**Plan d’enregistrement DGME Phase 1 - Data.asc**

V = NUM Q "Numéro d'inter"

F = Saisie(1-21)

V = CP Q "Code postal"

F = Saisie(22-31)

V = SEED Q "SEED"

F = Saisie(32-51)

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

F = Saisie(52)

L = 1 - 2

1 / Homme

2 / Femme

V = Z2Q Q "Z2. Age en clair"

F = Saisie(53-62)

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

F = Saisie(63)

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 = Z3 S(1-10) "Z3. Statut de l'interviewé(e)"

F = Saisie(64-65)

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 = Z5 S(0-6) "Z5. Profession de l'interviewé(e)"

F = Saisie(66)

L = 0 - 6

0 / Non réponse

1 / Agriculteur

2 / Artisan, commerçant, chef d'ent., prof. lib. prof. intel. sup., cadres sup.

3 / Profession intermédiaire, cadres moyens

4 / Employés, personnel de service

5 / Ouvrier

6 / Retraité / Autre inactif

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

F = Saisie(67)

L = 0 - 6

0 / Non réponse

1 / Agriculteur

2 / Artisan, commerçant, chef d'ent., prof. lib. prof. intel. sup., cadres sup.

3 / Profession intermédiaire, cadres moyens

4 / Employés, personnel de service

5 / Ouvrier

6 / Retraité / Autre inactif

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

F = Saisie(68)

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

F = Saisie(69)

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(70)

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 = Z16BIS L(60) "Z16Bis. Email"

F = Saisie(71-130)

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

F = Saisie(131)

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(132-136)

V = REGOK S(0-9) "Région"

F = Saisie(137)

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

F = Saisie(138)

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

F = Saisie(139)

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

F = Saisie(140)

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

F = Saisie(141)

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(142)

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(143)

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(144)

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(145)

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(146)

L = 1 - 2

1 / Oui

2 / Non

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

F = Saisie(147)

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 = Q1[10] S(1-3)

F = Saisie(148 / Pas=1)

O =

1 / 1. Au cours des deux dernières années, avez-vous réalisé pour vous ou pour vos proches des démarches auprès de services publics liées à la vieillesse […] ?

2 / 2. Avez-vous connu depuis janvier 2009 une période sans emploi qui a nécessité de réaliser des démarches auprès de services publics […] ?

3 / 3. Au cours des deux dernières années, avez-vous fait des démarches auprès de services publics liées à la retraite […] ?

4 / 4. Au cours des deux dernières années, avez-vous fait des démarches auprès de services publics concernant votre logement en tant que locataire ou propriétaire […] ?

5 / 5. Au cours des deux dernières années, avez-vous réalisé des démarches auprès de services publics dans le cadre d’études supérieures […] ?

6 / 6. Au cours des deux dernières années, avez-vous … eu un enfant scolarisé de moins de 18 ans

7 / "7. Au cours des deux dernières années, avez-vous été collégien ou lycéen "

8 / 8. Au cours des deux dernières années, 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 […] ?

9 / 9. Au cours des deux dernières années, vous êtes-vous rendu dans un hôpital pour recevoir des soins pour vous-même ou pour un proche ?

10 / 10. Au cours des deux dernières années, avez-vous fait des démarches auprès de services publics concernant votre santé […] ?

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q1ST M(1-11) "Q1. Je vais vous citer différentes situations de vie, pour chacune d’elles vous me direz si dans les deux dernières années, vous l’avez vécue ?"

F = Saisie(158-168 / parRang)

L = 1 - 11

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 / Aucune

V = QUOTA M(1-11) "Q1. Quotas"

F = Saisie(169-179 / parRang)

L = 1 - 11

1 / Je perds mon autonomie

2 / Je perds / cherche un emploi

3 / Je pars à la retraite

4 / Je me loge

5 / Je poursuis des études sup.

6 / Je scolarise mon enfant

7 / Je choisis mon orientation

8 / J’établis mes papiers

9 / Je prends soin de ma santé : hôpital

10 / Je prends soin de ma santé : remboursements

11 / Aucun événement

V = Q1A M(1-9) "1.1 Parmi les situations suivantes, lesquelles correspondent à la vôtre ?"

F = Saisie(180-188 / parRang)

L = 1 - 9

1 / Sollicité une aide à domicile

2 / Demandé une admission en maison de retraite ou établissement adapté

3 / Demandé une carte d'invalidité

4 / Demandé des allocations (APA)

5 / Demandé des prises en charge des aides à domicile (commune, conseil général, caisse de retraite)

6 / Entrepris des démarches administratives pour une personne qui n’est plus autonome

7 / Défini à l’avance un tuteur en cas de perte possible d’autonomie

8 / Fait une inscription sur le registre des personnes à surveiller en cas de canicule

9 / Rien de tout cela

V = Q1B S(1-5) "1.2 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(189)

L = 1 - 5

1 / Très simples

2 / Assez simples

3 / Assez compliquées

4 / Très compliquées

5 / NSP

V = Q1C M(1-8) "1.3 Dans le cadre de vos démarches liées à la vieillesse, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ?"

F = Saisie(190-197 / parRang)

L = 1 - 8

1 / La Mairie ou le CCAS (Centre Communal d’Action Sociale)

2 / Le Conseil Général (Département)

3 / La CNAM (Caisse Nationale d’Assurance Maladie) ou Assurance maladie

4 / Les caisses de retraites (CNAV, MSA, RSI SRE AGIRC / ARRCO CNRACL Ircantec, etc),

5 / Un CLIC (Centre Local d’Information et de Coordination)

6 / Un EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)

7 / Autres

8 / Aucun / NSP

V = Q1CS S(1-8) "1.3 Dans le cadre de vos démarches liées à la vieillesse, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ? (Aléa)"

F = Saisie(198)

L = 1 - 8

1 / La Mairie ou le CCAS (Centre Communal d’Action Sociale)

2 / Le Conseil Général (Département)

3 / La CNAM (Caisse Nationale d’Assurance Maladie) ou Assurance maladie

4 / Les caisses de retraites (CNAV, MSA, RSI SRE AGIRC / ARRCO CNRACL Ircantec, etc),

5 / Un CLIC (Centre Local d’Information et de Coordination)

6 / Un EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)

7 / Autres

8 / Aucun / NSP

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

F = Saisie(199-203 / 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 ?"

F = Saisie(204-205)

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 ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(206)

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(207)

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. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(208-209 / 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… (sans étalonnage)"

F = Saisie(218 / 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(223 / 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(228-229 / 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… (sans étalonnage)"

F = Saisie(242 / 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(249 / 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. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(256-257 / 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 ... (sans étalonnage)"

F = Saisie(268 / 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(274 / 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 = Q1I1 S(1-199) "1.9 Vous m’avez dit ne pas être satisfait des horaires d’ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d’ouverture satisfaisants ?"

F = Saisie(280-282)

L = 1 - 199

1 / 05H00 - 20H00

2 / 05H30 - 20H00

3 / 06H00 - 18H30

4 / 06H00 - 19H30

5 / 06H00 - 20H00

6 / 06H00 - 21H00

7 / 07H00 - 18H00

8 / 07H00 - 18H30

9 / 07H00 - 19H00

10 / 07H00 - 19H30

11 / 07H00 - 20H00

12 / 07H00 - 21H30

13 / 07H30 - 13H00

14 / 07H30 - 15H30

15 / 07H30 - 16H30

16 / 07H30 - 17H00

17 / 07H30 - 17H30

18 / 07H30 - 18H00

19 / 07H30 - 18H30

20 / 07H30 - 19H00

21 / 07H30 - 19H30

22 / 07H30 - 20H00

23 / 07H30 - 20H30

24 / 07H30 - 21H00

25 / 07H45 - 18H30

26 / 07H45 - 19H00

27 / 08H00 - 05H00

28 / 08H00 - 06H00

29 / 08H00 - 11H30

30 / 08H00 - 12H00

31 / 08H00 - 14H00

32 / 08H00 - 16H00

33 / 08H00 - 17H00

34 / 08H00 - 17H30

35 / 08H00 - 17H45

36 / 08H00 - 18H00

37 / 08H00 - 18H30

38 / 08H00 - 19H00

39 / 08H00 - 19H30

40 / 08H00 - 20H00

41 / 08H00 - 21H00

42 / 08H00 - 22H00

43 / 08H15 - 13H00

44 / 08H30 - 13H17

45 / 08H30 - 15H00

46 / 08H30 - 16H00

47 / 08H30 - 16H30

48 / 08H30 - 17H00

49 / 08H30 - 17H30

50 / 08H30 - 18H00

51 / 08H30 - 18H30

52 / 08H30 - 19H00

53 / 08H30 - 19H30

54 / 08H30 - 20H00

55 / 08H30 - 21H00

56 / 08H30 - 21H30

57 / 09H00 - 12H00

58 / 09H00 - 13H00

59 / 09H00 - 14H00

60 / 09H00 - 14H17

61 / 09H00 - 14H30

62 / 09H00 - 15H00

63 / 09H00 - 16H00

64 / 09H00 - 16H15

65 / 09H00 - 16H30

66 / 09H00 - 17H00

67 / 09H00 - 17H30

68 / 09H00 - 18H00

69 / 09H00 - 18H30

70 / 09H00 - 19H00

71 / 09H00 - 19H30

72 / 09H00 - 20H00

73 / 09H00 - 21H00

74 / 09H13 - 14H18

75 / 09H30 - 17H00

76 / 09H30 - 18H00

77 / 09H30 - 20H00

78 / 10H00 - 07H00

79 / 10H00 - 14H00

80 / 10H00 - 16H00

81 / 10H00 - 18H00

82 / 10H00 - 19H00

83 / 10H00 - 20H00

84 / 10H00 - 21H00

85 / 10H00 - 22H00

86 / 11H00 - 17H30

87 / 11H00 - 19H00

88 / 11H00 - 21H00

89 / 11H00 - 21H30

90 / 12H00 - 00H00

91 / 12H00 - 14H00

92 / 12H00 - 16H00

93 / 12H00 - 18H00

94 / 12H00 - 19H00

95 / 13H00 - 17H00

96 / 13H00 - 18H00

97 / 13H00 - 18H30

98 / 13H30 - 17H30

99 / 13H30 - 18H00

100 / 13H30 - 18H30

101 / 14H00 - 17H00

102 / 14H00 - 18H00

103 / 14H00 - 18H30

104 / 14H00 - 19H00

105 / 15H00 - 10H00

106 / 15H00 - 17H00

107 / 15H00 - 18H00

108 / 15H00 - 19H00

109 / 16H00 - 18H00

110 / 16H00 - 20H30

111 / 17H00 - 18H00

112 / 17H00 - 19H00

113 / 17H00 - 20H00

114 / 17H00 - 22H00

115 / 18H00 - 19H00

116 / 18H00 - 20H00

117 / 18H00 - 21H00

118 / 19H00 - 20H00

119 / 07h00 - 22h00

120 / 14H00 - 17H30

121 / 13H00 - 19H00

122 / 10H00 - 18H30

123 / 08H00 - 15H00

124 / 10H00 - 19H00

125 /

126 /

127 /

128 /

129 /

130 /

131 /

132 /

133 /

134 /

135 /

136 /

137 /

138 /

139 /

140 /

141 /

142 /

143 /

144 /

145 /

146 /

147 /

148 /

149 /

150 /

151 /

152 /

153 /

154 /

155 /

156 /

157 /

158 /

159 /

160 /

161 /

162 /

163 /

164 /

165 /

166 /

167 /

168 /

169 /

170 /

171 /

172 /

173 /

174 /

175 /

176 /

177 /

178 /

179 /

180 /

181 /

182 /

183 /

184 /

185 /

186 /

187 /

188 /

189 /

190 /

191 /

192 /

193 /

194 /

195 /

196 /

197 /

198 / Ouverture entre 12H00 et 14H00

199 / NSP

V = Q1IB S(1-3) "Q1.9 Vous m'avez dit ne pas être satisfait des horaires d'ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d'ouverture satisfaisants ? - Ouverture entre midi et deux :"

F = Saisie(283)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q1JT S(1-6) "1.10 Quel a été le délai de traitement de votre demande ?"

F = Saisie(284)

L = 1 - 6

1 / Moins de 6 jours

2 / Entre 6 et 14 jours

3 / De 15 à 30 jours

4 / Plus de 30 jours

5 / Non concerné

6 / NSP

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

F = Saisie(285 / 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(1-7) "2.1 Parmi les situations suivantes, lesquelles correspondent à la votre. Depuis janvier 2009 vous avez ..."

F = Saisie(287-293 / parRang)

L = 1 - 7

1 / Fait une inscription pour la première fois à Pôle emploi

2 / Fait une ré-inscription à Pôle emploi

3 / Souhaité connaître les démarches à effectuer et les aides dont vous pouviez disposer

4 / Sollicité des aides financières (allocation chômage, RSA, etc…)

5 / Prévenu les organismes de votre perte d’emploi (assurance maladie, CAF, centre des impôts…)

6 / Prévenu les organismes de votre reprise d’emploi (Pôle emploi, assurance maladie, CAF, centre des impôts…)

7 / Rien de tout cela

V = Q2B S(1-5) "2.2 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(294)

L = 1 - 5

1 / Très simples

2 / Assez simples

3 / Assez compliquées

4 / Très compliquées

5 / NSP

V = Q2C M(1-12) "2.3 Quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, courrier ou en vous déplaçant ?"

F = Saisie(295-306 / parRang)

L = 1 - 12

1 / L’AFPA (Association nationale pour la formation professionnelle des adultes)

2 / Le centre des impôts / Trésor public

3 / Pôle Emploi

4 / L’APEC (Agence pour l’emploi des Cadres)

5 / La Mairie ou le CCAS (Centre Communale d'action Sociale)

6 / Les Missions locales

7 / Les Maisons de l'emploi

8 / La Cité des métiers

9 / Le Conseil général c’est-à-dire le département

10 / La Caisse d’Allocation Familiale

11 / Autres

12 / Aucun / NSP

V = Q2CS S(1-12) "2.3 Quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, courrier ou en vous déplaçant ? (Aléa)"

F = Saisie(307-308)

L = 1 - 12

1 / L’AFPA (Association nationale pour la formation professionnelle des adultes)

2 / Le centre des impôts / Trésor public

3 / Pôle Emploi

4 / L’APEC (Agence pour l’emploi des Cadres)

5 / La Mairie ou le CCAS (Centre Communale d'action Sociale)

6 / Les Missions locales

7 / Les Maisons de l'emploi

8 / La Cité des métiers

9 / Le Conseil général c’est-à-dire le département

10 / La Caisse d’Allocation Familiale

11 / Autres

12 / Aucun / NSP

V = Q2D M(1-5) "2.4 Je vais vous parler plus précisément de vos contacts avec ... Ces contacts ont-ils eu lieu …"

F = Saisie(309-313 / 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 ?"

F = Saisie(314-315)

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 ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(316)

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(317)

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. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(318-319 / 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… (sans étalonnage)"

F = Saisie(328 / 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(333 / 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(338-339 / 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… (sans étalonnage)"

F = Saisie(352 / 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(359 / 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. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(366-367 / 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 ... (sans étalonnage)"

F = Saisie(378 / 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(384 / 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 = Q2I1 S(1-199) "2.9 Vous m’avez dit ne pas être satisfait des horaires d’ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d’ouverture satisfaisants ?"

F = Saisie(390-392)

L = 1 - 199

1 / 05H00 - 20H00

2 / 05H30 - 20H00

3 / 06H00 - 18H30

4 / 06H00 - 19H30

5 / 06H00 - 20H00

6 / 06H00 - 21H00

7 / 07H00 - 18H00

8 / 07H00 - 18H30

9 / 07H00 - 19H00

10 / 07H00 - 19H30

11 / 07H00 - 20H00

12 / 07H00 - 21H30

13 / 07H30 - 13H00

14 / 07H30 - 15H30

15 / 07H30 - 16H30

16 / 07H30 - 17H00

17 / 07H30 - 17H30

18 / 07H30 - 18H00

19 / 07H30 - 18H30

20 / 07H30 - 19H00

21 / 07H30 - 19H30

22 / 07H30 - 20H00

23 / 07H30 - 20H30

24 / 07H30 - 21H00

25 / 07H45 - 18H30

26 / 07H45 - 19H00

27 / 08H00 - 05H00

28 / 08H00 - 06H00

29 / 08H00 - 11H30

30 / 08H00 - 12H00

31 / 08H00 - 14H00

32 / 08H00 - 16H00

33 / 08H00 - 17H00

34 / 08H00 - 17H30

35 / 08H00 - 17H45

36 / 08H00 - 18H00

37 / 08H00 - 18H30

38 / 08H00 - 19H00

39 / 08H00 - 19H30

40 / 08H00 - 20H00

41 / 08H00 - 21H00

42 / 08H00 - 22H00

43 / 08H15 - 13H00

44 / 08H30 - 13H17

45 / 08H30 - 15H00

46 / 08H30 - 16H00

47 / 08H30 - 16H30

48 / 08H30 - 17H00

49 / 08H30 - 17H30

50 / 08H30 - 18H00

51 / 08H30 - 18H30

52 / 08H30 - 19H00

53 / 08H30 - 19H30

54 / 08H30 - 20H00

55 / 08H30 - 21H00

56 / 08H30 - 21H30

57 / 09H00 - 12H00

58 / 09H00 - 13H00

59 / 09H00 - 14H00

60 / 09H00 - 14H17

61 / 09H00 - 14H30

62 / 09H00 - 15H00

63 / 09H00 - 16H00

64 / 09H00 - 16H15

65 / 09H00 - 16H30

66 / 09H00 - 17H00

67 / 09H00 - 17H30

68 / 09H00 - 18H00

69 / 09H00 - 18H30

70 / 09H00 - 19H00

71 / 09H00 - 19H30

72 / 09H00 - 20H00

73 / 09H00 - 21H00

74 / 09H13 - 14H18

75 / 09H30 - 17H00

76 / 09H30 - 18H00

77 / 09H30 - 20H00

78 / 10H00 - 07H00

79 / 10H00 - 14H00

80 / 10H00 - 16H00

81 / 10H00 - 18H00

82 / 10H00 - 19H00

83 / 10H00 - 20H00

84 / 10H00 - 21H00

85 / 10H00 - 22H00

86 / 11H00 - 17H30

87 / 11H00 - 19H00

88 / 11H00 - 21H00

89 / 11H00 - 21H30

90 / 12H00 - 00H00

91 / 12H00 - 14H00

92 / 12H00 - 16H00

93 / 12H00 - 18H00

94 / 12H00 - 19H00

95 / 13H00 - 17H00

96 / 13H00 - 18H00

97 / 13H00 - 18H30

98 / 13H30 - 17H30

99 / 13H30 - 18H00

100 / 13H30 - 18H30

101 / 14H00 - 17H00

102 / 14H00 - 18H00

103 / 14H00 - 18H30

104 / 14H00 - 19H00

105 / 15H00 - 10H00

106 / 15H00 - 17H00

107 / 15H00 - 18H00

108 / 15H00 - 19H00

109 / 16H00 - 18H00

110 / 16H00 - 20H30

111 / 17H00 - 18H00

112 / 17H00 - 19H00

113 / 17H00 - 20H00

114 / 17H00 - 22H00

115 / 18H00 - 19H00

116 / 18H00 - 20H00

117 / 18H00 - 21H00

118 / 19H00 - 20H00

119 / 07h00 - 22h00

120 / 14H00 - 17H30

121 / 13H00 - 19H00

122 / 10H00 - 18H30

123 / 08H00 - 15H00

124 / 10H00 - 19H00

125 /

126 /

127 /

128 /

129 /

130 /

131 /

132 /

133 /

134 /

135 /

136 /

137 /

138 /

139 /

140 /

141 /

142 /

143 /

144 /

145 /

146 /

147 /

148 /

149 /

150 /

151 /

152 /

153 /

154 /

155 /

156 /

157 /

158 /

159 /

160 /

161 /

162 /

163 /

164 /

165 /

166 /

167 /

168 /

169 /

170 /

171 /

172 /

173 /

174 /

175 /

176 /

177 /

178 /

179 /

180 /

181 /

182 /

183 /

184 /

185 /

186 /

187 /

188 /

189 /

190 /

191 /

192 /

193 /

194 /

195 /

196 /

197 /

198 / Ouverture entre 12H00 et 14H00

199 / NSP

V = Q2IB S(1-3) "Q2.9 Vous m'avez dit ne pas être satisfait des horaires d'ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d'ouverture satisfaisants ? - Ouverture entre midi et deux"

F = Saisie(393)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q2JT S(1-6) "2.10 Quel a été le délai de traitement de votre demande ?"

F = Saisie(394)

L = 1 - 6

1 / Moins de 6 jours

2 / Entre 6 et 14 jours

3 / De 15 à 30 jours

4 / Plus de 30 jours

5 / Non concerné

6 / NSP

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

F = Saisie(395 / 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 = Q3B S(1-5) "3.2 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(397)

L = 1 - 5

1 / Très simples

2 / Assez simples

3 / Assez compliquées

4 / Très compliquées

5 / NSP

V = Q3A S(1-3) "3.1 Au cours des deux dernières années, avez-vous reçu un relevé de carrière du GIP-info retraite ?"

F = Saisie(398)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q3ABIS S(1-3) "3.1bis Et au cours des deux dernières années, avez-vous entamé des démarches pour corriger une erreur ou un oubli sur ce relevé"

F = Saisie(399)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q3C M(1-11) "3.3 Dans le cadre de vos démarches liées à la retraite, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ?"

F = Saisie(400-410 / parRang)

L = 1 - 11

1 / La CNAV (Caisse Nationale d’Assurance Vieillesse)

2 / La MSA (Mutualité Sociale Agricole)

3 / Le RSI (Régime Social des Indépendants)

4 / Le SRE (Service des Retraites de l’Etat)

5 / L'AGIRC / L'ARRCO (complémentaire pour les salariés du privé)

6 / La CNRACL (Caisse Nationale des Agents des collectivités Locales)

7 / L'Ircantec (pour les agents non titulaires de la fonction publique)

8 / Le Gip Info Retraite

9 / Autres

10 / Aucun / NSP

11 / LA CRAM

V = Q3CS S(1-11) "3.3 Dans le cadre de vos démarches liées à la retraite, quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ? (Aléa)"

F = Saisie(411-412)

L = 1 - 11

1 / La CNAV (Caisse Nationale d’Assurance Vieillesse)

2 / La MSA (Mutualité Sociale Agricole)

3 / Le RSI (Régime Social des Indépendants)

4 / Le SRE (Service des Retraites de l’Etat)

5 / L'AGIRC / L'ARRCO (complémentaire pour les salariés du privé)

6 / La CNRACL (Caisse Nationale des Agents des collectivités Locales)

7 / L'Ircantec (pour les agents non titulaires de la fonction publique)

8 / Le Gip Info Retraite

9 / Autres

10 / Aucun / NSP

11 / LA CRAM

V = Q3D M(1-5) "3.4 Je vais vous parler plus précisément de vos contacts avec ... Ces contacts ont-ils eu lieu ..."

F = Saisie(413-417 / 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 ?"

F = Saisie(418-419)

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 ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(420)

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(421)

L = 1 - 6

1 / Très satisfait

2 / Assez satisfait

3 / "Pas vraiment satisfait "

4 / Pas du tout satisfait

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q3F[5] S(0-99) "3.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(422-423 / 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 = Q3FT2[5] S(1-6) "3.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant… (sans étalonnage)"

F = Saisie(432 / 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 = Q3FT[5] S(1-6) "3.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(437 / 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 = Q3G[7] S(0-99) "3.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(442-443 / 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 = Q3GT2[7] S(1-6) "3.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant… (sans étalonnage)"

F = Saisie(456 / 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 = Q3GT[7] S(1-6) "3.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(463 / 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 = Q3H[6] S(0-99) "3.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(470-471 / 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 = Q3HT2[6] S(1-6) "3.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ... (sans étalonnage)"

F = Saisie(482 / 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 = Q3HT[6] S(1-6) "3.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(488 / 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 = Q3I1 S(1-199) "3.9 Vous m’avez dit ne pas être satisfait des horaires d’ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d’ouverture satisfaisants ?"

F = Saisie(494-496)

L = 1 - 199

1 / 05H00 - 20H00

2 / 05H30 - 20H00

3 / 06H00 - 18H30

4 / 06H00 - 19H30

5 / 06H00 - 20H00

6 / 06H00 - 21H00

7 / 07H00 - 18H00

8 / 07H00 - 18H30

9 / 07H00 - 19H00

10 / 07H00 - 19H30

11 / 07H00 - 20H00

12 / 07H00 - 21H30

13 / 07H30 - 13H00

14 / 07H30 - 15H30

15 / 07H30 - 16H30

16 / 07H30 - 17H00

17 / 07H30 - 17H30

18 / 07H30 - 18H00

19 / 07H30 - 18H30

20 / 07H30 - 19H00

21 / 07H30 - 19H30

22 / 07H30 - 20H00

23 / 07H30 - 20H30

24 / 07H30 - 21H00

25 / 07H45 - 18H30

26 / 07H45 - 19H00

27 / 08H00 - 05H00

28 / 08H00 - 06H00

29 / 08H00 - 11H30

30 / 08H00 - 12H00

31 / 08H00 - 14H00

32 / 08H00 - 16H00

33 / 08H00 - 17H00

34 / 08H00 - 17H30

35 / 08H00 - 17H45

36 / 08H00 - 18H00

37 / 08H00 - 18H30

38 / 08H00 - 19H00

39 / 08H00 - 19H30

40 / 08H00 - 20H00

41 / 08H00 - 21H00

42 / 08H00 - 22H00

43 / 08H15 - 13H00

44 / 08H30 - 13H17

45 / 08H30 - 15H00

46 / 08H30 - 16H00

47 / 08H30 - 16H30

48 / 08H30 - 17H00

49 / 08H30 - 17H30

50 / 08H30 - 18H00

51 / 08H30 - 18H30

52 / 08H30 - 19H00

53 / 08H30 - 19H30

54 / 08H30 - 20H00

55 / 08H30 - 21H00

56 / 08H30 - 21H30

57 / 09H00 - 12H00

58 / 09H00 - 13H00

59 / 09H00 - 14H00

60 / 09H00 - 14H17

61 / 09H00 - 14H30

62 / 09H00 - 15H00

63 / 09H00 - 16H00

64 / 09H00 - 16H15

65 / 09H00 - 16H30

66 / 09H00 - 17H00

67 / 09H00 - 17H30

68 / 09H00 - 18H00

69 / 09H00 - 18H30

70 / 09H00 - 19H00

71 / 09H00 - 19H30

72 / 09H00 - 20H00

73 / 09H00 - 21H00

74 / 09H13 - 14H18

75 / 09H30 - 17H00

76 / 09H30 - 18H00

77 / 09H30 - 20H00

78 / 10H00 - 07H00

79 / 10H00 - 14H00

80 / 10H00 - 16H00

81 / 10H00 - 18H00

82 / 10H00 - 19H00

83 / 10H00 - 20H00

84 / 10H00 - 21H00

85 / 10H00 - 22H00

86 / 11H00 - 17H30

87 / 11H00 - 19H00

88 / 11H00 - 21H00

89 / 11H00 - 21H30

90 / 12H00 - 00H00

91 / 12H00 - 14H00

92 / 12H00 - 16H00

93 / 12H00 - 18H00

94 / 12H00 - 19H00

95 / 13H00 - 17H00

96 / 13H00 - 18H00

97 / 13H00 - 18H30

98 / 13H30 - 17H30

99 / 13H30 - 18H00

100 / 13H30 - 18H30

101 / 14H00 - 17H00

102 / 14H00 - 18H00

103 / 14H00 - 18H30

104 / 14H00 - 19H00

105 / 15H00 - 10H00

106 / 15H00 - 17H00

107 / 15H00 - 18H00

108 / 15H00 - 19H00

109 / 16H00 - 18H00

110 / 16H00 - 20H30

111 / 17H00 - 18H00

112 / 17H00 - 19H00

113 / 17H00 - 20H00

114 / 17H00 - 22H00

115 / 18H00 - 19H00

116 / 18H00 - 20H00

117 / 18H00 - 21H00

118 / 19H00 - 20H00

119 / 07h00 - 22h00

120 / 14H00 - 17H30

121 / 13H00 - 19H00

122 / 10H00 - 18H30

123 / 08H00 - 15H00

124 / 10H00 - 19H00

125 /

126 /

127 /

128 /

129 /

130 /

131 /

132 /

133 /

134 /

135 /

136 /

137 /

138 /

139 /

140 /

141 /

142 /

143 /

144 /

145 /

146 /

147 /

148 /

149 /

150 /

151 /

152 /

153 /

154 /

155 /

156 /

157 /

158 /

159 /

160 /

161 /

162 /

163 /

164 /

165 /

166 /

167 /

168 /

169 /

170 /

171 /

172 /

173 /

174 /

175 /

176 /

177 /

178 /

179 /

180 /

181 /

182 /

183 /

184 /

185 /

186 /

187 /

188 /

189 /

190 /

191 /

192 /

193 /

194 /

195 /

196 /

197 /

198 / Ouverture entre 12H00 et 14H00

199 / NSP

V = Q3IB S(1-3) "3.9 Vous m'avez dit ne pas être satisfait des horaires d'ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d'ouverture satisfaisants ? - Ouverture entre midi et deux"

F = Saisie(497)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q3JT S(1-6) "3.10 Quel a été le délai de traitement de votre demande ?"

F = Saisie(498)

L = 1 - 6

1 / Moins de 6 jours

2 / Entre 6 et 14 jours

3 / De 15 à 30 jours

4 / Plus de 30 jours

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q3KT[2] S(1-7) "3.11 Combien avez-vous dû effectuer de"

F = Saisie(499 / 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 = Q4A M(1-3) "4.1 Avez-vous réalisé ces démarches administratives en tant que locataire ou en tant que propriétaire ou accédant à la propriété ?"

F = Saisie(501-503 / parRang)

L = 1 - 3

1 / En tant que locataire

2 / En tant que propriétaire ou accédant à la propriété

3 / NSP

V = Q4AS S(1-3) "4.1 Avez-vous réalisé ces démarches administratives en tant que locataire ou en tant que propriétaire ou accédant à la propriété ? (Dernière démarche)"

F = Saisie(504)

L = 1 - 3

1 / En tant que locataire

2 / En tant que propriétaire ou accédant à la propriété

3 / NSP

V = Q4AA M(1-4) "4.1a Parmi les situations suivantes, lesquelles correspondent à la votre ? Au cours des deux dernières années, vous avez …"

F = Saisie(505-508 / parRang)

L = 1 - 4

1 / Fait une demande d’aide au logement (APL, ALS, ALF)

2 / Fait une demande de logement social (HLM)

3 / Demandé à être relogé

4 / Rien de tout cela

V = Q4BA S(1-5) "Q4.2a 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(509)

L = 1 - 5

1 / Très simples

2 / Assez simples

3 / Assez compliquées

4 / Très compliquées

5 / NSP

V = Q4CA M(1-7) "4.3a Dans le cadre de vos démarches an tant que locataire quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ?"

F = Saisie(510-516 / parRang)

L = 1 - 7

1 / La CAF (Caisse d'Allocations Familiales)

2 / La MSA (Mutualité Sociale Agricole)

3 / Un/des Bailleur(s) HLM

4 / La Mairie

5 / La préfecture

6 / Autres

7 / Aucun / NSP

V = Q4CAS S(1-7) "4.3a Dans le cadre de vos démarches an tant que locataire quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ? (Aléa)"

F = Saisie(517)

L = 1 - 7

1 / La CAF (Caisse d'Allocations Familiales)

2 / La MSA (Mutualité Sociale Agricole)

3 / Un/des Bailleur(s) HLM

4 / La Mairie

5 / La préfecture

6 / Autres

7 / Aucun / NSP

V = Q4DA M(1-5) "4.4 a Je vais vous parler plus précisément de vos contacts avec ... Ces contacts ont-ils eu lieu …"

F = Saisie(518-522 / parRang)

L = 1 - 5

1 / …en vous déplaçant sur place

2 / …par courrier

3 / …par téléphone

4 / …par Internet

5 / NSP

V = Q4EA S(0-99) "4.5a Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(523-524)

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 = Q4EAT2 S(1-6) "4.5a Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(525)

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 = Q4EAT S(1-6) "4.5a Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(526)

L = 1 - 6

1 / Très satisfait

2 / Assez satisfait

3 / "Pas vraiment satisfait "

4 / Pas du tout satisfait

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q4FA[5] S(0-99) "4.6a Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(527-528 / 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 = Q4FAT2[5] S(1-6) "4.6a Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant… (sans étalonnage)"

F = Saisie(537 / 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 = Q4FAT[5] S(1-6) "4.6a Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(542 / 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 = Q4GA[7] S(0-99) "4.7a Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(547-548 / 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 = Q4GAT2[7] S(1-6) "4.7a Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant… (sans étalonnage)"

F = Saisie(561 / 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 = Q4GAT[7] S(1-6) "4.7a Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(568 / 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 = Q4HA[6] S(0-99) "4.8a Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(575-576 / 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 = Q4HAT2[6] S(1-6) "4.8a Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ... (sans étalonnage)"

F = Saisie(587 / 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 = Q4HAT[6] S(1-6) "4.8a Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(593 / 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 = Q4IA1 S(1-199) "4.9a Vous m’avez dit ne pas être satisfait des horaires d’ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d’ouverture satisfaisants ?"

F = Saisie(599-601)

L = 1 - 199

1 / 05H00 - 20H00

2 / 05H30 - 20H00

3 / 06H00 - 18H30

4 / 06H00 - 19H30

5 / 06H00 - 20H00

6 / 06H00 - 21H00

7 / 07H00 - 18H00

8 / 07H00 - 18H30

9 / 07H00 - 19H00

10 / 07H00 - 19H30

11 / 07H00 - 20H00

12 / 07H00 - 21H30

13 / 07H30 - 13H00

14 / 07H30 - 15H30

15 / 07H30 - 16H30

16 / 07H30 - 17H00

17 / 07H30 - 17H30

18 / 07H30 - 18H00

19 / 07H30 - 18H30

20 / 07H30 - 19H00

21 / 07H30 - 19H30

22 / 07H30 - 20H00

23 / 07H30 - 20H30

24 / 07H30 - 21H00

25 / 07H45 - 18H30

26 / 07H45 - 19H00

27 / 08H00 - 05H00

28 / 08H00 - 06H00

29 / 08H00 - 11H30

30 / 08H00 - 12H00

31 / 08H00 - 14H00

32 / 08H00 - 16H00

33 / 08H00 - 17H00

34 / 08H00 - 17H30

35 / 08H00 - 17H45

36 / 08H00 - 18H00

37 / 08H00 - 18H30

38 / 08H00 - 19H00

39 / 08H00 - 19H30

40 / 08H00 - 20H00

41 / 08H00 - 21H00

42 / 08H00 - 22H00

43 / 08H15 - 13H00

44 / 08H30 - 13H17

45 / 08H30 - 15H00

46 / 08H30 - 16H00

47 / 08H30 - 16H30

48 / 08H30 - 17H00

49 / 08H30 - 17H30

50 / 08H30 - 18H00

51 / 08H30 - 18H30

52 / 08H30 - 19H00

53 / 08H30 - 19H30

54 / 08H30 - 20H00

55 / 08H30 - 21H00

56 / 08H30 - 21H30

57 / 09H00 - 12H00

58 / 09H00 - 13H00

59 / 09H00 - 14H00

60 / 09H00 - 14H17

61 / 09H00 - 14H30

62 / 09H00 - 15H00

63 / 09H00 - 16H00

64 / 09H00 - 16H15

65 / 09H00 - 16H30

66 / 09H00 - 17H00

67 / 09H00 - 17H30

68 / 09H00 - 18H00

69 / 09H00 - 18H30

70 / 09H00 - 19H00

71 / 09H00 - 19H30

72 / 09H00 - 20H00

73 / 09H00 - 21H00

74 / 09H13 - 14H18

75 / 09H30 - 17H00

76 / 09H30 - 18H00

77 / 09H30 - 20H00

78 / 10H00 - 07H00

79 / 10H00 - 14H00

80 / 10H00 - 16H00

81 / 10H00 - 18H00

82 / 10H00 - 19H00

83 / 10H00 - 20H00

84 / 10H00 - 21H00

85 / 10H00 - 22H00

86 / 11H00 - 17H30

87 / 11H00 - 19H00

88 / 11H00 - 21H00

89 / 11H00 - 21H30

90 / 12H00 - 00H00

91 / 12H00 - 14H00

92 / 12H00 - 16H00

93 / 12H00 - 18H00

94 / 12H00 - 19H00

95 / 13H00 - 17H00

96 / 13H00 - 18H00

97 / 13H00 - 18H30

98 / 13H30 - 17H30

99 / 13H30 - 18H00

100 / 13H30 - 18H30

101 / 14H00 - 17H00

102 / 14H00 - 18H00

103 / 14H00 - 18H30

104 / 14H00 - 19H00

105 / 15H00 - 10H00

106 / 15H00 - 17H00

107 / 15H00 - 18H00

108 / 15H00 - 19H00

109 / 16H00 - 18H00

110 / 16H00 - 20H30

111 / 17H00 - 18H00

112 / 17H00 - 19H00

113 / 17H00 - 20H00

114 / 17H00 - 22H00

115 / 18H00 - 19H00

116 / 18H00 - 20H00

117 / 18H00 - 21H00

118 / 19H00 - 20H00

119 / 07h00 - 22h00

120 / 14H00 - 17H30

121 / 13H00 - 19H00

122 / 10H00 - 18H30

123 / 08H00 - 15H00

124 / 10H00 - 19H00

125 /

126 /

127 /

128 /

129 /

130 /

131 /

132 /

133 /

134 /

135 /

136 /

137 /

138 /

139 /

140 /

141 /

142 /

143 /

144 /

145 /

146 /

147 /

148 /

149 /

150 /

151 /

152 /

153 /

154 /

155 /

156 /

157 /

158 /

159 /

160 /

161 /

162 /

163 /

164 /

165 /

166 /

167 /

168 /

169 /

170 /

171 /

172 /

173 /

174 /

175 /

176 /

177 /

178 /

179 /

180 /

181 /

182 /

183 /

184 /

185 /

186 /

187 /

188 /

189 /

190 /

191 /

192 /

193 /

194 /

195 /

196 /

197 /

198 / Ouverture entre 12H00 et 14H00

199 / NSP

V = Q4IAB S(1-3) "Q4.9a Vous m'avez dit ne pas être satisfait des horaires d'ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d'ouverture satisfaisants ? - Ouverture entre midi et deux"

F = Saisie(602)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q4JAT S(1-6) "4.10a Quel a été le délai de traitement de votre demande ?"

F = Saisie(603)

L = 1 - 6

1 / Moins de 6 jours

2 / Entre 6 et 14 jours

3 / De 15 à 30 jours

4 / Plus de 30 jours

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q4KAT[2] S(1-7) "4.11a Combien avez-vous dû effectuer de"

F = Saisie(604 / 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 = Q4AB M(1-4) "4.1b Parmi les situations suivantes, lesquelles correspondent à la votre ? Au cours des deux dernières années, vous avez ..."

F = Saisie(606-609 / parRang)

L = 1 - 4

1 / Fait une demande de permis de construire (permis de démolir, déclaration de travaux…)

2 / Créé une copropriété

3 / Procéder à une vente ou acquisition immobilière

4 / Rien de tout cela

V = Q4BB S(1-5) "4.2 b 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(610)

L = 1 - 5

1 / Très simples

2 / Assez simples

3 / Assez compliquées

4 / Très compliquées

5 / NSP

V = Q4CB M(1-6) "4.3b Quels sont l'ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ?"

F = Saisie(611-616 / parRang)

L = 1 - 6

1 / La Mairie

2 / La Préfecture

3 / La DDT (Direction des Territoires) anciennement DDE

4 / Les ABF (Architectes des Bâtiments de France)

5 / Autres

6 / Aucun / NSP

V = Q4CBS S(1-6) "4.3b Quels sont l'ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ? (Aléa)"

F = Saisie(617)

L = 1 - 6

1 / La Mairie

2 / La Préfecture

3 / La DDT (Direction des Territoires) anciennement DDE

4 / Les ABF (Architectes des Bâtiments de France)

5 / Autres

6 / Aucun / NSP

V = Q4DB M(1-5) "4.4 b Je vais vous parler plus précisément de vos contacts avec ... Ces contacts a-t-il eu lieu …"

F = Saisie(618-622 / parRang)

L = 1 - 5

1 / …en vous déplaçant sur place

2 / …par courrier

3 / …par téléphone

4 / …par Internet

5 / NSP

V = Q4EB S(0-99) "4.5b Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(623-624)

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 = Q4EBT2 S(1-6) "4.5b Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(625)

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 = Q4EBT S(1-6) "4.5b Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(626)

L = 1 - 6

1 / Très satisfait

2 / Assez satisfait

3 / "Pas vraiment satisfait "

4 / Pas du tout satisfait

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q4FB[5] S(0-99) "4.6b Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(627-628 / 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 = Q4FBT2[5] S(1-6) "4.6b Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant… (sans étalonnage)"

F = Saisie(637 / 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 = Q4FBT[5] S(1-6) "4.6b Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(642 / 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 = Q4GB[7] S(0-99) "4.7b Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(647-648 / 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 = Q4GBT2[7] S(1-6) "4.7b Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant… (sans étalonnage)"

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 / 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 = Q4GBT[7] S(1-6) "4.7b Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(668 / 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 = Q4HB[6] S(0-99) "4.8b Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(675-676 / 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 = Q4HBT2[6] S(1-6) "4.8b Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ... (sans étalonnage)"

F = Saisie(687 / 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 = Q4HBT[6] S(1-6) "4.8b Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(693 / 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 = Q4IB1 S(1-199) "4.9b Vous m’avez dit ne pas être satisfait des horaires d’ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d’ouverture satisfaisants ?"

F = Saisie(699-701)

L = 1 - 199

1 / 05H00 - 20H00

2 / 05H30 - 20H00

3 / 06H00 - 18H30

4 / 06H00 - 19H30

5 / 06H00 - 20H00

6 / 06H00 - 21H00

7 / 07H00 - 18H00

8 / 07H00 - 18H30

9 / 07H00 - 19H00

10 / 07H00 - 19H30

11 / 07H00 - 20H00

12 / 07H00 - 21H30

13 / 07H30 - 13H00

14 / 07H30 - 15H30

15 / 07H30 - 16H30

16 / 07H30 - 17H00

17 / 07H30 - 17H30

18 / 07H30 - 18H00

19 / 07H30 - 18H30

20 / 07H30 - 19H00

21 / 07H30 - 19H30

22 / 07H30 - 20H00

23 / 07H30 - 20H30

24 / 07H30 - 21H00

25 / 07H45 - 18H30

26 / 07H45 - 19H00

27 / 08H00 - 05H00

28 / 08H00 - 06H00

29 / 08H00 - 11H30

30 / 08H00 - 12H00

31 / 08H00 - 14H00

32 / 08H00 - 16H00

33 / 08H00 - 17H00

34 / 08H00 - 17H30

35 / 08H00 - 17H45

36 / 08H00 - 18H00

37 / 08H00 - 18H30

38 / 08H00 - 19H00

39 / 08H00 - 19H30

40 / 08H00 - 20H00

41 / 08H00 - 21H00

42 / 08H00 - 22H00

43 / 08H15 - 13H00

44 / 08H30 - 13H17

45 / 08H30 - 15H00

46 / 08H30 - 16H00

47 / 08H30 - 16H30

48 / 08H30 - 17H00

49 / 08H30 - 17H30

50 / 08H30 - 18H00

51 / 08H30 - 18H30

52 / 08H30 - 19H00

53 / 08H30 - 19H30

54 / 08H30 - 20H00

55 / 08H30 - 21H00

56 / 08H30 - 21H30

57 / 09H00 - 12H00

58 / 09H00 - 13H00

59 / 09H00 - 14H00

60 / 09H00 - 14H17

61 / 09H00 - 14H30

62 / 09H00 - 15H00

63 / 09H00 - 16H00

64 / 09H00 - 16H15

65 / 09H00 - 16H30

66 / 09H00 - 17H00

67 / 09H00 - 17H30

68 / 09H00 - 18H00

69 / 09H00 - 18H30

70 / 09H00 - 19H00

71 / 09H00 - 19H30

72 / 09H00 - 20H00

73 / 09H00 - 21H00

74 / 09H13 - 14H18

75 / 09H30 - 17H00

76 / 09H30 - 18H00

77 / 09H30 - 20H00

78 / 10H00 - 07H00

79 / 10H00 - 14H00

80 / 10H00 - 16H00

81 / 10H00 - 18H00

82 / 10H00 - 19H00

83 / 10H00 - 20H00

84 / 10H00 - 21H00

85 / 10H00 - 22H00

86 / 11H00 - 17H30

87 / 11H00 - 19H00

88 / 11H00 - 21H00

89 / 11H00 - 21H30

90 / 12H00 - 00H00

91 / 12H00 - 14H00

92 / 12H00 - 16H00

93 / 12H00 - 18H00

94 / 12H00 - 19H00

95 / 13H00 - 17H00

96 / 13H00 - 18H00

97 / 13H00 - 18H30

98 / 13H30 - 17H30

99 / 13H30 - 18H00

100 / 13H30 - 18H30

101 / 14H00 - 17H00

102 / 14H00 - 18H00

103 / 14H00 - 18H30

104 / 14H00 - 19H00

105 / 15H00 - 10H00

106 / 15H00 - 17H00

107 / 15H00 - 18H00

108 / 15H00 - 19H00

109 / 16H00 - 18H00

110 / 16H00 - 20H30

111 / 17H00 - 18H00

112 / 17H00 - 19H00

113 / 17H00 - 20H00

114 / 17H00 - 22H00

115 / 18H00 - 19H00

116 / 18H00 - 20H00

117 / 18H00 - 21H00

118 / 19H00 - 20H00

119 / 07h00 - 22h00

120 / 14H00 - 17H30

121 / 13H00 - 19H00

122 / 10H00 - 18H30

123 / 08H00 - 15H00

124 / 10H00 - 19H00

125 /

126 /

127 /

128 /

129 /

130 /

131 /

132 /

133 /

134 /

135 /

136 /

137 /

138 /

139 /

140 /

141 /

142 /

143 /

144 /

145 /

146 /

147 /

148 /

149 /

150 /

151 /

152 /

153 /

154 /

155 /

156 /

157 /

158 /

159 /

160 /

161 /

162 /

163 /

164 /

165 /

166 /

167 /

168 /

169 /

170 /

171 /

172 /

173 /

174 /

175 /

176 /

177 /

178 /

179 /

180 /

181 /

182 /

183 /

184 /

185 /

186 /

187 /

188 /

189 /

190 /

191 /

192 /

193 /

194 /

195 /

196 /

197 /

198 / Ouverture entre 12H00 et 14H00

199 / NSP

V = Q4IBB S(1-3) "Q4.9 a Vous m'avez dit ne pas être satisfait des horaires d'ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d'ouverture satisfaisants ? - Ouverture entre midi et deux"

F = Saisie(702)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q4JBT S(1-6) "4.10b Quel a été le délai de traitement de votre demande ?"

F = Saisie(703)

L = 1 - 6

1 / Moins de 6 jours

2 / Entre 6 et 14 jours

3 / De 15 à 30 jours

4 / Plus de 30 jours

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q4KBT[2] S(1-7) "4.11b Combien avez-vous dû effectuer de"

F = Saisie(704 / 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 = Q5A M(1-3) "Q5.1 Au cours des deux dernières années, avez-vous (ou un de vos enfants) suivi ces études supérieures en France ou à l’étranger ?"

F = Saisie(706-708 / parRang)

L = 1 - 3

1 / En France

2 / A l’étranger

3 / NSP

Total / TOTAL

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(709)

L = 1 - 5

1 / Très simples

2 / Assez simples

3 / Assez compliquées

4 / Très compliquées

5 / NSP

V = Q5ABIS M(1-8) "5.1bis Et au cours des deux dernières années, avez-vous réalisé des démarches administratives pour ..."

F = Saisie(710-717 / parRang)

L = 1 - 8

1 / Une inscription

2 / Une réinscription

3 / Une demande de bourse

4 / Une demande de logement en cité universitaire

5 / Une demande de diplôme ou un relevé de notes

6 / Une demande de réorientation

7 / Une demande de dérogation

8 / Rien de tout cela

V = Q5C M(1-7) "5.3 Quels sont l'ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ?"

F = Saisie(718-724 / parRang)

L = 1 - 7

1 / Le conseil régional c’est-à-dire la Région

2 / L'université ou l' école

3 / Le Ministère de l'Enseignement supérieur

4 / Le CROUS (Centre Régionales des Œuvres Universitaires et Scolaires)

5 / Le rectorat

6 / Autres

7 / Aucun / NSP

V = Q5CS S(1-7) "5.3 Quels sont l'ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ? (Aléa)"

F = Saisie(725)

L = 1 - 7

1 / Le conseil régional c’est-à-dire la Région

2 / L'université ou l' école

3 / Le Ministère de l'Enseignement supérieur

4 / Le CROUS (Centre Régionales des Œuvres Universitaires et Scolaires)

5 / Le rectorat

6 / Autres

7 / Aucun / NSP

V = Q5D M(1-5) "Q5.4 Je vais vous parler plus précisément de vos contacts avec ...Ces contacts ont-ils eu lieu ..."

F = Saisie(726-730 / 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 ?"

F = Saisie(731-732)

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 ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(733)

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(734)

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. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(735-736 / 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… (sans étalonnage)"

F = Saisie(745 / 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(750 / 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(755-756 / 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… (sans étalonnage)"

F = Saisie(769 / 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(776 / 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. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(783-784 / 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 ... (sans étalonnage)"

F = Saisie(795 / 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(801 / 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 = Q5I1 S(1-199) "5.9 Vous m’avez dit ne pas être satisfait des horaires d’ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d’ouverture satisfaisants ?"

F = Saisie(807-809)

L = 1 - 199

1 / 05H00 - 20H00

2 / 05H30 - 20H00

3 / 06H00 - 18H30

4 / 06H00 - 19H30

5 / 06H00 - 20H00

6 / 06H00 - 21H00

7 / 07H00 - 18H00

8 / 07H00 - 18H30

9 / 07H00 - 19H00

10 / 07H00 - 19H30

11 / 07H00 - 20H00

12 / 07H00 - 21H30

13 / 07H30 - 13H00

14 / 07H30 - 15H30

15 / 07H30 - 16H30

16 / 07H30 - 17H00

17 / 07H30 - 17H30

18 / 07H30 - 18H00

19 / 07H30 - 18H30

20 / 07H30 - 19H00

21 / 07H30 - 19H30

22 / 07H30 - 20H00

23 / 07H30 - 20H30

24 / 07H30 - 21H00

25 / 07H45 - 18H30

26 / 07H45 - 19H00

27 / 08H00 - 05H00

28 / 08H00 - 06H00

29 / 08H00 - 11H30

30 / 08H00 - 12H00

31 / 08H00 - 14H00

32 / 08H00 - 16H00

33 / 08H00 - 17H00

34 / 08H00 - 17H30

35 / 08H00 - 17H45

36 / 08H00 - 18H00

37 / 08H00 - 18H30

38 / 08H00 - 19H00

39 / 08H00 - 19H30

40 / 08H00 - 20H00

41 / 08H00 - 21H00

42 / 08H00 - 22H00

43 / 08H15 - 13H00

44 / 08H30 - 13H17

45 / 08H30 - 15H00

46 / 08H30 - 16H00

47 / 08H30 - 16H30

48 / 08H30 - 17H00

49 / 08H30 - 17H30

50 / 08H30 - 18H00

51 / 08H30 - 18H30

52 / 08H30 - 19H00

53 / 08H30 - 19H30

54 / 08H30 - 20H00

55 / 08H30 - 21H00

56 / 08H30 - 21H30

57 / 09H00 - 12H00

58 / 09H00 - 13H00

59 / 09H00 - 14H00

60 / 09H00 - 14H17

61 / 09H00 - 14H30

62 / 09H00 - 15H00

63 / 09H00 - 16H00

64 / 09H00 - 16H15

65 / 09H00 - 16H30

66 / 09H00 - 17H00

67 / 09H00 - 17H30

68 / 09H00 - 18H00

69 / 09H00 - 18H30

70 / 09H00 - 19H00

71 / 09H00 - 19H30

72 / 09H00 - 20H00

73 / 09H00 - 21H00

74 / 09H13 - 14H18

75 / 09H30 - 17H00

76 / 09H30 - 18H00

77 / 09H30 - 20H00

78 / 10H00 - 07H00

79 / 10H00 - 14H00

80 / 10H00 - 16H00

81 / 10H00 - 18H00

82 / 10H00 - 19H00

83 / 10H00 - 20H00

84 / 10H00 - 21H00

85 / 10H00 - 22H00

86 / 11H00 - 17H30

87 / 11H00 - 19H00

88 / 11H00 - 21H00

89 / 11H00 - 21H30

90 / 12H00 - 00H00

91 / 12H00 - 14H00

92 / 12H00 - 16H00

93 / 12H00 - 18H00

94 / 12H00 - 19H00

95 / 13H00 - 17H00

96 / 13H00 - 18H00

97 / 13H00 - 18H30

98 / 13H30 - 17H30

99 / 13H30 - 18H00

100 / 13H30 - 18H30

101 / 14H00 - 17H00

102 / 14H00 - 18H00

103 / 14H00 - 18H30

104 / 14H00 - 19H00

105 / 15H00 - 10H00

106 / 15H00 - 17H00

107 / 15H00 - 18H00

108 / 15H00 - 19H00

109 / 16H00 - 18H00

110 / 16H00 - 20H30

111 / 17H00 - 18H00

112 / 17H00 - 19H00

113 / 17H00 - 20H00

114 / 17H00 - 22H00

115 / 18H00 - 19H00

116 / 18H00 - 20H00

117 / 18H00 - 21H00

118 / 19H00 - 20H00

119 / 07h00 - 22h00

120 / 14H00 - 17H30

121 / 13H00 - 19H00

122 / 10H00 - 18H30

123 / 08H00 - 15H00

124 / 10H00 - 19H00

125 /

126 /

127 /

128 /

129 /

130 /

131 /

132 /

133 /

134 /

135 /

136 /

137 /

138 /

139 /

140 /

141 /

142 /

143 /

144 /

145 /

146 /

147 /

148 /

149 /

150 /

151 /

152 /

153 /

154 /

155 /

156 /

157 /

158 /

159 /

160 /

161 /

162 /

163 /

164 /

165 /

166 /

167 /

168 /

169 /

170 /

171 /

172 /

173 /

174 /

175 /

176 /

177 /

178 /

179 /

180 /

181 /

182 /

183 /

184 /

185 /

186 /

187 /

188 /

189 /

190 /

191 /

192 /

193 /

194 /

195 /

196 /

197 /

198 / Ouverture entre 12H00 et 14H00

199 / NSP

V = Q5IB S(1-3) "Q5.9 Vous m'avez dit ne pas être satisfait des horaires d'ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d'ouverture satisfaisants ? - Ouverture entre midi et deux"

F = Saisie(810)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q5JT S(1-6) "5.10 Quel a été le délai de traitement de votre demande ?"

F = Saisie(811)

L = 1 - 6

1 / Moins de 6 jours

2 / Entre 6 et 14 jours

3 / De 15 à 30 jours

4 / Plus de 30 jours

5 / Non concerné

6 / NSP

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

F = Saisie(812 / 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 = Q6AA M(1-6) "6.1a Au cours des deux dernières années, l’avez-vous inscrit ou réinscrit ?"

F = Saisie(814-819 / parRang)

L = 1 - 6

1 / En maternelle

2 / En primaire

3 / Au collège

4 / Au lycée (général, technologique, ou professionnel)

5 / Dans une structure de scolarisation adaptée

6 / Rien de tout cela

V = Q6AB S(1-3) "6.1b Au cours des deux dernières années, avez-vous été collégien ou lycéen ?"

F = Saisie(820)

L = 1 - 3

1 / Collégien

2 / Lycéen

3 / NSP

V = Q6ABBIS S(1-3) "6.1b bis Avez-vous réalisé vous-même les démarches administratives pour vous inscrire ou vous réinscrire ?"

F = Saisie(821)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q6AC M(1-3) "6.1c S’agissait-il d’une première inscription ou d’une ré-inscription ?"

F = Saisie(822-824 / parRang)

L = 1 - 3

1 / Première inscription

2 / Ré-inscription

3 / NSP

V = Q6AD M(1-2) "6.1d Etait-ce dans le public ou dans le privé ?"

F = Saisie(825-826 / parRang)

L = 1 - 2

1 / Public

2 / Privé

V = Q6B S(1-5) "6.2 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(827)

L = 1 - 5

1 / Très simples

2 / Assez simples

3 / Assez compliquées

4 / Très compliquées

5 / NSP

V = Q6C M(1-8) "6.3 Quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ?"

F = Saisie(828-835 / parRang)

L = 1 - 8

1 / La Mairie

2 / Le conseil général c’est-à-dire le département

3 / Le conseil régional c’est-à-dire la Région

4 / L’établissement scolaire (lycée, collège, école primaire, maternelle)

5 / Le Rectorat

6 / L’inspection académique

7 / Autres

8 / Aucun / NSP

V = Q6CS S(1-8) "6.3 Quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ? (Aléa)"

F = Saisie(836)

L = 1 - 8

1 / La Mairie

2 / Le conseil général c’est-à-dire le département

3 / Le conseil régional c’est-à-dire la Région

4 / L’établissement scolaire (lycée, collège, école primaire, maternelle)

5 / Le Rectorat

6 / L’inspection académique

7 / Autres

8 / Aucun / NSP

V = Q6D M(1-5) "6.4 Je vais vous parler plus précisément de vos contacts avec ... Ces contacts ont-ils eu lieu ..."

F = Saisie(837-841 / 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 ?"

F = Saisie(842-843)

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 ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(844)

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(845)

L = 1 - 6

1 / Très satisfait

2 / Assez satisfait

3 / "Pas vraiment satisfait "

4 / Pas du tout satisfait

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q6F[5] S(0-99) "6.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(846-847 / 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 = Q6FT2[5] S(1-6) "6.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant… (sans étalonnage)"

F = Saisie(856 / 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 = Q6FT[5] S(1-6) "6.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(861 / 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 = Q6G[7] S(0-99) "6.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(866-867 / 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 = Q6GT2[7] S(1-6) "6.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant… (sans étalonnage)"

F = Saisie(880 / 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 = Q6GT[7] S(1-6) "6.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(887 / 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 = Q6H[6] S(0-99) "6.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(894-895 / 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 = Q6HT2[6] S(1-6) "6.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ... (sans étalonnage)"

F = Saisie(906 / 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 = Q6HT[6] S(1-6) "6.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(912 / 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 = Q6I1 S(1-199) "6.9 Vous m’avez dit ne pas être satisfait des horaires d’ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d’ouverture satisfaisants ?"

F = Saisie(918-920)

L = 1 - 199

1 / 05H00 - 20H00

2 / 05H30 - 20H00

3 / 06H00 - 18H30

4 / 06H00 - 19H30

5 / 06H00 - 20H00

6 / 06H00 - 21H00

7 / 07H00 - 18H00

8 / 07H00 - 18H30

9 / 07H00 - 19H00

10 / 07H00 - 19H30

11 / 07H00 - 20H00

12 / 07H00 - 21H30

13 / 07H30 - 13H00

14 / 07H30 - 15H30

15 / 07H30 - 16H30

16 / 07H30 - 17H00

17 / 07H30 - 17H30

18 / 07H30 - 18H00

19 / 07H30 - 18H30

20 / 07H30 - 19H00

21 / 07H30 - 19H30

22 / 07H30 - 20H00

23 / 07H30 - 20H30

24 / 07H30 - 21H00

25 / 07H45 - 18H30

26 / 07H45 - 19H00

27 / 08H00 - 05H00

28 / 08H00 - 06H00

29 / 08H00 - 11H30

30 / 08H00 - 12H00

31 / 08H00 - 14H00

32 / 08H00 - 16H00

33 / 08H00 - 17H00

34 / 08H00 - 17H30

35 / 08H00 - 17H45

36 / 08H00 - 18H00

37 / 08H00 - 18H30

38 / 08H00 - 19H00

39 / 08H00 - 19H30

40 / 08H00 - 20H00

41 / 08H00 - 21H00

42 / 08H00 - 22H00

43 / 08H15 - 13H00

44 / 08H30 - 13H17

45 / 08H30 - 15H00

46 / 08H30 - 16H00

47 / 08H30 - 16H30

48 / 08H30 - 17H00

49 / 08H30 - 17H30

50 / 08H30 - 18H00

51 / 08H30 - 18H30

52 / 08H30 - 19H00

53 / 08H30 - 19H30

54 / 08H30 - 20H00

55 / 08H30 - 21H00

56 / 08H30 - 21H30

57 / 09H00 - 12H00

58 / 09H00 - 13H00

59 / 09H00 - 14H00

60 / 09H00 - 14H17

61 / 09H00 - 14H30

62 / 09H00 - 15H00

63 / 09H00 - 16H00

64 / 09H00 - 16H15

65 / 09H00 - 16H30

66 / 09H00 - 17H00

67 / 09H00 - 17H30

68 / 09H00 - 18H00

69 / 09H00 - 18H30

70 / 09H00 - 19H00

71 / 09H00 - 19H30

72 / 09H00 - 20H00

73 / 09H00 - 21H00

74 / 09H13 - 14H18

75 / 09H30 - 17H00

76 / 09H30 - 18H00

77 / 09H30 - 20H00

78 / 10H00 - 07H00

79 / 10H00 - 14H00

80 / 10H00 - 16H00

81 / 10H00 - 18H00

82 / 10H00 - 19H00

83 / 10H00 - 20H00

84 / 10H00 - 21H00

85 / 10H00 - 22H00

86 / 11H00 - 17H30

87 / 11H00 - 19H00

88 / 11H00 - 21H00

89 / 11H00 - 21H30

90 / 12H00 - 00H00

91 / 12H00 - 14H00

92 / 12H00 - 16H00

93 / 12H00 - 18H00

94 / 12H00 - 19H00

95 / 13H00 - 17H00

96 / 13H00 - 18H00

97 / 13H00 - 18H30

98 / 13H30 - 17H30

99 / 13H30 - 18H00

100 / 13H30 - 18H30

101 / 14H00 - 17H00

102 / 14H00 - 18H00

103 / 14H00 - 18H30

104 / 14H00 - 19H00

105 / 15H00 - 10H00

106 / 15H00 - 17H00

107 / 15H00 - 18H00

108 / 15H00 - 19H00

109 / 16H00 - 18H00

110 / 16H00 - 20H30

111 / 17H00 - 18H00

112 / 17H00 - 19H00

113 / 17H00 - 20H00

114 / 17H00 - 22H00

115 / 18H00 - 19H00

116 / 18H00 - 20H00

117 / 18H00 - 21H00

118 / 19H00 - 20H00

119 / 07h00 - 22h00

120 / 14H00 - 17H30

121 / 13H00 - 19H00

122 / 10H00 - 18H30

123 / 08H00 - 15H00

124 / 10H00 - 19H00

125 /

126 /

127 /

128 /

129 /

130 /

131 /

132 /

133 /

134 /

135 /

136 /

137 /

138 /

139 /

140 /

141 /

142 /

143 /

144 /

145 /

146 /

147 /

148 /

149 /

150 /

151 /

152 /

153 /

154 /

155 /

156 /

157 /

158 /

159 /

160 /

161 /

162 /

163 /

164 /

165 /

166 /

167 /

168 /

169 /

170 /

171 /

172 /

173 /

174 /

175 /

176 /

177 /

178 /

179 /

180 /

181 /

182 /

183 /

184 /

185 /

186 /

187 /

188 /

189 /

190 /

191 /

192 /

193 /

194 /

195 /

196 /

197 /

198 / Ouverture entre 12H00 et 14H00

199 / NSP

V = Q6IB S(1-3) "Q6.9 Vous m'avez dit ne pas être satisfait des horaires d'ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d'ouverture satisfaisants ? - Ouverture entre midi et deux"

F = Saisie(921)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q6JT S(1-6) "6.10 Quel a été le délai de traitement de votre demande ?"

F = Saisie(922)

L = 1 - 6

1 / Moins de 6 jours

2 / Entre 6 et 14 jours

3 / De 15 à 30 jours

4 / Plus de 30 jours

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q6KT[2] S(1-7) "6.11 Combien avez-vous dû effectuer de"

F = Saisie(923 / 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 = Q7C M(1-15) "7.3 Quels sont l'ensemble des intervenants avec lesquels vous avez été en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ?"

F = Saisie(925-939 / parRang)

L = 1 - 15

1 / Un professeur

2 / Le conseiller d’orientation-psychologue (COP) de l’établissement

3 / Les établissements universitaires

4 / L’Onisep

5 / Le CIDJ (Centre d'Information et de Documentation Jeunesse)

6 / Le Rectorat

7 / L’inspection académique

8 / Le Conseil régional

9 / Autres

10 / Aucun / NSP

11 / Les établissements scolaires (lycées, collèges, écoles)

12 / Collège

13 / Etablissement scolaire / l'école

14 / L'école primaire / l'école maternelle

15 / La mairie

V = Q7CS S(1-15) "7.3 Quels sont l'ensemble des intervenants avec lesquels vous avez été en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ? (Aléa)"

F = Saisie(940-941)

L = 1 - 15

1 / Un professeur

2 / Le conseiller d’orientation-psychologue (COP) de l’établissement

3 / Les établissements universitaires

4 / L’Onisep

5 / Le CIDJ (Centre d'Information et de Documentation Jeunesse)

6 / Le Rectorat

7 / L’inspection académique

8 / Le Conseil régional

9 / Autres

10 / Aucun / NSP

11 / Les établissements scolaires (lycées, collèges, écoles)

12 / Collège

13 / Etablissement scolaire / l'école

14 / L'école primaire / l'école maternelle

15 / La mairie

V = Q7D M(1-5) "7.4 Je vais vous parler plus précisément de vos contacts avec ... Ces contacts ont-ils eu lieu ..."

F = Saisie(942-946 / 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 ?"

F = Saisie(947-948)

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 ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(949)

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(950)

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. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(951-952 / 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… (sans étalonnage)"

F = Saisie(961 / 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(966 / 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(971-972 / 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… (sans étalonnage)"

F = Saisie(985 / 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(992 / 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. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(999-1000 / 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 ... (sans étalonnage)"

F = Saisie(1011 / 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(1017 / 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 = Q7I1 S(1-199) "7.9 Vous m’avez dit ne pas être satisfait des horaires d’ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d’ouverture satisfaisants ?"

F = Saisie(1023-1025)

L = 1 - 199

1 / 05H00 - 20H00

2 / 05H30 - 20H00

3 / 06H00 - 18H30

4 / 06H00 - 19H30

5 / 06H00 - 20H00

6 / 06H00 - 21H00

7 / 07H00 - 18H00

8 / 07H00 - 18H30

9 / 07H00 - 19H00

10 / 07H00 - 19H30

11 / 07H00 - 20H00

12 / 07H00 - 21H30

13 / 07H30 - 13H00

14 / 07H30 - 15H30

15 / 07H30 - 16H30

16 / 07H30 - 17H00

17 / 07H30 - 17H30

18 / 07H30 - 18H00

19 / 07H30 - 18H30

20 / 07H30 - 19H00

21 / 07H30 - 19H30

22 / 07H30 - 20H00

23 / 07H30 - 20H30

24 / 07H30 - 21H00

25 / 07H45 - 18H30

26 / 07H45 - 19H00

27 / 08H00 - 05H00

28 / 08H00 - 06H00

29 / 08H00 - 11H30

30 / 08H00 - 12H00

31 / 08H00 - 14H00

32 / 08H00 - 16H00

33 / 08H00 - 17H00

34 / 08H00 - 17H30

35 / 08H00 - 17H45

36 / 08H00 - 18H00

37 / 08H00 - 18H30

38 / 08H00 - 19H00

39 / 08H00 - 19H30

40 / 08H00 - 20H00

41 / 08H00 - 21H00

42 / 08H00 - 22H00

43 / 08H15 - 13H00

44 / 08H30 - 13H17

45 / 08H30 - 15H00

46 / 08H30 - 16H00

47 / 08H30 - 16H30

48 / 08H30 - 17H00

49 / 08H30 - 17H30

50 / 08H30 - 18H00

51 / 08H30 - 18H30

52 / 08H30 - 19H00

53 / 08H30 - 19H30

54 / 08H30 - 20H00

55 / 08H30 - 21H00

56 / 08H30 - 21H30

57 / 09H00 - 12H00

58 / 09H00 - 13H00

59 / 09H00 - 14H00

60 / 09H00 - 14H17

61 / 09H00 - 14H30

62 / 09H00 - 15H00

63 / 09H00 - 16H00

64 / 09H00 - 16H15

65 / 09H00 - 16H30

66 / 09H00 - 17H00

67 / 09H00 - 17H30

68 / 09H00 - 18H00

69 / 09H00 - 18H30

70 / 09H00 - 19H00

71 / 09H00 - 19H30

72 / 09H00 - 20H00

73 / 09H00 - 21H00

74 / 09H13 - 14H18

75 / 09H30 - 17H00

76 / 09H30 - 18H00

77 / 09H30 - 20H00

78 / 10H00 - 07H00

79 / 10H00 - 14H00

80 / 10H00 - 16H00

81 / 10H00 - 18H00

82 / 10H00 - 19H00

83 / 10H00 - 20H00

84 / 10H00 - 21H00

85 / 10H00 - 22H00

86 / 11H00 - 17H30

87 / 11H00 - 19H00

88 / 11H00 - 21H00

89 / 11H00 - 21H30

90 / 12H00 - 00H00

91 / 12H00 - 14H00

92 / 12H00 - 16H00

93 / 12H00 - 18H00

94 / 12H00 - 19H00

95 / 13H00 - 17H00

96 / 13H00 - 18H00

97 / 13H00 - 18H30

98 / 13H30 - 17H30

99 / 13H30 - 18H00

100 / 13H30 - 18H30

101 / 14H00 - 17H00

102 / 14H00 - 18H00

103 / 14H00 - 18H30

104 / 14H00 - 19H00

105 / 15H00 - 10H00

106 / 15H00 - 17H00

107 / 15H00 - 18H00

108 / 15H00 - 19H00

109 / 16H00 - 18H00

110 / 16H00 - 20H30

111 / 17H00 - 18H00

112 / 17H00 - 19H00

113 / 17H00 - 20H00

114 / 17H00 - 22H00

115 / 18H00 - 19H00

116 / 18H00 - 20H00

117 / 18H00 - 21H00

118 / 19H00 - 20H00

119 / 07h00 - 22h00

120 / 14H00 - 17H30

121 / 13H00 - 19H00

122 / 10H00 - 18H30

123 / 08H00 - 15H00

124 / 10H00 - 19H00

125 /

126 /

127 /

128 /

129 /

130 /

131 /

132 /

133 /

134 /

135 /

136 /

137 /

138 /

139 /

140 /

141 /

142 /

143 /

144 /

145 /

146 /

147 /

148 /

149 /

150 /

151 /

152 /

153 /

154 /

155 /

156 /

157 /

158 /

159 /

160 /

161 /

162 /

163 /

164 /

165 /

166 /

167 /

168 /

169 /

170 /

171 /

172 /

173 /

174 /

175 /

176 /

177 /

178 /

179 /

180 /

181 /

182 /

183 /

184 /

185 /

186 /

187 /

188 /

189 /

190 /

191 /

192 /

193 /

194 /

195 /

196 /

197 /

198 / Ouverture entre 12H00 et 14H00

199 / NSP

V = Q7IB S(1-3) "Q7.9 Vous m'avez dit ne pas être satisfait des horaires d'ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d'ouverture satisfaisants ? - Ouverture entre midi et deux"

F = Saisie(1026)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q7JT S(1-6) "7.10 Quel a été le délai de traitement de votre demande ?"

F = Saisie(1027)

L = 1 - 6

1 / Moins de 6 jours

2 / Entre 6 et 14 jours

3 / De 15 à 30 jours

4 / Plus de 30 jours

5 / Non concerné

6 / NSP

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

F = Saisie(1028 / 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(1-4) "8.1 Etait-ce ..."

F = Saisie(1030-1033 / parRang)

L = 1 - 4

1 / Pour la première fois

2 / Dans le cadre d’un renouvellement (papiers périmés)

3 / Après un vol ou une perte

4 / Rien de tout cela

V = Q8ABIS M(1-7) "8.1bis Et s’agissait-il ..."

F = Saisie(1034-1040 / parRang)

L = 1 - 7

1 / D’une carte nationale d’identité

2 / D’un passeport

3 / D’une carte vitale

4 / D’une carte électorale

5 / Autre

6 / Rien de tout cela

7 / D'une carte de séjour

V = Q8B S(1-5) "8.2 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(1041)

L = 1 - 5

1 / Très simples

2 / Assez simples

3 / Assez compliquées

4 / Très compliquées

5 / NSP

V = Q8C M(1-6) "8.3 Quels sont les différents organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ?"

F = Saisie(1042-1047 / parRang)

L = 1 - 6

1 / La mairie

2 / Le commissariat/ la gendarmerie

3 / La préfecture ou sous-préfecture

4 / L’Assurance maladie (CNAM ou Sécurité Sociale)

5 / Autre

6 / Aucun / NSP

V = Q8CS S(1-6) "8.3 Quels sont les différents organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact ? (Aléa)"

F = Saisie(1048)

L = 1 - 6

1 / La mairie

2 / Le commissariat/ la gendarmerie

3 / La préfecture ou sous-préfecture

4 / L’Assurance maladie (CNAM ou Sécurité Sociale)

5 / Autre

6 / Aucun / NSP

V = Q8D M(1-5) "8.4 Je vais vous parler plus précisément de vos contacts avec ... Ces contacts ont-ils eu lieu ..."

F = Saisie(1049-1053 / 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 ?"

F = Saisie(1054-1055)

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 ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(1056)

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(1057)

L = 1 - 6

1 / Très satisfait

2 / Assez satisfait

3 / "Pas vraiment satisfait "

4 / Pas du tout satisfait

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q9A M(1-3) "9.1 Vous m’avez dit qu’au cours des 2 dernières années vous vous êtes-vous rendu dans un hôpital pour recevoir des soins. Etait-ce ..."

F = Saisie(1058-1060 / parRang)

L = 1 - 3

1 / Pour vous-même

2 / Pour accompagner un proche

3 / Rien de tout cela

V = Q9ABIS S(1-3) "9.1bis Etait-ce au service des urgences"

F = Saisie(1061)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q9B S(1-5) "9.2 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(1062)

L = 1 - 5

1 / Très simples

2 / Assez simples

3 / Assez compliquées

4 / Très compliquées

5 / NSP

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

F = Saisie(1063-1064)

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 ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(1065)

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(1066)

L = 1 - 6

1 / Très satisfait

2 / Assez satisfait

3 / "Pas vraiment satisfait "

4 / Pas du tout satisfait

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q10A M(1-7) "10.1 Au cours des deux dernières années, vous avez ..."

F = Saisie(1067-1073 / parRang)

L = 1 - 7

1 / Déclaré un médecin traitant

2 / Envoyé des feuilles de soins à la sécurité sociale pour remboursement

3 / Utilisé le tiers payant pour vos remboursement de soins (carte vitale)

4 / Eu une affectation de longue durée (ALD)

5 / Mis à jour votre carte vitale

6 / Eté en arrêt maladie

7 / Rien de tout cela

V = Q10B S(1-5) "10.2 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(1074)

L = 1 - 5

1 / Très simples

2 / Assez simples

3 / Assez compliquées

4 / Très compliquées

5 / NSP

V = Q10C M(1-8) "10.3 Quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ?"

F = Saisie(1075-1082 / parRang)

L = 1 - 8

1 / La sécurité sociale (Assurance Maladie, Caisse Primaire d’Assurance Maladie et autres caisses, RSI, etc)

2 / Autres

3 / Aucun / NSP

4 /

5 /

6 / Mutuelle

7 / MGEN -> 01

8 / MSA

V = Q10CS S(1-8) "10.3 Quels sont l’ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ? (Aléa)"

F = Saisie(1083)

L = 1 - 8

1 / La sécurité sociale (Assurance Maladie, Caisse Primaire d’Assurance Maladie et autres caisses, RSI, etc)

2 / Autres

3 / Aucun / NSP

4 /

5 /

6 / Mutuelle

7 / MGEN -> 01

8 / MSA

V = Q10D M(1-5) "10.4 Je vais vous parler plus précisément de vos contacts avec ... Ces contacts ont-ils eu lieu ..."

F = Saisie(1084-1088 / parRang)

L = 1 - 5

1 / …en vous déplaçant sur place

2 / …par courrier

3 / …par téléphone

4 / …par Internet

5 / NSP

V = Q10E S(0-99) "10.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(1089-1090)

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 = Q10ET2 S(1-6) "10.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ? (sans étalonnage)"

F = Saisie(1091)

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 = Q10ET S(1-6) "10.5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni ?"

F = Saisie(1092)

L = 1 - 6

1 / Très satisfait

2 / Assez satisfait

3 / "Pas vraiment satisfait "

4 / Pas du tout satisfait

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q10F[5] S(0-99) "10.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(1093-1094 / 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 = Q10FT2[5] S(1-6) "10.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant… (sans étalonnage)"

F = Saisie(1103 / 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 = Q10FT[5] S(1-6) "10.6 Parlons de l’accès à l’information. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(1108 / 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 = Q10G[7] S(0-99) "10.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(1113-1114 / 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 = Q10GT2[7] S(1-6) "10.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant… (sans étalonnage)"

F = Saisie(1127 / 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 = Q10GT[7] S(1-6) "10.7 Et concernant l’accueil, quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(1134 / 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 = Q10H[6] S(0-99) "10.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(1141-1142 / 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 = Q10HT2[6] S(1-6) "10.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande par ... Quel est votre niveau de satisfaction concernant ... (sans étalonnage)"

F = Saisie(1153 / 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 = Q10HT[6] S(1-6) "10.8 Parlons, pour finir, du traitement de votre demande. Quel est votre niveau de satisfaction concernant…"

F = Saisie(1159 / 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 = Q10I1 S(1-199) "10.9 Vous m’avez dit ne pas être satisfait des horaires d’ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d’ouverture satisfaisants ?"

F = Saisie(1165-1167)

L = 1 - 199

1 / 05H00 - 20H00

2 / 05H30 - 20H00

3 / 06H00 - 18H30

4 / 06H00 - 19H30

5 / 06H00 - 20H00

6 / 06H00 - 21H00

7 / 07H00 - 18H00

8 / 07H00 - 18H30

9 / 07H00 - 19H00

10 / 07H00 - 19H30

11 / 07H00 - 20H00

12 / 07H00 - 21H30

13 / 07H30 - 13H00

14 / 07H30 - 15H30

15 / 07H30 - 16H30

16 / 07H30 - 17H00

17 / 07H30 - 17H30

18 / 07H30 - 18H00

19 / 07H30 - 18H30

20 / 07H30 - 19H00

21 / 07H30 - 19H30

22 / 07H30 - 20H00

23 / 07H30 - 20H30

24 / 07H30 - 21H00

25 / 07H45 - 18H30

26 / 07H45 - 19H00

27 / 08H00 - 05H00

28 / 08H00 - 06H00

29 / 08H00 - 11H30

30 / 08H00 - 12H00

31 / 08H00 - 14H00

32 / 08H00 - 16H00

33 / 08H00 - 17H00

34 / 08H00 - 17H30

35 / 08H00 - 17H45

36 / 08H00 - 18H00

37 / 08H00 - 18H30

38 / 08H00 - 19H00

39 / 08H00 - 19H30

40 / 08H00 - 20H00

41 / 08H00 - 21H00

42 / 08H00 - 22H00

43 / 08H15 - 13H00

44 / 08H30 - 13H17

45 / 08H30 - 15H00

46 / 08H30 - 16H00

47 / 08H30 - 16H30

48 / 08H30 - 17H00

49 / 08H30 - 17H30

50 / 08H30 - 18H00

51 / 08H30 - 18H30

52 / 08H30 - 19H00

53 / 08H30 - 19H30

54 / 08H30 - 20H00

55 / 08H30 - 21H00

56 / 08H30 - 21H30

57 / 09H00 - 12H00

58 / 09H00 - 13H00

59 / 09H00 - 14H00

60 / 09H00 - 14H17

61 / 09H00 - 14H30

62 / 09H00 - 15H00

63 / 09H00 - 16H00

64 / 09H00 - 16H15

65 / 09H00 - 16H30

66 / 09H00 - 17H00

67 / 09H00 - 17H30

68 / 09H00 - 18H00

69 / 09H00 - 18H30

70 / 09H00 - 19H00

71 / 09H00 - 19H30

72 / 09H00 - 20H00

73 / 09H00 - 21H00

74 / 09H13 - 14H18

75 / 09H30 - 17H00

76 / 09H30 - 18H00

77 / 09H30 - 20H00

78 / 10H00 - 07H00

79 / 10H00 - 14H00

80 / 10H00 - 16H00

81 / 10H00 - 18H00

82 / 10H00 - 19H00

83 / 10H00 - 20H00

84 / 10H00 - 21H00

85 / 10H00 - 22H00

86 / 11H00 - 17H30

87 / 11H00 - 19H00

88 / 11H00 - 21H00

89 / 11H00 - 21H30

90 / 12H00 - 00H00

91 / 12H00 - 14H00

92 / 12H00 - 16H00

93 / 12H00 - 18H00

94 / 12H00 - 19H00

95 / 13H00 - 17H00

96 / 13H00 - 18H00

97 / 13H00 - 18H30

98 / 13H30 - 17H30

99 / 13H30 - 18H00

100 / 13H30 - 18H30

101 / 14H00 - 17H00

102 / 14H00 - 18H00

103 / 14H00 - 18H30

104 / 14H00 - 19H00

105 / 15H00 - 10H00

106 / 15H00 - 17H00

107 / 15H00 - 18H00

108 / 15H00 - 19H00

109 / 16H00 - 18H00

110 / 16H00 - 20H30

111 / 17H00 - 18H00

112 / 17H00 - 19H00

113 / 17H00 - 20H00

114 / 17H00 - 22H00

115 / 18H00 - 19H00

116 / 18H00 - 20H00

117 / 18H00 - 21H00

118 / 19H00 - 20H00

119 / 07h00 - 22h00

120 / 14H00 - 17H30

121 / 13H00 - 19H00

122 / 10H00 - 18H30

123 / 08H00 - 15H00

124 / 10H00 - 19H00

125 /

126 /

127 /

128 /

129 /

130 /

131 /

132 /

133 /

134 /

135 /

136 /

137 /

138 /

139 /

140 /

141 /

142 /

143 /

144 /

145 /

146 /

147 /

148 /

149 /

150 /

151 /

152 /

153 /

154 /

155 /

156 /

157 /

158 /

159 /

160 /

161 /

162 /

163 /

164 /

165 /

166 /

167 /

168 /

169 /

170 /

171 /

172 /

173 /

174 /

175 /

176 /

177 /

178 /

179 /

180 /

181 /

182 /

183 /

184 /

185 /

186 /

187 /

188 /

189 /

190 /

191 /

192 /

193 /

194 /

195 /

196 /

197 /

198 / Ouverture entre 12H00 et 14H00

199 / NSP

V = Q10IB S(1-3) "Q10.9 Vous m'avez dit ne pas être satisfait des horaires d'ouverture. Selon vous quels seraient des horaires d'ouverture satisfaisants ? - Ouverture entre midi et deux"

F = Saisie(1168)

L = 1 - 3

1 / Oui

2 / Non

3 / NSP

V = Q10JT S(1-6) "10.10 Quel a été le délai de traitement de votre demande ?"

F = Saisie(1169)

L = 1 - 6

1 / Moins de 6 jours

2 / Entre 6 et 14 jours

3 / De 15 à 30 jours

4 / Plus de 30 jours

5 / Non concerné

6 / NSP

V = Q10KT[2] S(1-7) "10.11 Combien avez-vous dû effectuer de"

F = Saisie(1170 / 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 = REDOK Q "Redressement GP 15 ans & +"

F = Saisie(1172-1191)