



**BAROMETRE
BVA / L'Institut Paul DELOUVRIER
LE BAROMETRE
DES SERVICES PUBLICS**

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

- vague 13 -

**Décembre
2011**



Ce sondage est réalisé par



pour

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Publié dans

LesEchos
LE QUOTIDIEN DE L'ECONOMIE

et diffusé sur



le 14 décembre 2011

Vous pouvez télécharger les résultats complets du baromètre sur notre site

<http://www.bva.fr>

et sur le site de l'Institut Paul Delouvrier

<http://www.delouvrier.org>

Bva

SOMMAIRE

I.	METHODOLOGIE	3
II.	SYNTHESE	4
III.	L'ENSEMBLE DES FRANCAIS ET LES SERVICES PUBLICS	7
	Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique	8
	L'opinion des Français sur chacun des services publics	9
	Arbitrage entre service public et impôt	10
IV.	LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS	11
	Satisfaction des usagers sur les services publics	12
	Focus sur l'attente prioritaire	13
	Evolution de la satisfaction des usagers sur l'enjeu prioritaire	14
	Tableau comparatif	15
	<i>Opinion des Français / Satisfaction des usagers sur les services publics</i>	
	Performance comparée des services publics	16
	Modes de contact	17
V.	FOCUS PÔLE EMPLOI	19

I- METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'**Institut Paul Delouvrier, BVA** a interrogé par téléphone un échantillon de 1008 Français, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas en termes de sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Les usagers :

Des échantillons d'usagers ont été constitués pour chacun des services publics considérés par les Français comme les plus importants (et pour lesquels un usager pouvait être défini). Au total, 4656 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone et Internet. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 1 040 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 783 usagers de l'éducation nationale
- 644 usagers des établissements de santé publique
- 562 usagers des établissements de sécurité sociale
- 369 usagers de la police et de la gendarmerie
- 246 usagers du système judiciaire
- 648 usagers des services fiscaux
- 227 usagers des services d'aide au logement
- 137 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Le focus emploi :

● Cette année, avec le concours de la **DGME**, un échantillon important d'usagers de l'emploi a été interrogé afin de réaliser une analyse détaillée sur le domaine de l'emploi. Les questions complémentaires posées ainsi que les analyses statistiques réalisées s'inspirent des travaux menés par la DGME sur l'analyse de la satisfaction. L'ensemble de ces résultats et analyses approfondies donneront lieu à une communication ultérieure BVA-Institut Paul Delouvrier-DGME au début de l'année 2012.

Les personnes ont été interrogées du 28 octobre au 19 novembre 2011.

II- SYNTHÈSE

Opinion des Français

Globalement, le baromètre BVA/Institut Paul Delouvrier souligne depuis 2007 la régulière dégradation de l'opinion des Français à propos de l'action de l'Etat en matière de services publics. Cette dégradation a été particulièrement spectaculaire après la crise de l'automne 2008. Ainsi, en 2009 puis 2010, les niveaux observés ont atteint des records de faiblesse. Entre 2008 et 2010, on enregistrait les baisses les plus fortes sur la police (12 points), la fiscalité (8 points) et la santé (7 points).

Cette année a été marquée par une crise nouvelle majeure, celle de la dette publique qui a révélé l'impossibilité pour l'Etat de continuer à financer son action aux niveaux constatés dans le passé. Cette crise a atteint son paroxysme en octobre-novembre avec les turbulences grecques et la médiatisation de l'action menée par Mme Merkel M. Sarkozy. C'est à ce moment que se déroulait l'enquête de terrain de la présente vague.

Dans ce contexte exceptionnel, on observe une rupture très marquée quant au regard des Français sur leurs services publics et sur l'action de l'Etat :

- Un très net rebond de la satisfaction à l'égard de l'action de l'Etat avec un retour à des niveaux comparables à ceux d'avant la crise de 2008. Les « rattrapages » sont ainsi de 10 points sur la police et la santé, de 12 points sur la fiscalité et de 14 points sur la sécurité sociale. Il n'en demeure pas moins que l'opinion moyenne des Français reste médiocre avec seulement 50% d'opinions favorables.
- Un changement dans le triptyque de tête des attentes des Français. Si les trois habituelles priorités sont toujours les mêmes, les attentes concernant l'emploi ont baissé, et sont revenues à leur niveau d'avant la crise, tandis que celles concernant l'éducation se sont maintenues à leur niveau très élevé, et que celles sur la santé publique poursuivaient leur progression. Résultat l'éducation devient pour la première fois, une priorité aussi forte que l'emploi, tandis que la santé (3ème) atteint un niveau de priorité jamais observé.
- Les Français sont à nouveau soucieux de protéger leur pouvoir d'achat et réaffirme leur souhait, à 52% contre 44% en 2010, de diminuer les impôts quitte à réduire les prestations fournies par les services publics plutôt qu'à privilégier une amélioration des prestations fournies par les services publics quitte à augmenter les impôts.

Satisfaction des usagers

Concernant les usagers, 2011 se révèle aussi une année très particulière: si jusqu'alors les 9 principaux services publics abordés dans l'enquête étaient en moyenne jugés satisfaisants par une large majorité d'usagers, deux d'entre restaient systématiquement à la traîne : la justice et les services de l'emploi. Avec seulement 54% d'usagers satisfaits pour la justice et 52% pour l'emploi, ces deux services contribuaient à eux seuls à abaisser de 6 points le niveau de satisfaction globale des usagers. Sans ces deux services publics, ce niveau aurait été de 79% en 2010 (au lieu de 73%).

II- SYNTHESE

Or, cette année ces deux services enregistrent des progressions spectaculaires de 14 points pour la justice et de 5 points pour l'emploi. Avec 68% d'usagers satisfaits contre seulement 47% en 2006, la justice atteint un niveau désormais convenable de satisfaction globale de ses usagers. Les usagers sont beaucoup plus nombreux à être satisfaits de la rapidité de traitement des affaires (+ 28 points par rapport à 2010). On peut donc oser l'hypothèse que la si impopulaire réforme de la justice entreprise par Rachida Dati a pu finalement générer de la satisfaction aux usagers de ce service. De même, la réforme des organismes d'aide au retour à l'emploi consacrée par la création de Pôle Emploi a sans doute eu aussi un certain bénéfice pour les usagers. Avec 57% de satisfaction, ce service public est encore très largement perfectible mais a tout de même progressé de 10 points depuis 2006.

Pour Pôle Emploi surtout mais aussi pour les autres services publics, y compris les mieux notés par leurs usagers (santé publique, fiscalité, ou éducation), les marges de progression sont importantes et très bien identifiées s'agissant des attentes prioritaires des usagers. En effet, si la satisfaction globale des usagers est bonne, celle mesurée sur leurs attentes prioritaires à l'égard du service est nettement plus moyenne (60% contre 76%).

Les pics de frustration à ce sujet sont particulièrement nets pour Pôle Emploi, qui, malgré les assez bons résultats globaux évoqués plus haut, doit encore s'améliorer pour proposer des offres d'emploi adaptées au profil des chômeurs. De la même manière, les usagers du logement demandent plus de rapidité dans la finalisation de leurs dossiers (seulement 33% de satisfaction) tout comme les usagers de la justice demandeurs eux-aussi de plus de rapidité dans le jugement de leurs affaires (seulement 42% de satisfaction, mais en hausse de 28 points comme mentionné ci-dessus).

Focus sur l'emploi

L'analyse détaillée de notre focus sur les usagers de l'emploi, réalisé avec l'appui de la DGME, confirme que la prestation offerte par le service à ses usagers est sans doute meilleure que le niveau de satisfaction globale ne la reflète. Ainsi, les usagers actuellement en recherche – les chômeurs – depuis moins de 4 mois sont 68% à se déclarer satisfait du service qui leur est offert. La moyenne globale ne baisse que parce que les chômeurs en attente depuis plus d'un an sont, eux, majoritairement mécontents (46% de satisfaits).

Or, on peut émettre l'hypothèse que cette insatisfaction accrue s'explique par une certaine frustration quant à l'absence de résultats, plutôt que par une moindre qualité de la prestation qui leur serait offerte.

D'ailleurs, la satisfaction détaillée des chômeurs sur les différents critères d'évaluation du service montre une dichotomie très nette entre les jugements liés aux interlocuteurs, à l'accueil et aux éléments d'indemnisation, tous jugés largement satisfaisants (de 66% à 75% de satisfaction), et les éléments liés à l'accompagnement vers l'emploi (l'obligation de résultats du service), jugés nettement plus sévèrement (45% de satisfaction en moyenne).

Autre confirmation que la qualité des prestations apportées par les services de Pôle Emploi n'est pas si mauvaise, les usagers de Pôle Emploi ayant retrouvé un travail au moment de l'enquête sont 72% à déclarer qu'il correspond à ce qu'ils recherchaient.

Enfin, la proportion de chômeurs ayant suivi une formation est tout à fait conséquente (30%) et celle-ci génère une très forte satisfaction (83% de « satisfaits » dont la moitié de « très satisfaits »).

II- SYNTHÈSE

Conclusion

Les efforts de modernisation pour les services aux usagers semblent porter leurs fruits, surtout dans les services les plus mal notés jusqu'à présent surtout pour la justice et dans une moindre mesure pour l'emploi.

Réalisée dans un contexte exceptionnel, la présente vague marque une nette rupture dans le regard que portent les Français sur les services publics et il ne fait guère de doute qu'à quelques mois de l'élection présidentielle, certains de ces résultats devront nourrir le débat entre les candidats...

GAEL SLIMAN

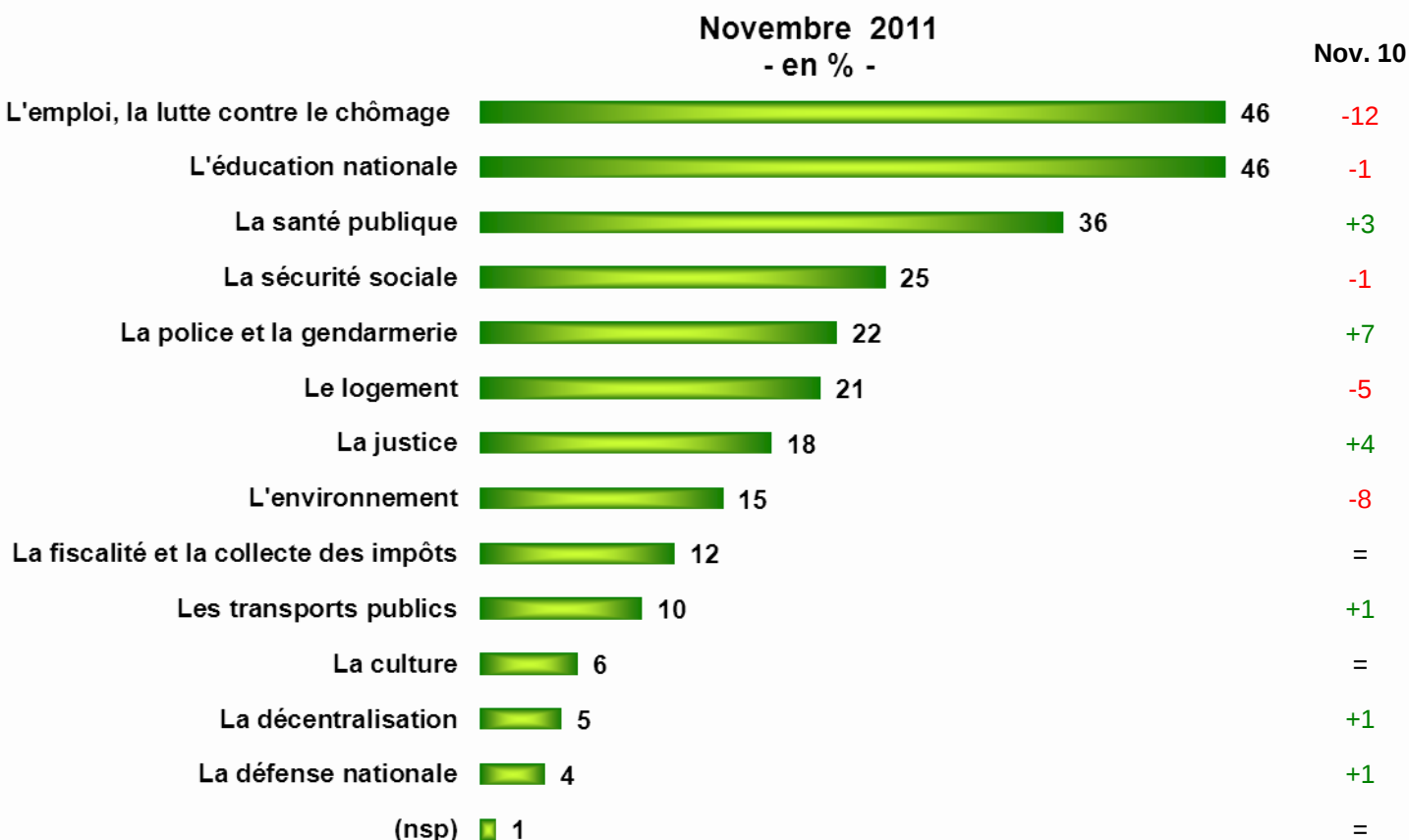
Directeur Général Adjoint de BVA



III. L'ensemble des Français et les services publics

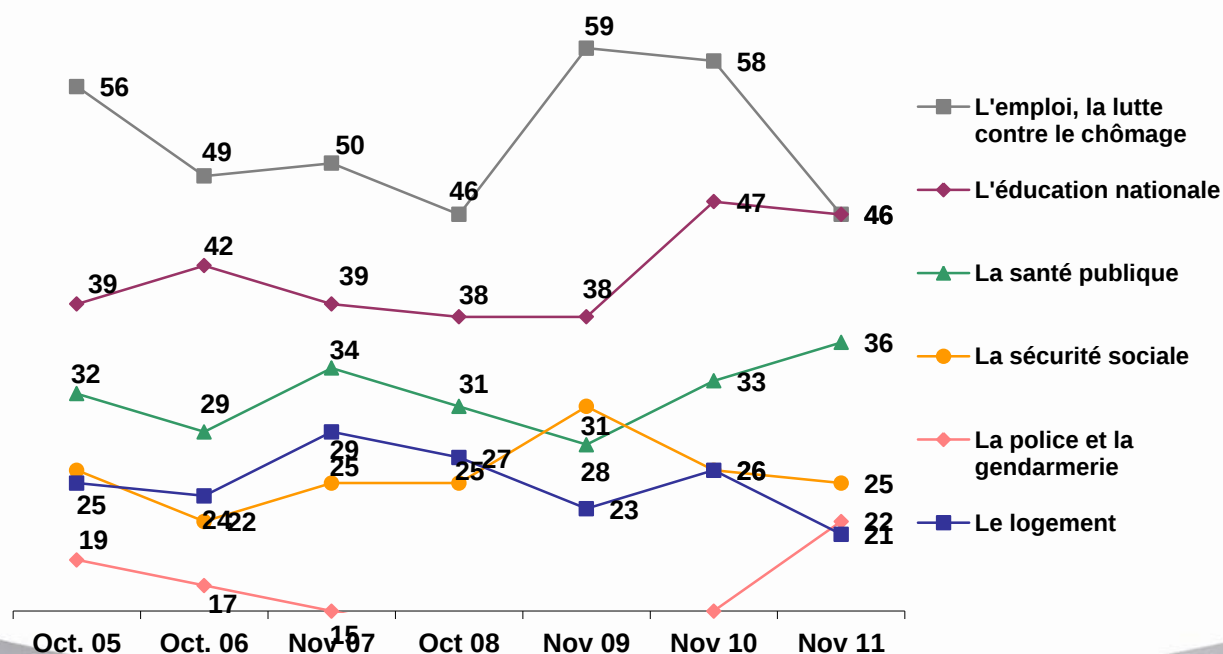
LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIERE D'ACTION PUBLIQUE

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



Historique des 6 premières attentes

(Résultats annuels des interviews de fin année)

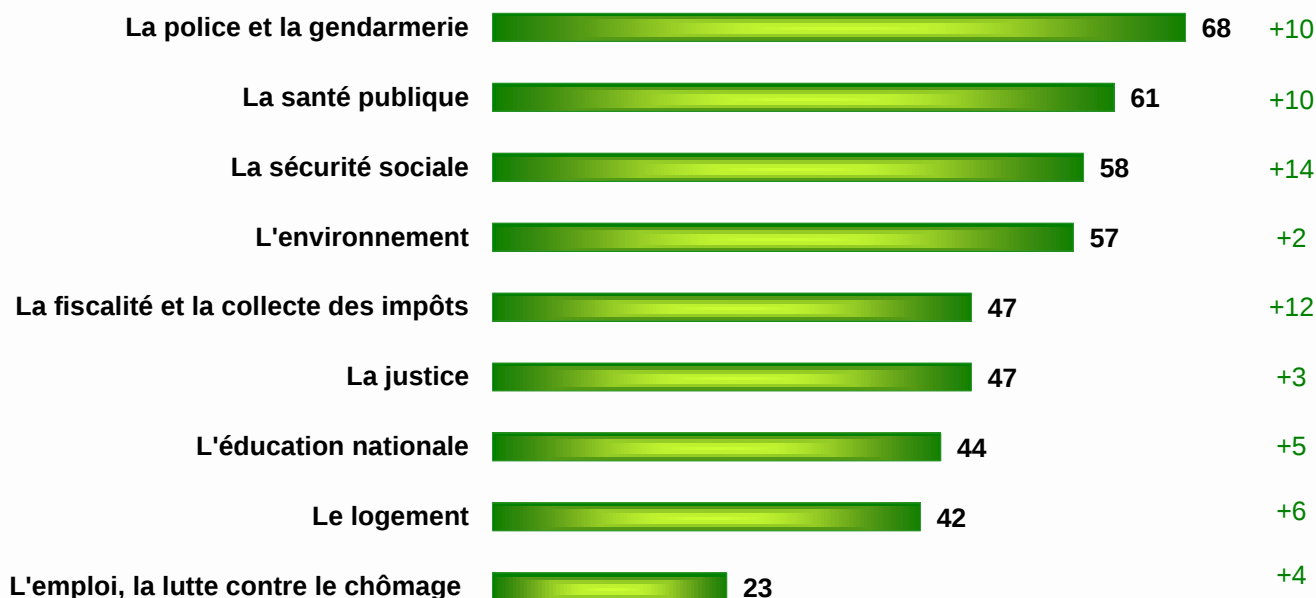


L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

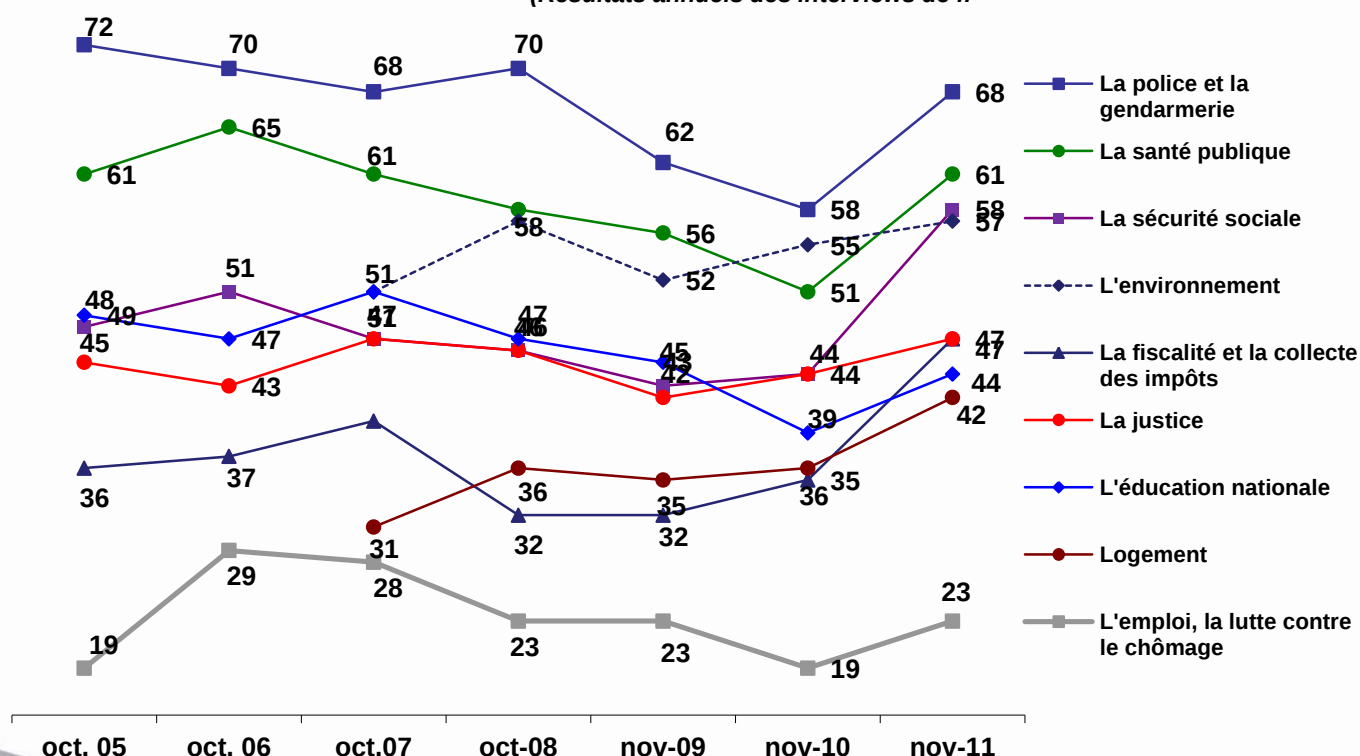
Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat

% BONNE OPINION

Nov. 10



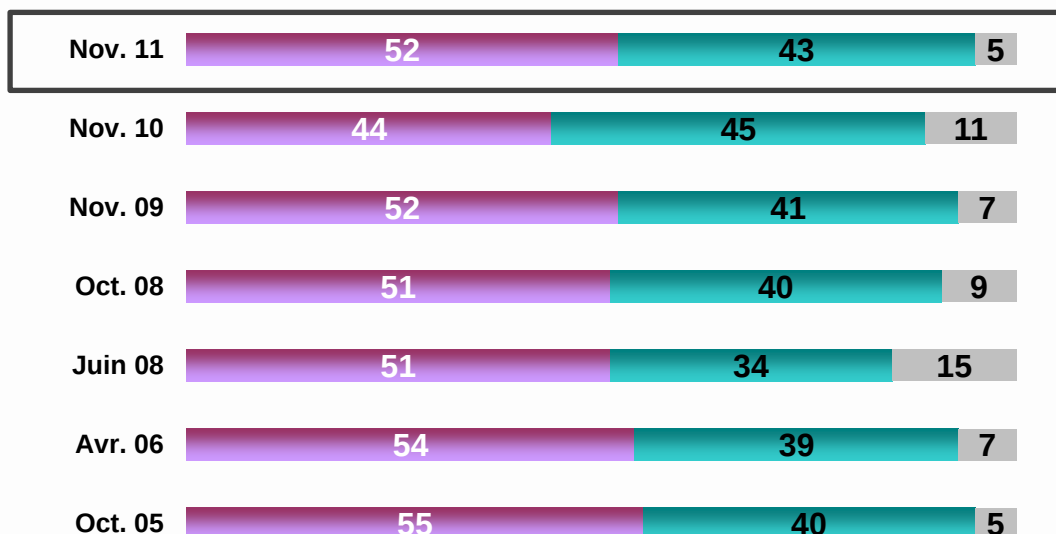
Historique - % Bonne opinion
(Résultats annuels des interviews de fi)



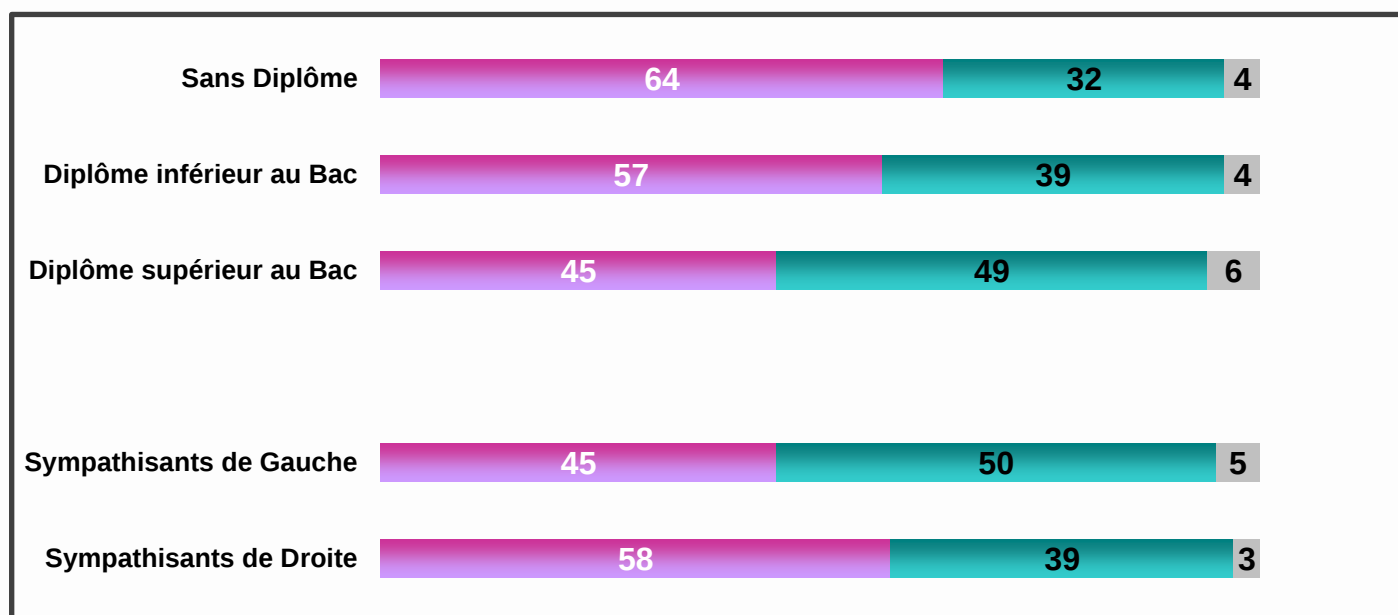
ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPÔT

S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous ?

- Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics
- Améliorer les prestations fournies par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts et des prélèvements



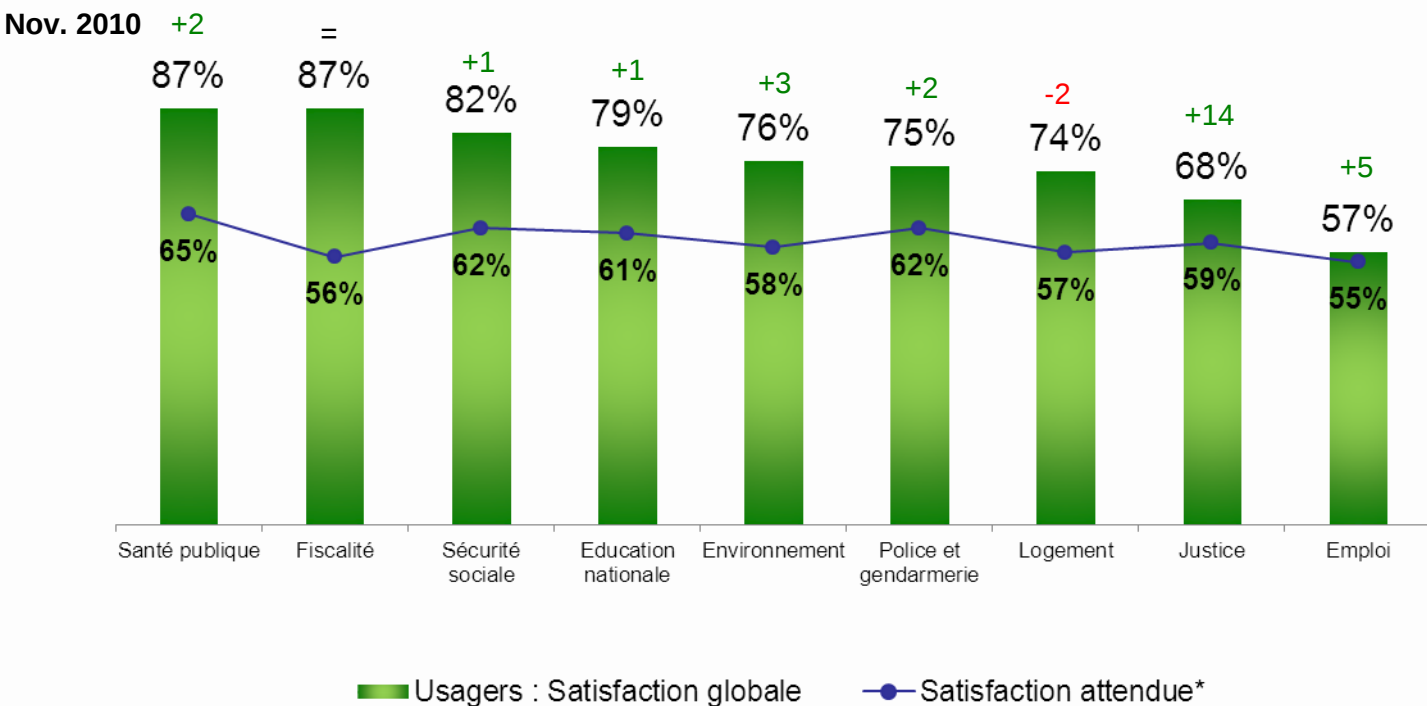
Focus différentes catégories de la population





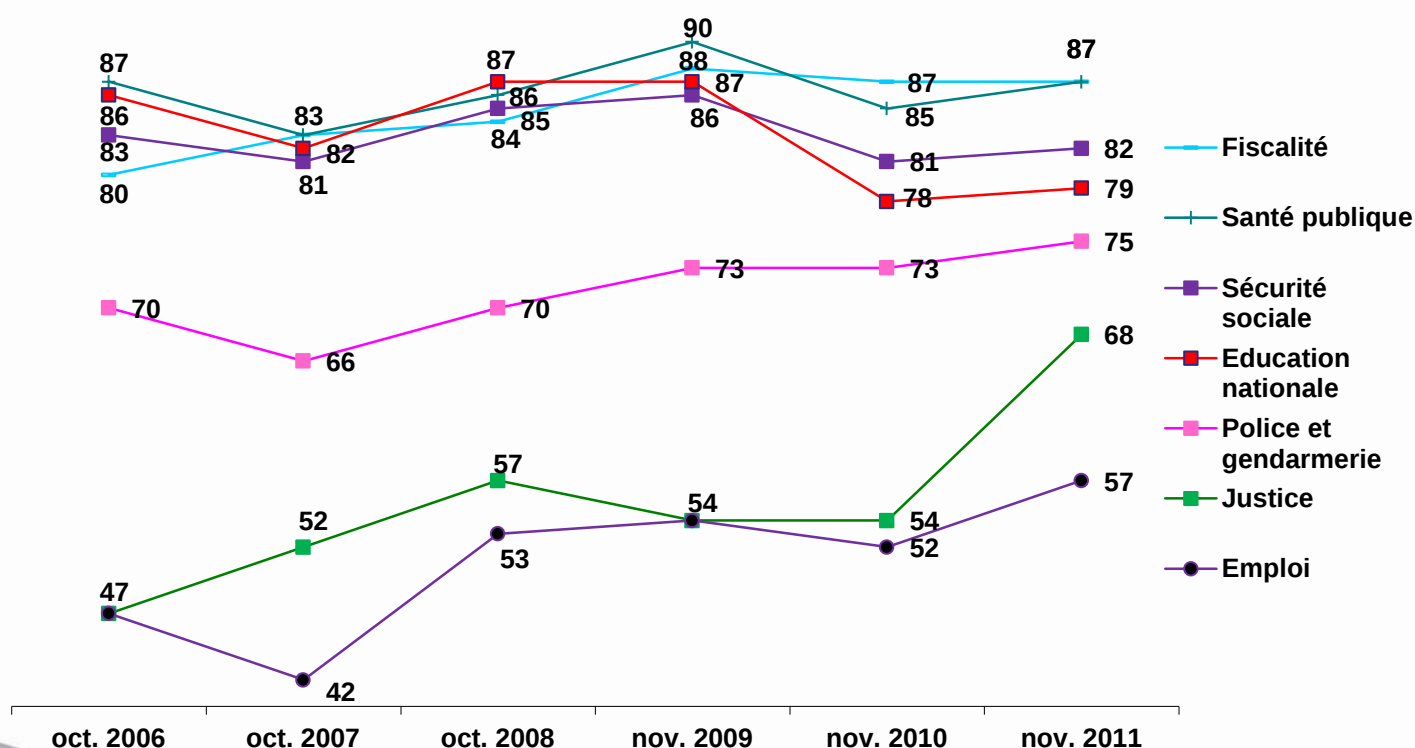
IV. Les usagers et leurs services publics

SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS



* Pourcentage à partir duquel un service public est considéré comme performant par les usagers

Historique % Satisfait
(Résultats annuels des interviews de fin année)



FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à nov. 10)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) ❶	Evolution sur un an (par rapport à nov. 10)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit ❷	Evolution sur un an (par rapport à nov. 10)
Santé publique : <i>La qualité des soins reçus</i>	36%	+6	90%	+5	74%	=
Fiscalité : <i>Les possibilités d'effectuer des démarches à distances (que ce soit par courrier, téléphone, sur internet)</i>	22%	+4	95%	+5	71%	-3
Sécurité sociale : <i>La rapidité des remboursements et des prestations</i>	22%	=	74%	+1	66%	+4
Education nationale : <i>Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances</i>	28%	-5	81%	+9	61%	+12
Police et gendarmerie : <i>La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement</i>	25%	+5	69%	+3	58%	+11
Emploi : <i>Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses</i>	26%	+4	33%	+4	43%	+1
Environnement : <i>La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les tris sélectifs, l'usage des transports en commun, l'économie de l'eau...</i>	34%	+6	63%	+9	58%	+17
Logement : <i>La rapidité dans la finalisation des dossiers</i>	19%	+8	33%	-15	55%	+16
Justice : <i>Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires</i>	25%	+6	42%	+28	52%	+15

Eléments explicatifs (exemple "santé publique") :

- ❶ Pourcentage d'usagers jugeant prioritaire "la qualité des soins reçus" et se montrant satisfaits à ce sujet.
- ❷ Pourcentage d'usagers satisfaits sur leur attente prioritaire que celle-ci porte sur la "qualité des soins reçus" ou un autre sujet

EVOLUTION DE LA SATISFACTION DES USAGERS SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

		Santé publique	Logement	Fiscalité	Education nationale	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Emploi	Moyenne globale
	Satisfaction globale du service	87%	74%	87%	79%	82%	76%	75%	68%	57%	76%
Rappel	Nov. 2010	85%	76%	87%	78%	81%	73%	73%	54%	52%	73%
	Nov. 2009	90%	90%	88%	87%	86%	82%	73%	54%	54%	78%
	Oct. 2008	86%	82%	84%	87%	85%	70%	70%	57%	53%	75%
	Nov. 2007	83%	86%	83%	82%	81%	72%	66%	52%	42%	72%
	Oct. 2006	87%	-	80%	86%	83%	-	70%	47%	47%	71%*
	Oct. 2005	82%	-	81%	80%	83%	-	67%	55%	47%	71%*
	Différence entre la satisfaction sur l'enjeu et la satisfaction globale	-13	-19	-16	-18	-16	-18	-17	-16	-14	-16
	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit	74%	55%	71%	61%	66%	58%	58%	52%	43%	60%
Rappel	Nov. 2010	74%	39%	74%	49%	62%	41%	47%	37%	42%	52%
	Nov. 2009	77%	51%	58%	51%	60%	38%	39%	37%	35%	50%
	Oct. 2008	76%	53%	72%	50%	62%	46%	55%	38%	39%	55%
	Nov. 2007	71%	27%	70%	47%	60%	32%	49%	28%	36%	47%
	Oct. 2006	74%	-	61%	49%	60%	-	46%	32%	39%	52%*
	Oct. 2005	77%	-	59%	46%	65%	-	49%	34%	38%	53%*
	Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité en nov. 2011	90%	33%	95%	81%	74%	63%	69%	42%	33%	64%
Rappel	Nov. 2010	85%	48%	90%	72%	73%	54%	66%	14%	29%	59%
	Nov. 2009	88%	55%	83%	73%	71%	59%	63%	5%	20%	57%
	Oct. 2008	87%	60%	83%	72%	72%	56%	73%	23%	31%	62%
	Nov. 2007	84%	48%	90%	67%	74%	54%	61%	14%	29%	60%*
	Oct. 2006	86%	-	76%	70%	60%	-	62%	23%	32%	58%*

*Moyenne hors logement et environnement

PERFORMANCE COMPARÉE DES SERVICES PUBLICS

Mapping comparant la satisfaction globale et la satisfaction sur l'attente prioritaire

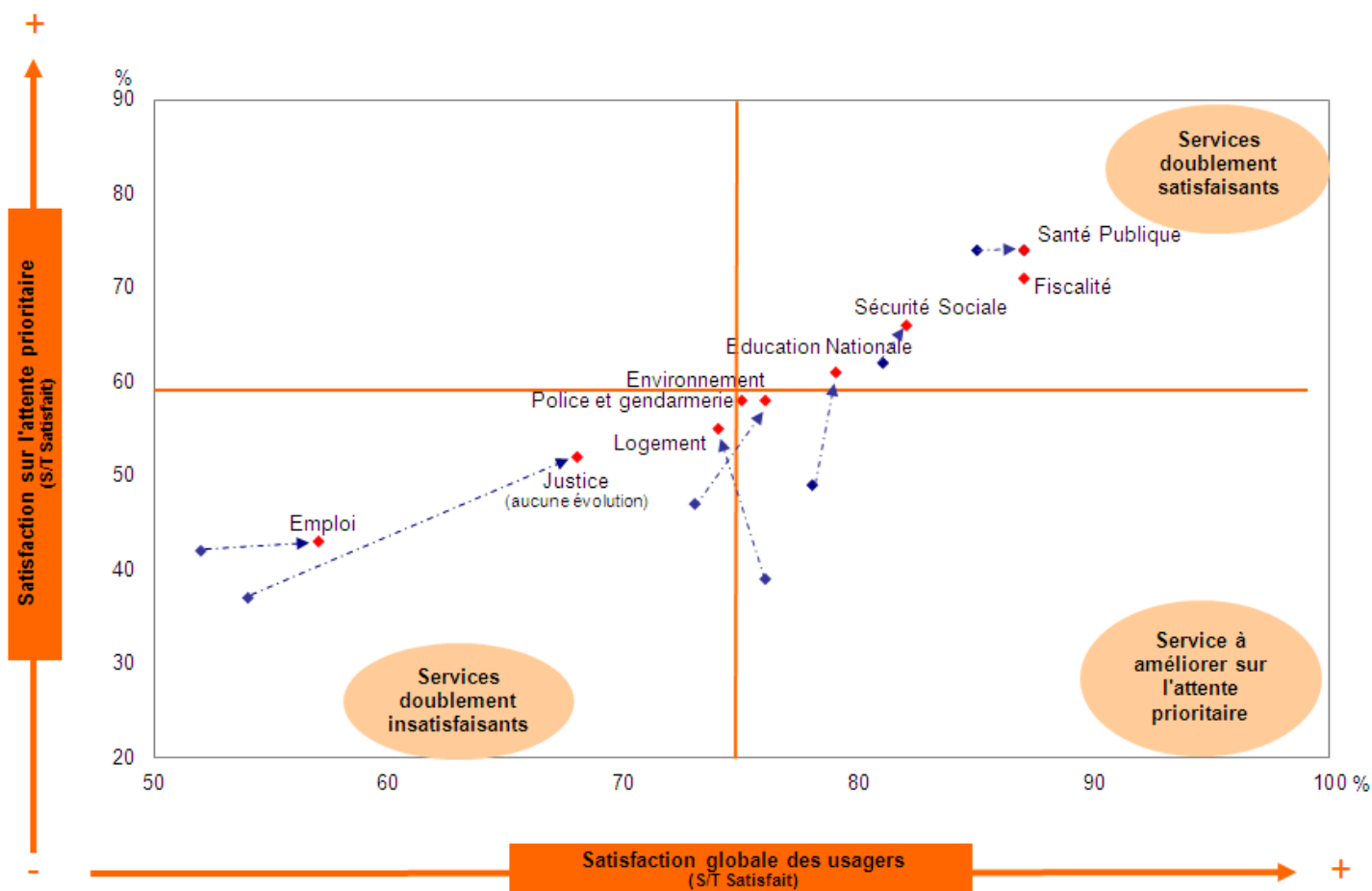


TABLEAU COMPARATIF

OPINION DES FRANÇAIS / SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

		Police et gendarmerie	Santé publique	Sécurité sociale	Environnement	Justice	Fiscalité	Education nationale	Logement	Emploi	Moyenne globale
	Français : Bonne opinion du service	68%	61%	58%	57%	47%	47%	44%	42%	23%	50%
Rappel	Nov 2010	58%	51%	44%	55%	44%	35%	39%	36%	19%	42%
	Nov 2009	62%	56%	43%	52%	42%	32%	45%	35%	23%	43%
	Oct. 2008	70%	58%	46%	57%	46%	32%	47%	36%	23%	46%
	Nov. 2007	68%	61%	47%	51%	47%	40%	51%	31%	28%	47%
	Oct. 2006	70%	65%	51%	-	43%	37%	47%	-	29%	49%*
	Oct. 2005	72%	61%	48%	-	45%	36%	49%	-	19%	47%*
		Police et gendarmerie	Santé publique	Sécurité sociale	Environnement	Justice	Fiscalité	Education nationale	Logement	Emploi	Moyenne globale
	Usagers : Satisfaction globale du service	75%	87%	82%	76%	68%	87%	79%	74%	57%	76%
Rappel	Nov 2010	73%	85%	81%	73%	54%	87%	78%	76%	52%	73%
	Nov 2009	73%	90%	86%	82%	54%	88%	87%	90%	54%	78%
	Oct. 2008	70%	86%	85%	70%	57%	84%	87%	82%	53%	75%
	Nov. 2007	66%	83%	81%	72%	52%	83%	82%	86%	42%	72%
	Oct. 2006	70%	87%	83%	-	47%	80%	86%	-	47%	71%*
	Oct. 2005	67%	82%	83%	-	55%	81%	80%	-	47%	71%*

*Moyenne hors logement et environnement

MODES DE CONTACT

Usagers se mettant en contact...		Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne globale
En se déplaçant, en face-à-face		79%	72%	69%	43%	47%	35%	69%	56%	48%	58%
Rappel	Nov. 2010	67%	74%	66%	50%	40%	29%	69%	57%	48%	56%
	Nov. 2009	75%	78%	66%	51%	44%	47%	77%	50%	50%	60%
	Oct. 2008	76%	74%	70%	43%	47%	51%	66%	52%	59%	60%
	Oct. 2007	77%	77%	71%	49%	45%	37%	69%	63%	41%	59%
	Oct. 2006	81%	78%	62%	-	46%	-	66%	58%	51%	63%*
Par Téléphone		38%	44%	51%	42%	47%	47%	55%	32%	43%	44%
Rappel	Nov. 2010	30%	39%	48%	46%	44%	38%	49%	26%	45%	41%
	Nov. 2009	44%	52%	63%	46%	49%	45%	44%	24%	53%	47%
	Oct. 2008	37%	42%	61%	47%	48%	21%	40%	22%	44%	40%
	Oct. 2007	49%	40%	66%	42%	49%	22%	45%	25%	35%	41%
	Oct. 2006	34%	30%	65%	-	46%	-	45%	26%	46%	42%*
Par courrier		23%	16%	14%	28%	32%	25%	5%	32%	27%	22%
Rappel	Nov. 2010	14%	19%	14%	29%	39%	21%	3%	35%	29%	23%
	Nov. 2009	22%	25%	5%	49%	45%	19%	6%	34%	35%	27%
	Oct. 2008	22%	19%	5%	27%	40%	21%	6%	37%	31%	23%
	Oct. 2007	21%	21%	6%	37%	40%	25%	4%	32%	48%	26%
	Oct. 2006	14%	24%	3%	-	40%	-	4%	38%	31%	22%*
Par Internet		54%	20%	15%	29%	27%	25%	4%	11%	29%	24%
Rappel	Nov. 2010	51%	26%	17%	38%	34%	42%	3%	15%	37%	29%
	Nov. 2009	55%	31%	6%	48%	40%	42%	4%	14%	37%	31%
	Oct. 2008	41%	19%	3%	30%	18%	41%	2%	13%	23%	21%
	Oct. 2007	37%	18%	4%	22%	20%	23%	6%	5%	23%	18%
	Oct. 2006	35%	10%	1%	-	12%	-	2%	5%	20%	12%*

*Moyenne hors logement et environnement

MODES DE CONTACT (suite)

PART D'UTILISATEURS D'INTERNET SUR LA GLOBALITÉ DES MODES DE CONTACT

		Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne globale
		28%	13%	10%	20%	18%	19%	3%	8%	20%	16%
Rappel	Nov. 2010	31%	16%	12%	23%	22%	32%	2%	11%	23%	19%
	Nov. 2009	28%	17%	4%	25%	22%	27%	3%	11%	21%	18%
	Oct. 2008	23%	12%	2%	20%	12%	31%	2%	10%	15%	14%
	Oct. 2007	20%	12%	3%	15%	13%	21%	5%	4%	16%	12%
	Oct. 2006	21%	7%	1%	-	8%	-	2%	4%	14%	8%*

*Moyenne hors logement et environnement



V. Focus Pôle Emploi

Avec l'appui de la DGME nous avons réalisé cette année un approfondissement spécifique sur l'emploi.

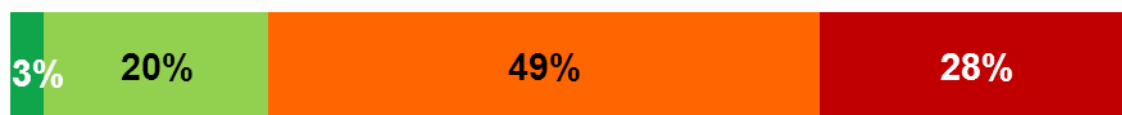
Pour cela un échantillon important d'utilisateurs de l'emploi a été interrogé (plus de 1000 utilisateurs) et des questions complémentaires ont été posées.

Enfin, des analyses statistiques sont réalisées s'inspirant des travaux menés par la DGME sur l'analyse de la satisfaction. L'ensemble de ces résultats et analyses approfondies donneront lieu à une communication ultérieure **BVA-Institut Paul Delouvrier-DGME** au début de l'année 2012.

OPINION ET SATISFACTION A L'EGARD DE PÔLE EMPLOI

OPINION DES FRANCAIS A L'EGARD DE L'ACTION DE L'ETAT SUR L'EMPLOI, LA LUTTE CONTRE LE CHOMAGE

S/T BONNE
OPINION



OPINION DES FRANCAIS A L'EGARD DE PÔLE EMPLOI

S/T BONNE
OPINION



■ Très bonne opinion ■ Une opinion plutôt bonne ■ Une opinion plutôt mauvaise
■ Très mauvaise opinion ■ (nsp)

SATISFACTION DE L'ACTION DE L'AGENCE D'AIDE A LA RECHERCHE D'EMPLOI

AUX USAGERS DU PÔLE EMPLOI*

S/T
SATISFAIT



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt mécontent ■ Très mécontent ■ (nsp)

* Usager de Pôle Emploi : personnes étant personnellement en contact avec Pôle Emploi

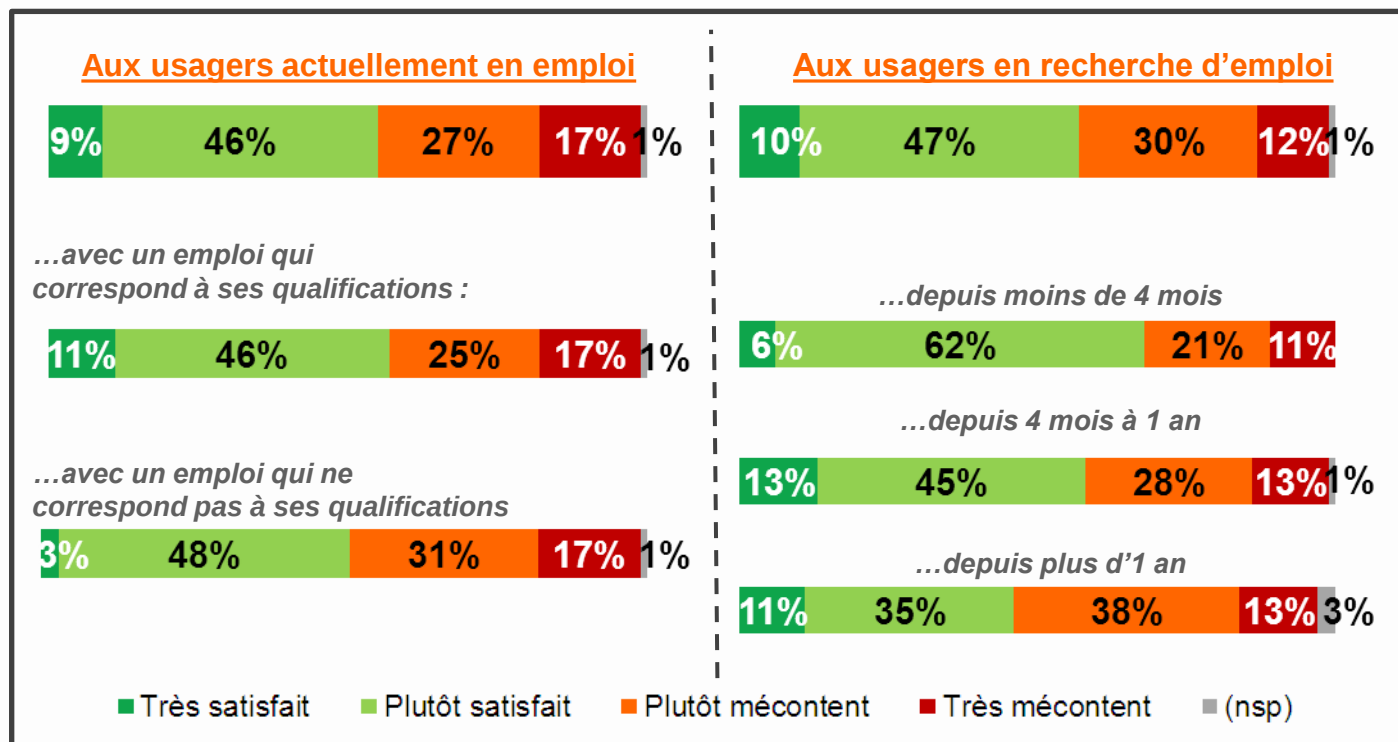
SATISFACTION DE L'ACTION DE L'AGENCE D'AIDE A LA RECHERCHE D'EMPLOI

Aux usagers du Pôle Emploi*

S/T
SATISFAIT



Focus différentes catégories de la population



Aux usagers du Pôle Emploi ayant un emploi*

L'emploi que vous avez correspond-il à ce que vous recherchiez ?



* Usager de Pôle Emploi : personnes étant personnellement en contact avec Pôle Emploi

SATISFACTION DÉTAILLÉE DE PÔLE EMPLOI

Vous personnellement, quel est votre satisfaction concernant le service qui vous a été fourni par Pôle Emploi en ce qui concerne...

	% S/T SATISFAIT
Les interlocuteurs	75
L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)	83
La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations	74
La compétence de votre (ou vos) interlocuteur(s)	69
L'accueil	67
Les horaires d'ouverture	76
L'aiguillage vers le bon interlocuteur	65
Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur	62
L'inscription et l'indemnisation	66
La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte	71
Les formalités d'inscription	68
La clarté des informations concernant votre indemnisation	65
Le délai d'indemnisation	59
Autres	55
Le traitement équitable dont vous bénéficiez par rapport à l'ensemble des demandeurs d'emploi	63
La durée de votre prise en charge par les allocations de chômage	53
Le montant des allocations chômage qui vous sont versées	49
L'accompagnement	45
Le bilan de vos compétences professionnelles	55
La qualité des informations concernant les secteurs qui recrutent dans votre domaine ou au niveau local	48
La capacité de votre interlocuteur à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous	47
L'accompagnement et le conseil pour mieux répondre à une offre d'emploi ou vous préparer à un entretien	46
L'accompagnement et le conseil dans votre recherche d'emploi	45
Le nombre de formations offertes ou de mesures d'accompagnements offertes et leur adéquation à votre profil	41
Le nombre d'offre d'emploi et leur adéquation à votre profil	34

SATISFACTION A L'EGARD DES FORMATIONS

FORMATIONS DES USAGERS DE PÔLE EMPLOI

S/T A FAIT UNE
FORMATION



30%

SATISFACTION A L'EGARD DES FORMATIONS

S/T
SATISFAIT

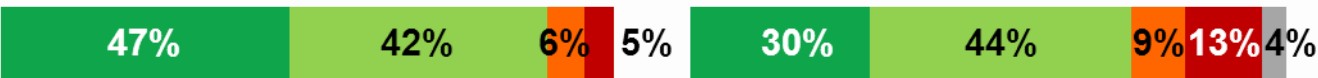


83%

Focus différentes catégories de la population

Aux usagers actuellement en emploi

Aux usagers en recherche d'emploi



Niveau de diplôme

