**Plan d’enregistrement - TN689 DGME Phase 2 - Data.asc**

V = NUM Q "Numéro d'inter"

F = Saisie(1-21)

V = SEED2 Q "SEED"

F = Saisie(22-41)

V = IDENTI Q "IDENTIFIANT"

F = Saisie(42-61)

V = CP Q "Code postal"

F = Saisie(62-71)

V = HABOK S(1-5) "Taille d'agglomération"

F = Saisie(72)

L = 1 - 5

 1 / Rural

 2 / Moins de 20 000

 3 / 20 000 à 99 000

 4 / 100 000 et +

 5 / Agglomération parisienne

V = DEPOK S "Département"

F = Saisie(73-77)

V = REGOK S(0-9) "Région"

F = Saisie(78)

L = 0 - 9

 0 / Non réponse

 1 / NORD

 2 / B.P. EST

 3 / B.P. OUEST

 4 / OUEST

 5 / SUD OUEST

 6 / MEDITERRANEE

 7 / CENTRE EST

 8 / EST

 9 / R. PARIS

V = Z1 S(1-2) "Z1. Sexe"

F = Saisie(79)

L = 1 - 2

 1 / Homme

 2 / Femme

V = Z2Q Q "Z2. Age en clair"

F = Saisie(80-89)

V = Z2 S(1-6) "Z2. Age"

F = Saisie(90)

L = 1 - 6

 1 / 15 - 17 ANS

 2 / 18 - 24 ANS

 3 / 25 - 34 ANS

 4 / 35 - 49 ANS

 5 / 50 - 64 ANS

 6 / 65 ANS ET PLUS

V = Z2T S(1-5) "Z2. Age"

F = Saisie(91)

L = 1 - 5

 1 / 15-24 ans

 2 / 25-34 ans

 3 / 35-49 ans

 4 / 50-64 ans

 5 / 65 ans et plus

V = Z3 S(1-10) "Z3. Situation de l'interviewé"

F = Saisie(92-93)

L = 1 - 10

 1 / Salarié du secteur privé

 2 / Salarié d’une entreprise publique ou nationale

 3 / Salarié du secteur public

 4 / A votre compte

 5 / A la recherche d’un premier emploi

 6 / A la recherche d’un emploi (vous avez déjà travaillé)

 7 / A la retraite

 8 / Au foyer

 9 / Elève ou étudiant

 10 / Dans une autre situation

V = Z3T S(1-6) "Z3. Statut de l'interviewé(e)"

F = Saisie(94)

L = 1 - 6

 1 / Salarié du secteur privé

 2 / Salarié du secteur public

 3 / A votre compte

 4 / A la recherche d'un emploi

 5 / A la retraite

 6 / Autre inactif

V = Z5 S(0-6) "Z5. Profession de l'interviewé sur 6 positions"

F = Saisie(95)

L = 0 - 6

 0 / Non réponse

 1 / AGRICULTEUR

 2 / ARTISAN, COMMERCANT, CHEF D'ENTREPRISE, PROF. LIBERAL PROFESSION INTELLECTUELLE SUP. CADRES SUP.

 3 / PROFESSION INTERMEDIAIRE, CADRES MOYENS

 4 / EMPLOYES, PERSONNEL DE SERVICE

 5 / OUVRIER

 6 / RETRAITE / AUTRE INACTIF

V = Z7T S(1-6) "Z7. Statut du chef de famille"

F = Saisie(96)

L = 1 - 6

 1 / Salarié du secteur privé

 2 / Salarié du secteur public

 3 / A votre compte

 4 / A la recherche d'un emploi

 5 / A la retraite

 6 / Autre inactif

V = Z8B S(0-6) "Z8b. Profession du chef de famille sur 6 positions"

F = Saisie(97)

L = 0 - 6

 0 / Non réponse

 1 / AGRICULTEUR

 2 / ARTISAN, COMMERCANT, CHEF D'ENTREPRISE, PROF. LIBERAL PROFESSION INTELLECTUELLE SUP. CADRES SUP.

 3 / PROFESSION INTERMEDIAIRE, CADRES MOYENS

 4 / EMPLOYES, PERSONNEL DE SERVICE

 5 / OUVRIER

 6 / RETRAITE / AUTRE INACTIF

V = Z8C S(0-7) "Z8c. Profession du chef de famille sur 7 positions"

F = Saisie(98)

L = 0 - 7

 0 / Non réponse

 1 / Indépendants chefs d entreprise

 2 / Cadres et professions intellectuelles supérieures

 3 / Professions intermédiaires

 4 / Employés

 5 / Ouvriers

 6 / Retraités

 7 / Autres inactifs

V = Z9T S(1-6) "Z9. Nombre de personne(s) au sein du foyer"

F = Saisie(99)

L = 1 - 6

 1 / 1 personne

 2 / 2 personnes

 3 / 3 personnes

 4 / 4 personnes

 5 / 5 personnes et plus

 6 / NSP

V = Z10T S(1-4) "Z10. Nombre d'enfant(s) de moins de 18 ans présent(s) au foyer"

F = Saisie(100)

L = 1 - 4

 1 / Aucun enfant

 2 / 1 enfant

 3 / 2 enfants

 4 / 3 enfants et plus

V = Z10A S(1-2) "Z10a. Enfant(s) âgé(s) de moins de 6 ans présent(s) au foyer"

F = Saisie(101)

L = 1 - 2

 1 / Oui

 2 / Non

V = Z10B S(1-2) "Z10b. Enfant(s) âgé(s) de 6 ans à 10 ans de présent(s) au foyer"

F = Saisie(102)

L = 1 - 2

 1 / Oui

 2 / Non

V = Z10C S(1-2) "Z10c. Enfant(s) âgé(s) de 11 ans à 14 ans de présent(s) au foyer"

F = Saisie(103)

L = 1 - 2

 1 / Oui

 2 / Non

V = Z10D S(1-2) "Z10d. Enfant(s) âgé(s) de 15 ans à 17 ans de présent(s) au foyer"

F = Saisie(104)

L = 1 - 2

 1 / Oui

 2 / Non

V = Z11B S(1-5) "Z11. Statut Marital"

F = Saisie(105)

L = 1 - 5

 1 / Marié ou pacsé

 2 / En couple

 3 / Célibataire

 4 / Veuf, séparé, divorcé

 5 / NSP / Refus

V = Z13 S(1-6) "Z13. Dernier diplôme"

F = Saisie(106)

L = 1 - 6

 1 / Aucun diplôme / Certificat d'Etudes primaire

 2 / BEPC - Brevet des collèges

 3 / CAP / BEP

 4 / BAC

 5 / BAC +2 et plus

 6 / Refus

V = Z14BIS S(1-3) "Z14bis. Êtes-vous vous-même bénéficiaire du RSA (Revenu de Solidarité Active) ?"

F = Saisie(107)

L = 1 - 3

 1 / Oui

 2 / Non

 3 / NSP

V = Z14T S(1-5) "Z14. Revenus mensuels nets du foyer"

F = Saisie(108)

L = 1 - 5

 1 / Moins de 1500 €

 2 / De 1 500 à 2 499 Euros

 3 / De 2 500 à 3 499 Euros

 4 / Plus de 3 500 Euros

 5 / NSP / Ne veut pas dire

V = Z15 S(1-5) "Z15. Habitudes Internet"

F = Saisie(109)

L = 1 - 5

 1 / Tous les jours ou presque

 2 / Au moins une fois par semaine

 3 / Moins d’une fois par semaine

 4 / Jamais ou presque

 5 / NSP

V = Q1[19] S(1-3)

F = Saisie(110 / Pas=1)

O =

 1 / 1. Avez-vous réalisé pour vous ou pour vos proches des démarches auprès de services publics liées à la vieillesse : aide à domicile, dossier de maison de retraite / établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, demande d'allocation APA, de

 2 / 2. Avez-vous connu depuis janvier 2009 une période sans emploi qui a nécessité de réaliser des démarches auprès de services publics : inscription à Pôle emploi (anciennement ANPE et ASSEDICS), allocation chômage, RSA, aides à la mobilité, aides à la reche

 3 / 3. Avez-vous fait des démarches auprès de services publics liées à la retraite : réception ou demande de relevé de carrière, demande d'informations auprès d'un organisme de retraite (CNAV, MSA, RSI SRE AGIRC / ARRCO CNRACL Ircantec, etc.), demande de liq

 4 / 4. Avez-vous fait des démarches auprès de services publics concernant votre logement en tant que locataire ou propriétaire : demande d'aides au logement APL, ALS, ou ALF, demande de logement social / HLM, déclarations préalables de travaux, permis de cons

 5 / 5. Avez-vous réalisé des démarches auprès de services publics dans le cadre d'études supérieures (inscription, demande de bourse…) ?

 6 / 6. Avez-vous un enfant scolarisé de moins de 18 ans ?

 7 / 7. (Aux jeunes de moins de 25 ans) Avez-vous été collégien ou lycéen ?

 8 / 8. Avez-vous fait établir pour vous ou l'un de vos proches des papiers d'identité en dehors du permis de conduire ou de la carte grise : Carte Nationale d'Identité, passeport, carte vitale, carte électorale, carte de séjour etc. ?

 9 / 9. Vous êtes-vous rendu dans un hôpital pour recevoir des soins pour vous-même ou pour un proche ?

 10 / 10. Avez-vous fait des démarches auprès de services publics concernant votre santé : déclaration CPAM, inscription à la CMU, remboursement des soins, rédaction d'un protocole de soin, déclaration d'arrêt maladie etc. ?

 11 / 1. Avez-vous déclaré et/ou payé des impôts : impôt sur le revenu, impôt sur les grandes fortunes (ISF), taxe d'habitation ou taxe foncière ?

 12 / 2. Avez-vous fait des démarches auprès de services publics liées à l'utilisation d'un véhicule : demande de certificat d'immatriculation, ex-carte grise) (demande initiale ou duplicata), achat de véhicule, vente de véhicule, inscription à l'examen du perm

 13 / 3. Au cours des deux dernières années, avez-vous été vous-même ou un de vos enfants victime d'un délit comme une agression, un vol, une dégradation, une escroquerie ou autre donnant suite à des démarches auprès de services publics : dépôt d'une plainte ou

 14 / 4. Avez-vous fait des démarches auprès de services publics liées à un déménagement ou à un changement de coordonnées : adresse, mail, téléphone, coordonnées bancaires ?

 15 / 5. Avez-vous réalisé des démarches auprès de services publics liées au décès d'un de vos proches : déclaration de décès, information des différents organismes publics, sollicitation d'aides financières, déclaration de succession, etc. ?

 16 / 6. Avez-vous fait des démarches administratives auprès de services publics liées à une union : célébration d'un mariage, d'un PACS, certificat de concubinage, première déclaration d'impôts, etc. ?

 17 / 7. Avez-vous fait des démarches auprès de services publics pour la naissance d'un enfant : déclaration de grossesse, déclaration de naissance, établissement de la filiation, inscription sur le livret de famille, remise de livret de famille, inscription en

 18 / 8. Avez-vous fait pour vous-même ou l'un de vos proches une demande d'aide en raison d'un handicap : demande d'allocation, aide à la scolarisation, aide à domicile, demande de cartes (invalidité, stationnement), prestation de compensation, orientation pro

 19 / 9. En tant que propriétaire ou locataire, avez-vous fait des démarches auprès de services publics qui participent à préserver l'environnement : demande de containers, de sacs pour déchets verts, demande d'aide à la construction écologique, demande d'aide

L = 1 - 3

 1 / Oui

 2 / Non

 3 / NSP

V = Q1A M(1-5) "1.1 Parmi la liste suivante, quel(s) impôt(s) avez-vous déclaré ou payé ne serait-ce qu’une fois au cours de ces 2 dernières années ?"

F = Saisie(129-133 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / L’impôt sur le revenu

 2 / L’impôt de solidarité sur la fortune (ISF)

 3 / La taxe d’habitation

 4 / La taxe foncière

 5 / Rien de tout cela

V = Q1B S(1-5) "1.2 Les démarches auprès de services publics que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?"

F = Saisie(134)

L = 1 - 5

 1 / Très simples

 2 / Assez simples

 3 / Assez compliquées

 4 / Très compliquées

 5 / NSP

V = Q1C M(1-9) "1.3 Dans le cadre du paiement de vos impôts, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement ?"

F = Saisie(135-143 / parRang)

L = 1 - 9

 1 / Un Centre des finances publiques (nouveau centre regroupant le Cendre des Impôts + Trésor Public)

 2 / Le Centre des Impôts (CDI)

 3 / Le Trésor Public (TP)

 4 / Autres

 5 / Aucun

 6 / NSP

 7 / Mairie

 8 / Mutuelle / Retraite/RSI

 9 / Urssaff

V = Q1CS S(1-9) "1.3 Dans le cadre du paiement de vos impôts, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ? (Aléa)"

F = Saisie(144)

L = 1 - 9

 1 / Un Centre des finances publiques (nouveau centre regroupant le Cendre des Impôts + Trésor Public)

 2 / Le Centre des Impôts (CDI)

 3 / Le Trésor Public (TP)

 4 / Autres

 5 / Aucun

 6 / NSP

 7 / Mairie

 8 / Mutuelle / Retraite/RSI

 9 / Urssaff

V = Q1D M(1-5) "1.4 Ces contacts ont-ils eu lieu…"

F = Saisie(145-149 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / … en vous déplaçant sur place

 2 / … par courrier

 3 / … par téléphone

 4 / … par Internet

 5 / NSP

V = Q1E S(0-99) "1.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec ... Merci de me donner une note entre 1 et 10"

F = Saisie(150-151)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q1ET2 S(1-6) "1.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(152)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q1ET S(1-6) "1.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(153)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q1F[5] S(0-99) "1.6 Parlons de l’accès à l’information avant d’entrer en contact avec ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(154-155 / Pas=2)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q1FT2[5] S(1-6) "1.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(164 / Pas=1)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q1FT[5] S(1-6) "1.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(169 / Pas=1)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q1G[7] S(0-99) "1.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(174-175 / Pas=2)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q1GT2[7] S(1-6) "1.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(188 / Pas=1)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q1GT[7] S(1-6) "1.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(195 / Pas=1)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q1H[6] S(0-99) "1.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(202-203 / Pas=2)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q1HT2[6] S(1-6) "1.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(214 / Pas=1)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q1HT[6] S(1-6) "1.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(220 / Pas=1)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q1K[2] Q "1.11 Combien avez-vous dû effectuer de ?"

F = Saisie(226-235 / Pas=10)

O =

 1 / Déplacements

 2 / Appels téléphoniques

V = Q1KT[2] S(1-7) "1.11 Combien avez-vous dû effectuer de"

F = Saisie(246 / Pas=1)

O =

 1 / Déplacements

 2 / Appels téléphoniques

L = 1 - 7

 1 / Aucun

 2 / 1

 3 / 2

 4 / "Entre 3 et 5 "

 5 / Plus de 5

 6 / Non concerné

 7 / NSP

V = Q2A M(1-9) "2.1 Parmi les situations suivantes, lesquelles correspondent à la votre. Au cours de ces 2 dernières années, vous avez…"

F = Saisie(248-256 / parRang)

L = 1 - 9

 1 / Fait une inscription à l’examen du permis de conduire

 2 / Acheté un véhicule

 3 / Demandé un certificat d’immatriculation, ex-carte grise (demande initiale ou duplicata)

 4 / Payé une amende

 5 / Consulté le nombre de points affectés à votre permis de conduire

 6 / Contesté une infraction

 7 / Fait une inscription un stage de récupération de points

 8 / Vendu un véhicule

 9 / Rien de tout cela

V = Q2B S(1-5) "2.2 Les démarches auprès de services publics que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?"

F = Saisie(257)

L = 1 - 5

 1 / Très simples

 2 / Assez simples

 3 / Assez compliquées

 4 / Très compliquées

 5 / NSP

V = Q2C M(1-9) "2.3 Dans le cadre de vos démarches liées à l’utilisation d’un véhicule, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ?"

F = Saisie(258-266 / parRang)

L = 1 - 9

 1 / La Préfecture ou Sous-préfecture

 2 / Le Trésor Public

 3 / Le Centre National de Traitement

 4 / Le Ministère de la Justice

 5 / Autres

 6 / Aucun

 7 / NSP

 8 / Mairie

 9 / Police / Gendarmerie

V = Q2CS S(1-9) "2.3 Dans le cadre de vos démarches liées à l’utilisation d’un véhicule, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ? (Alea)"

F = Saisie(267)

L = 1 - 9

 1 / La Préfecture ou Sous-préfecture

 2 / Le Trésor Public

 3 / Le Centre National de Traitement

 4 / Le Ministère de la Justice

 5 / Autres

 6 / Aucun

 7 / NSP

 8 / Mairie

 9 / Police / Gendarmerie

V = Q2D M(1-5) "2.4 Ces contacts ont-ils eu lieu…"

F = Saisie(268-272 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / … en vous déplaçant sur place

 2 / … par courrier

 3 / … par téléphone

 4 / … par Internet

 5 / NSP

V = Q2E S(0-99) "2.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec ... Merci de me donner une note entre 1 et 10"

F = Saisie(273-274)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q2ET2 S(1-6) "2.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(275)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q2ET S(1-6) "2.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(276)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q2F[5] S(0-99) "2.6 Parlons de l’accès à l’information avant d’entrer en contact avec ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ...Merci de me donner une note entre 1 et 10"

F = Saisie(277-278 / Pas=2)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q2FT2[5] S(1-6) "2.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(287 / Pas=1)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q2FT[5] S(1-6) "2.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(292 / Pas=1)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q2G[7] S(0-99) "2.7 Et concernant l'accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(297-298 / Pas=2)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q2GT2[7] S(1-6) "2.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(311 / Pas=1)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q2GT[7] S(1-6) "2.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(318 / Pas=1)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q2H[6] S(0-99) "2.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(325-326 / Pas=2)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q2HT2[6] S(1-6) "2.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(337 / Pas=1)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q2HT[6] S(1-6) "2.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(343 / Pas=1)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q2K[2] Q "2.11 Combien avez-vous dû effectuer de ?"

F = Saisie(349-358 / Pas=10)

O =

 1 / Déplacements

 2 / Appels téléphoniques

V = Q2KT[2] S(1-7) "2.11 Combien avez-vous dû effectuer de"

F = Saisie(369 / Pas=1)

O =

 1 / Déplacements

 2 / Appels téléphoniques

L = 1 - 7

 1 / Aucun

 2 / 1

 3 / 2

 4 / "Entre 3 et 5 "

 5 / Plus de 5

 6 / Non concerné

 7 / NSP

V = Q3A M(1-7) "3.1 Pouvez-vous me préciser de quels délits vous ou votre enfant avez été victime ?"

F = Saisie(371-377 / parRang)

L = 1 - 7

 1 / Un vol

 2 / Un cambriolage

 3 / Une dégradation

 4 / Une insulte

 5 / Une agression physique

 6 / Une escroquerie

 7 / Rien de tout cela

V = Q3B S(1-5) "3.2 Les démarches auprès de services publics que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?"

F = Saisie(378)

L = 1 - 5

 1 / Très simples

 2 / Assez simples

 3 / Assez compliquées

 4 / Très compliquées

 5 / NSP

V = Q3C M(1-12) "3.3. Dans le cadre de vos démarches suite à ce délit, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ?"

F = Saisie(379-390 / parRang)

L = 1 - 12

 1 / L’hôpital

 2 / Le commissariat

 3 / La gendarmerie

 4 / Le tribunal

 5 / Autres

 6 / Aucun

 7 / NSP

 8 / Mairie

 9 / Assurance

 10 / Banque

 11 / Préfecture /sous préfecture /Conseil Général

 12 / Cohésion Sociale

V = Q3CS S(1-12) "3.3. Dans le cadre de vos démarches suite à ce délit, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ? (Alea)"

F = Saisie(391-392)

L = 1 - 12

 1 / L’hôpital

 2 / Le commissariat

 3 / La gendarmerie

 4 / Le tribunal

 5 / Autres

 6 / Aucun

 7 / NSP

 8 / Mairie

 9 / Assurance

 10 / Banque

 11 / Préfecture /sous préfecture /Conseil Général

 12 / Cohésion Sociale

V = Q3D M(1-5) "3.4 Ces contacts ont-ils eu lieu…"

F = Saisie(393-397 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / … en vous déplaçant sur place

 2 / … par courrier

 3 / … par téléphone

 4 / … par Internet

 5 / NSP

V = Q3E S(0-99) "3.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec ... ? Merci de me donner une note entre 1 et 10"

F = Saisie(398-399)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q3ET2 S(1-6) "3.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(400)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q3ET S(1-6) "3.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(401)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q4A M(1-4) "4.1 Plus précisément avez-vous au cours des deux dernières années ..."

F = Saisie(402-405 / parRang)

L = 1 - 4

 1 / Changé de coordonnées postales (suite à un déménagement)

 2 / Changé de coordonnées téléphoniques

 3 / Changé de coordonnées bancaires

 4 / Rien de tout cela

V = Q4ABIS S(1-3) "4.1bis Pour votre changement de coordonnées, avez-vous utilisé le site mon.Service-Public.fr ?"

F = Saisie(406)

L = 1 - 3

 1 / Oui

 2 / Non

 3 / NSP

V = Q4B S(1-5) "4.2. Les démarches auprès de services publics que vous avez dû faire pour votre changement de coordonnées ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?"

F = Saisie(407)

L = 1 - 5

 1 / Très simples

 2 / Assez simples

 3 / Assez compliquées

 4 / Très compliquées

 5 / NSP

V = Q4C M(1-13) "4.3 Dans le cadre de vos démarches liées à votre déménagement ou à votre changement de coordonnées, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ?"

F = Saisie(408-420 / parRang)

L = 1 - 13

 1 / Assurance maladie

 2 / Pôle emploi

 3 / Caisse d’allocations familiales

 4 / Bureau du service national

 5 / Service des impôts

 6 / Caisses de retraite (Mutualité sociale agricole, etc.)

 7 / Mairie du nouveau lieu de domicile

 8 / La Préfecture

 9 / Autres

 10 / Aucun de ces services directement

 11 / NSP

 12 / EDF

 13 / Poste

V = Q4CS S(1-13) "4.3 Dans le cadre de vos démarches liées à votre déménagement ou à votre changement de coordonnées, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ? (Alea)"

F = Saisie(421-422)

L = 1 - 13

 1 / Assurance maladie

 2 / Pôle emploi

 3 / Caisse d’allocations familiales

 4 / Bureau du service national

 5 / Service des impôts

 6 / Caisses de retraite (Mutualité sociale agricole, etc.)

 7 / Mairie du nouveau lieu de domicile

 8 / La Préfecture

 9 / Autres

 10 / Aucun de ces services directement

 11 / NSP

 12 / EDF

 13 / Poste

V = Q4D M(1-5) "4.4 Ces contacts ont-ils eu lieu…"

F = Saisie(423-427 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / … en vous déplaçant sur place

 2 / … par courrier

 3 / … par téléphone

 4 / … par Internet

 5 / NSP

V = Q4E S(0-99) "4.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec ... Merci de me donner une note entre 1 et 10:"

F = Saisie(428-429)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q4ET2 S(1-6) "4.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(430)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q4ET S(1-6) "4.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(431)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q5A M(1-6) "5.1 Parmi les démarches suivantes, lesquelles avez-vous effectué au cours des 2 dernières années?"

F = Saisie(432-437 / parRang)

L = 1 - 6

 1 / La déclaration de décès

 2 / Les déclarations/autorisations nécessaires à l’organisation des obsèques (autorisation d’inhumer, transport de corps, etc)

 3 / L’information du décès auprès d’organismes publics (Cnaf, Caisses de retraite, CNAM)

 4 / La sollicitation d’une aides/allocations (pension de reversion, allocation veuvage, etc.)

 5 / La déclaration de succession et autres démarches fiscales

 6 / Rien de tout cela

V = Q5B S(1-5) "5.2 Les démarches administratives que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?"

F = Saisie(438)

L = 1 - 5

 1 / Très simples

 2 / Assez simples

 3 / Assez compliquées

 4 / Très compliquées

 5 / NSP

V = Q5C M(1-15) "5.3 Dans le cadre de vos démarches auprès de services publics liées au décès de l’un de vos proches, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ?"

F = Saisie(439-453 / parRang)

L = 1 - 15

 1 / La Mairie

 2 / La Caisse Primaire d’Assurance Maladie

 3 / La Caisse d’Allocation Familiale

 4 / Les Caisses de Retraite

 5 / Le Tribunal d’Instances

 6 / Le Centre des finances publiques /Centre des Impôts et/ou le Trésor Public

 7 / Le Service des Impôts des Entreprises (SIE)

 8 / Pôle Emploi

 9 / Un Notaire

 10 / Autres

 11 / Aucun

 12 / NSP

 13 / Hopital

 14 / Assureurs / banques

 15 / Pomptes funèbres

V = Q5CS S(1-15) "5.3 Dans le cadre de vos démarches auprès de services publics liées au décès de l’un de vos proches, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ? (Alea)"

F = Saisie(454-455)

L = 1 - 15

 1 / La Mairie

 2 / La Caisse Primaire d’Assurance Maladie

 3 / La Caisse d’Allocation Familiale

 4 / Les Caisses de Retraite

 5 / Le Tribunal d’Instances

 6 / Le Centre des finances publiques /Centre des Impôts et/ou le Trésor Public

 7 / Le Service des Impôts des Entreprises (SIE)

 8 / Pôle Emploi

 9 / Un Notaire

 10 / Autres

 11 / Aucun

 12 / NSP

 13 / Hopital

 14 / Assureurs / banques

 15 / Pomptes funèbres

V = Q5D M(1-5) "5.4 Ces contacts ont-ils eu lieu…"

F = Saisie(456-460 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / …en vous déplaçant sur place

 2 / …par courrier

 3 / …par téléphone

 4 / …par Internet

 5 / NSP

V = Q5E S(0-99) "5.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec ... Merci de me donner une note entre 1 et 10"

F = Saisie(461-462)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q5ET2 S(1-6) "5.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(463)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q5ET S(1-6) "5.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(464)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q5F[5] S(0-99) "5.6 - Parlons de l'accès à l'information avant d'entrer en contact avec ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(465-466 / Pas=2)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q5FT2[5] S(1-6) "5.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(475 / Pas=1)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q5FT[5] S(1-6) "5.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(480 / Pas=1)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q5G[7] S(0-99) "5.7 Et concernant l'accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(485-486 / Pas=2)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q5GT2[7] S(1-6) "5.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(499 / Pas=1)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q5GT[7] S(1-6) "5.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(506 / Pas=1)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q5H[6] S(0-99) "5.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(513-514 / Pas=2)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q5HT2[6] S(1-6) "5.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(525 / Pas=1)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q5HT[6] S(1-6) "5.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(531 / Pas=1)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q5K[2] Q "5.11 Combien avez-vous dû effectuer de ?"

F = Saisie(537-546 / Pas=10)

O =

 1 / Déplacements

 2 / Appels téléphoniques

V = Q5KT[2] S(1-7) "5.11 Combien avez-vous dû effectuer de"

F = Saisie(557 / Pas=1)

O =

 1 / Déplacements

 2 / Appels téléphoniques

L = 1 - 7

 1 / Aucun

 2 / 1

 3 / 2

 4 / "Entre 3 et 5 "

 5 / Plus de 5

 6 / Non concerné

 7 / NSP

V = Q6A M(1-5) "6.1 Plus précisément, avez-vous, au cours des deux dernières années…"

F = Saisie(559-563 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / Célébré un mariage

 2 / Célébré un PACS

 3 / Etabli un certificat de concubinage/de vie maritale

 4 / Déclaré pour la première fois des impôts en commun

 5 / Rien de tout cela

V = Q6B S(1-5) "6.2 Les démarches auprès de services publics que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?"

F = Saisie(564)

L = 1 - 5

 1 / Très simples

 2 / Assez simples

 3 / Assez compliquées

 4 / Très compliquées

 5 / NSP

V = Q6C M(1-10) "6.3 Dans le cadre de vos démarches liées à votre union, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ?"

F = Saisie(565-574 / parRang)

L = 1 - 10

 1 / La Mairie

 2 / Le Centre des finances publiques / Centre des Impôts (CDI) ou Trésor public

 3 / La CNAM

 4 / La CNAF

 5 / Les caisses de retraite (CNAV, MSA, RSI)

 6 / Autres

 7 / NSP

 8 / TGI / tribunal

 9 / Préfecture / consulat

 10 / CPAM / Sécurité sociale

V = Q6CS S(1-10) "6.3 Dans le cadre de vos démarches liées à votre union, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ? (Alea)"

F = Saisie(575-576)

L = 1 - 10

 1 / La Mairie

 2 / Le Centre des finances publiques / Centre des Impôts (CDI) ou Trésor public

 3 / La CNAM

 4 / La CNAF

 5 / Les caisses de retraite (CNAV, MSA, RSI)

 6 / Autres

 7 / NSP

 8 / TGI / tribunal

 9 / Préfecture / consulat

 10 / CPAM / Sécurité sociale

V = Q6D M(1-5) "6.4 Ces contacts ont-ils eu lieu…"

F = Saisie(577-581 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / …en vous déplaçant sur place

 2 / …par courrier

 3 / …par téléphone

 4 / …par Internet

 5 / NSP

V = Q6E S(0-99) "6.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec ... Merci de me donner une note entre 1 et 10"

F = Saisie(582-583)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q6ET2 S(1-6) "6.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(584)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q6ET S(1-6) "6.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(585)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q7A M(1-10) "7.1 Parmi les situations suivantes, lesquelles correspondent à la votre. Au cours de ces 2 dernières années, vous avez…"

F = Saisie(586-595 / parRang)

L = 1 - 10

 1 / Transmis votre déclaration de grossesse (à la CPAM et à la CAF)

 2 / Procédé à l’établissement de la filiation (couples non mariés)

 3 / Procédé à la déclaration de naissance à l’état civil et/ou Inscription sur le livret de famille

 4 / Déclaré la naissance auprès de la CNAM et de la CAF

 5 / Cherché à faire garder votre enfant en crèche (collective/assistante maternelle)

 6 / Cherché à faire garder votre enfant par une aide à domicile

 7 / Réduit votre activité pour garder votre enfant et demandé une aide pour cette réduction (Complément de libre choix d’activité, autres)

 8 / Demandé à bénéficier d’autres prestations de la CAF (la PAJE, libre choix modes de garde)

 9 / Informé la CPAM pour le remboursement des soins de votre enfant

 10 / Rien de tout cela

V = Q7B S(1-5) "7.2 Les démarches auprès de services publics que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?"

F = Saisie(596)

L = 1 - 5

 1 / Très simples

 2 / Assez simples

 3 / Assez compliquées

 4 / Très compliquées

 5 / NSP

V = Q7C M(1-12) "7.3 Dans le cadre de vos démarches pour la naissance d’un enfant, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ?"

F = Saisie(597-608 / parRang)

L = 1 - 12

 1 / La Mairie

 2 / Un Etablissement Public de Santé (EPS)

 3 / La PMI : Protection Maternelle Infantile

 4 / La CPAM (Caisse Primaire d’Assurance Maladie) ou Assurance Maladie

 5 / La CAF, Caisse d’Allocations Familiales

 6 / Le Centre des Impôts (CDI)

 7 / Autres

 8 / Aucun

 9 / NSP

 10 / Crèche

 11 / Mutuelle

 12 / Tribunal

V = Q7CS S(1-12) "7.3 Dans le cadre de vos démarches pour la naissance d’un enfant, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ? (Alea)"

F = Saisie(609-610)

L = 1 - 12

 1 / La Mairie

 2 / Un Etablissement Public de Santé (EPS)

 3 / La PMI : Protection Maternelle Infantile

 4 / La CPAM (Caisse Primaire d’Assurance Maladie) ou Assurance Maladie

 5 / La CAF, Caisse d’Allocations Familiales

 6 / Le Centre des Impôts (CDI)

 7 / Autres

 8 / Aucun

 9 / NSP

 10 / Crèche

 11 / Mutuelle

 12 / Tribunal

V = Q7D M(1-5) "7.4 Ces contacts ont-ils eu lieu…"

F = Saisie(611-615 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / …en vous déplaçant sur place

 2 / …par courrier

 3 / …par téléphone

 4 / …par Internet

 5 / NSP

V = Q7E S(0-99) "7.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec ... Merci de me donner une note entre 1 et 10"

F = Saisie(616-617)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q7ET2 S(1-6) "7.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(618)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q7ET S(1-6) "7.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(619)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q7F[5] S(0-99) "7.6 Parlons de l'accès à l'information avant d'entrer en contact avec ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(620-621 / Pas=2)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q7FT2[5] S(1-6) "7.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(630 / Pas=1)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q7FT[5] S(1-6) "7.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(635 / Pas=1)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q7G[7] S(0-99) "7.7 Et concernant l'accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(640-641 / Pas=2)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q7GT2[7] S(1-6) "7.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(654 / Pas=1)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q7GT[7] S(1-6) "7.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(661 / Pas=1)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q7H[6] S(0-99) "7.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(668-669 / Pas=2)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q7HT2[6] S(1-6) "7.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(680 / Pas=1)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q7HT[6] S(1-6) "7.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(686 / Pas=1)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q7K[2] Q "7.11 Combien avez-vous dû effectuer de ?"

F = Saisie(692-701 / Pas=10)

O =

 1 / Déplacements

 2 / Appels téléphoniques

V = Q7KT[2] S(1-7) "7.11 Combien avez-vous dû effectuer de"

F = Saisie(712 / Pas=1)

O =

 1 / Déplacements

 2 / Appels téléphoniques

L = 1 - 7

 1 / Aucun

 2 / 1

 3 / 2

 4 / "Entre 3 et 5 "

 5 / Plus de 5

 6 / Non concerné

 7 / NSP

V = Q8A M(1-8) "8.1. Parmi les démarches suivantes, lesquelles avez-vous effectué au cours des 2 dernières années ?"

F = Saisie(714-721 / parRang)

L = 1 - 8

 1 / Une demande d’allocation

 2 / Une demande d’aide à la scolarisation

 3 / Une demande d’aide à domicile

 4 / Une demande de cartes (invalidité, stationnement)

 5 / Une demande de prestation de compensation

 6 / Une demande d’orientation professionnelle

 7 / Une demande d’orientation vers un service ou un établissement médico-social

 8 / Rien de tout cela

V = Q8B S(1-5) "8.2 Les démarches auprès de services publics que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?"

F = Saisie(722)

L = 1 - 5

 1 / Très simples

 2 / Assez simples

 3 / Assez compliquées

 4 / Très compliquées

 5 / NSP

V = Q8C M(1-15) "8.3 Dans le cadre de votre (vos) demande(s) d’allocation(s) ou d’aide(s) en raison d’un handicap, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ?"

F = Saisie(723-737 / parRang)

L = 1 - 15

 1 / La Maison Départementales des Personnes Handicapées (MDPH)

 2 / Autres

 3 / Aucun

 4 / NSP

 5 / Conseil régional / Conseil général

 6 / CAF

 7 / Assistante sociale

 8 / CPAM / Sécurité Sociale

 9 / Organisme d'emploi (Famille rurale, agefi, fesad, cesu)

 10 / Mairie

 11 / APA

 12 / CCAS

 13 / Association aide à domicile

 14 / Centre médical

 15 / Retraite / Mutuelle

V = Q8CS S(1-15) "8.3 Dans le cadre de votre (vos) demande(s) d’allocation(s) ou d’aide(s) en raison d’un handicap, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ? (Alea)"

F = Saisie(738-739)

L = 1 - 15

 1 / La Maison Départementales des Personnes Handicapées (MDPH)

 2 / Autres

 3 / Aucun

 4 / NSP

 5 / Conseil régional / Conseil général

 6 / CAF

 7 / Assistante sociale

 8 / CPAM / Sécurité Sociale

 9 / Organisme d'emploi (Famille rurale, agefi, fesad, cesu)

 10 / Mairie

 11 / APA

 12 / CCAS

 13 / Association aide à domicile

 14 / Centre médical

 15 / Retraite / Mutuelle

V = Q8D M(1-5) "8.4 Ces contacts ont-ils eu lieu…"

F = Saisie(740-744 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / …en vous déplaçant sur place

 2 / …par courrier

 3 / …par téléphone

 4 / …par Internet

 5 / NSP

V = Q8E S(0-99) "8.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec ... Merci de me donner une note entre 1 et 10"

F = Saisie(745-746)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q8ET2 S(1-6) "8.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(747)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q8ET S(1-6) "8.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(748)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q8F[5] S(0-99) "8.6 Parlons de l'accès à l'information avant d'entrer en contact avec ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(749-750 / Pas=2)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q8FT2[5] S(1-6) "8.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(759 / Pas=1)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q8FT[5] S(1-6) "8.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(764 / Pas=1)

O =

 1 / La facilité à identifier les services à contacter

 2 / La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir

 3 / La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel

 4 / La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées

 5 / L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q8G[7] S(0-99) "8.7 Et concernant l'accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(769-770 / Pas=2)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q8GT2[7] S(1-6) "8.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(783 / Pas=1)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q8GT[7] S(1-6) "8.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(790 / Pas=1)

O =

 1 / Les horaires d'ouverture

 2 / Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur

 3 / La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte

 4 / La communication du délai de traitement de votre demande

 5 / L'aiguillage vers le bon interlocuteur

 6 / L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)

 7 / La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q8H[6] S(0-99) "8.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(797-798 / Pas=2)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q8HT2[6] S(1-6) "8.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ..."

F = Saisie(809 / Pas=1)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q8HT[6] S(1-6) "8.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(815 / Pas=1)

O =

 1 / Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer

 2 / L'information sur l'état d'avancement de votre demande

 3 / Le délai de traitement de votre demande

 4 / La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)

 5 / L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier

 6 / La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q8K[2] Q "8.11 Combien avez-vous dû effectuer de ?"

F = Saisie(821-830 / Pas=10)

O =

 1 / Déplacements

 2 / Appels téléphoniques

V = Q8KT[2] S(1-7) "8.11 Combien avez-vous dû effectuer de"

F = Saisie(841 / Pas=1)

O =

 1 / Déplacements

 2 / Appels téléphoniques

L = 1 - 7

 1 / Aucun

 2 / 1

 3 / 2

 4 / "Entre 3 et 5 "

 5 / Plus de 5

 6 / Non concerné

 7 / NSP

V = Q9A M(1-4) "9.1 Parmi les situations suivantes, lesquelles correspondent à la votre ? Au cours des deux dernières années, vous avez…"

F = Saisie(843-846 / parRang)

L = 1 - 4

 1 / Fait une demande de containers de tri sélectif ou de sacs pour déchets verts

 2 / Fait une demande d’aide à la construction écologique

 3 / Fait une autre demande d’aide financière ?

 4 / Rien de tout cela

V = Q9B S(1-5) "9.2 Les démarches auprès de services publics que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?"

F = Saisie(847)

L = 1 - 5

 1 / Très simples

 2 / Assez simples

 3 / Assez compliquées

 4 / Très compliquées

 5 / NSP

V = Q9C M(1-10) "9.3. Dans le cadre de votre (vos) demande(s) liée(s) à la préservation de l’environnement, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ?"

F = Saisie(848-857 / parRang)

L = 1 - 10

 1 / Votre Mairie ou la communauté de commune

 2 / Centre des finances publiques / Centre des Impôts ou Trésor Public

 3 / L’Ademe (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie)

 4 / Autres

 5 / Aucun

 6 / NSP

 7 / Conseil régional / Conseil général

 8 / Déchetteries

 9 / Organisme amélioration Habitat

 10 / Organisme qui gère énergie et eau

V = Q9CS S(1-10) "9.3. Dans le cadre de votre (vos) demande(s) liée(s) à la préservation de l’environnement, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ? (Alea)"

F = Saisie(858-859)

L = 1 - 10

 1 / Votre Mairie ou la communauté de commune

 2 / Centre des finances publiques / Centre des Impôts ou Trésor Public

 3 / L’Ademe (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie)

 4 / Autres

 5 / Aucun

 6 / NSP

 7 / Conseil régional / Conseil général

 8 / Déchetteries

 9 / Organisme amélioration Habitat

 10 / Organisme qui gère énergie et eau

V = Q9D M(1-5) "9.4 Ces contacts ont-ils eu lieu…"

F = Saisie(860-864 / parRang)

L = 1 - 5

 1 / …en vous déplaçant sur place

 2 / …par courrier

 3 / …par téléphone

 4 / …par Internet

 5 / NSP

V = Q9E S(0-99) "9.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni à l’hôpital ?"

F = Saisie(865-866)

L = 0 - 99

 0 / 0

 1 / 1

 2 / 2

 3 / 3

 4 / 4

 5 / 5

 6 / 6

 7 / 7

 8 / 8

 9 / 9

 10 / 10

 11 /

 12 /

 13 /

 14 /

 15 /

 16 /

 17 /

 18 /

 19 /

 20 /

 21 /

 22 /

 23 /

 24 /

 25 /

 26 /

 27 /

 28 /

 29 /

 30 /

 31 /

 32 /

 33 /

 34 /

 35 /

 36 /

 37 /

 38 /

 39 /

 40 /

 41 /

 42 /

 43 /

 44 /

 45 /

 46 /

 47 /

 48 /

 49 /

 50 /

 51 /

 52 /

 53 /

 54 /

 55 /

 56 /

 57 /

 58 /

 59 /

 60 /

 61 /

 62 /

 63 /

 64 /

 65 /

 66 /

 67 /

 68 /

 69 /

 70 /

 71 /

 72 /

 73 /

 74 /

 75 /

 76 /

 77 /

 78 /

 79 /

 80 /

 81 /

 82 /

 83 /

 84 /

 85 /

 86 /

 87 /

 88 /

 89 /

 90 /

 91 /

 92 /

 93 /

 94 /

 95 /

 96 /

 97 /

 98 / Non concerné

 99 / NSP

V = Q9ET2 S(1-6) "9.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(867)

L = 1 - 6

 1 / Notes de 1 à 3

 2 / Notes de 4 à 5

 3 / Notes de 6 à 8

 4 / Notes de 9 à 10

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = Q9ET S(1-6) "9.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(868)

L = 1 - 6

 1 / Très satisfait

 2 / Assez satisfait

 3 / "Pas vraiment satisfait "

 4 / Pas du tout satisfait

 5 / Non concerné

 6 / NSP

V = REDOK Q "Redressement GP 15 ans & +"

F = Saisie(869-888)