 32 *(38)*



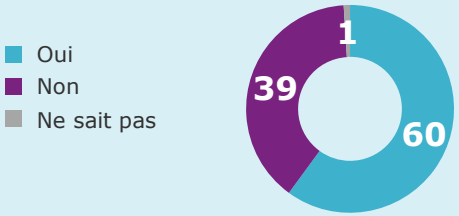
> Attentes 14

Usagers

> Satisfaction 70 *(69)*

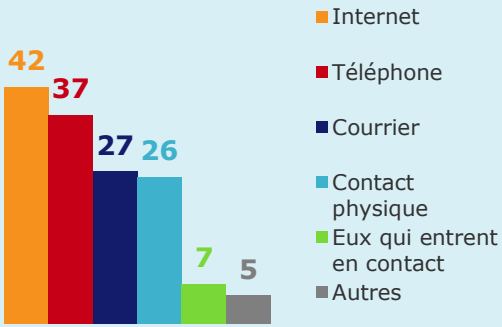


> Economies 60 *(60)*

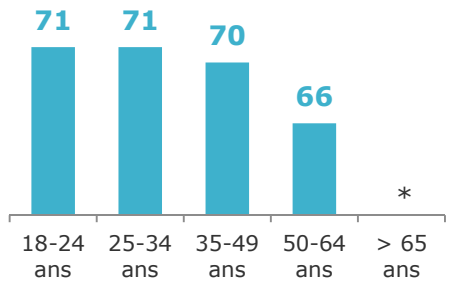


> Mise en relation

Internet **42**



Profil des usagers satisfaits

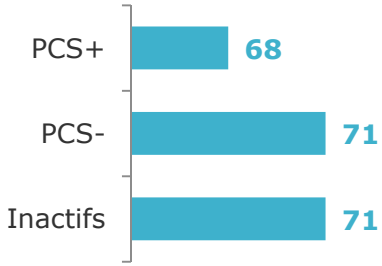


* Base insuffisante

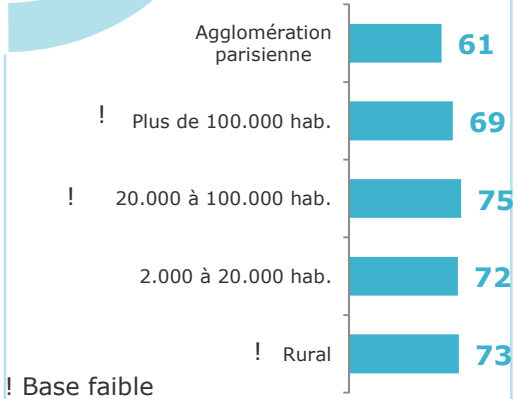
Sexe

Âge

CSP interviewé



Taille d'agglom.



! Base faible

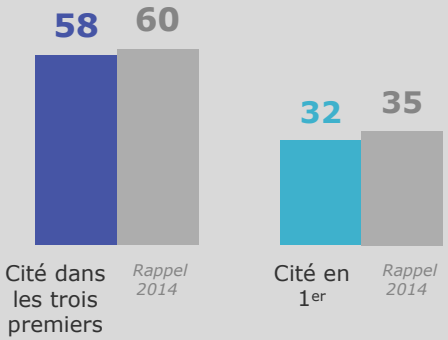
© TNS Décembre 2015

Synthèse - Emploi

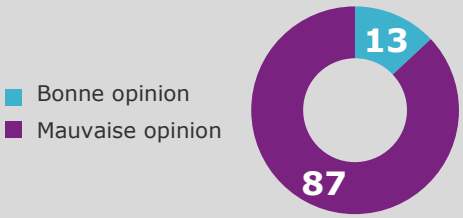
Ensemble

> Importance 58 *(30)*

moyenne



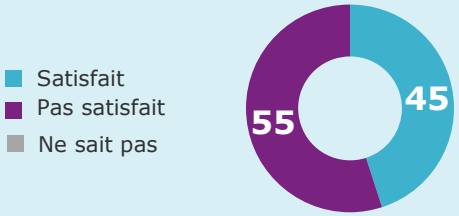
> Opinion 13 *(38)*



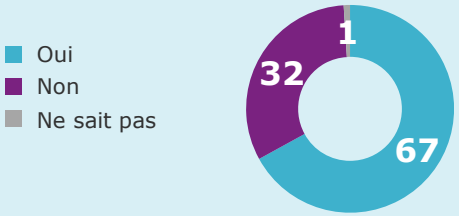
> Attentes 10

Usagers

> Satisfaction 45 *(69)*

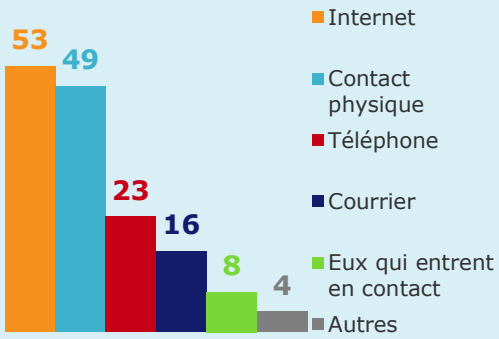


> Economies 67 *(60)*

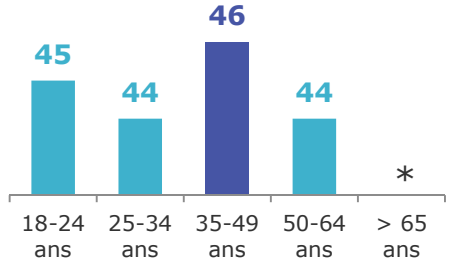


> Mise en relation

Contact physique **53**



Profil des usagers satisfaits

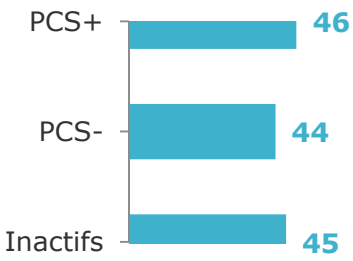


* Base insuffisante

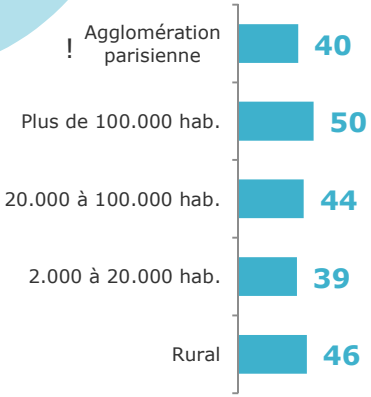
Sexe

Âge

CSP interviewé



Taille d'agglom.



! Base faible

© TNS Décembre 2015