

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

Janvier 2015 – Vague 16



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014
© TNS Décembre 2014

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Sommaire

1

Perception des services publics 4

2

Opinion, satisfaction et attentes 16

3

Détail sur les résultats par secteur 25

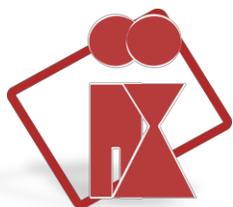


TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Méthodologie et dates d'enquête



Echantillon

- > Echantillon national de **2301 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 (1044)
-  La Santé Publique (1373)
-  L'Education Nationale (720)
-  L'environnement (402)
-  La Sécurité Sociale (1413)
-  La Justice (442)
-  La Fiscalité et la collecte des impôts (1369)
-  Le Logement (451)
-  L'emploi, la lutte contre le chômage (641)



Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le **8 et le 16 décembre 2014**.



Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet**.

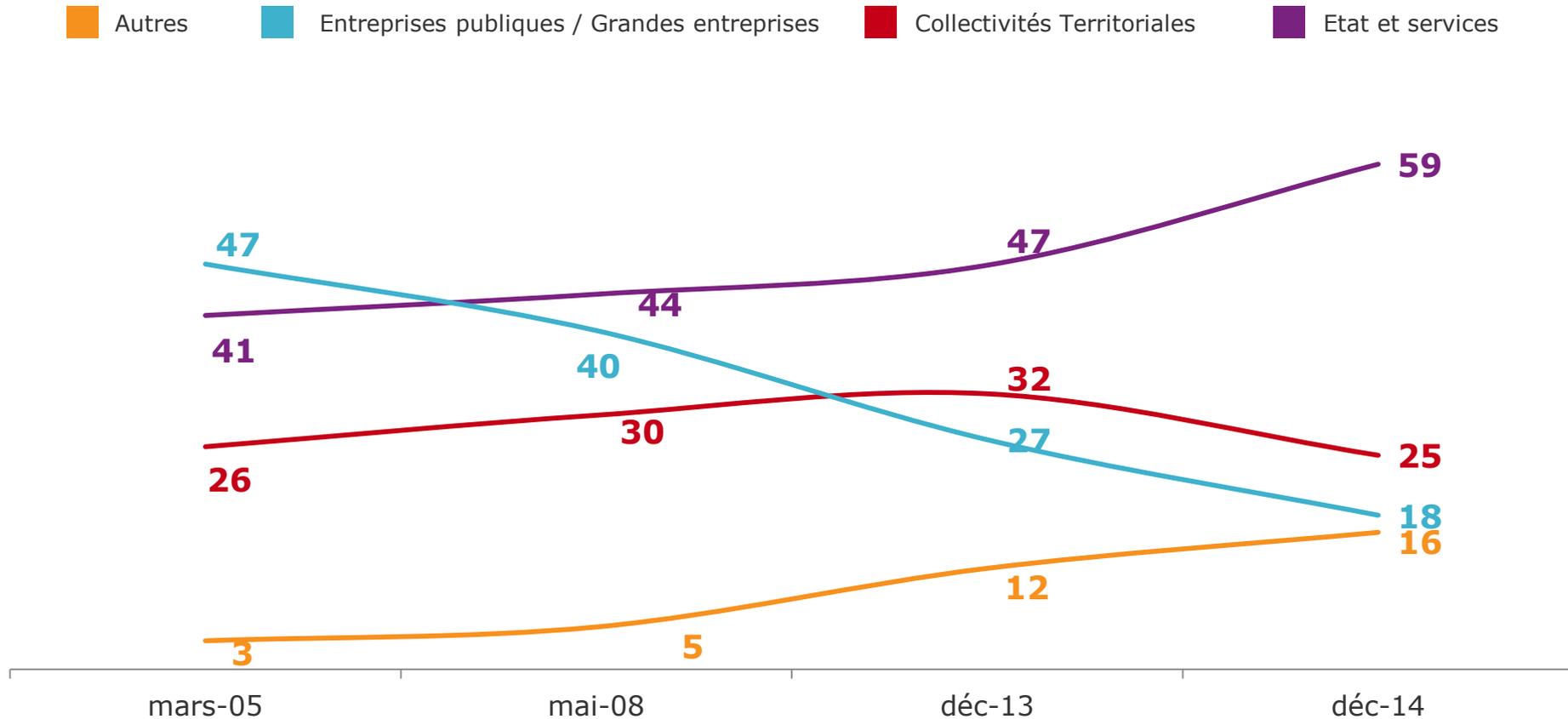
1

Perception des services publics



Une notion de moins en moins associée aux entreprises de service public

Question ouverte, réponses spontanées. En %



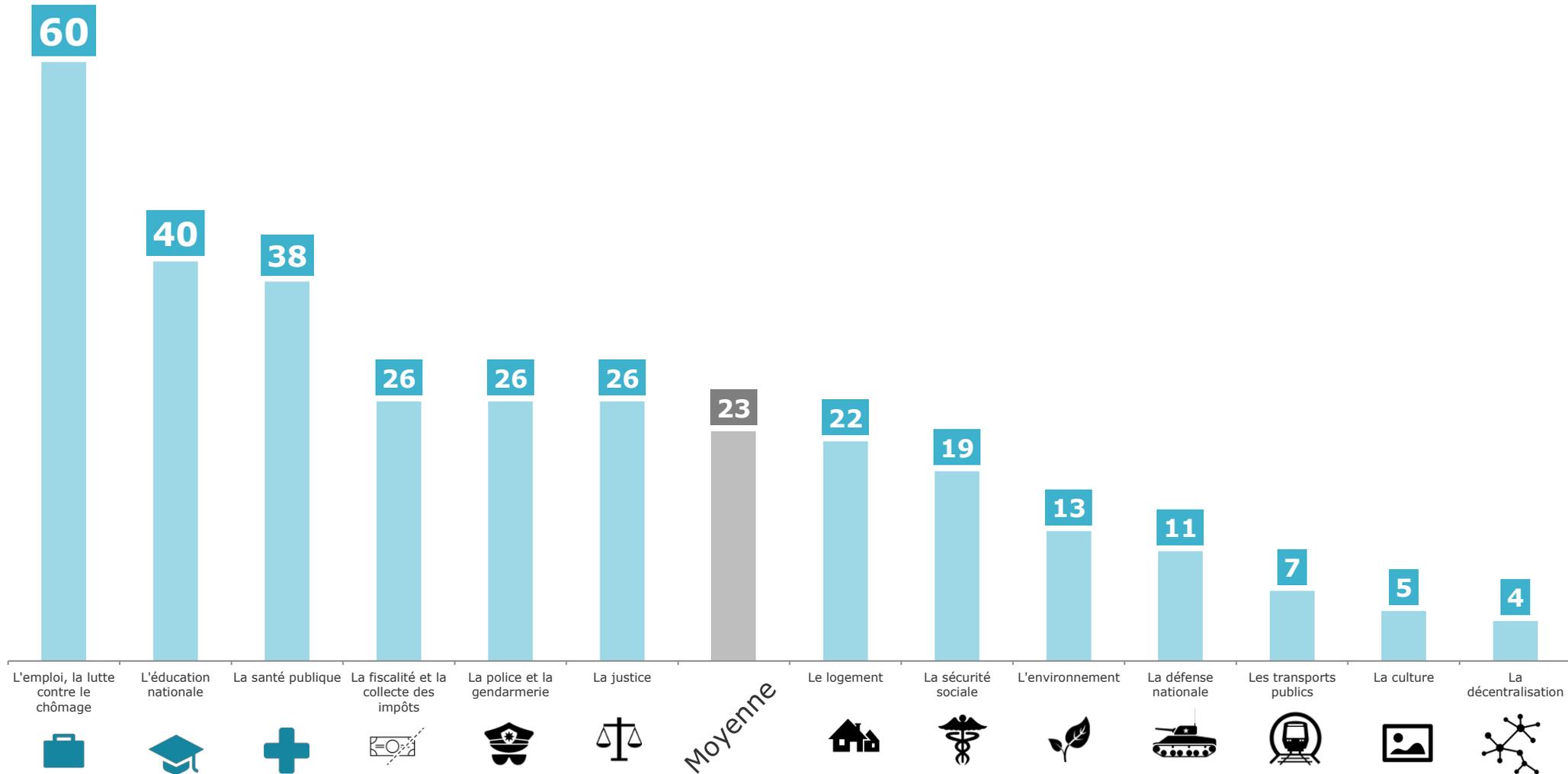
Base : 2301

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

L'emploi se doit d'être une des principales priorités de l'Etat pour près des deux tiers des Français

En %

Cité dans les trois premières priorités

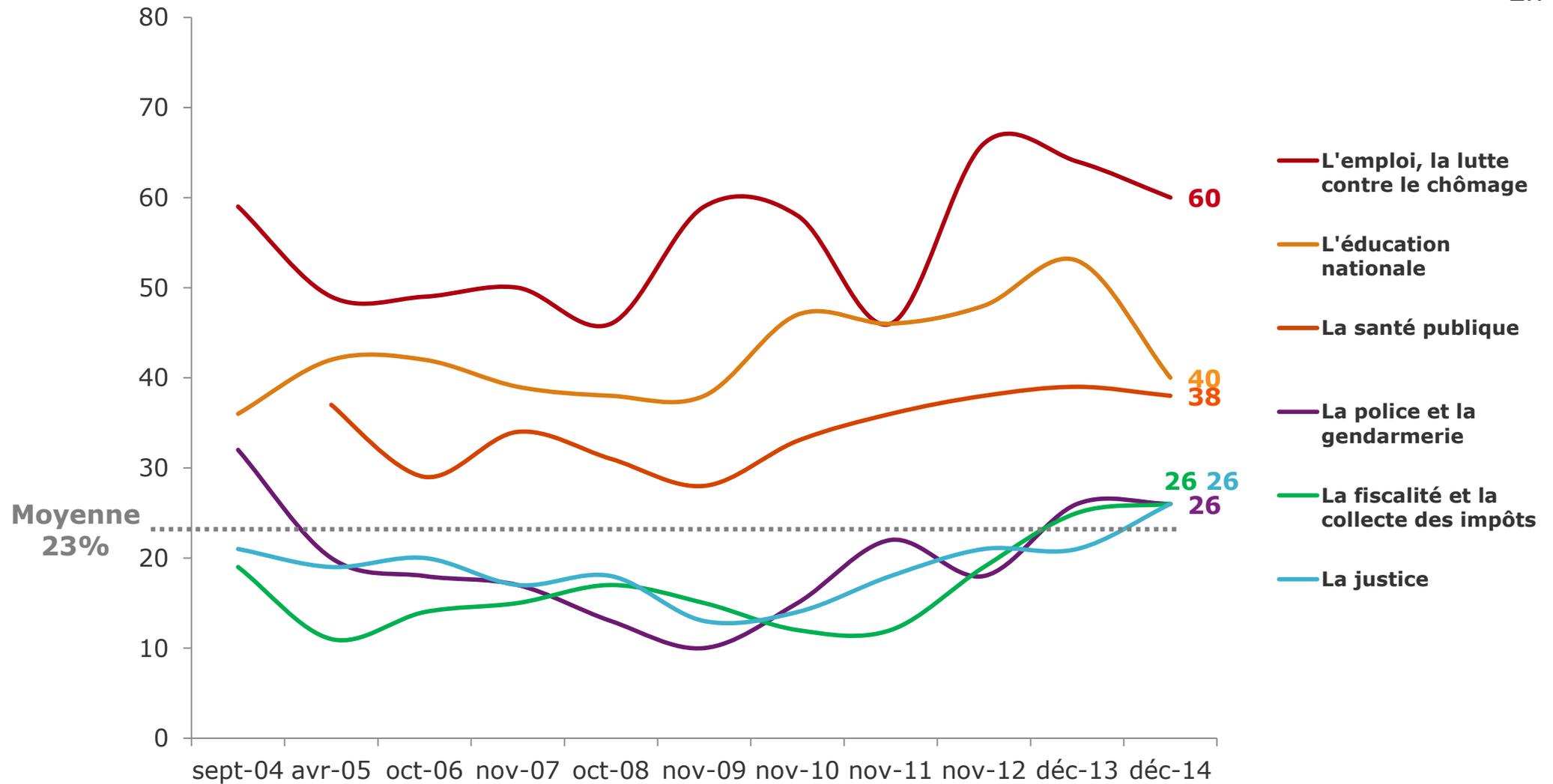


Base : 2301

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

C'est d'ailleurs la priorité historique pour les personnes interrogées

En %



Base : 2301

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



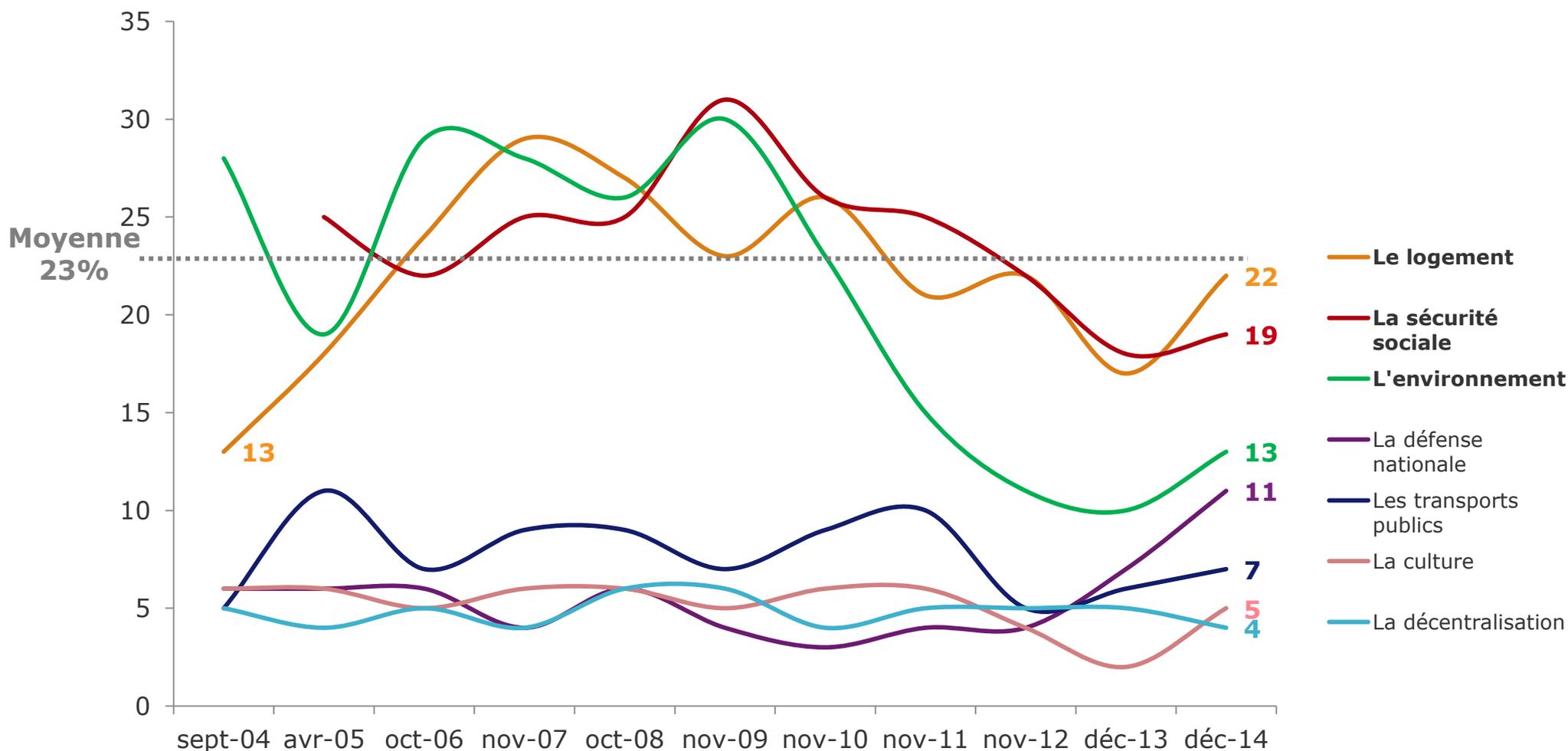
TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

L'environnement retrouve un peu d'importance aux yeux des Français après plusieurs années de perte d'intérêt

En %



Base : 2301

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

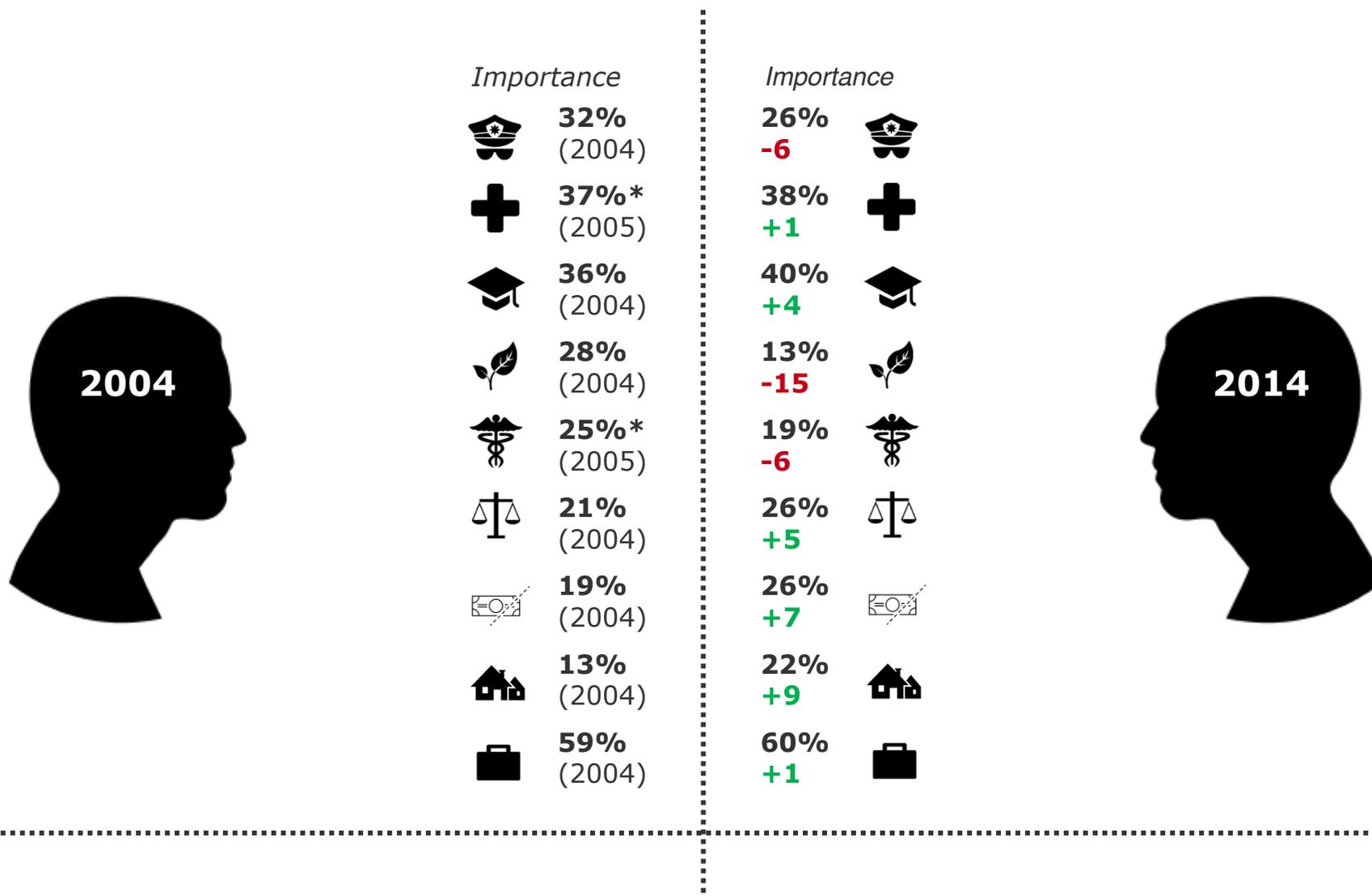


TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014



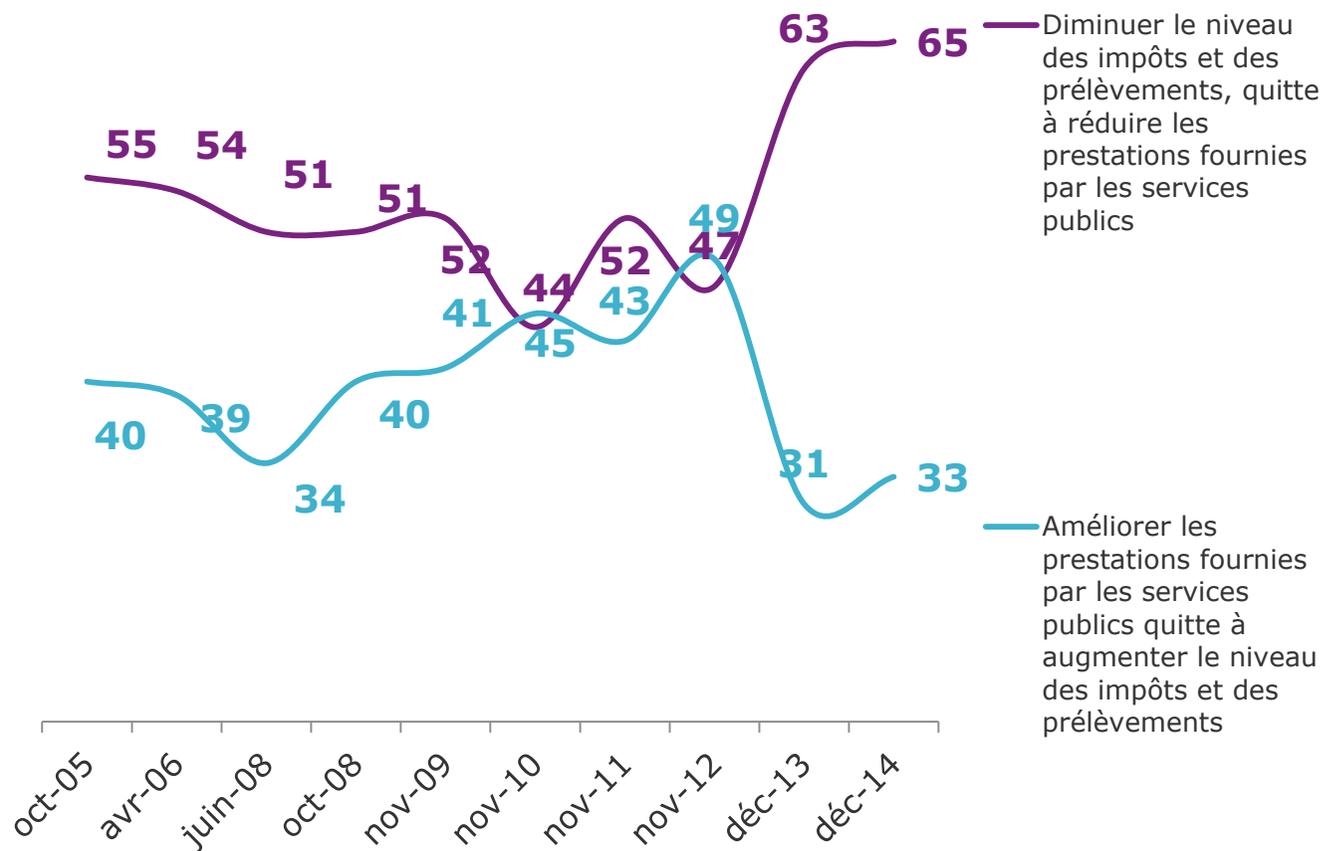
En 10 ans : L'importance de l'environnement a été considérablement mise à mal avec une baisse de 15 points (de 28 à 13)



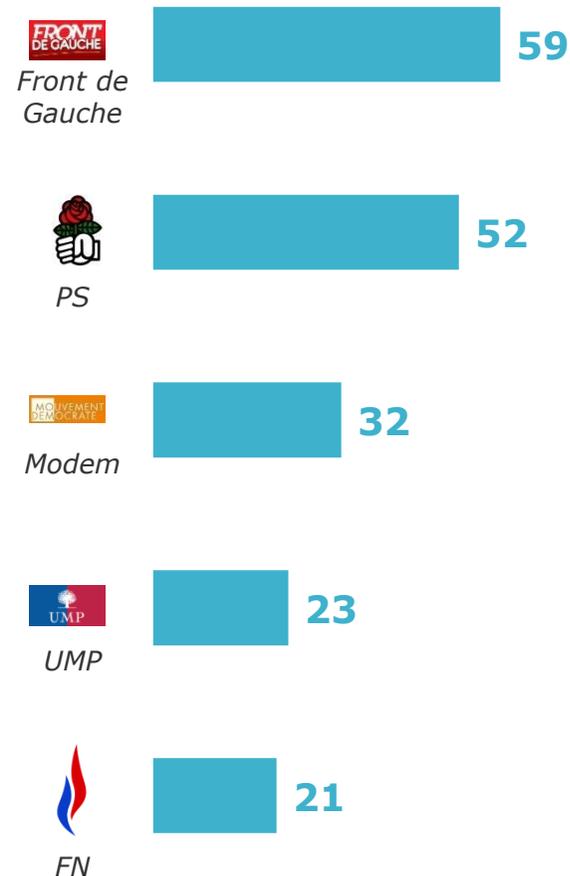
* Santé publique et sécurité sociale n'ont commencé à être mesurés séparément sur cette question qu'en 2005

La tendance se confirme : les Français souhaitent une diminution des impôts, même au détriment des prestations fournies

En %



Les 33% qui préfèrent améliorer les prestations quitte à augmenter les impôts sont surtout des sympathisants de gauche



Base : 2301

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



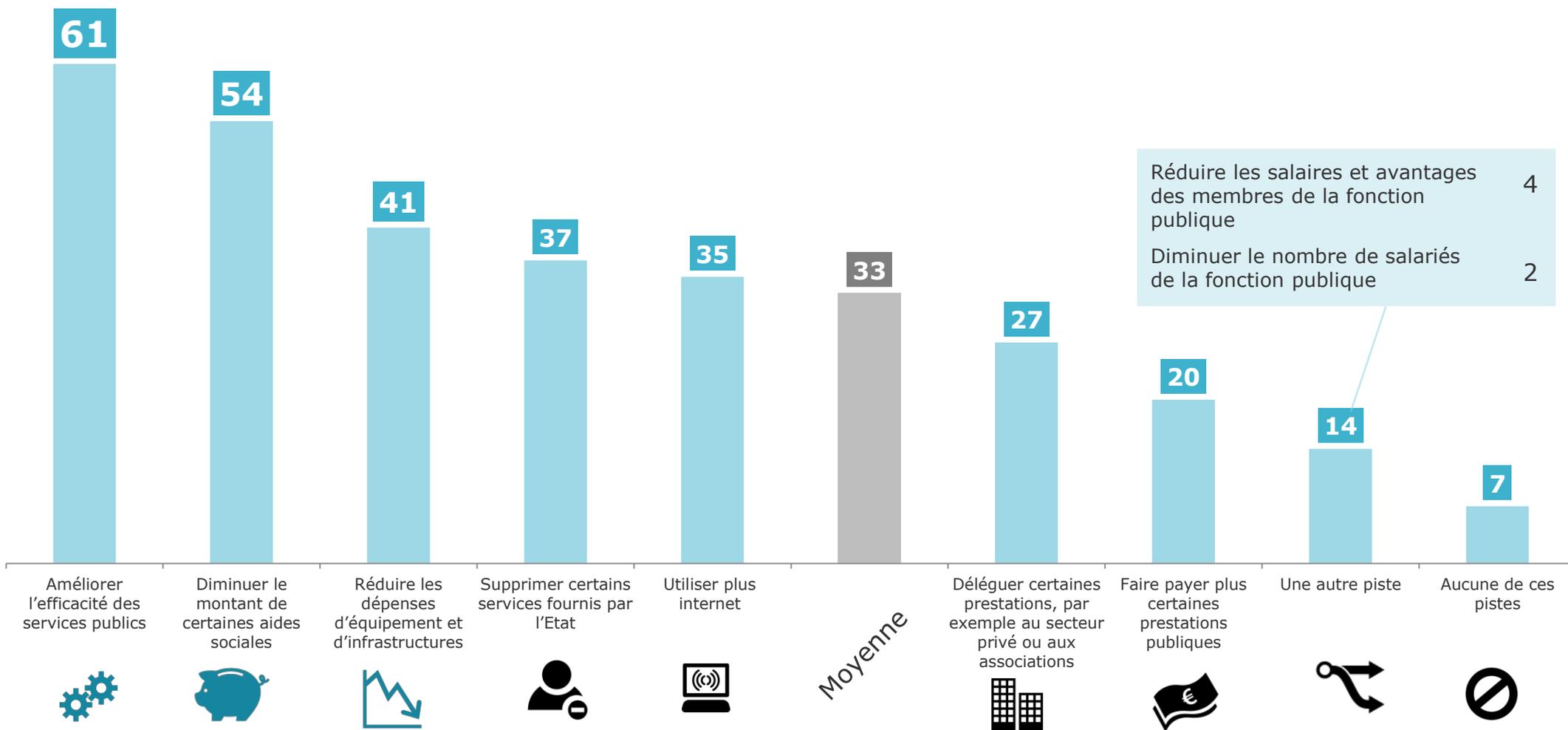
TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014



Comment réduire les dépenses publiques : amélioration de l'efficacité et baisse des dépenses sociales

En %

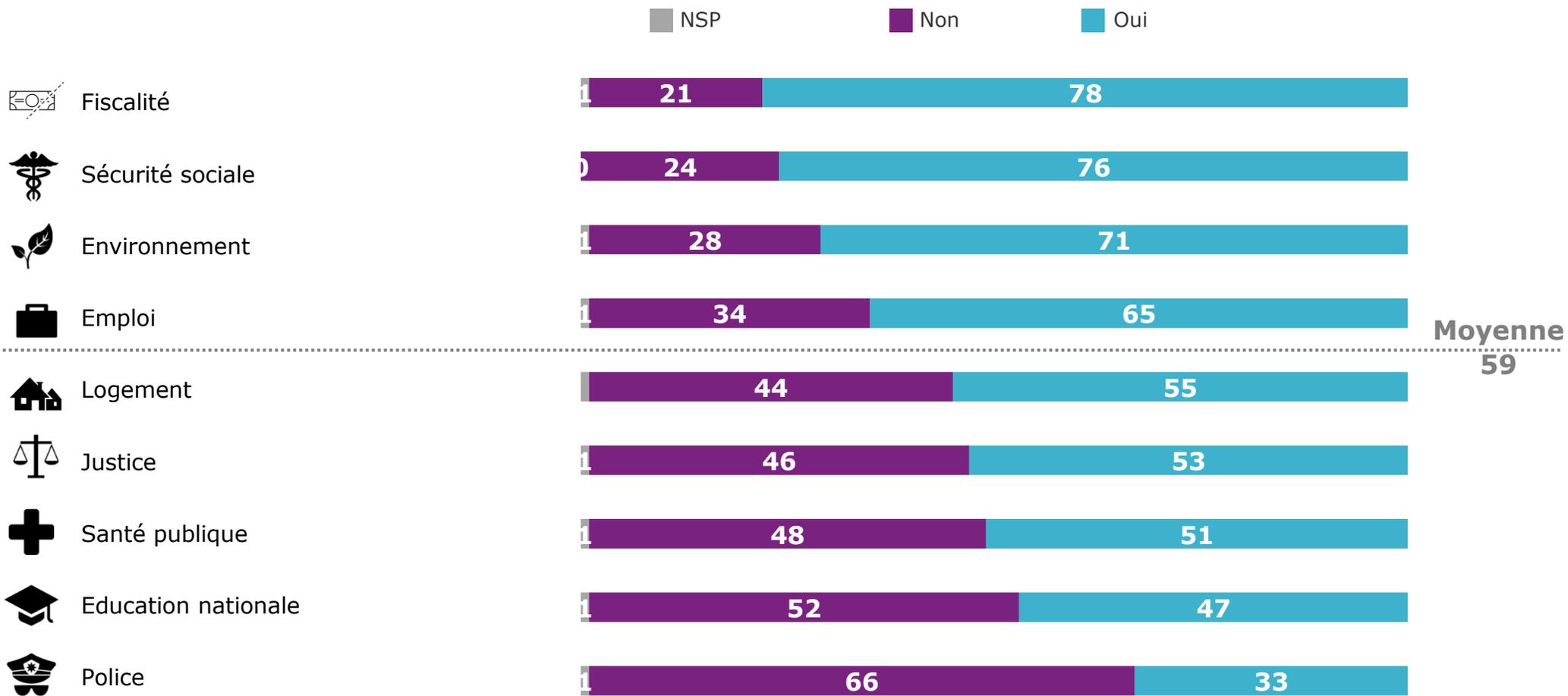


Base : 2301

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

Des marges de manœuvre budgétaires semblent exister pour leurs usagers sur la plupart des services publics, sauf la police

En %



Base : Usagers

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

Parmi les pistes d'économies : la digitalisation. Elle s'est accélérée ces dernières années

 Contact physique
  Téléphone
  Internet
  Courrier

Mode de contact privilégié



Base : Usagers

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



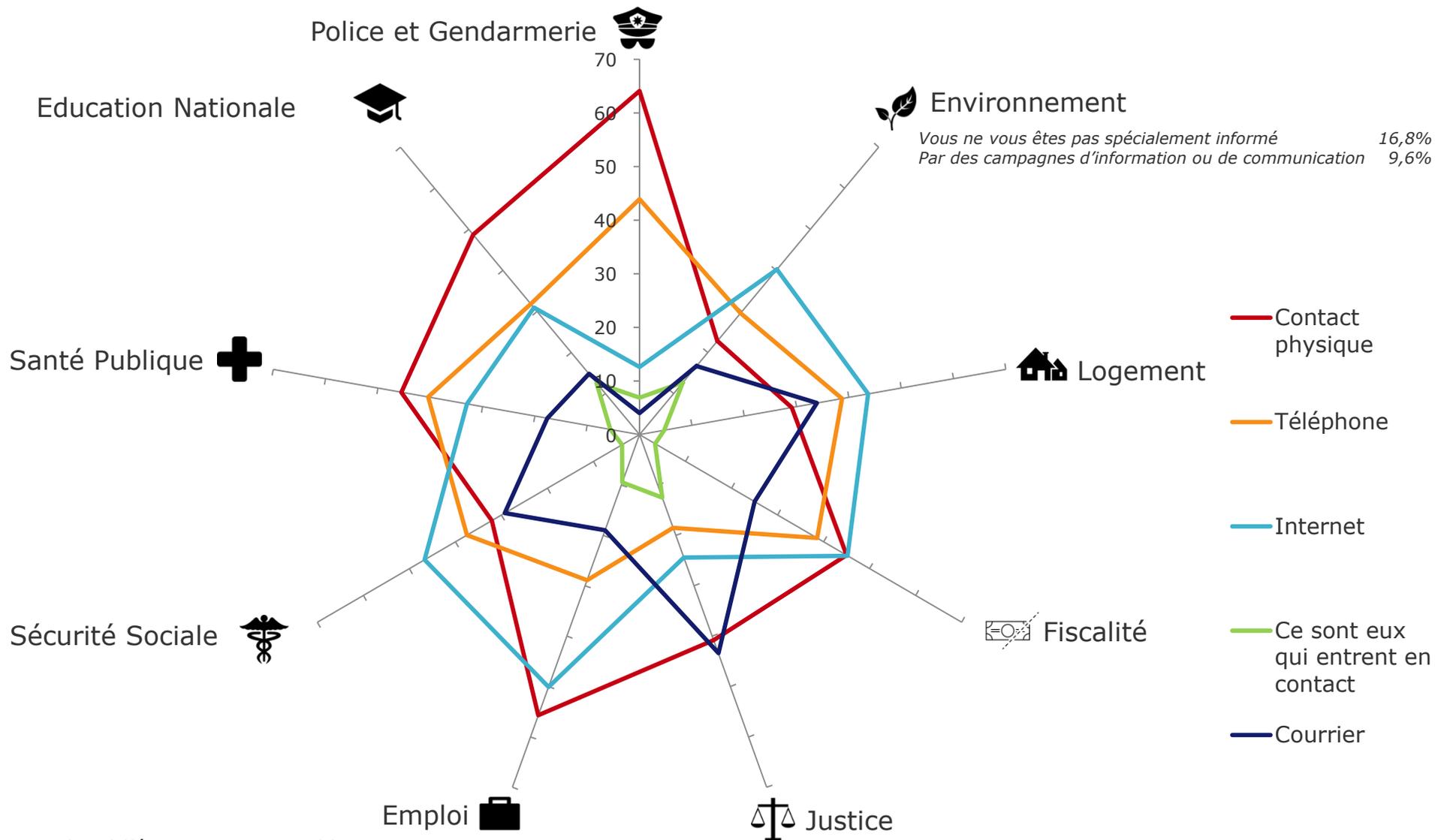
TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014



Bien que le contact physique reste la norme, Internet est de plus en plus présent

En %



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

2

Opinion, satisfaction et attentes



La satisfaction des usagers est supérieure à l'opinion des Français sur les services publics

67

Satisfaction moyenne des usagers des différents services publics en 2014

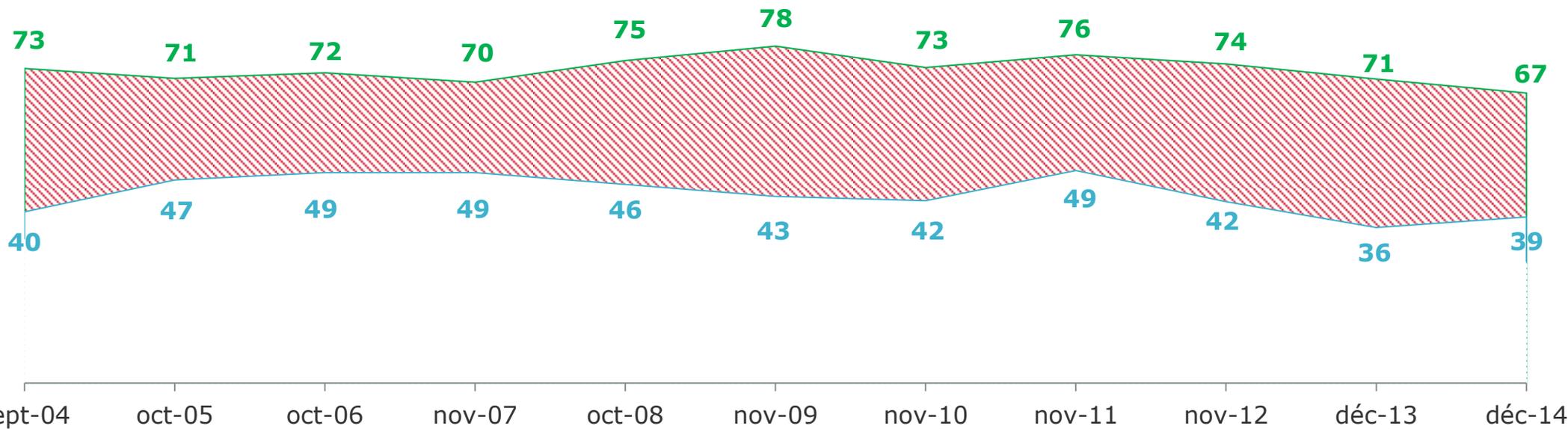
39

Opinion positive moyenne des Français à l'égard des différents services publics en 2014

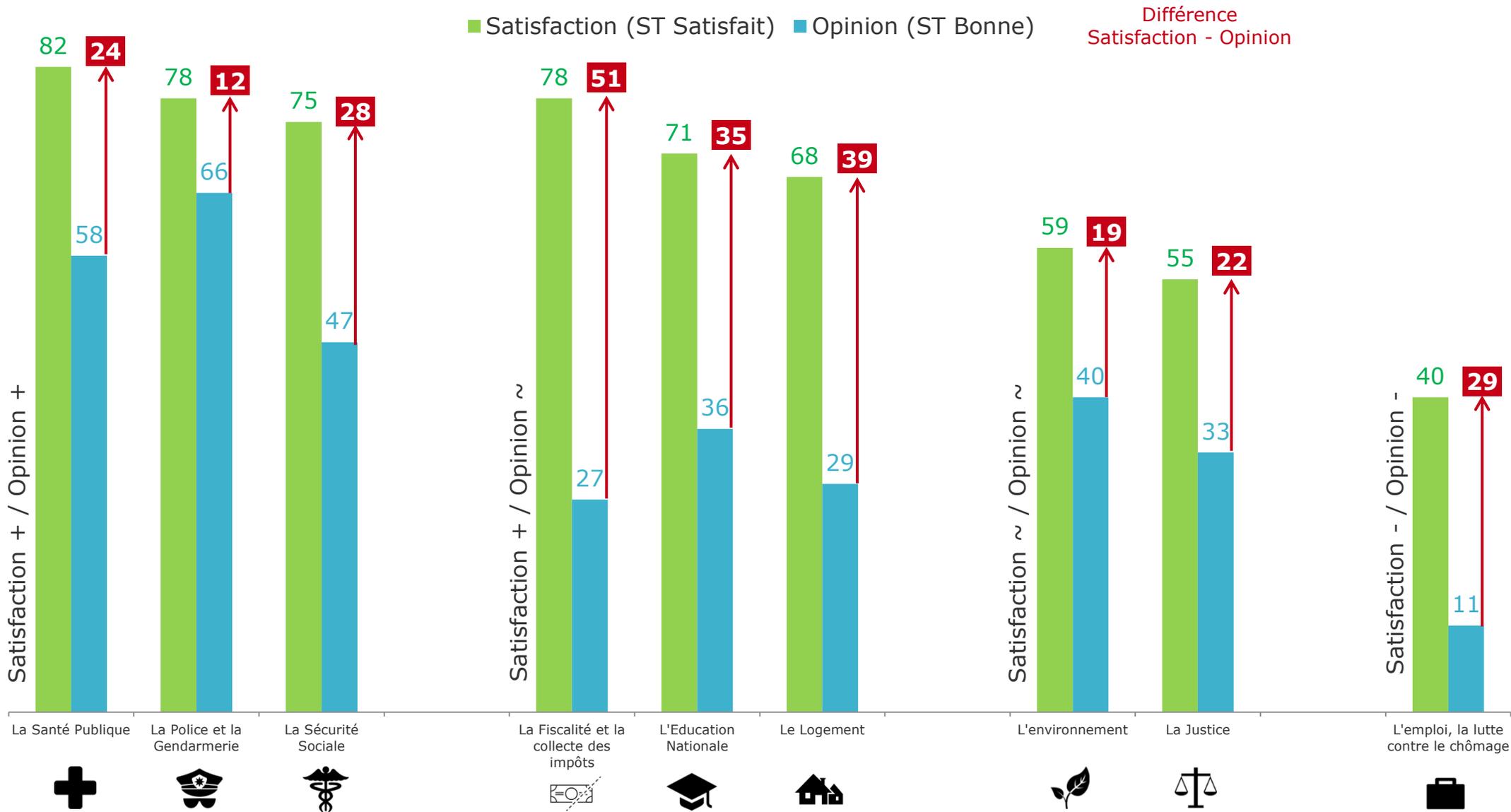
28

Différence satisfaction moins opinion positive en 2014

— Satisfaction — Opinion — Différence satisfaction - opinion

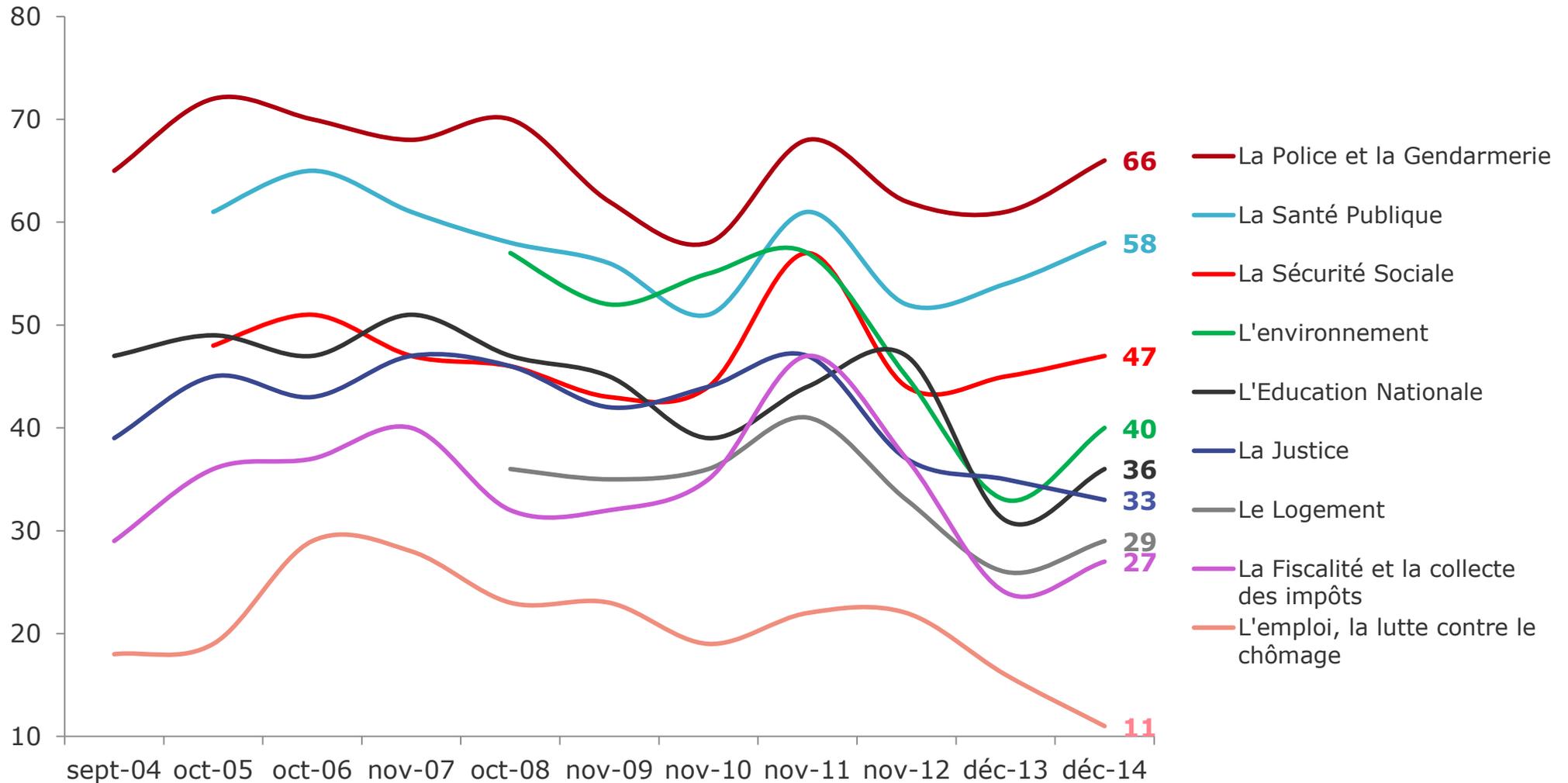


La santé publique, la police et la sécurité sociale se distinguent positivement, l'emploi négativement



La police bénéficie de l'opinion la plus favorable depuis 10 ans; l'emploi de la plus défavorable sur la même période

En %



Base : 2301

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 2014

© TNS Décembre 2014



En 10 ans : L'opinion générale s'est dégradée en moyenne de 8 points (de 47 à 39) avec la plus forte baisse sur l'environnement (-17)

47

Opinion positive moyenne des Français à l'égard des différents services publics en 2004*



Bonne opinion

-  **65%** (2004)
-  **68%*** (2005)
-  **47%** (2004)
-  **57%** (2008)
-  **62%*** (2005)
-  **39%** (2004)
-  **29%** (2004)
-  **36%** (2008)
-  **18%** (2004)

Bonne opinion

-  **66%**
+1
-  **58%**
-10
-  **36%**
-11
-  **40%**
-17
-  **47%**
-15
-  **33%**
-6
-  **27%**
-2
-  **29%**
-7
-  **11%**
-7

39

Opinion positive moyenne des Français à l'égard des différents services publics en 2014

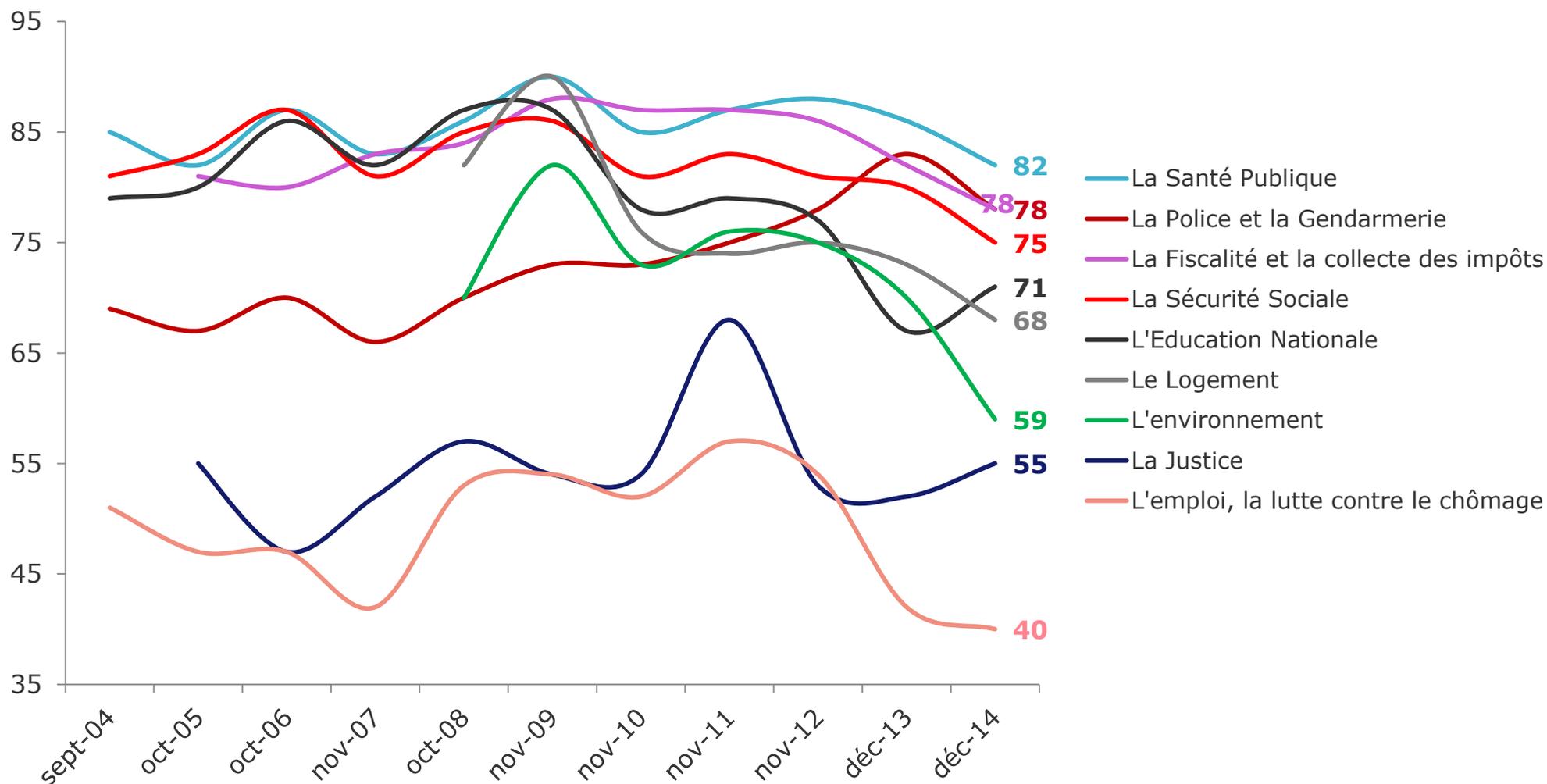


* Certains services publics ont commencé à être étudiés après 2004. En ne prenant que ceux dont l'étude a débuté en 2004, la moyenne est de 40 (police, éducation nationale, justice, fiscalité et emploi)

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

La police est le seul service public à connaître une amélioration de satisfaction dans le temps long 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 Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014



En 10 ans : La satisfaction s'est dégradée au global de 5 points (de 72 à 67) avec la plus forte baisse pour le logement (-14) et une hausse pour la police (+9)

72

Satisfaction moyenne des usagers des différents services publics en 2004*



Satisfaction

-  **69%** (2004)
-  **85%** (2004)
-  **79%** (2004)
-  **70%** (2008)
-  **81%** (2004)
-  **55%** (2005)
-  **81%** (2005)
-  **82%** (2008)
-  **51%** (2004)

Satisfaction

- 78%** **+9** 
- 82%** **-3** 
- 71%** **-8** 
- 59%** **-11** 
- 75%** **-6** 
- 55%** **=** 
- 78%** **-3** 
- 68%** **-14** 
- 40%** **-11** 

67

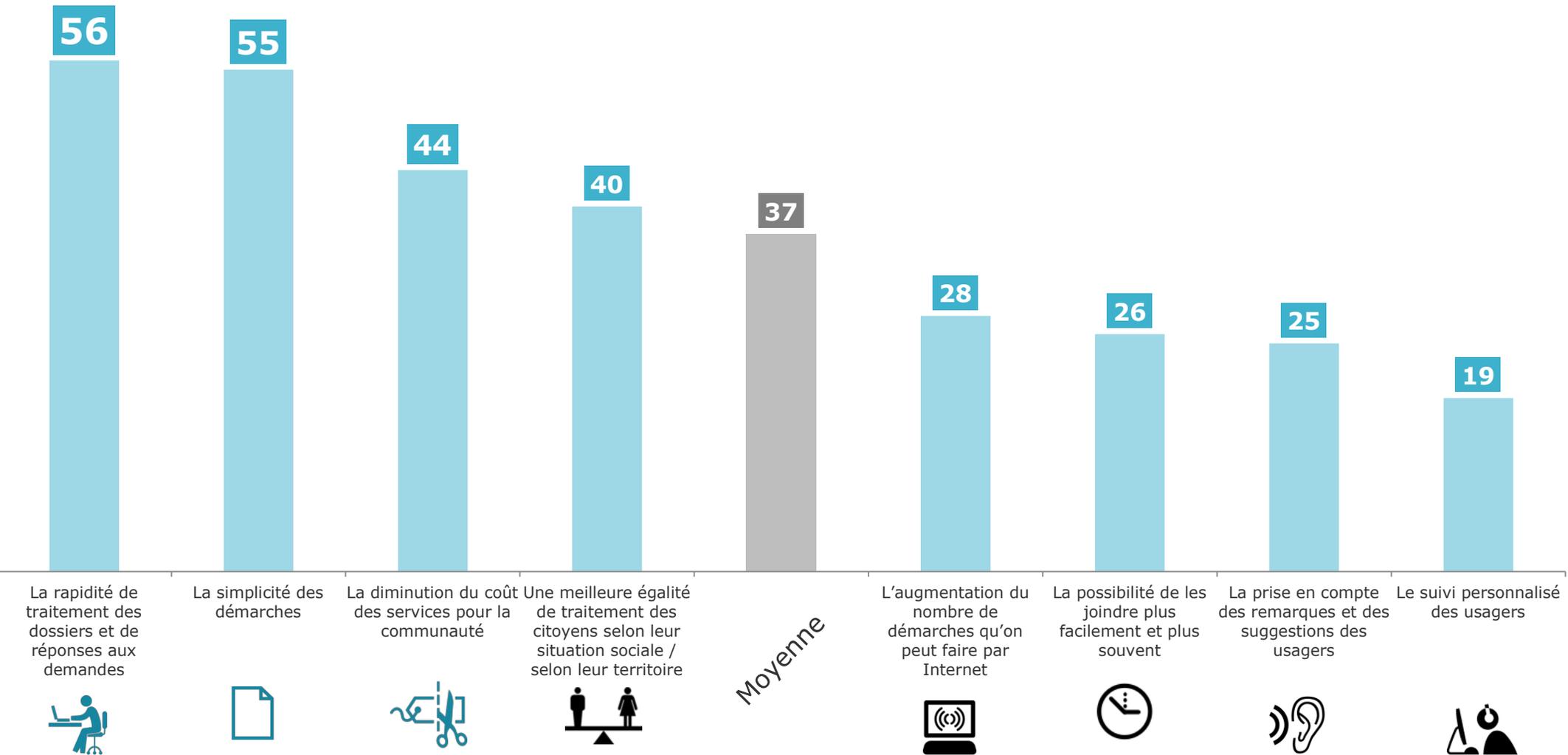
Satisfaction moyenne des usagers des différents services publics en 2014



* Certains services publics ont commencé à être étudiés après 2004. En ne prenant que ceux dont l'étude a débuté en 2004, la moyenne est de 73 (police, santé publique, éducation nationale, sécurité sociale et emploi)

Les progrès de l'Etat doivent se concentrer sur la rapidité et la simplicité du traitement des demandes des usagers

En %



Base : 2301

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

Deux évolutions majeures : les services publics évoquent de plus en plus l'Etat et on y accède de plus en plus par internet Une constante : priorité à l'emploi

Services publics = ...



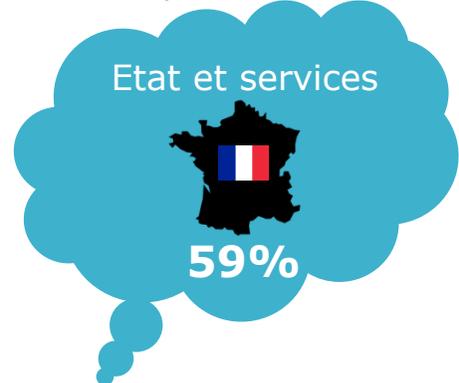
2004

Prise de contact



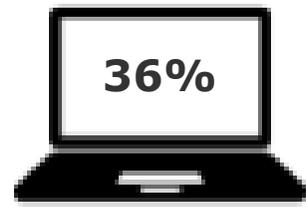
2008

Services publics = ...



2014

Prise de contact



* Santé publique et sécurité sociale n'ont commencé à être mesuré séparément qu'en 2005



3

Détail sur les résultats par secteur



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)

> Attente prioritaire

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

XXXXXXXXXXXXXXXXX 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

3.1

La Police et la Gendarmerie



Police et Gendarmerie : la bonne opinion des Français se maintient bien au-dessus de la moyenne des neuf services publics

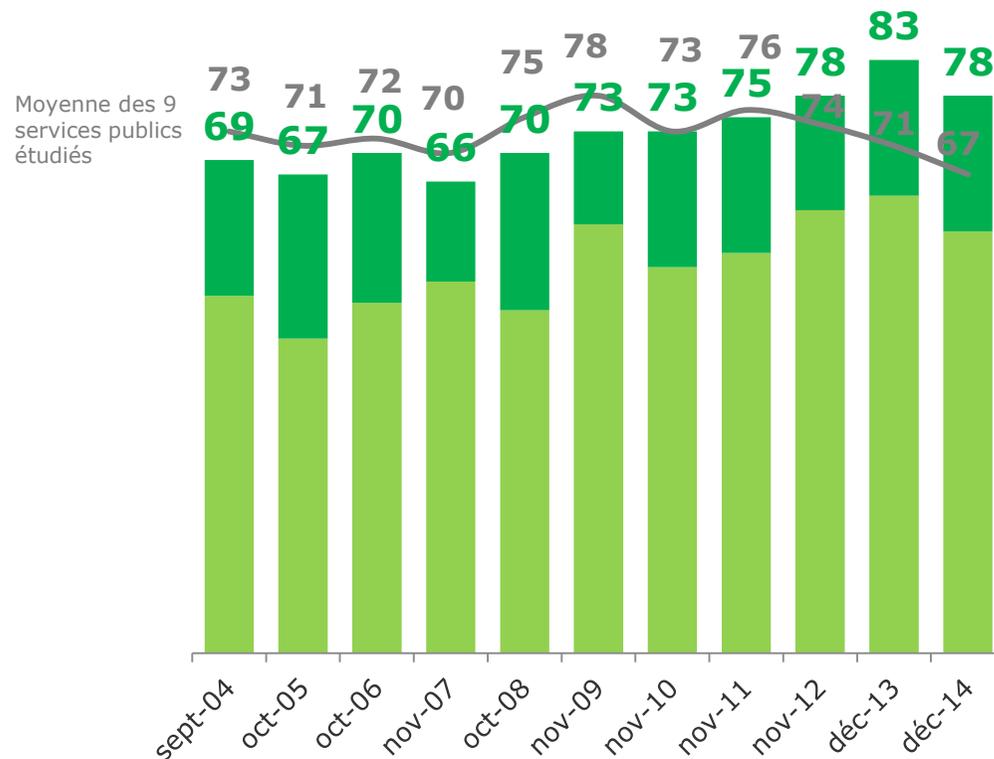
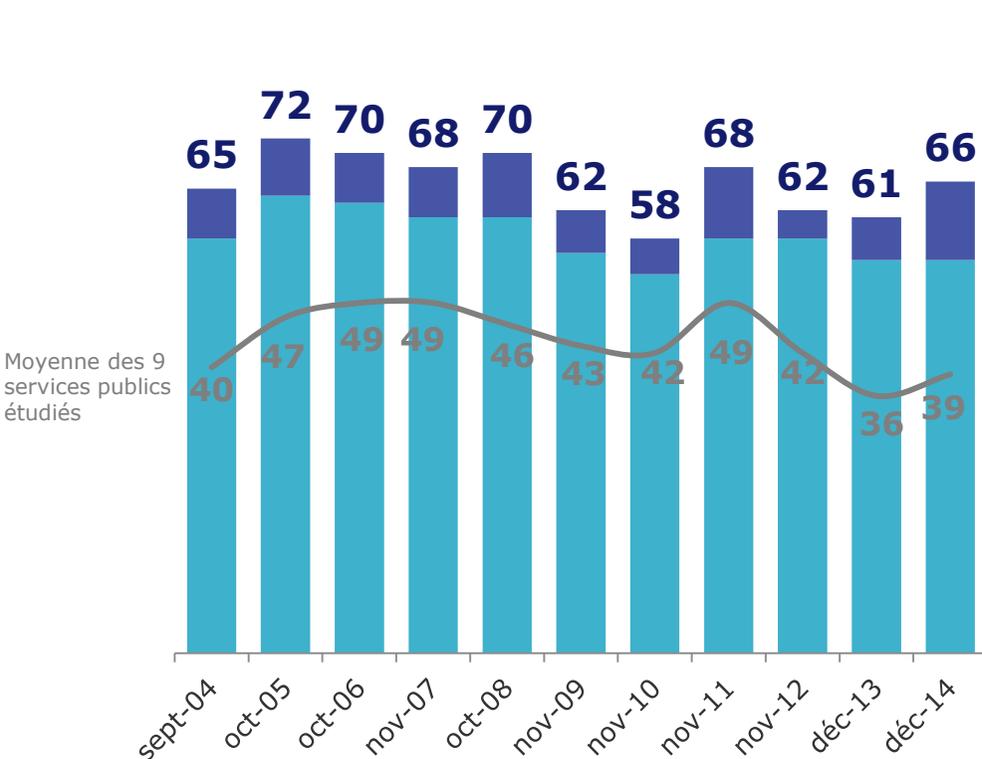
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2301)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA POLICE ET LA GENDARMERIE

Usagers (1044)
 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?



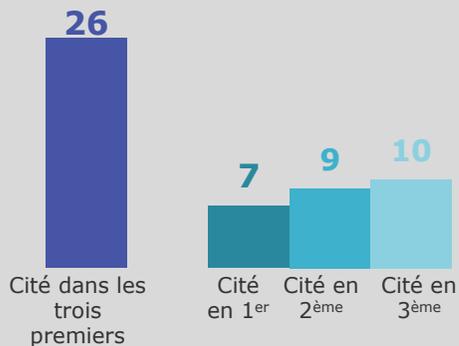
TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2014
 © TNS Décembre 2014



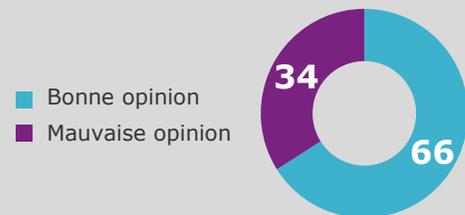
Synthèse - Police et Gendarmerie

Ensemble

> **Importance 26** (30) moyenne



> **Opinion 66** (39)

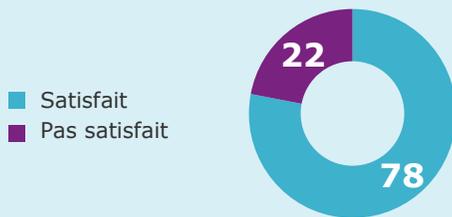


> **Attente prioritaire**



Usagers

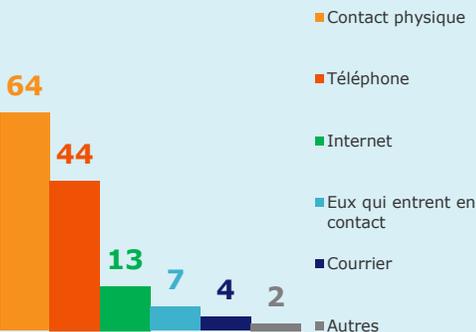
> **Satisfaction 78** (67)



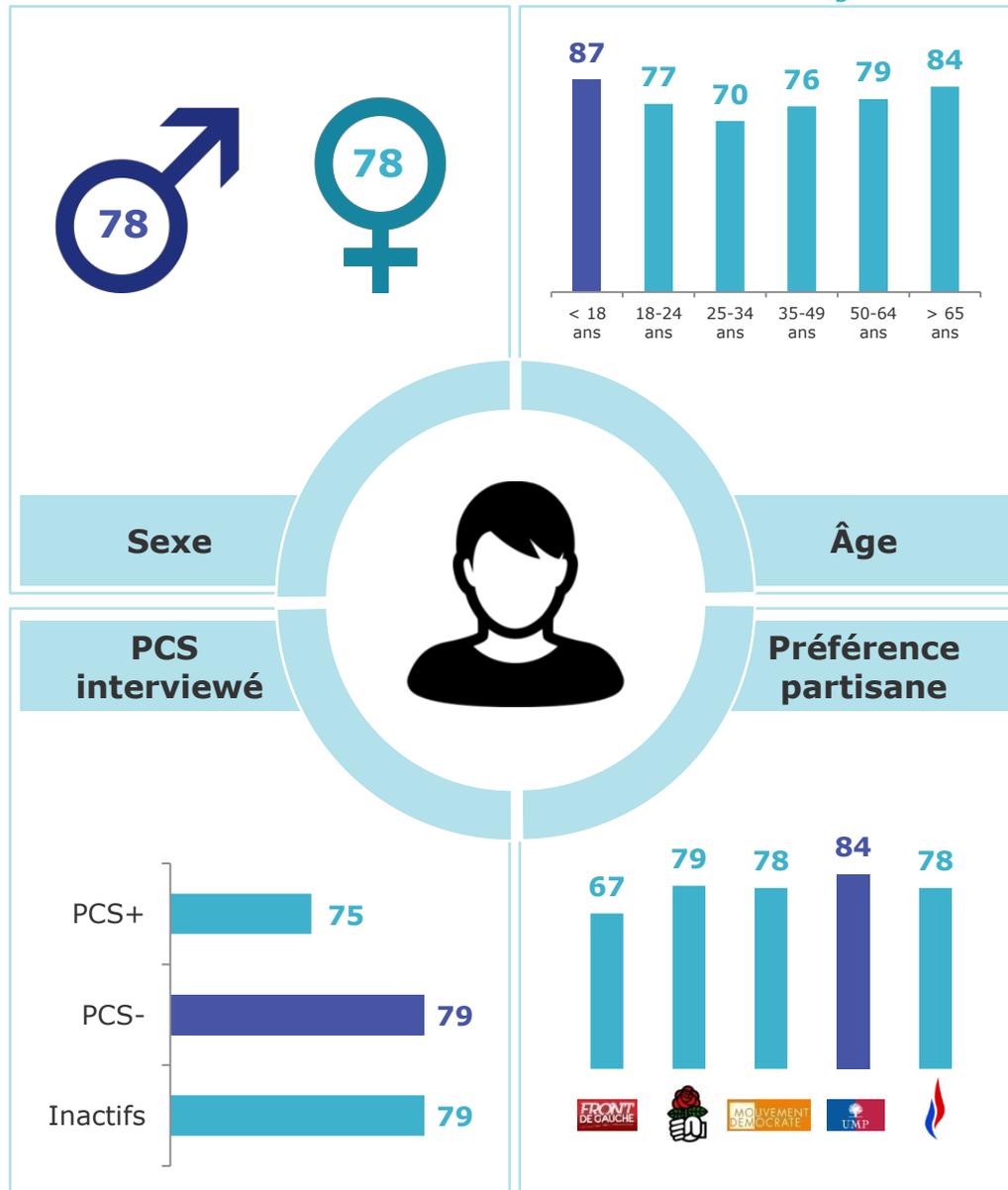
> **Economies 33** (59)



> **Mise en relation**
Contact physique 64

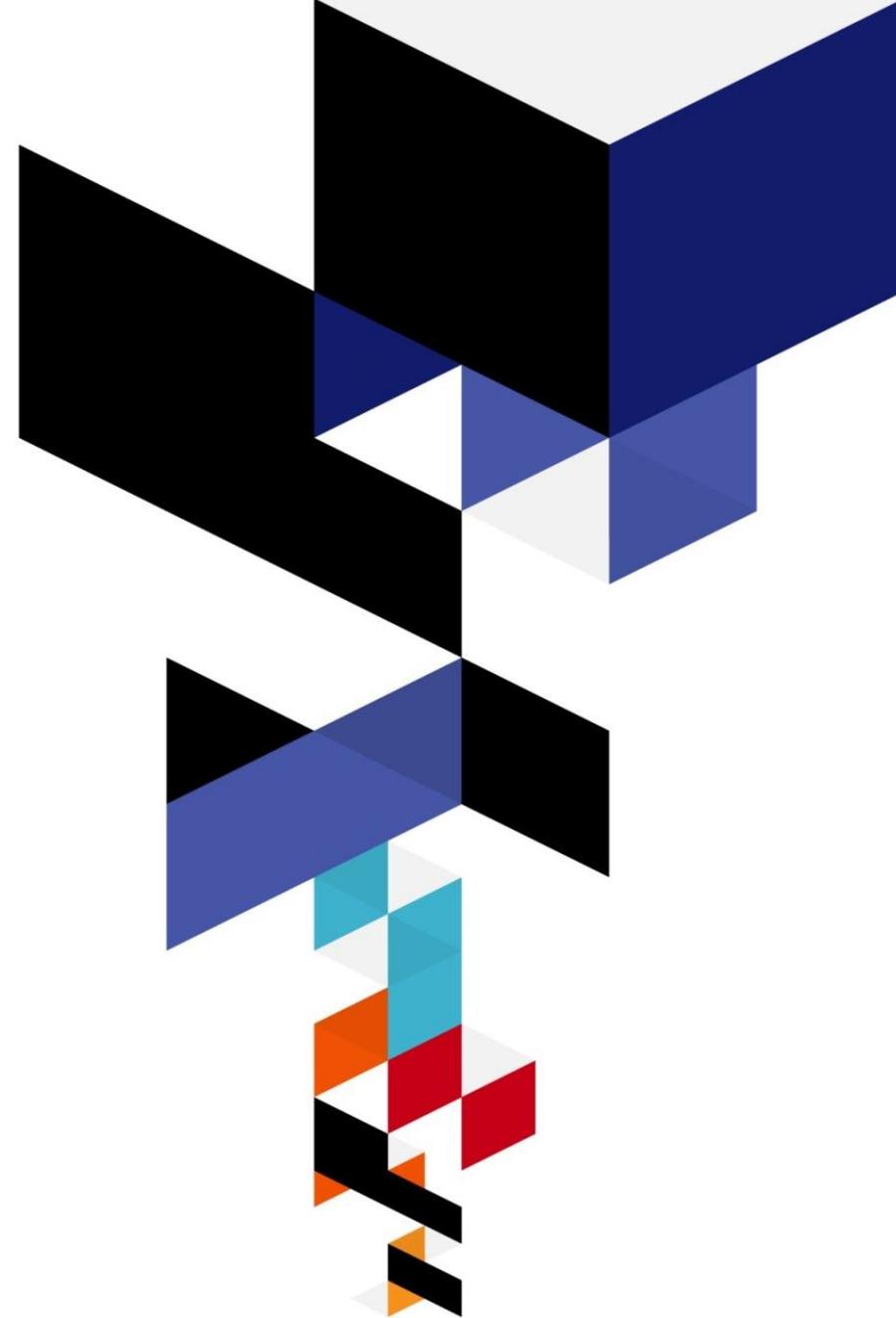


Profil des usagers satisfaits



3.2

La santé publique



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Le décalage entre l'opinion globale et le niveau de satisfaction des usagers est stable dans le temps

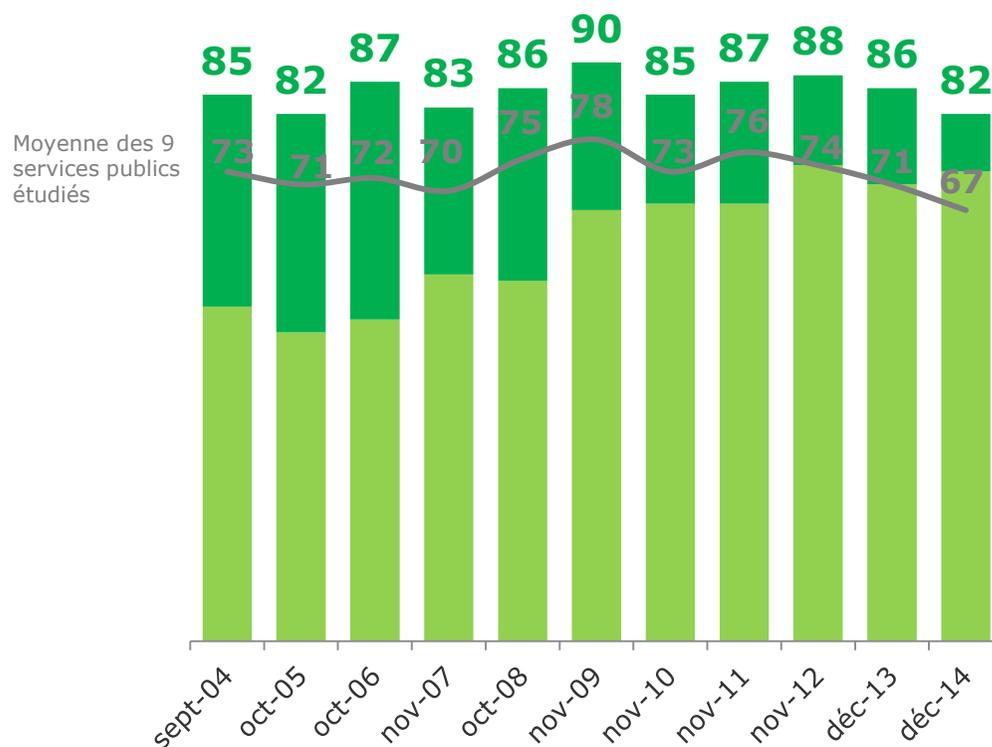
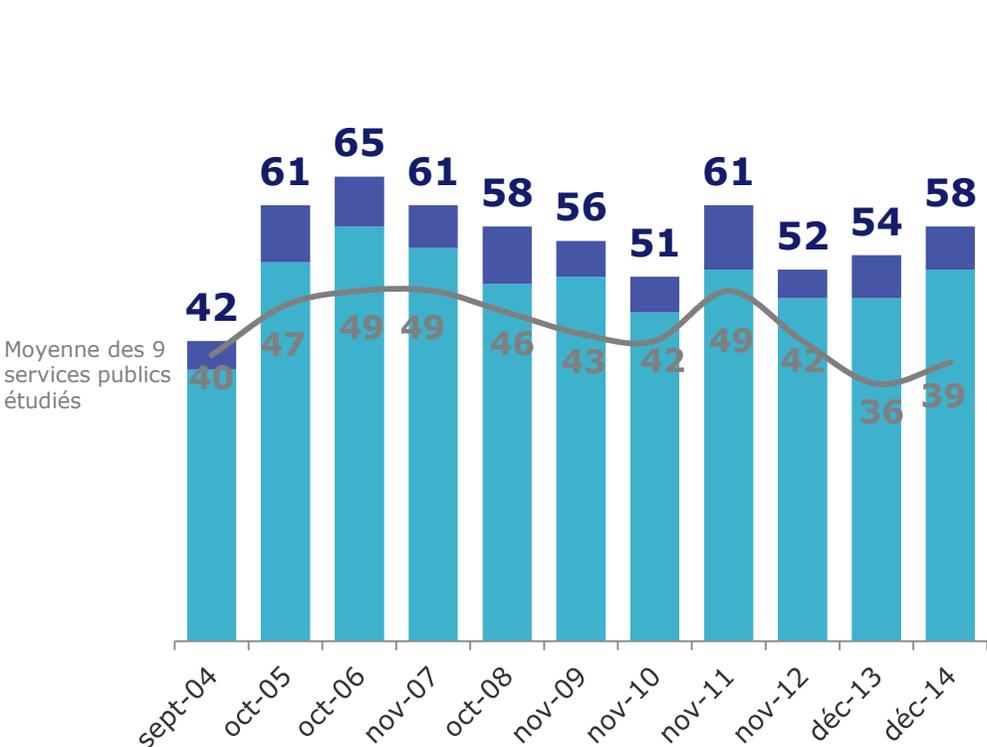
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



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

Base : Ensemble (2301)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA SANTÉ PUBLIQUE

Base : Usagers (1373)
 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 ?



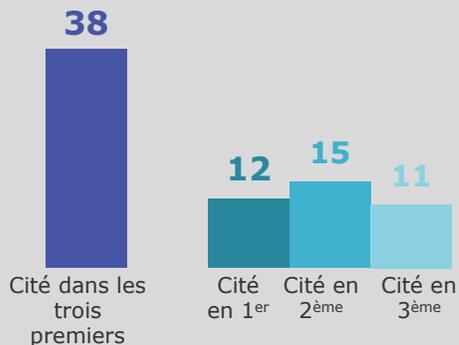
TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2014
 © TNS Décembre 2014



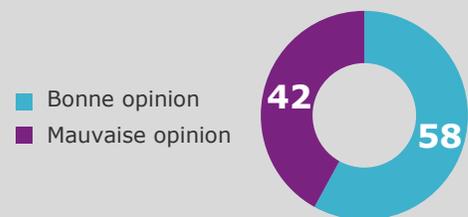
Synthèse - Santé Publique

Ensemble

> **Importance 38** (30) moyenne



> **Opinion 58** (39)



> **Attente prioritaire**



Usagers

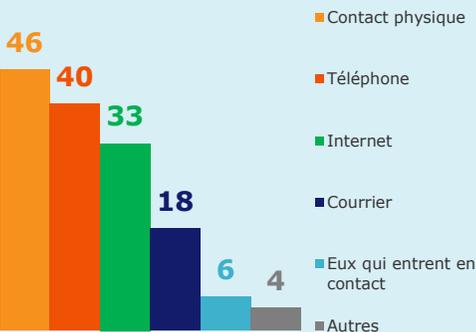
> **Satisfaction 82** (67)



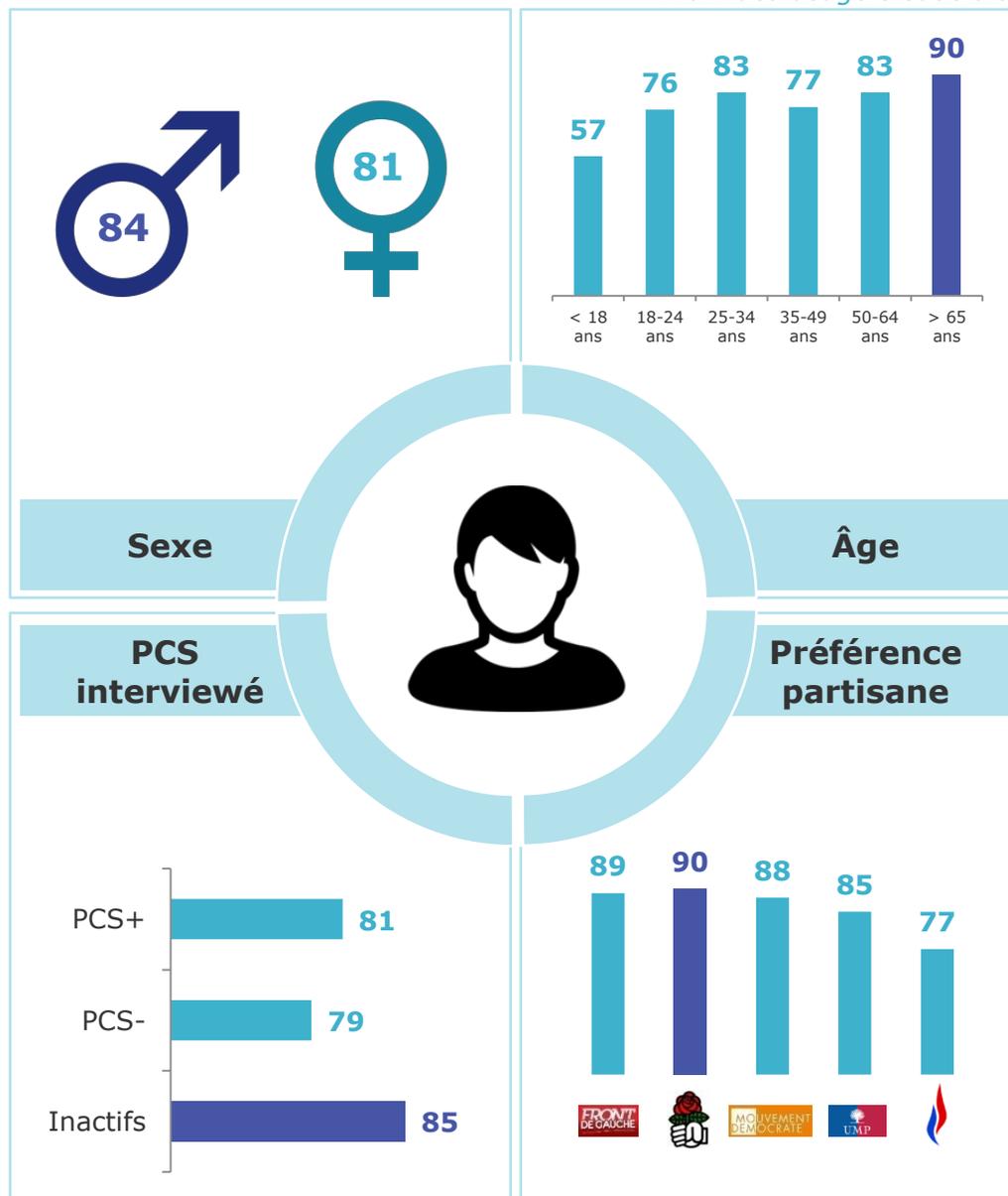
> **Economies 51** (59)



> **Mise en relation**
Contact physique 46

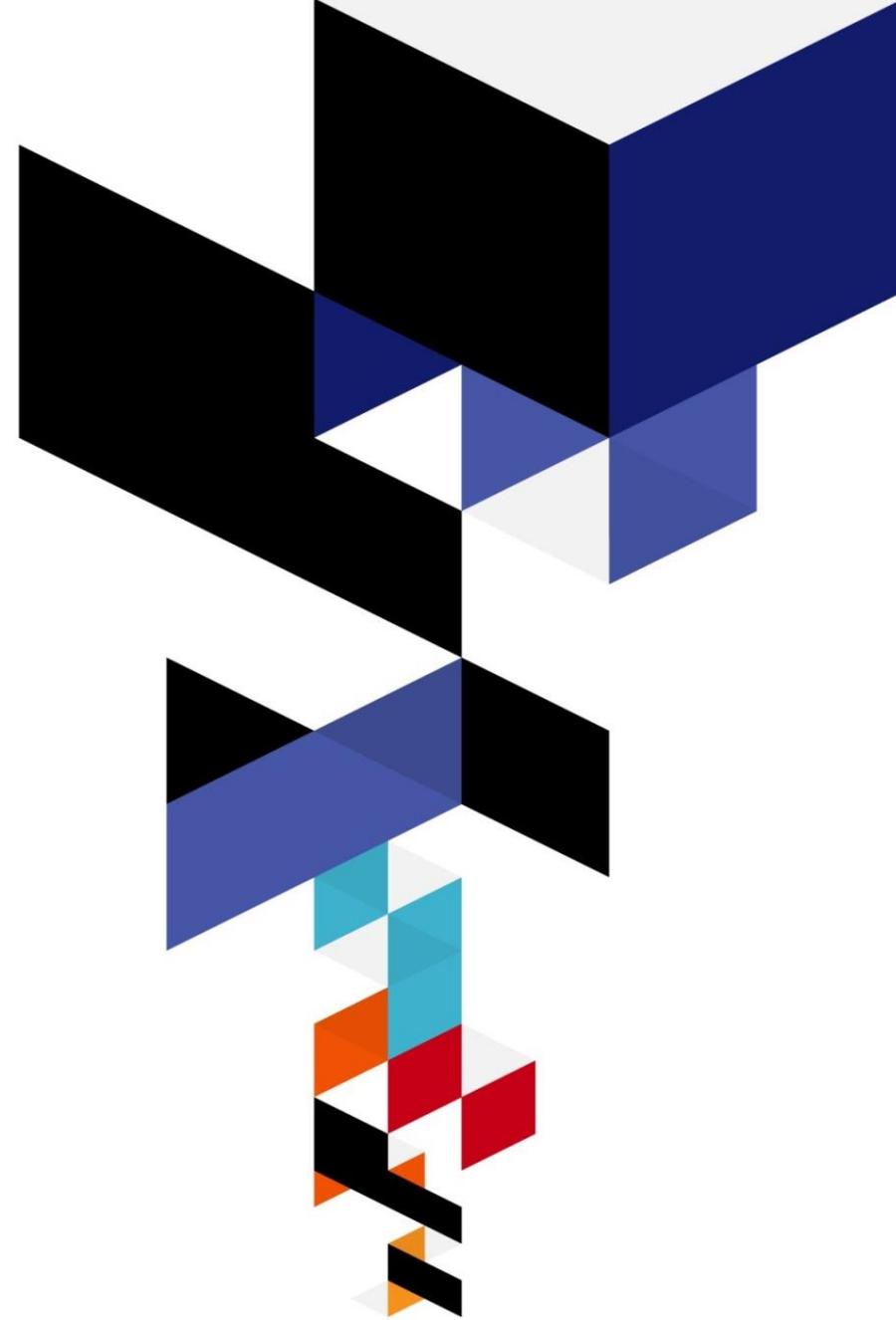


Profil des usagers satisfaits



3.3

L'Education Nationale



De moins en moins de gens ont une bonne opinion de l'action de l'Education Nationale alors que la satisfaction des usagers est assez stable

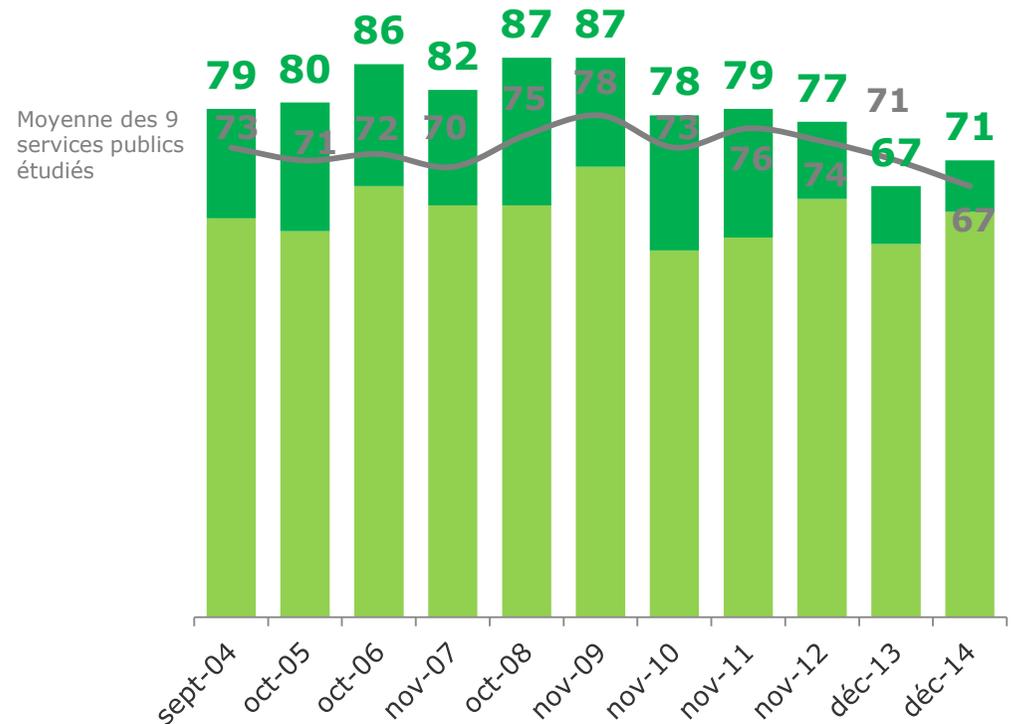
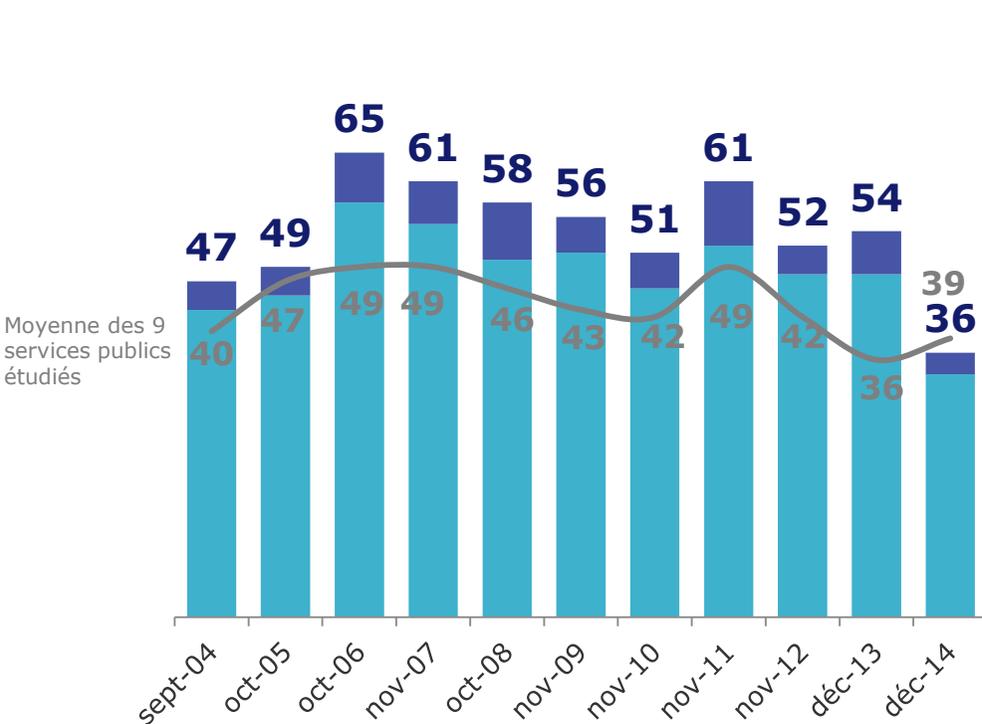
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2301)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'EDUCATION NATIONALE

Base : Usagers (720)
 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 2014

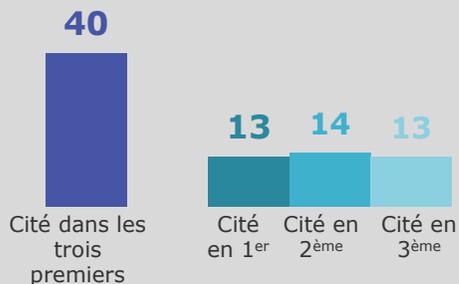
© TNS Décembre 2014



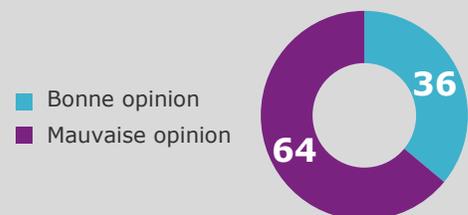
Synthèse - Education Nationale

Ensemble

> **Importance 40** (30) moyenne



> **Opinion 36** (39)



> **Attente prioritaire**

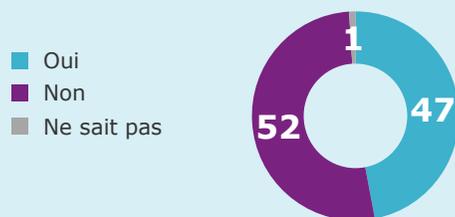


Usagers

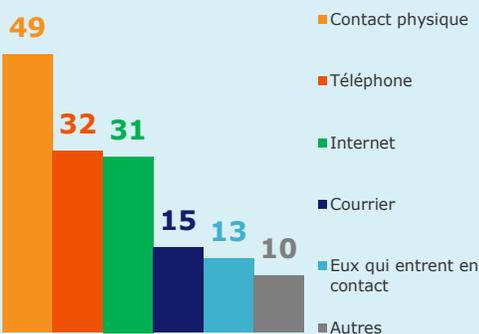
> **Satisfaction 71** (67)



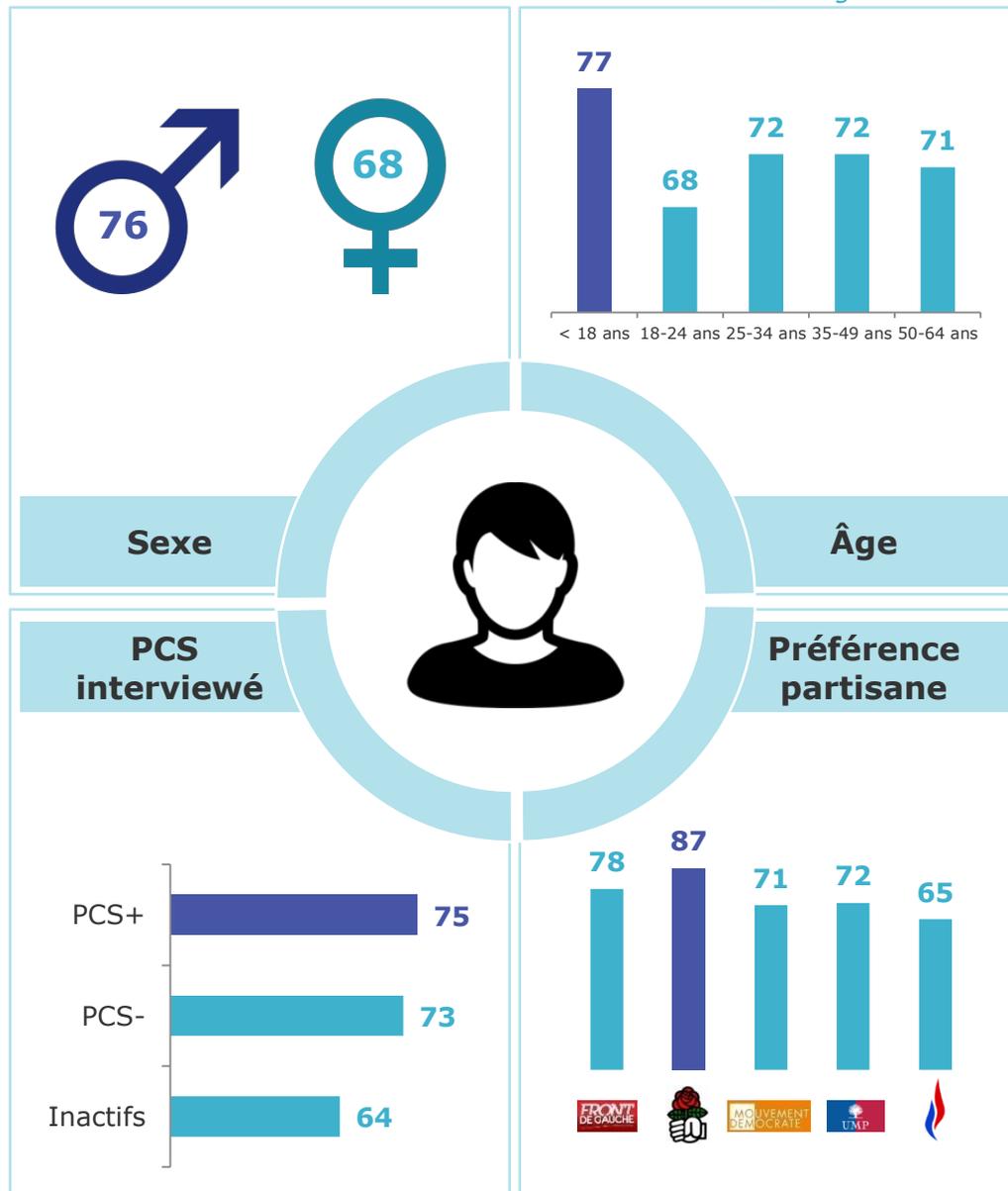
> **Economies 47** (59)



> **Mise en relation Contact physique 49**

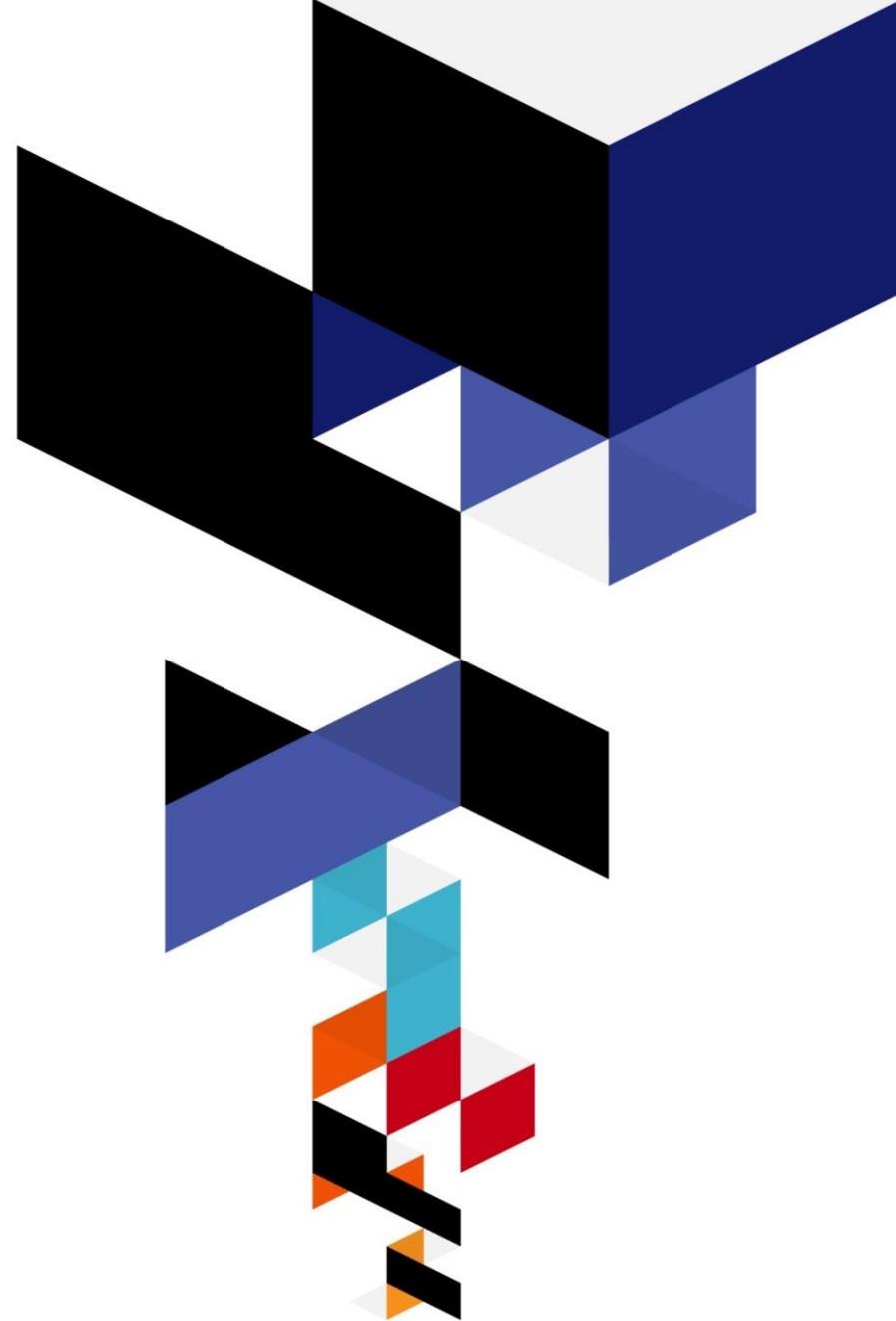


Profil des usagers satisfaits



3.4

L'environnement



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

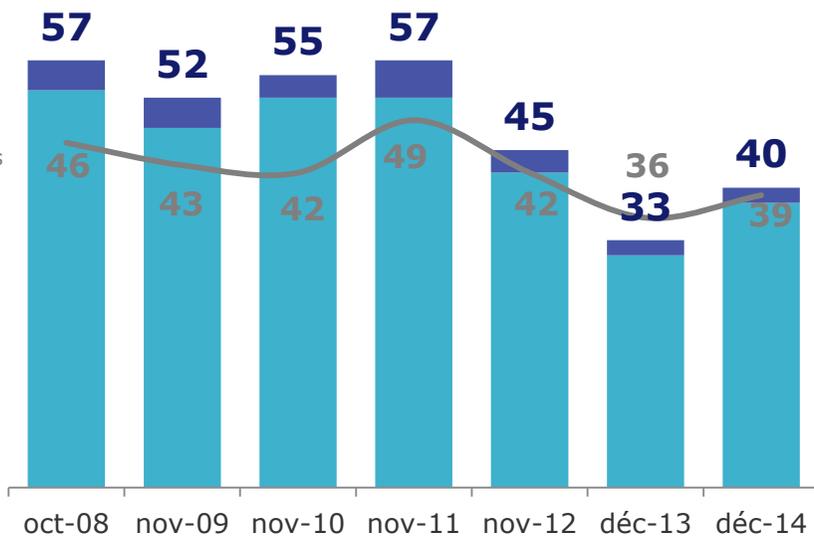
L'opinion comme la satisfaction des usagers connaissent une baisse dans le temps

En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2301)

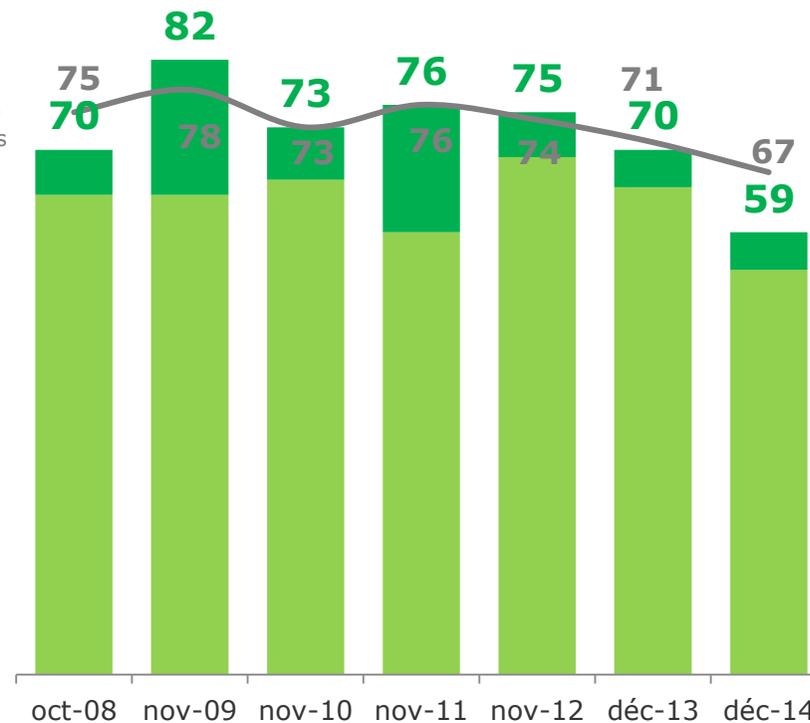
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

L'ENVIRONNEMENT

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (402)

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 2014

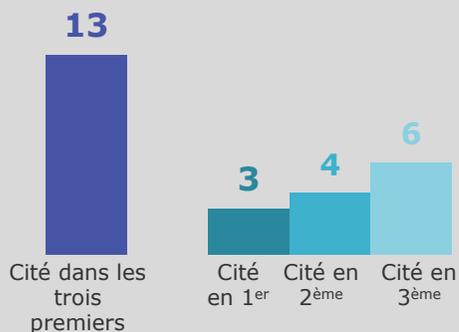
© TNS Décembre 2014

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

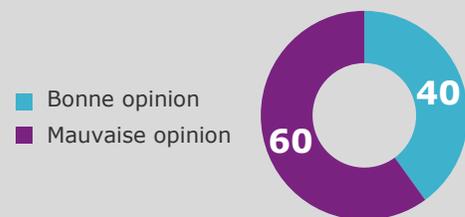
Synthèse - Environnement

Ensemble

> **Importance 13** (30) moyenne



> **Opinion 40** (39)

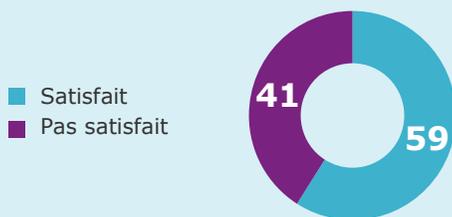


> **Attente prioritaire**

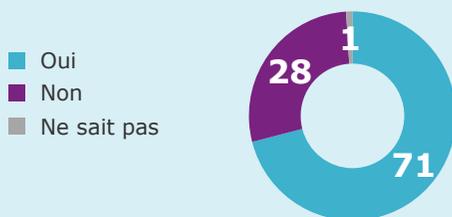


Usagers

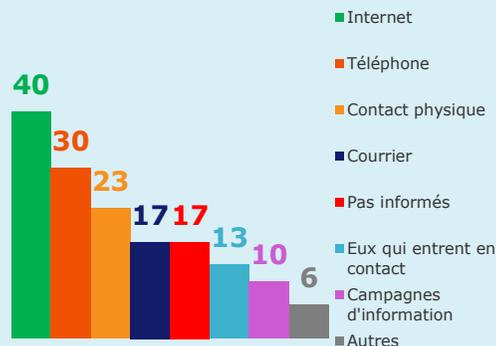
> **Satisfaction 59** (67)



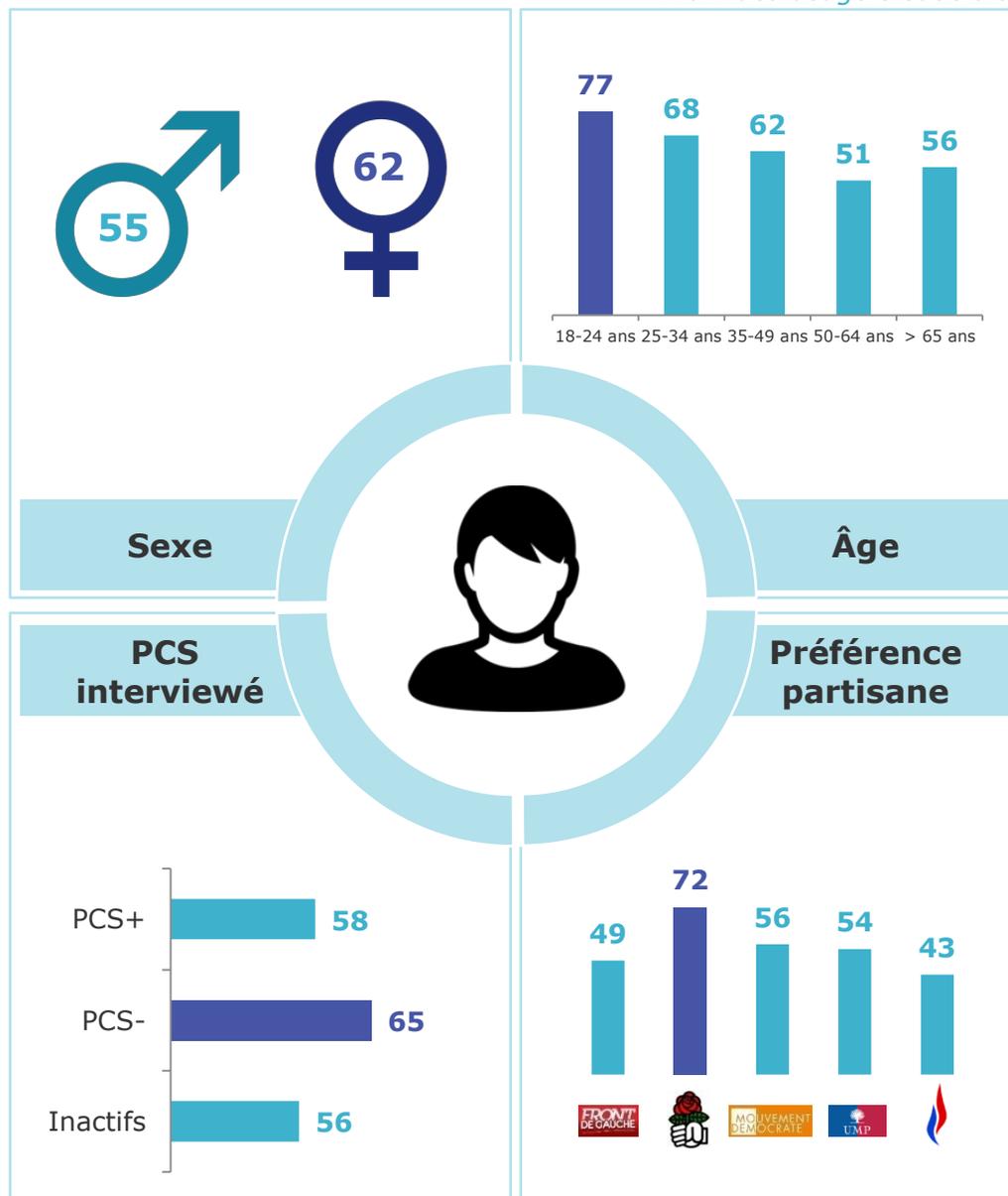
> **Economies 71** (59)



> **Mise en relation Internet 40**

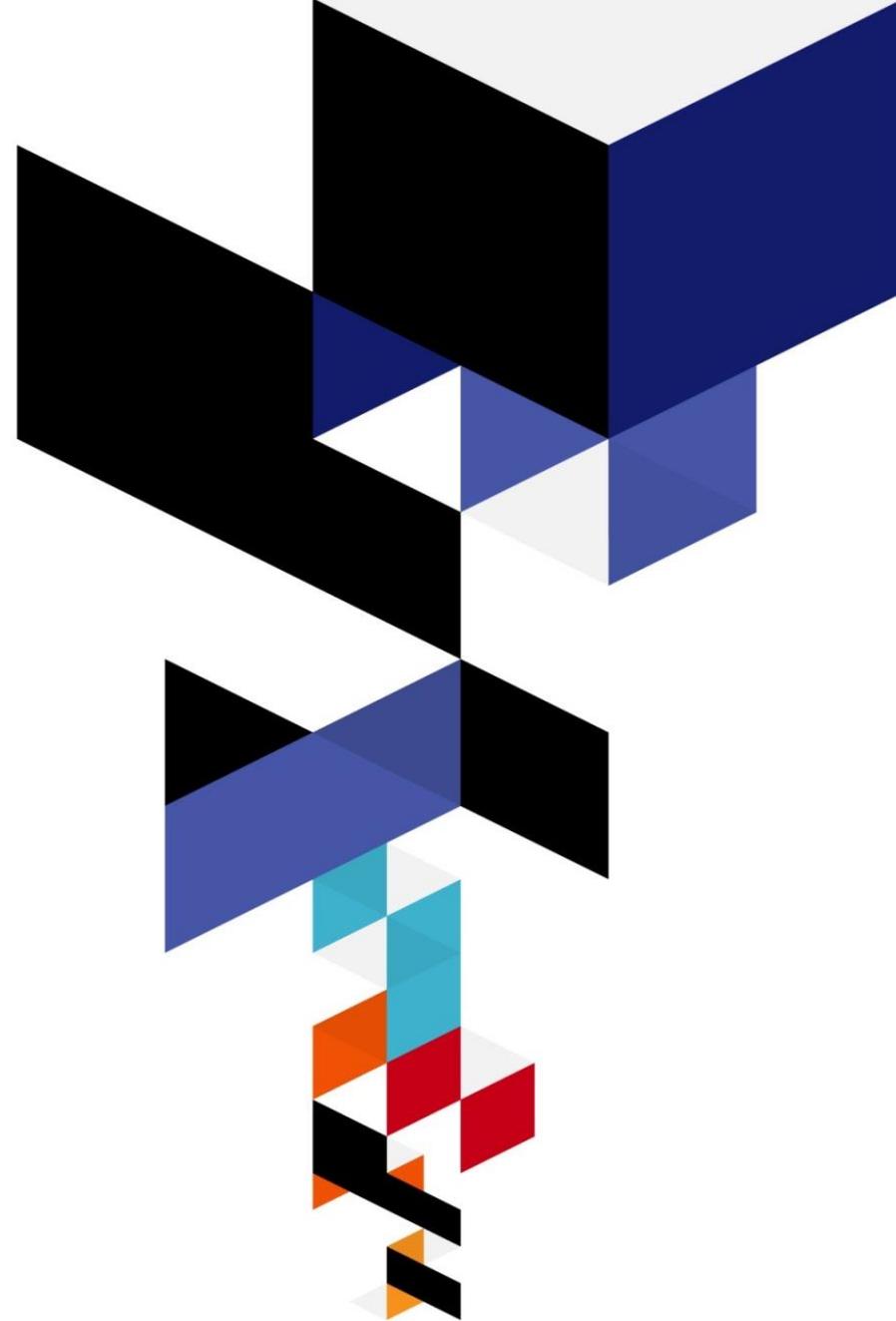


Profil des usagers satisfaits



3.5

La sécurité sociale



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

L'écart entre l'opinion des Français et la satisfaction des usagers tend à se réduire sur la dernière période

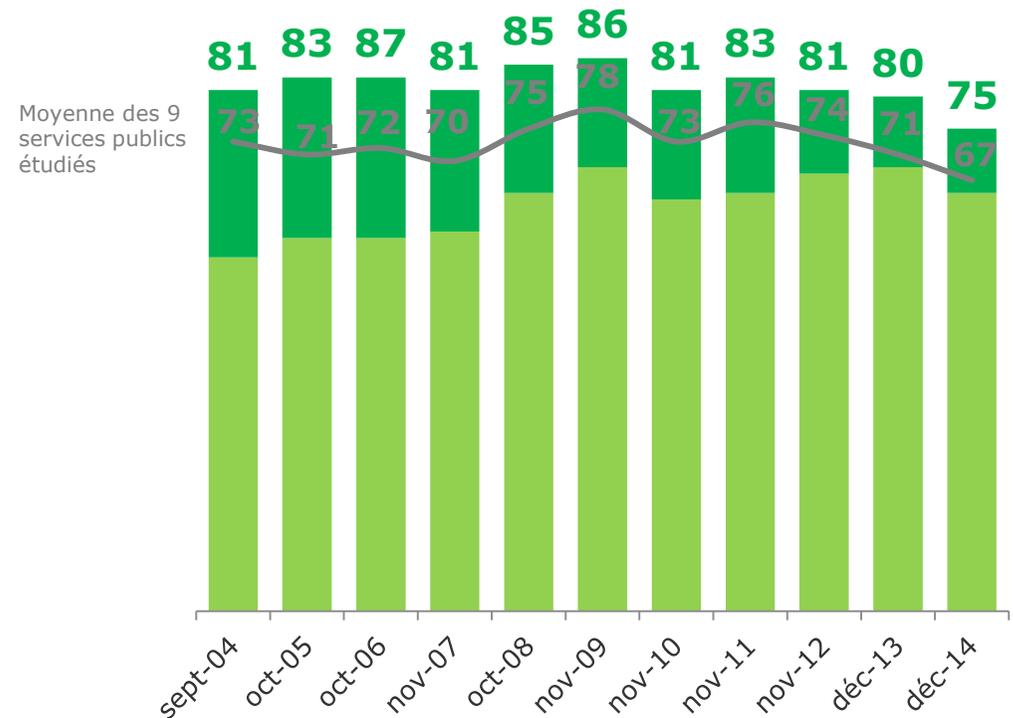
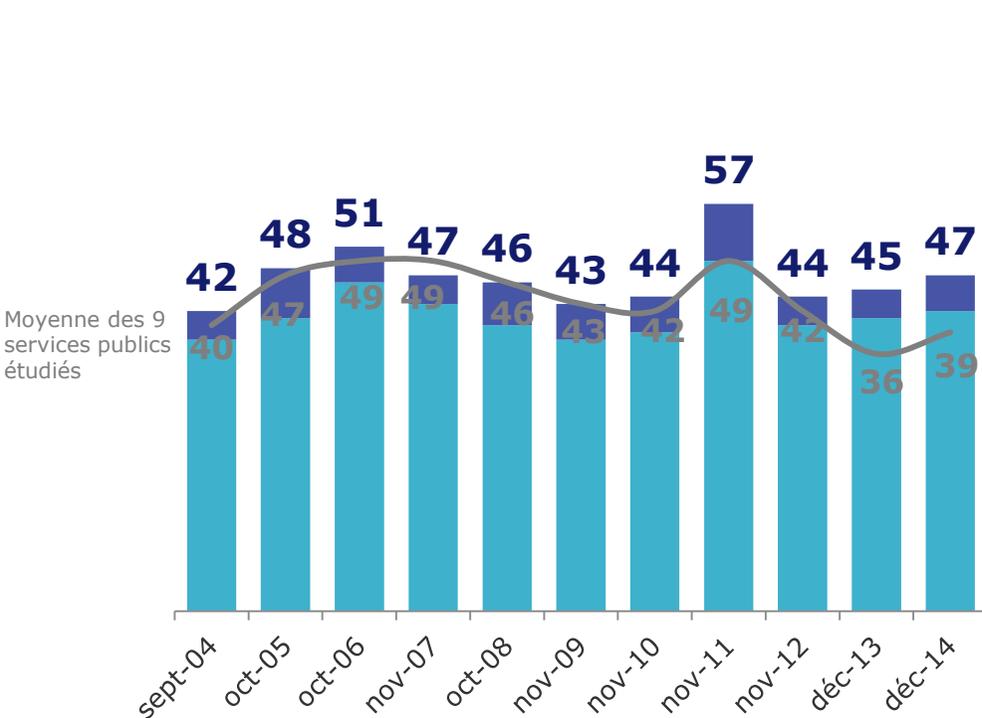
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



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

Base : Ensemble (2301)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA SÉCURITÉ SOCIALE

Base : Usagers (1413)
 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 2014

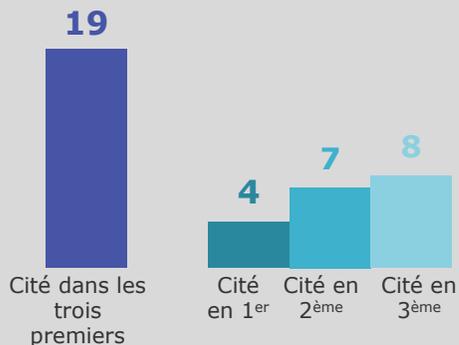
© TNS Décembre 2014



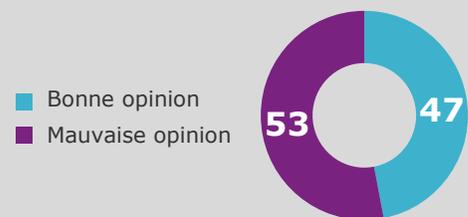
Synthèse - Sécurité Sociale

Ensemble

> **Importance 19** (30) moyenne



> **Opinion 47** (39)

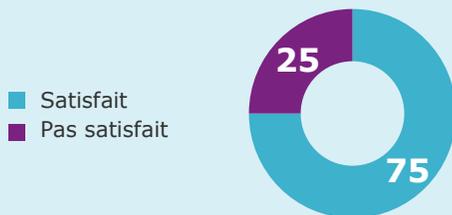


> **Attente prioritaire**



Usagers

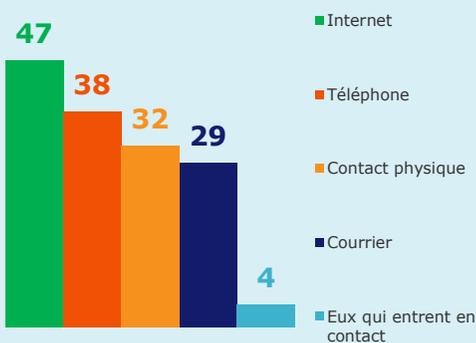
> **Satisfaction 75** (67)



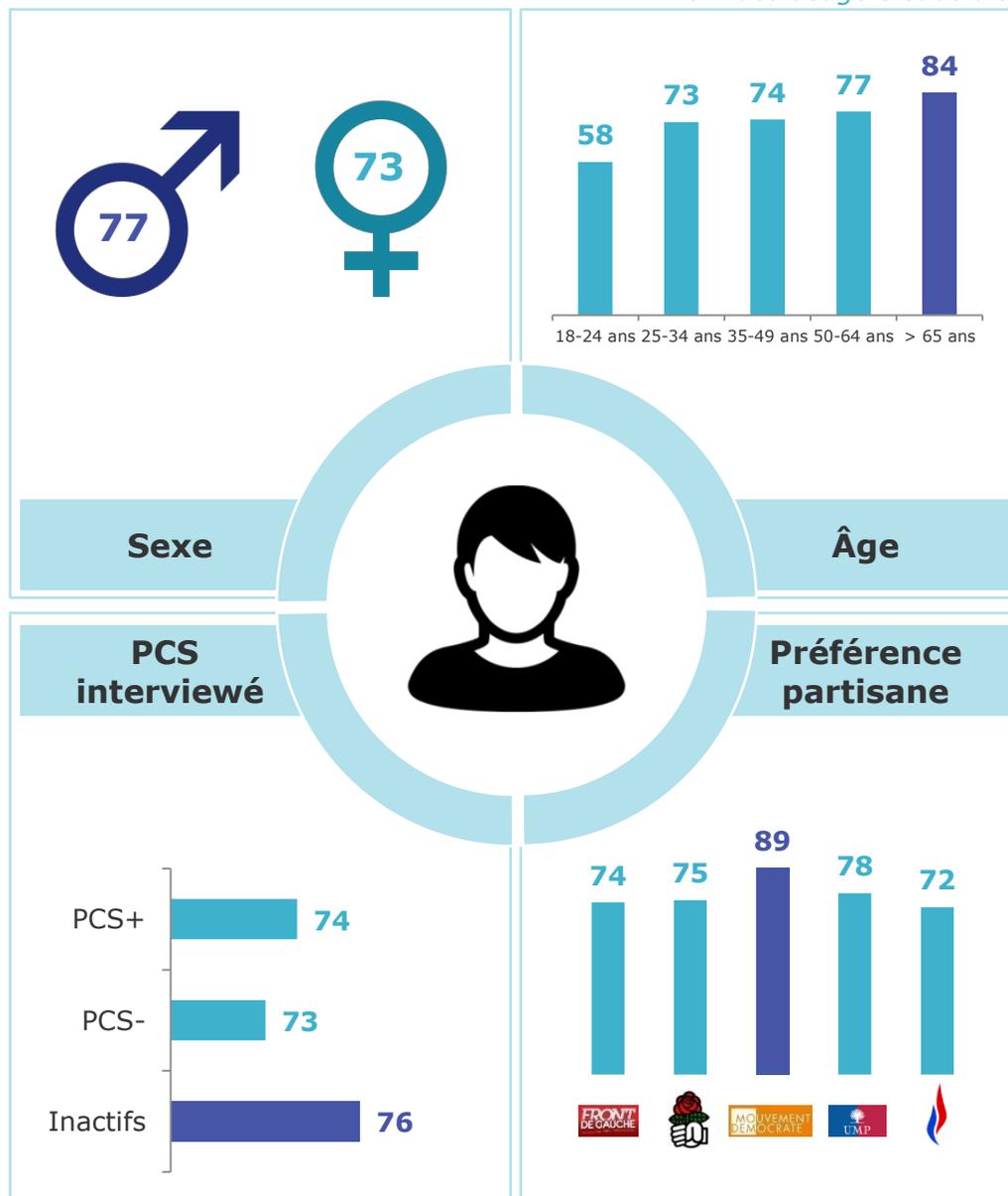
> **Economies 76** (59)



> **Mise en relation Internet 47**

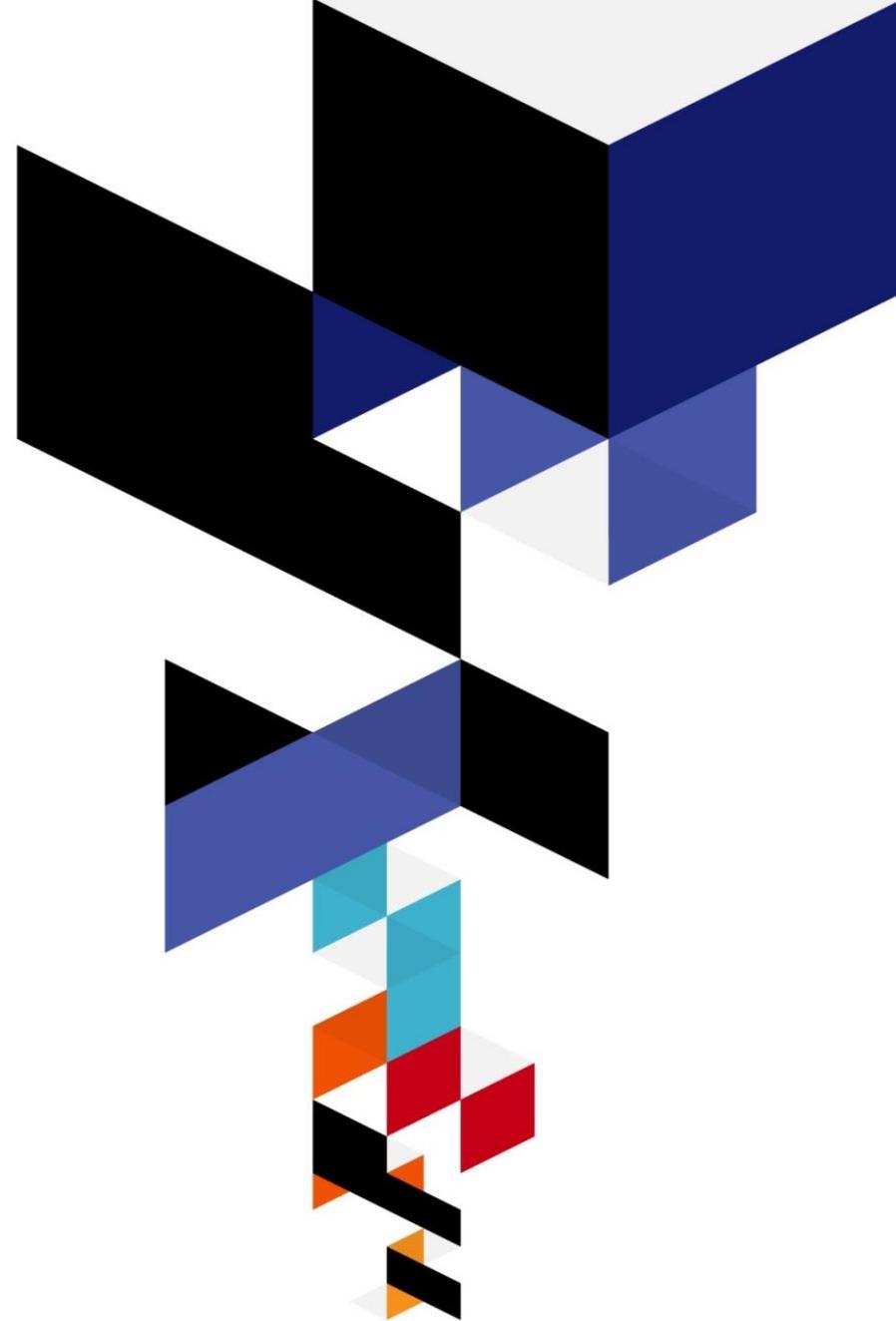


Profil des usagers satisfaits



3.6

La Justice



L'écart s'accroît doucement entre une baisse d'opinion favorable globale et un regain de satisfaction pour les usagers des services de justice

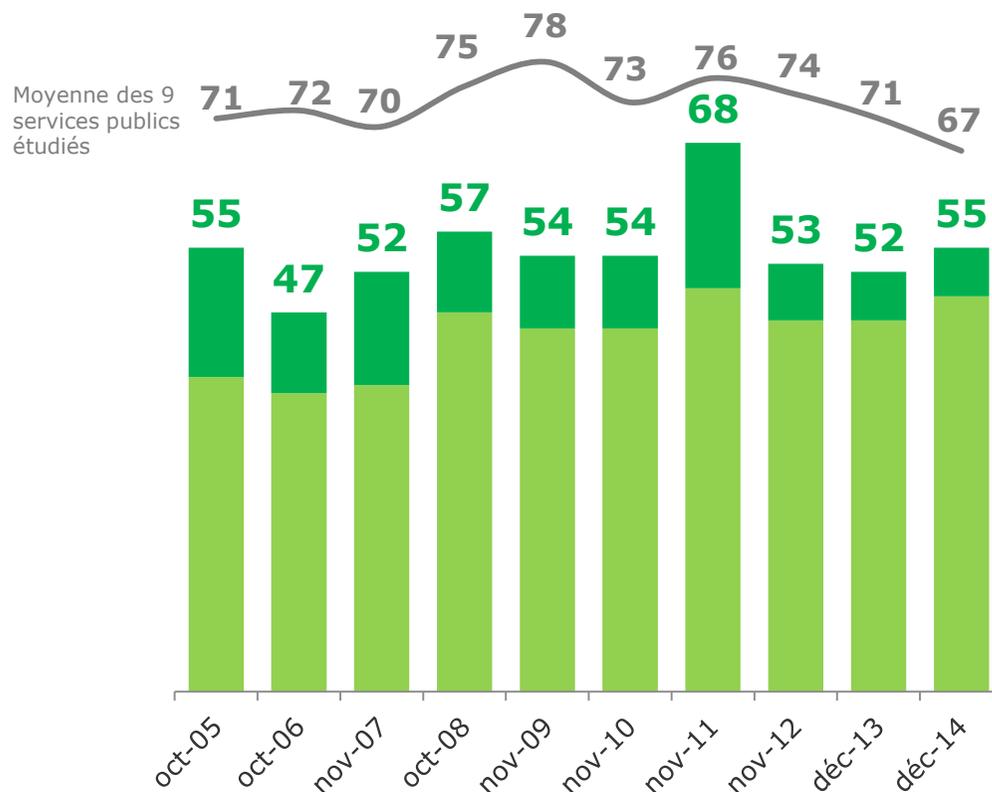
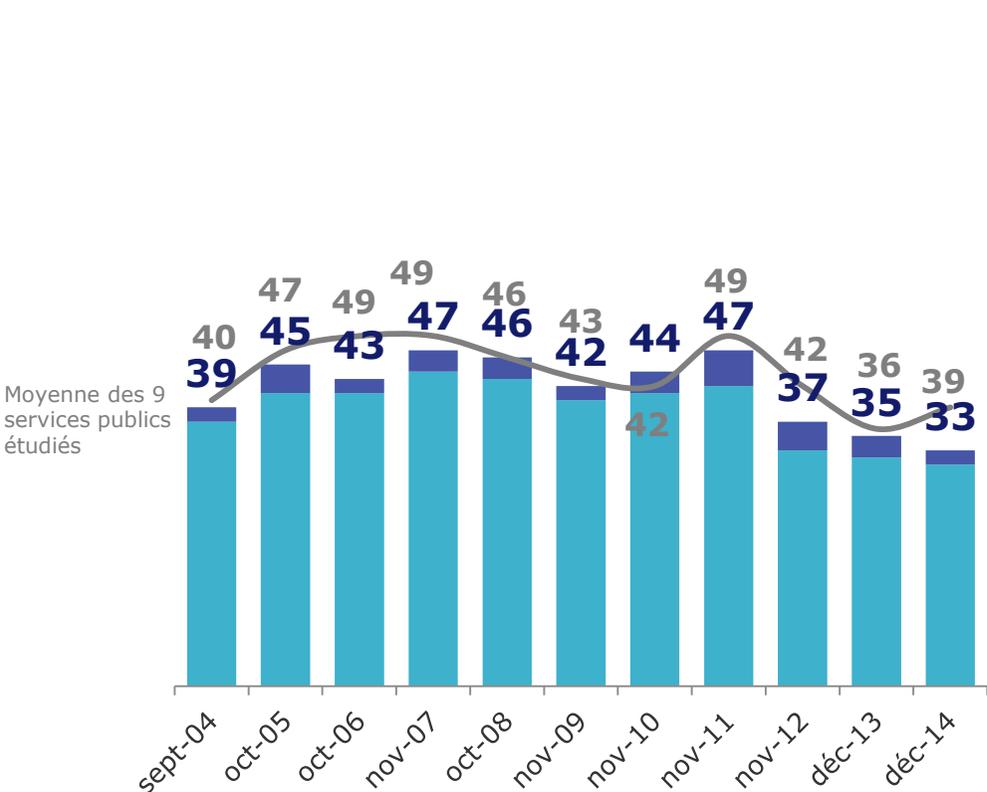
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2301)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA JUSTICE

Base : Usagers (442)
 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 ?

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



TNS Sofres
 Baromètre Paul Delouvrier 2014

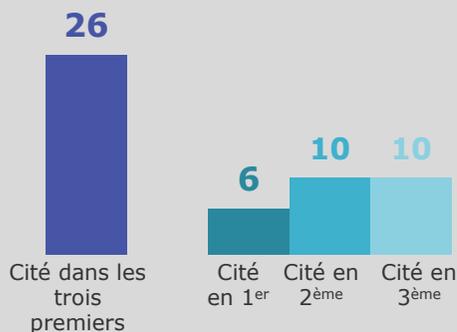
© TNS Décembre 2014



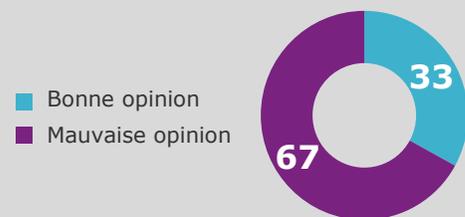
Synthèse - Justice

Ensemble

> Importance 26 (30) moyenne



> Opinion 33 (39)

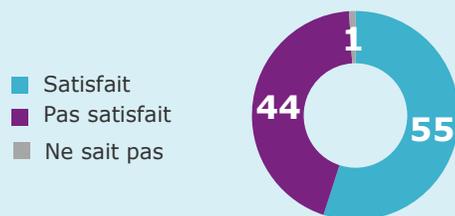


> Attente prioritaire

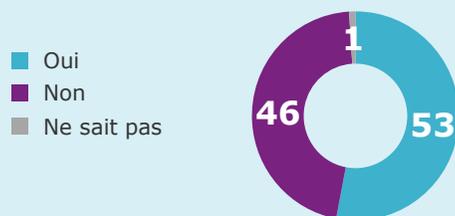


Usagers

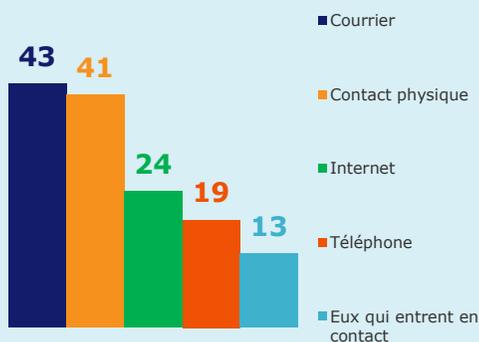
> Satisfaction 55 (67)



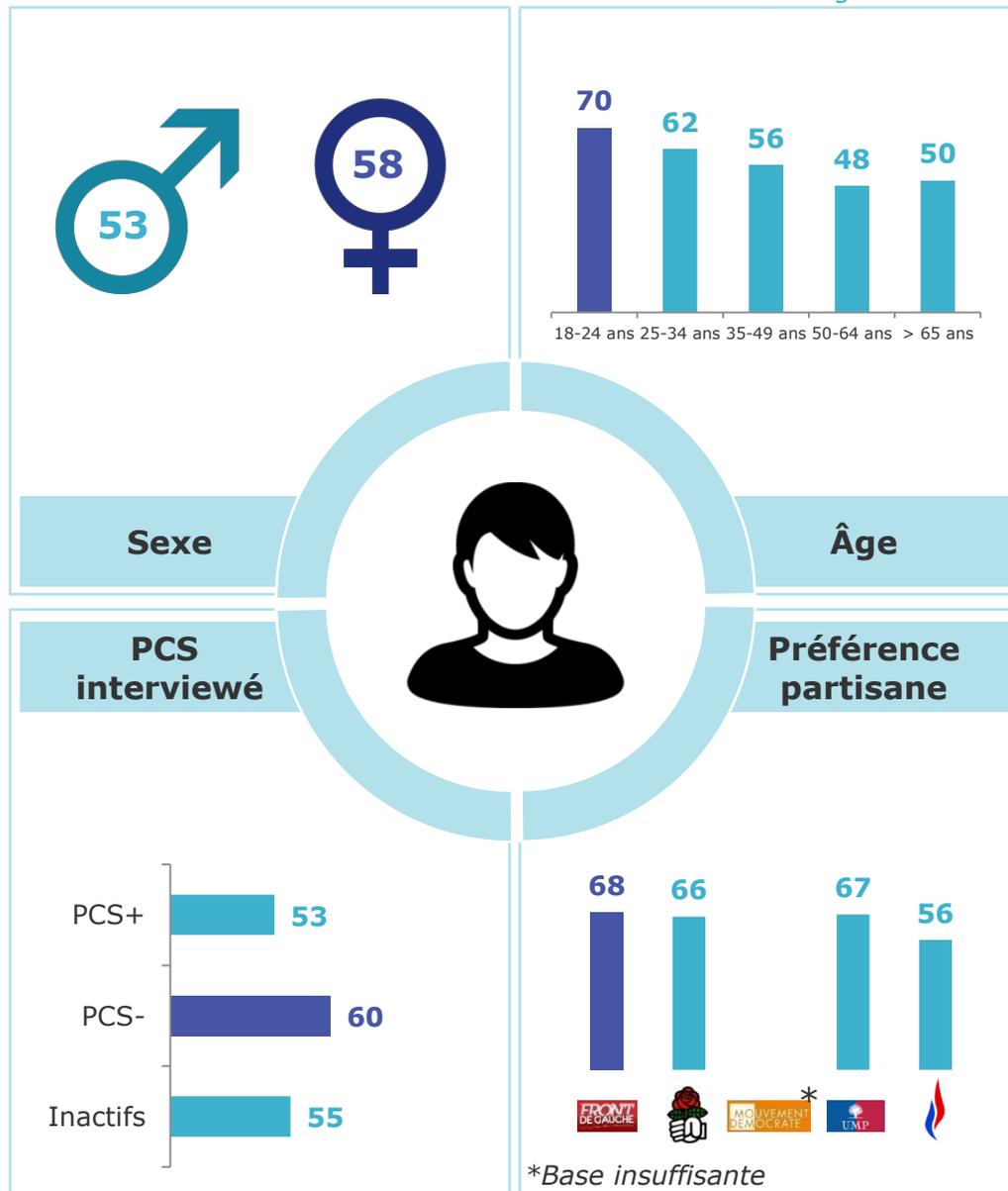
> Economies 53 (59)



> Mise en relation Courier 43

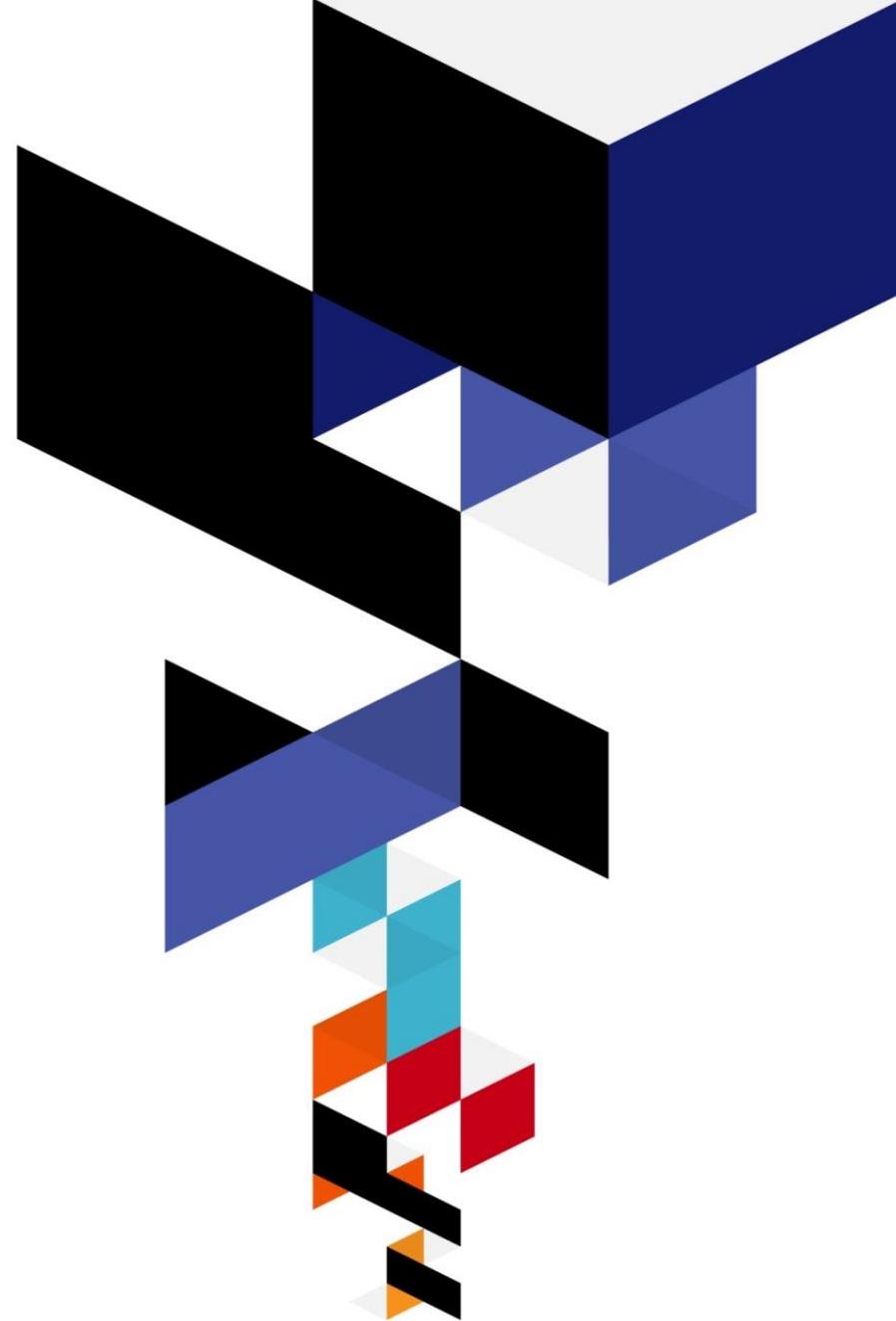
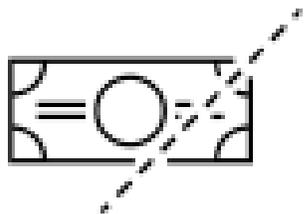


Profil des usagers satisfaits



3.7

La fiscalité et la collecte des impôts



Après avoir atteint un niveau excessivement bas, l'opinion globale remonte tandis que la satisfaction des usagers se détériore légèrement

En %

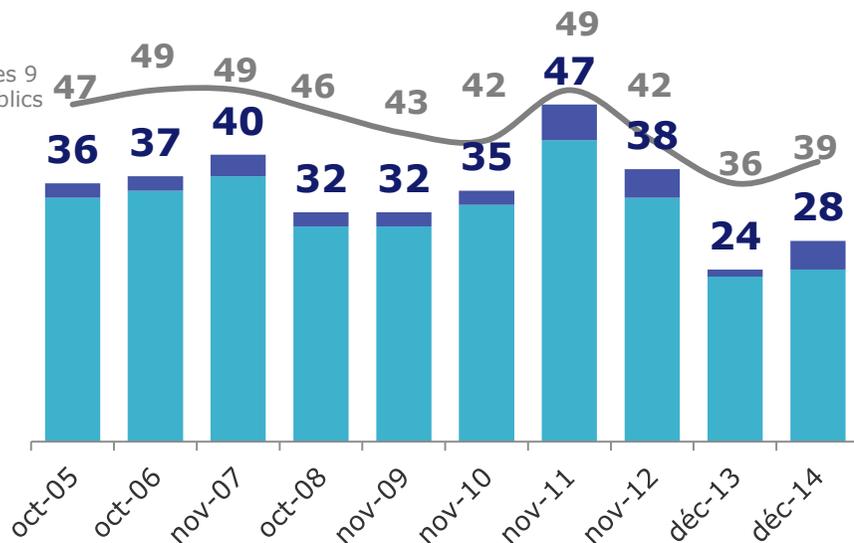
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

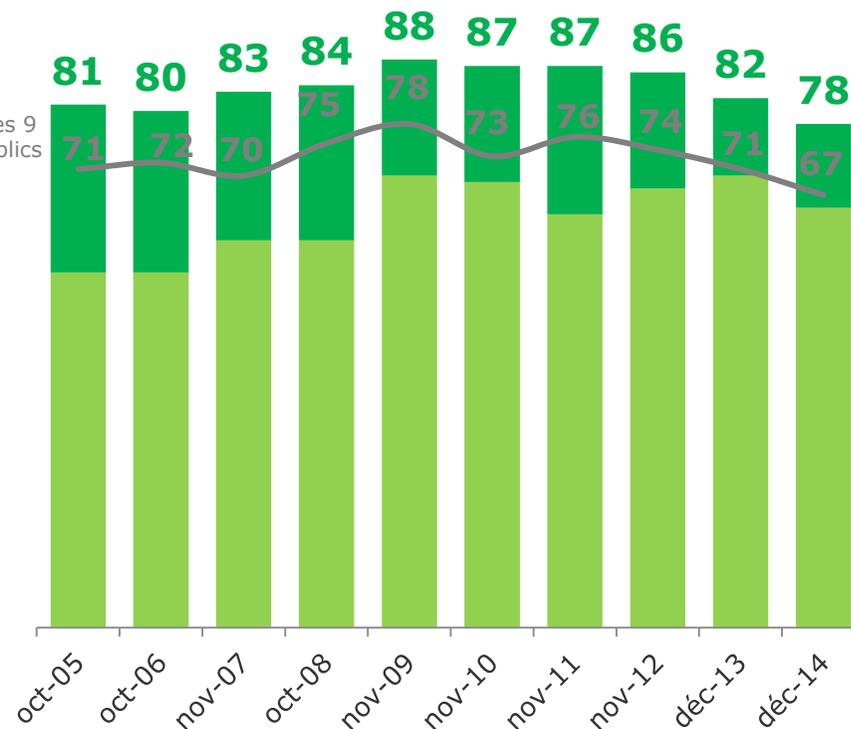
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2301)
 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 (1369)
 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 2014

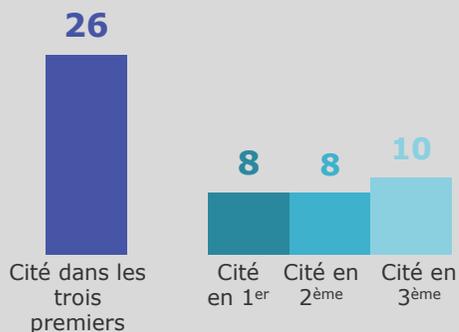
© TNS Décembre 2014



Synthèse - Fiscalité

Ensemble

> **Importance 26** (30) moyenne



> **Opinion 27** (39)



> **Attente prioritaire**



Usagers

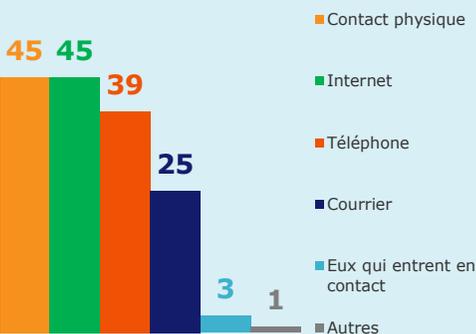
> **Satisfaction 78** (67)



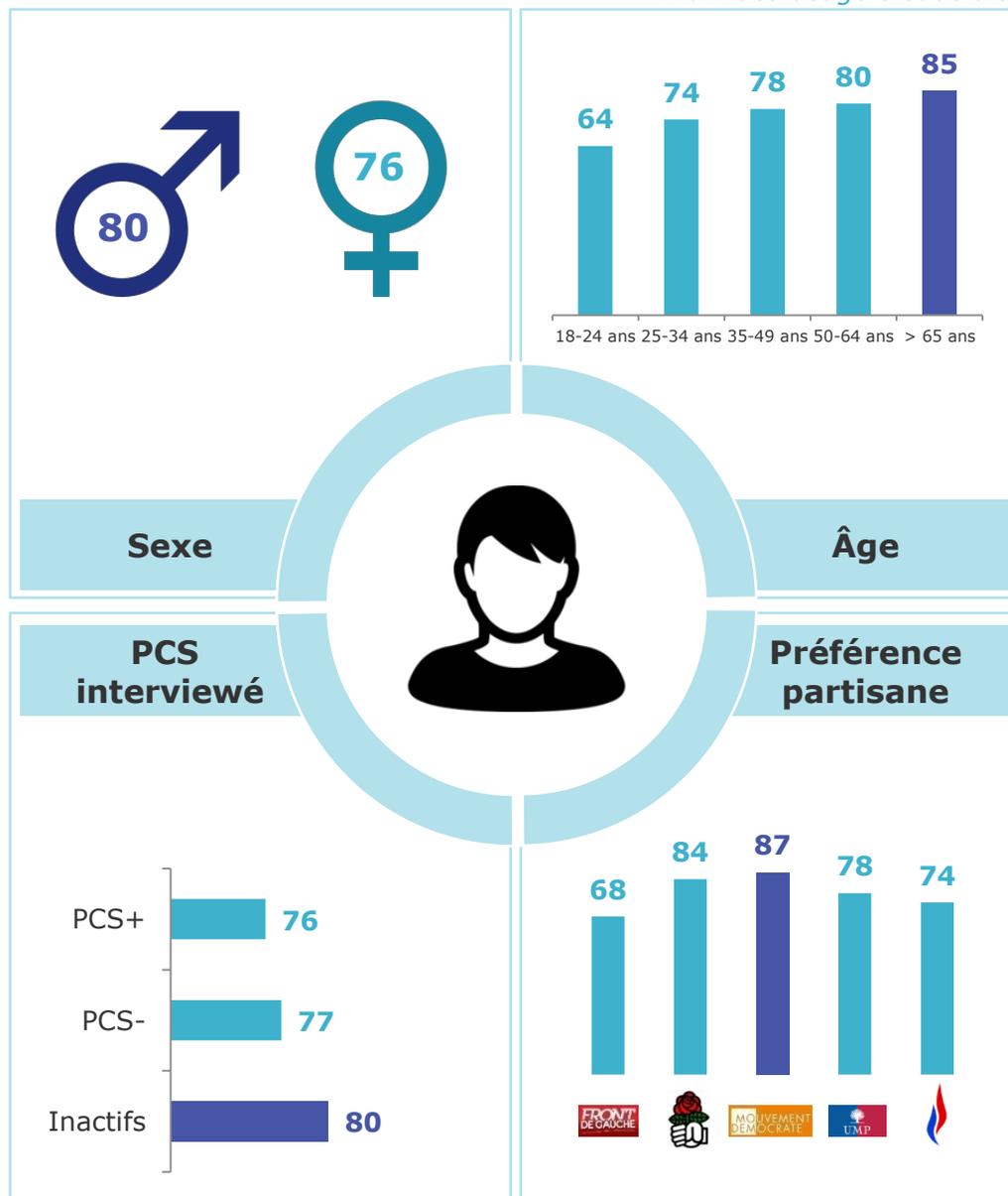
> **Economies 78** (59)



> **Mise en relation**
Contact physique 49

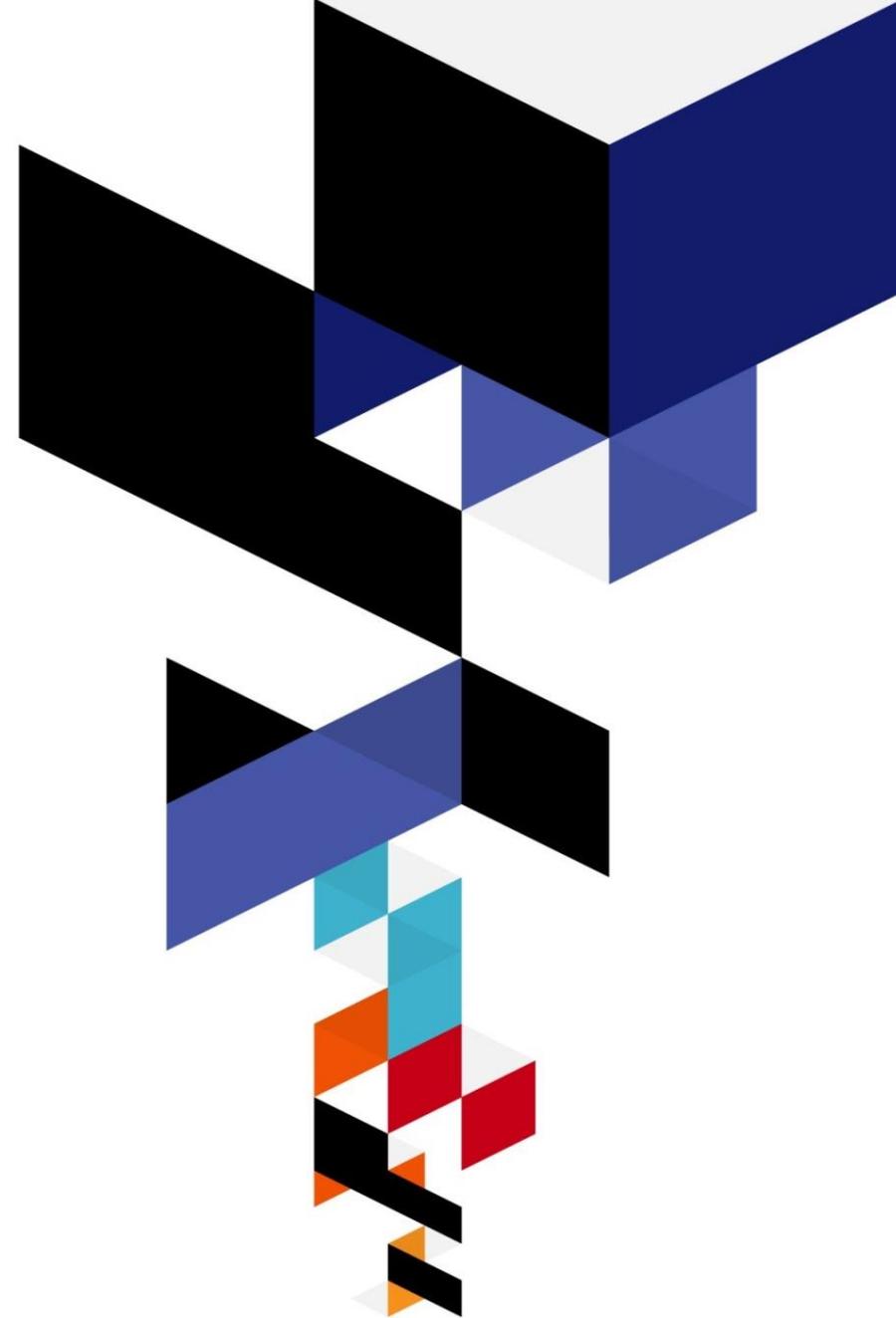


Profil des usagers satisfaits



3.8

Le logement



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Le logement se maintient au-dessus du niveau de satisfaction moyen mais reste en-dessous du niveau moyen concernant la bonne opinion

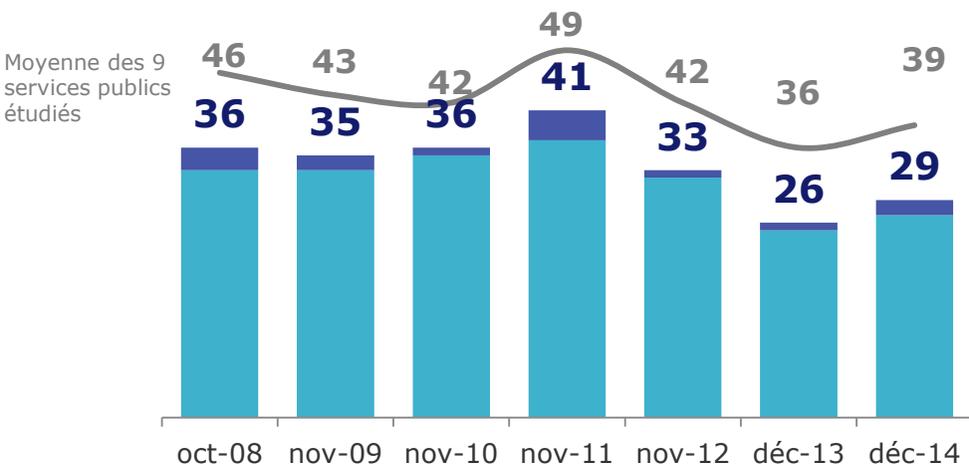
En %

ST Bonne opinion

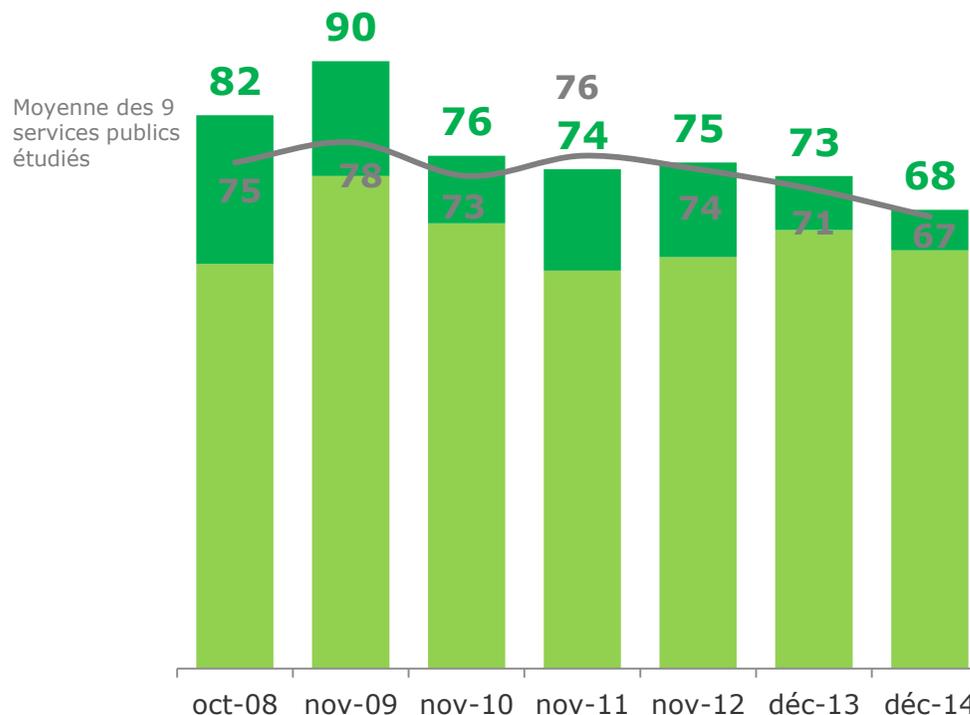
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2301)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LE LOGEMENT

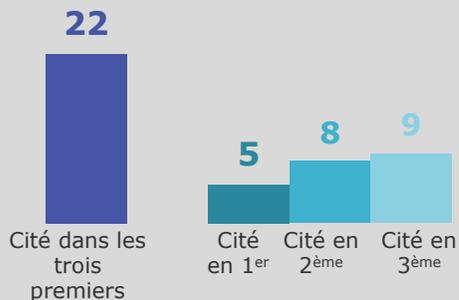


Base : Usagers (451)
 I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

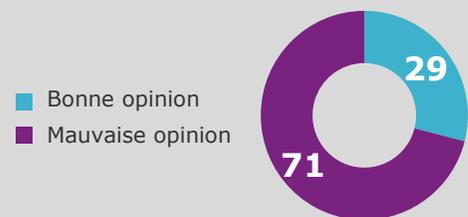
Synthèse - Logement

Ensemble

> **Importance 22** (30)
moyenne



> **Opinion 29** (39)

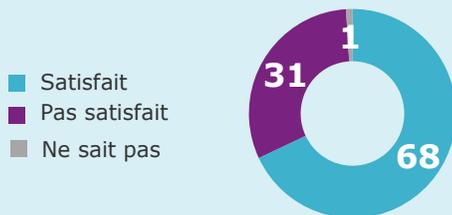


> **Attente prioritaire**

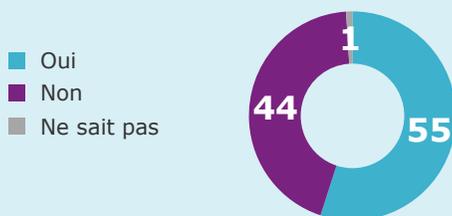


Usagers

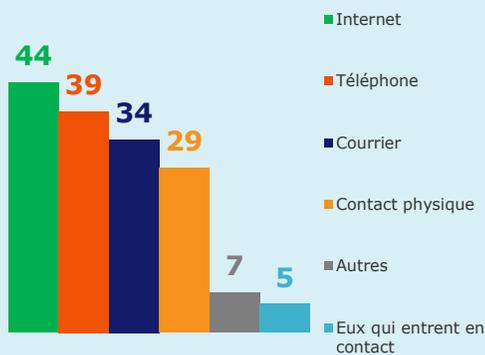
> **Satisfaction 68** (67)



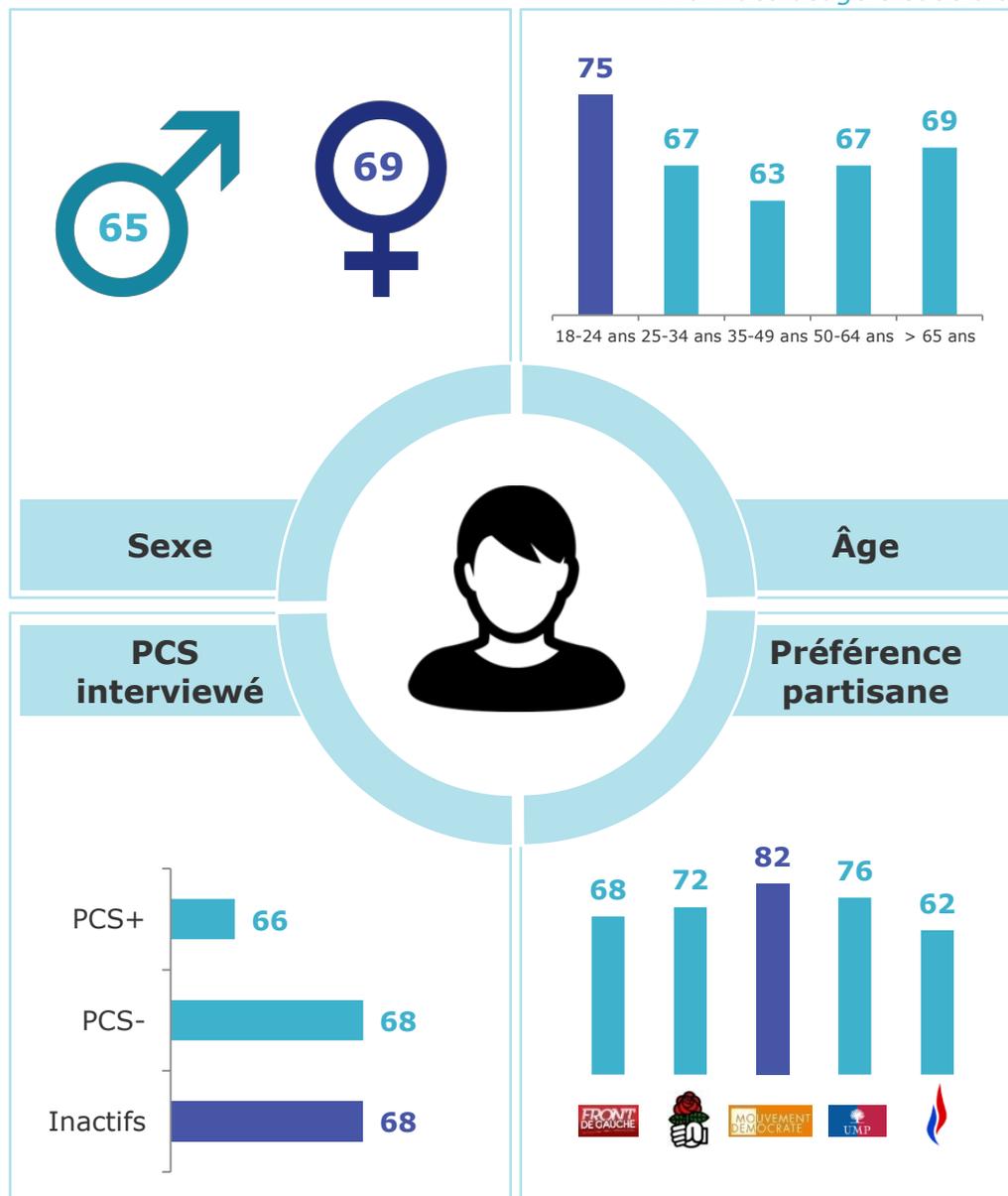
> **Economies 55** (59)



> **Mise en relation Internet 44**

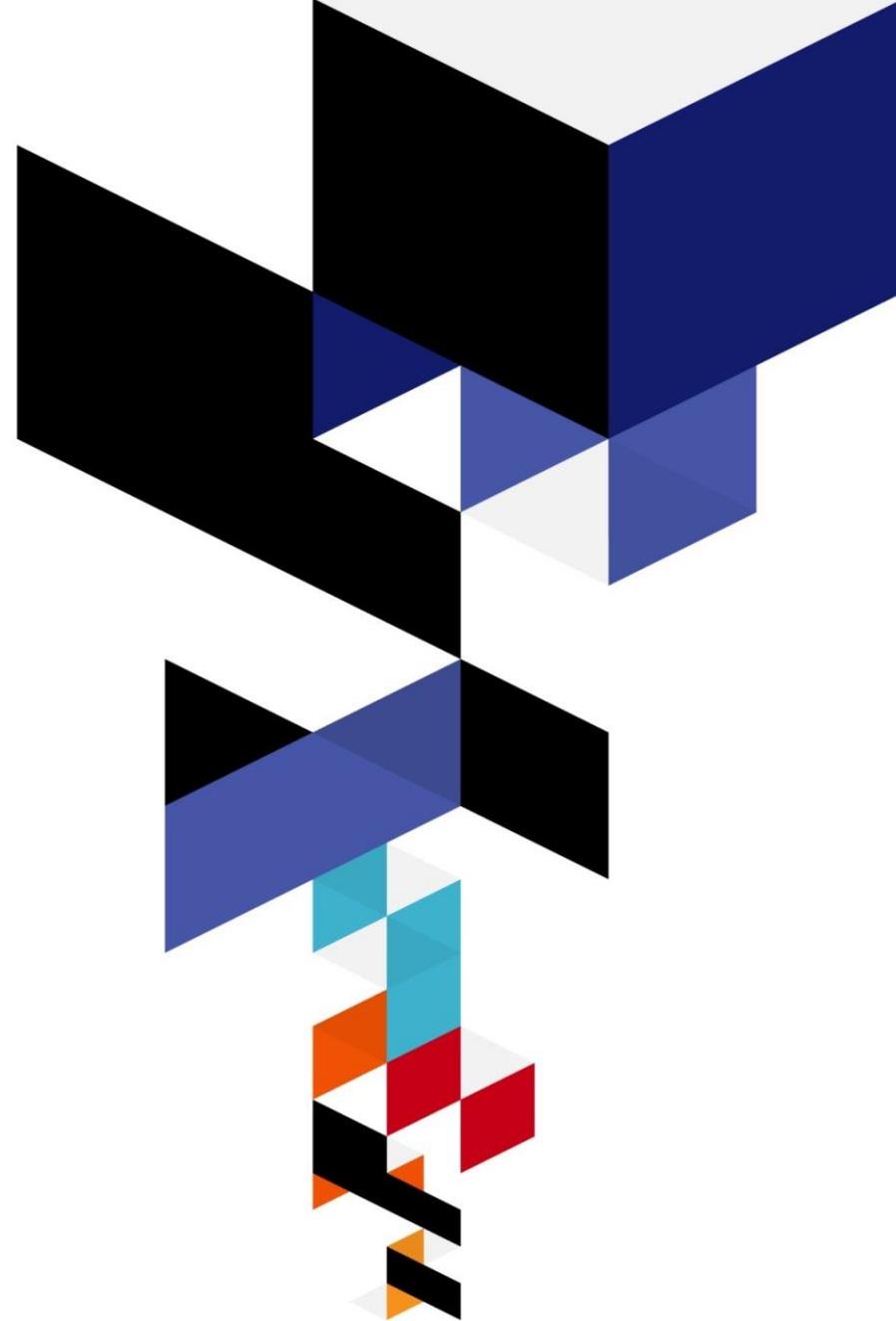
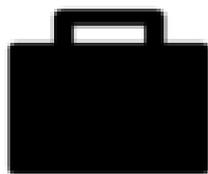


Profil des usagers satisfaits



3.9

L'emploi, la lutte contre le chômage



L'opinion des services relatifs à l'emploi continue sa chute, alors que la satisfaction des usagers ralentit la sienne

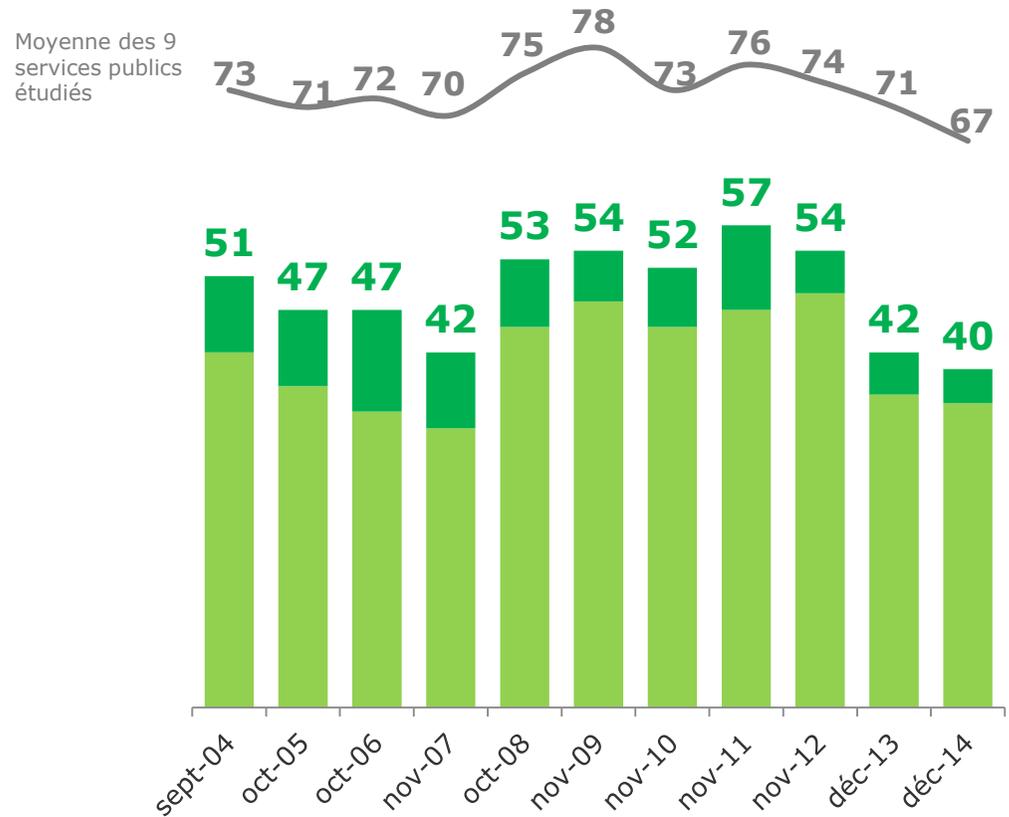
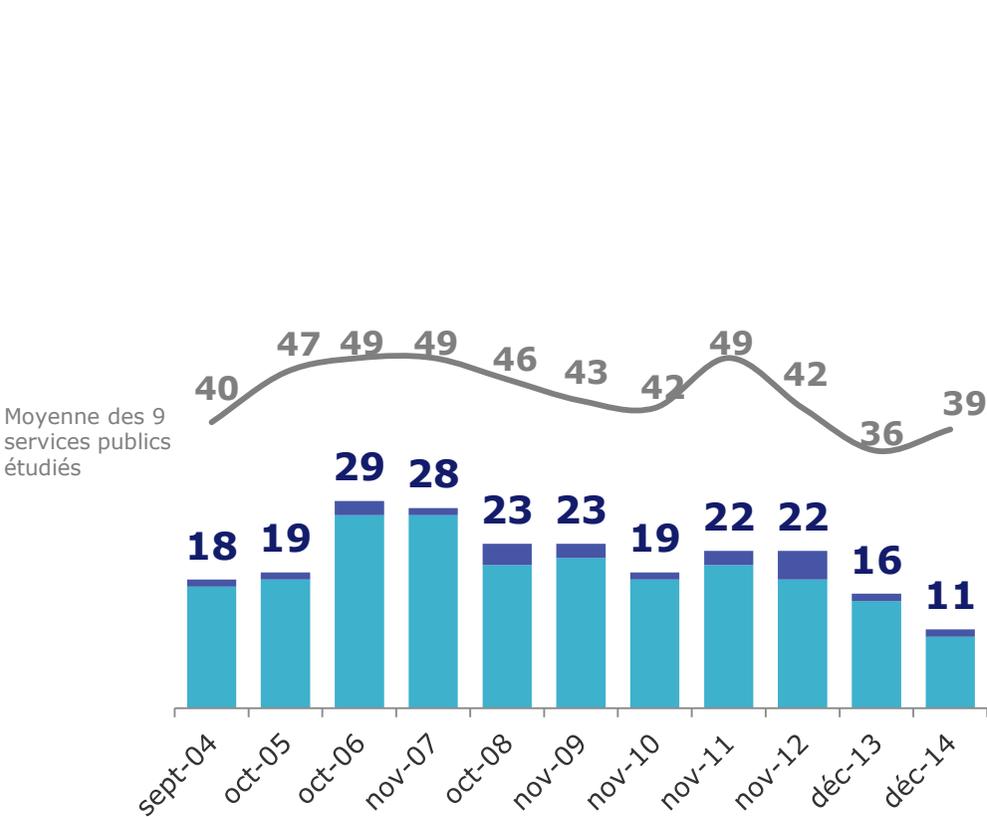
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2301)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'EMPLOI, LA LUTTE CONTRE LE CHÔMAGE

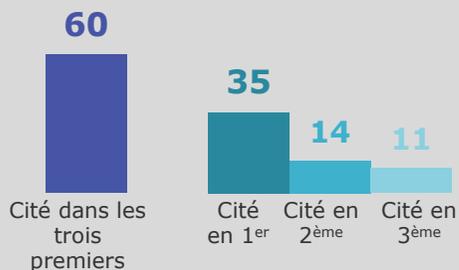
Base : Usagers (641)
 F2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?



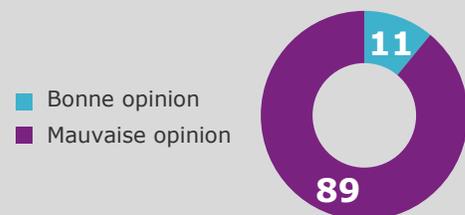
Synthèse - Emploi

Ensemble

> **Importance 60** (30) moyenne



> **Opinion 11** (39)



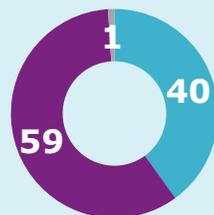
> **Attente prioritaire**



Usagers

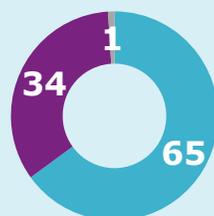
> **Satisfaction 40** (67)

■ Satisfait
■ Pas satisfait
■ Ne sait pas

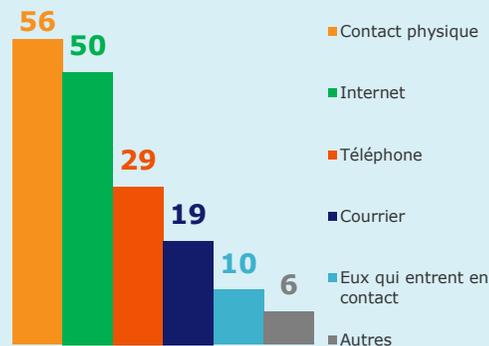


> **Economies 65** (59)

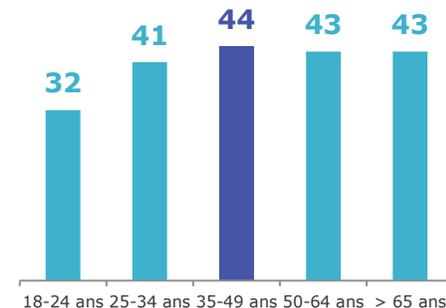
■ Oui
■ Non
■ Ne sait pas



> **Mise en relation**
Contact physique 56



Profil des usagers satisfaits

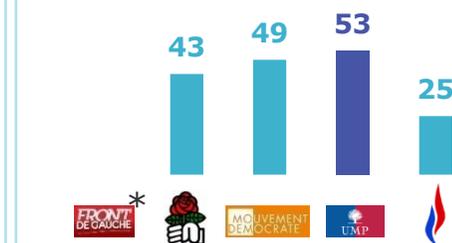
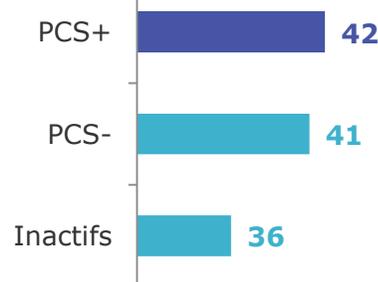


Sexe

Âge

PCS interviewé

Préférence partisane



*Base insuffisante

Merci

Emmanuel Rivière

Emmanuel.Riviere@tns-sofres.com
01 40 92 46 30

Clément Nicola

Clement.Nicola@tns-sofres.com
01 40 92 31 29

Zein Sawaya

Zein.Sawaya@tns-sofres.com
01 40 92 27 61

Mickael Blot

Mickael.Blot@tns-sofres.com
01 40 92 44 84

TNS Sofres | 138, Av. Marx Dormoy, 92129 Montrouge Cedex | 01 40 92 66 66 | www.tns-sofres.com



TNS Sofres
Baromètre Paul Delouvrier 2014

© TNS Décembre 2014

INSTITUT PAUL DELOUVRIER