



OBSERVATOIRE DE L'ACTION DEPARTEMENTALE EN L'ISÈRE

Rapport d'étude pour le
Conseil départemental de
l'Isère

6 mars 2019

Contacts Ifop :

Pôle Politique / Actualités




Jérôme Fourquet / François KRAUS / Sébastien Sibai

TEL : 01 72 34 94 64 / 06 61 00 37 76

francois.kraus@ifop.com



Etude réalisée par l'Ifop pour le Conseil départemental de l'Isère

Echantillon	Méthodologie	Mode de recueil
 <p>L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de 803 personnes, représentatif de la population du département de l'Isère âgée de 18 ans et plus.</p>	 <p>La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par canton.</p>	 <p>Les interviews ont été réalisées par téléphone des personnes interrogées du 8 au 12 février 2019.</p>

Remarques sur les données comparatives présentées à l'échelle nationale

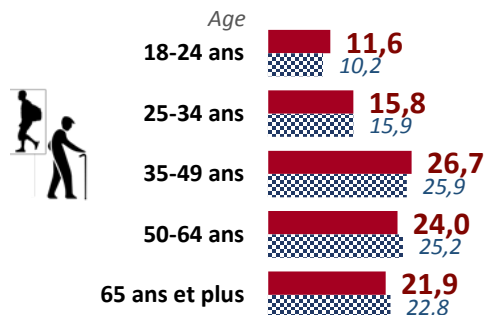
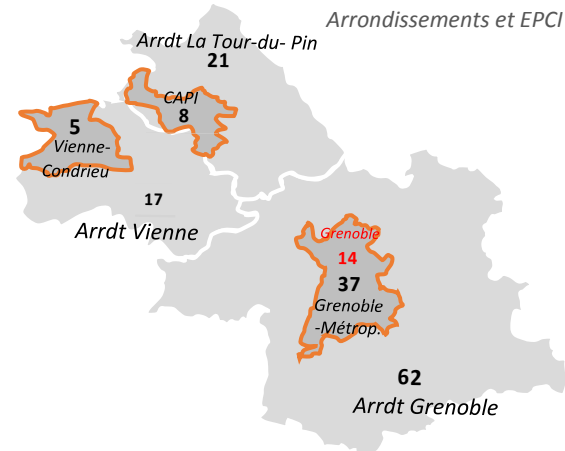
Les résultats auprès de l'ensemble des Français sont issues:

- d'une enquête réalisée par téléphone du 12 au 14 octobre 2017 auprès d'un échantillon de 1 013 personnes représentatif de la population résidant en métropole (hors Paris et métropole de Lyon) âgée de 18 ans et plus.
- d'une enquête Ifop réalisée par questionnaire auto-administré en ligne du 18 au 21 janvier 2019 auprès d'un échantillon de 1210 personnes (hors Paris, Lyon et Collectivité de Corse), représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus

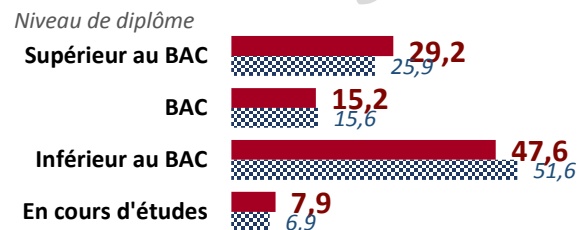
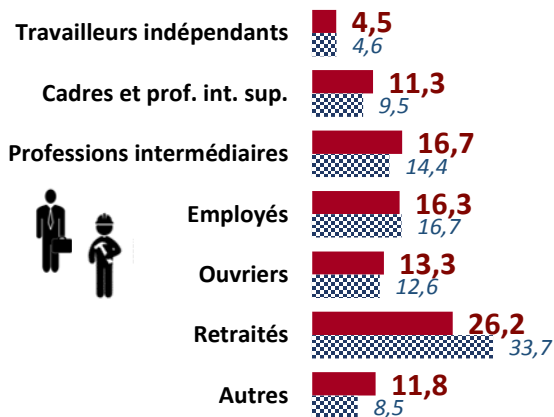


Structure de la population âgée de 18 ans et plus résidant sur le territoire du département

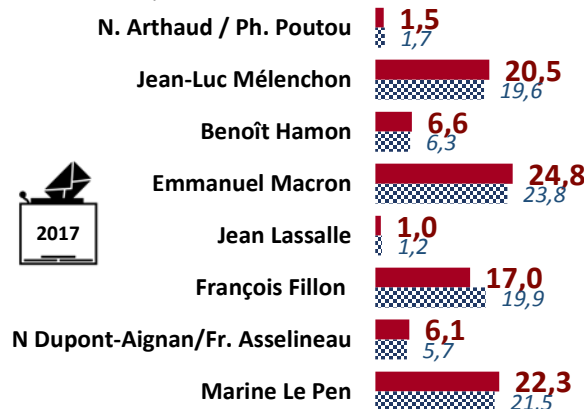
■ Données pour l'Isère
 ▨ Données pour la France métropolitaine



Catégorie socioprofessionnelle



Vote à l'élection présidentielle 2017

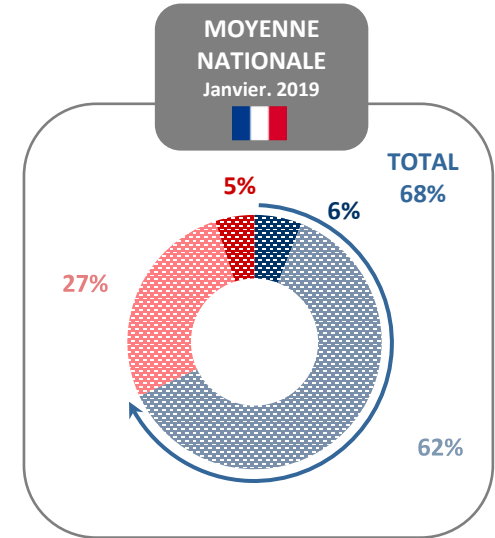
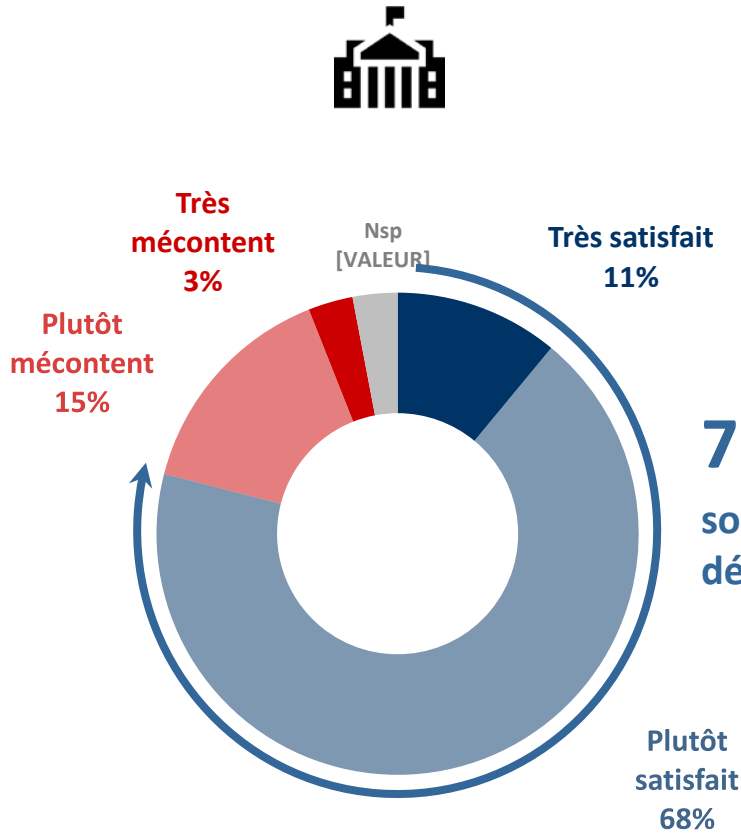


A | L'appréciation de l'action et des projets du Conseil départemental



QUESTION : De manière générale, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action du Conseil départemental de l'Isère ?

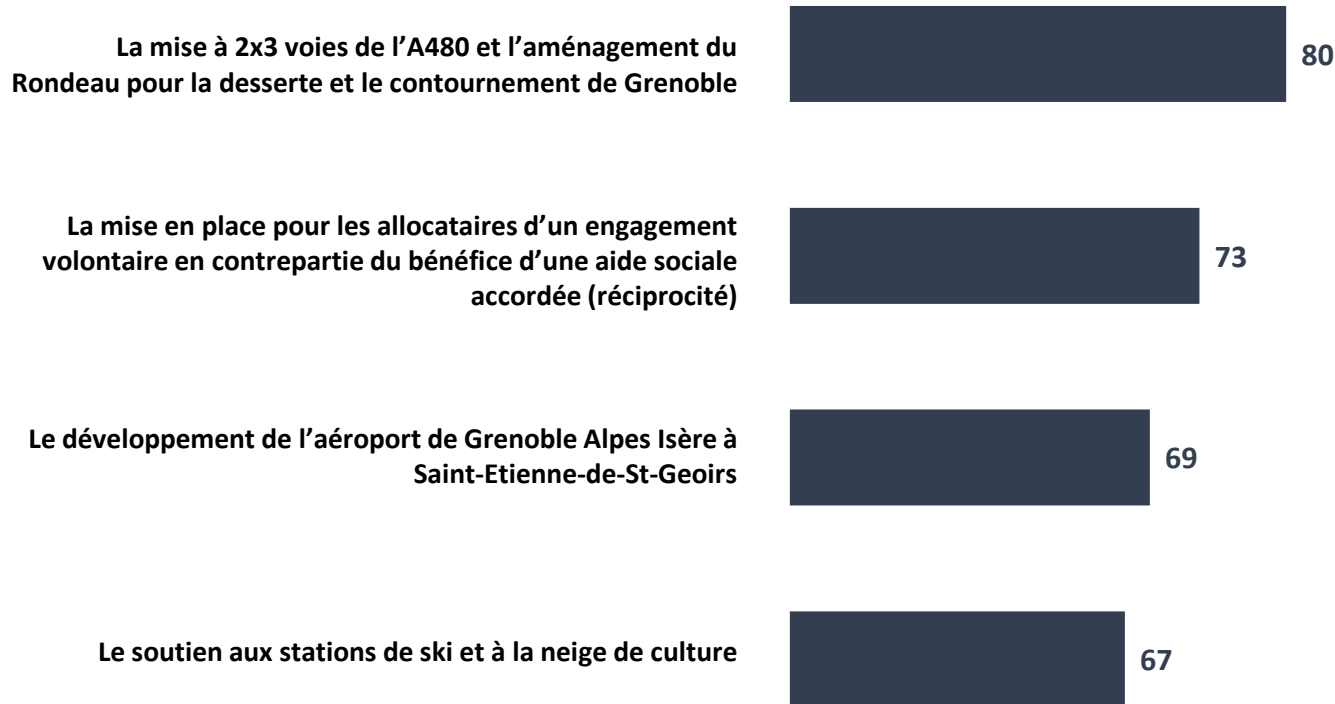
Base : à tous



79%
sont satisfaits de l'action du Conseil départemental de l'Isère

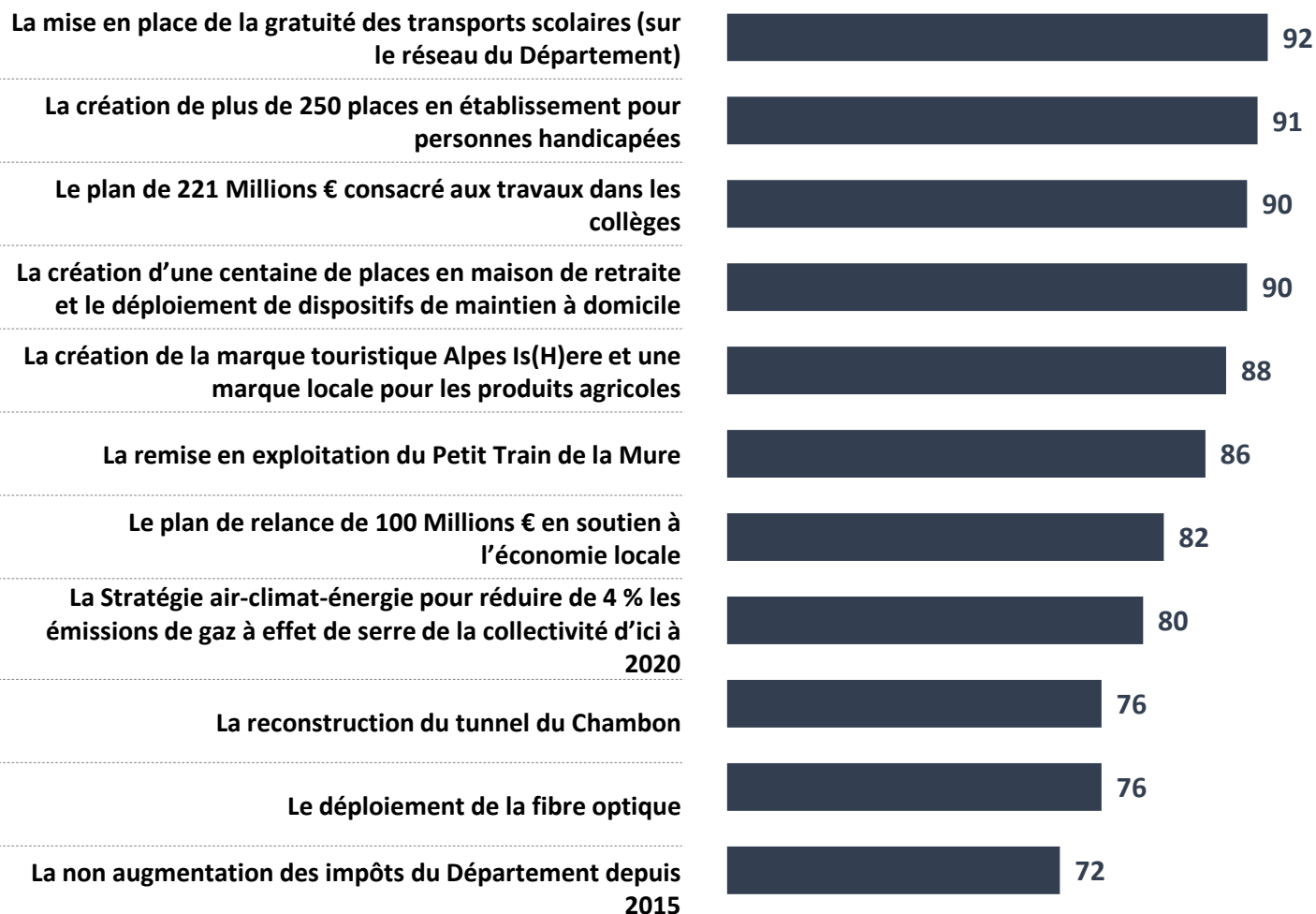
QUESTION : Pour chacun des projets suivants qu'envisage le Département à l'avenir, dites-moi si vous y êtes favorable ou opposé ?

Réponses : « Favorable »



QUESTION : Diriez-vous que vous êtes plutôt satisfait ou plutôt mécontent de chacune des réalisations suivantes ?

Réponses : « Plutôt satisfait »



B I Les attentes du Conseil départemental



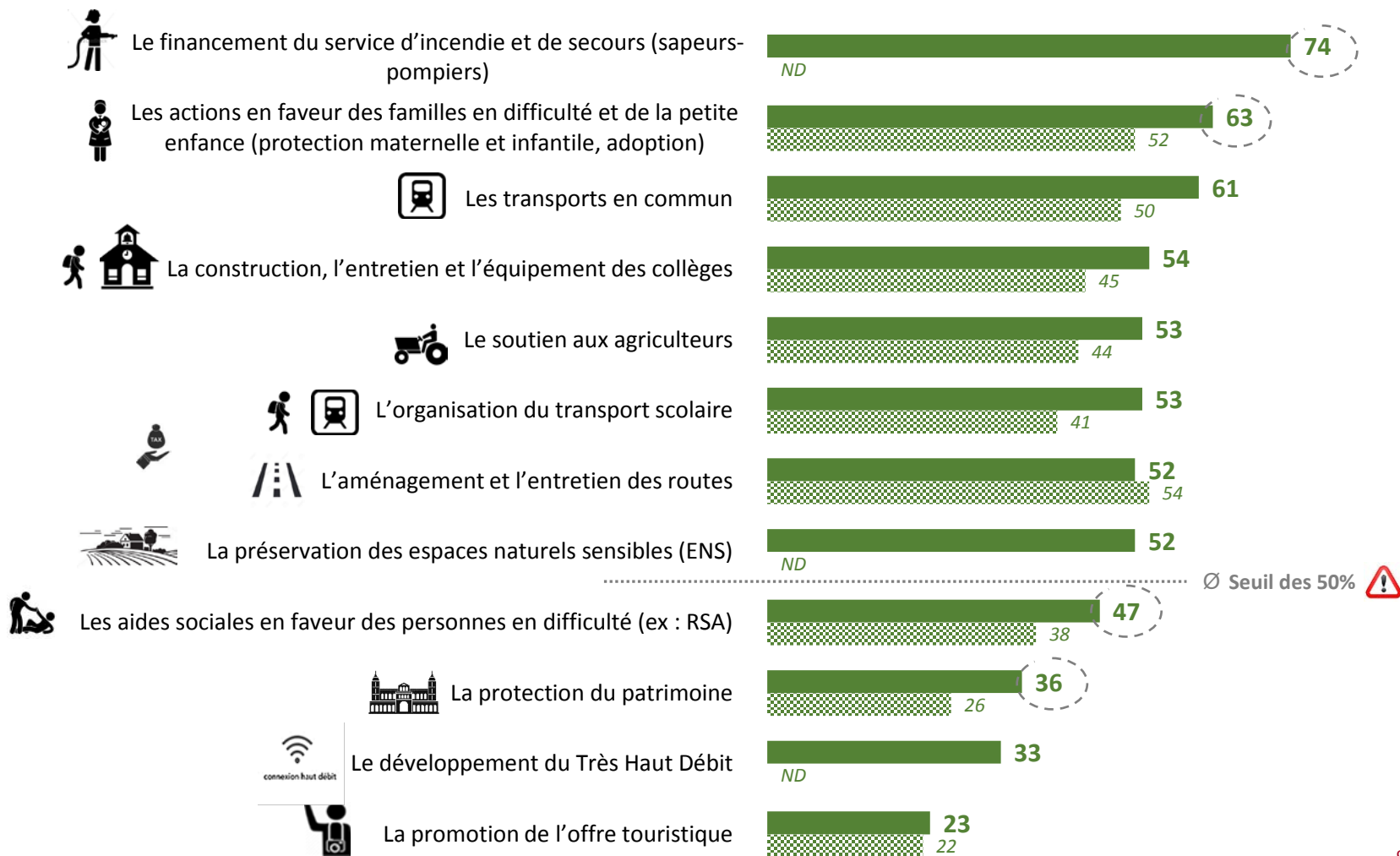
QUESTION : Pour chacun des thèmes suivants, diriez-vous qu'il s'agit d'un sujet sur lequel votre département devrait agir de manière prioritaire, importante mais pas prioritaire ou secondaire?

Base : à tous

Réponses : « Prioritaire »

■ Réponses des Isérois

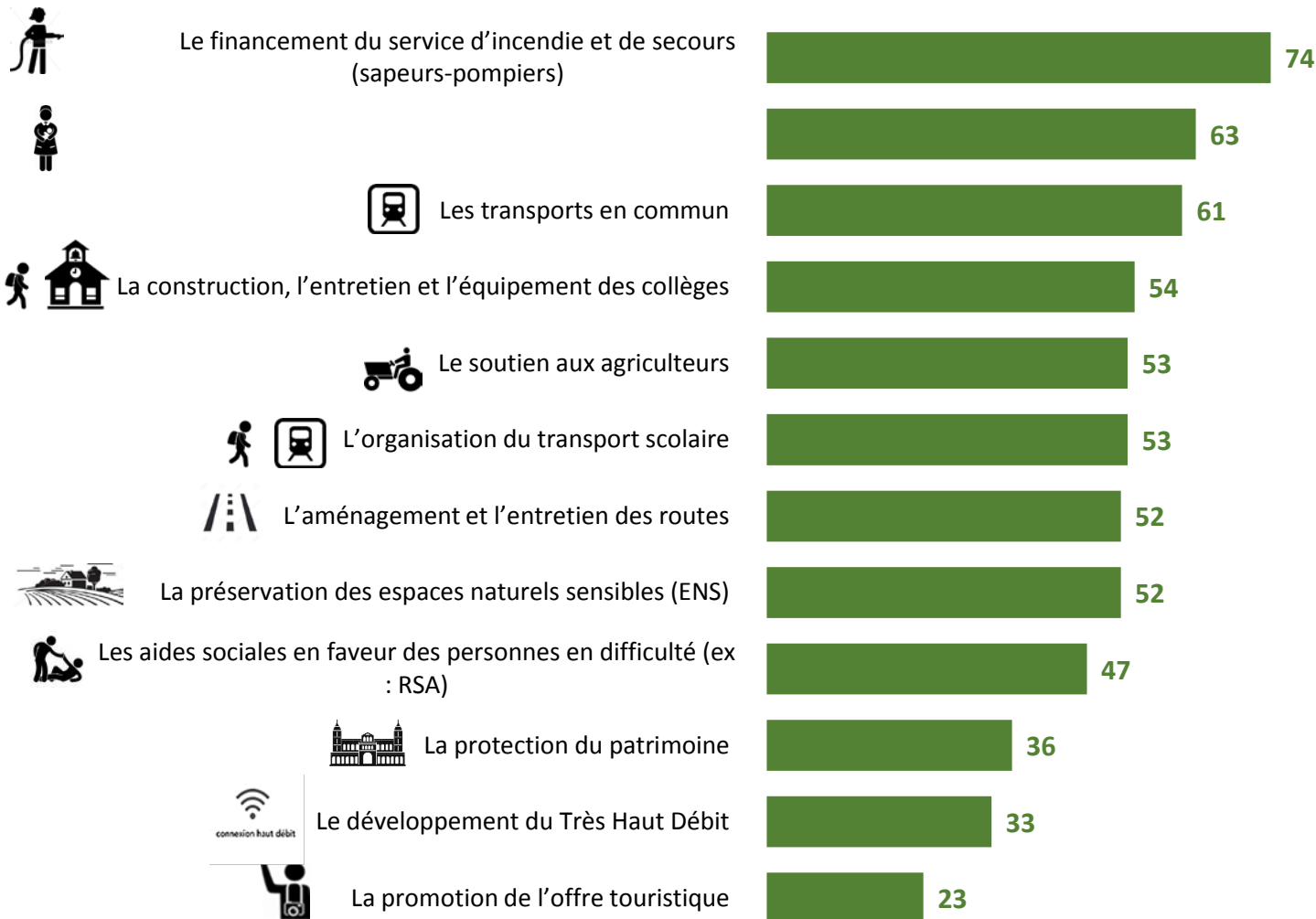
▨ Moyenne nationale 2019



QUESTION : Pour chacun des thèmes suivants, diriez-vous qu'il s'agit d'un sujet sur lequel votre département devrait agir de manière prioritaire, importante mais pas prioritaire ou secondaire?

Base : à tous

Réponses : « Prioritaire »



C | La gestion de la relation usager



QUESTION : Au cours des cinq dernières années, avez-vous déjà été en contact avec un des services du Conseil Départemental (ex : demande d'aides sociales, « pack rentrée », activités sportives...)?

Réponses : « Oui »



Via son site web ou une autre interface numérique



Via téléphone



En face à face avec un de ses agents



En face à face avec un élu du Département

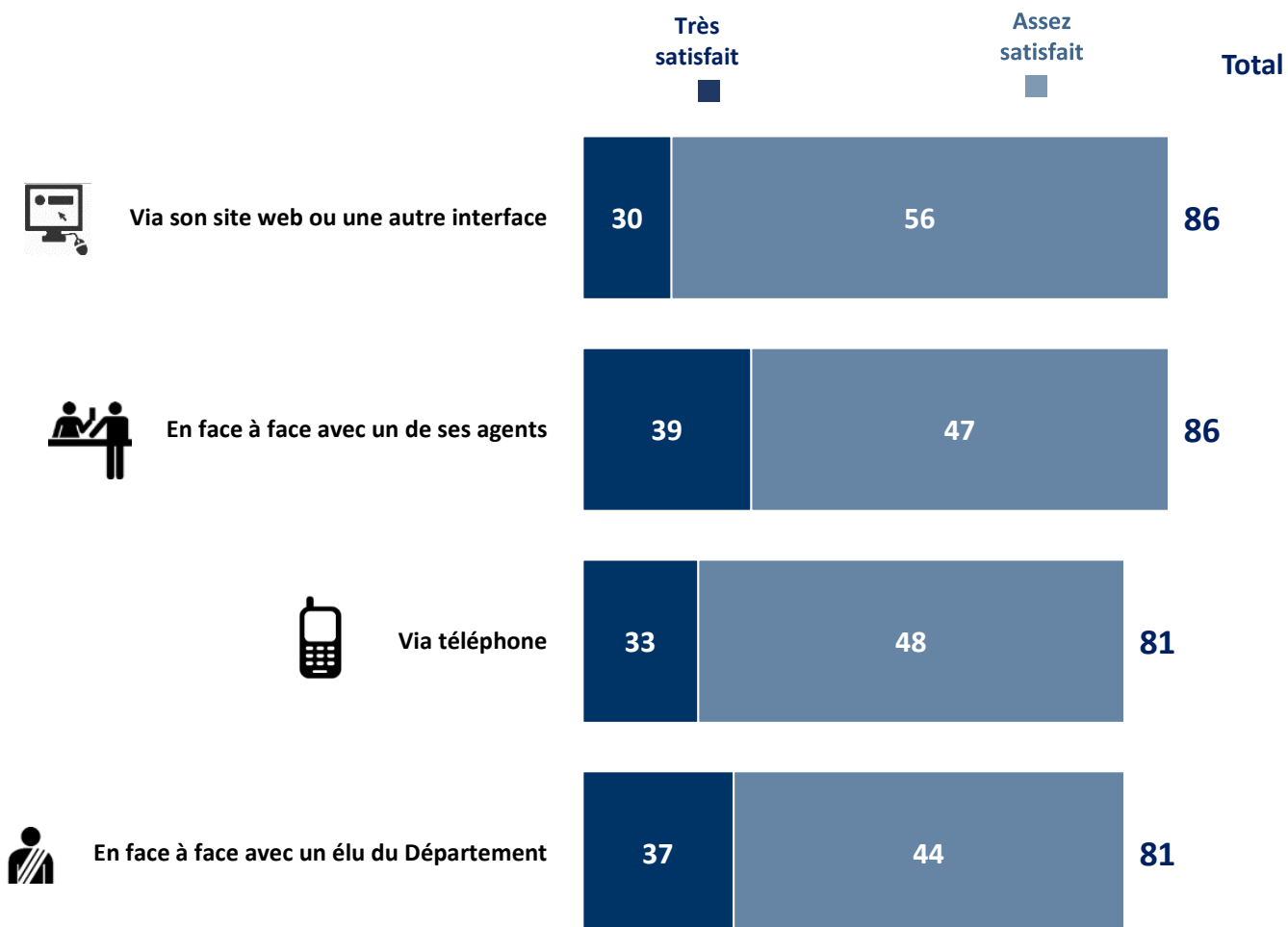


TOTAL « A eu moins un contact »



QUESTION : D'une manière générale, avez-vous été satisfait du contact avec ses services ?

Base : aux personnes ayant été en contact avec chacun des services



QUESTION : En ce qui concerne les services du Conseil Départemental, chacune des pistes d'amélioration suivantes vous paraît-elle prioritaire, importante mais pas prioritaire ou secondaire... ?

Base : aux personnes ayant été en contact avec au moins un des services, soit 42% de l'échantillon

Réponses : « Prioritaire »



La réduction des délais de traitement de vos demandes ou de vos démarches

54



..... Ø Seuil des 50%

L'augmentation du nombre d'interlocuteurs physiques avec lesquels les usagers peuvent échanger

38



La possibilité d'avoir un accès 24h sur 24 à certains services

32



DI Le sentiment d'information sur l'action du département



D.1

Zoom sur les sources d'information du Conseil départemental

QUESTION : **Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé les médias ou outils d'information suivants pour vous informer sur ce qui se passe dans votre département ?**

Base : à tous

Réponses : « TOTAL Oui »

■ Réponses des habitants du Département
 ▨ Moyenne nationale 2016

Supports off line



Le magazine papier du conseil départemental « Isere Mag' »



France 3 Alpes



France Bleu



La presse régionale payante (ex : Le Dauphiné Libéré,...)



Supports on line*



Le site Internet du Département



Le magazine en ligne du conseil départemental « Isère Mag.fr »



Le compte Facebook du Département



Le compte Twitter du Département



} 11



Les réseaux sociaux des élus du Département



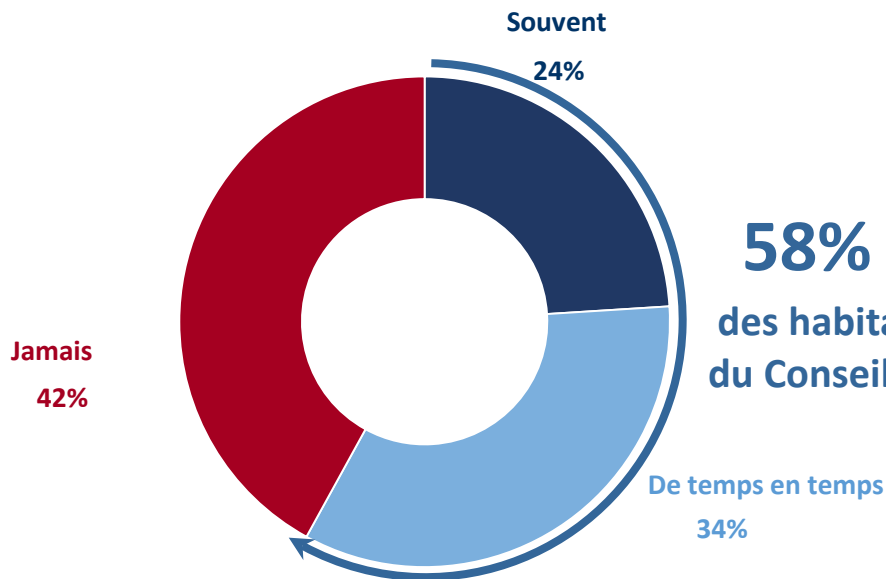
* Question posée uniquement aux personnes ayant déjà utilisé internet

D.2

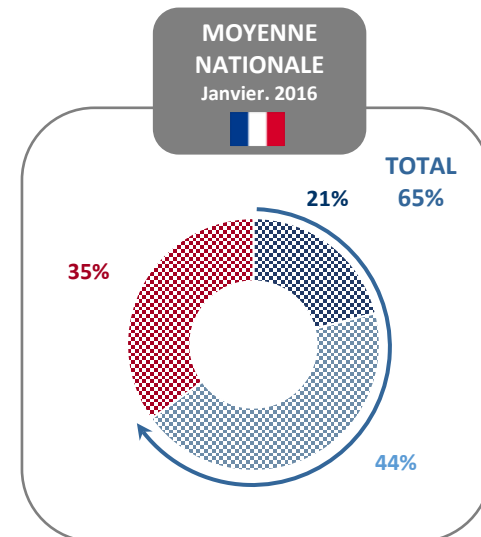
Zoom sur la magazine du Conseil départemental

QUESTION : Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé le magazine papier du conseil départemental « Iserre Mag' » pour vous informer sur ce qui se passe dans votre département ?

Base : à tous

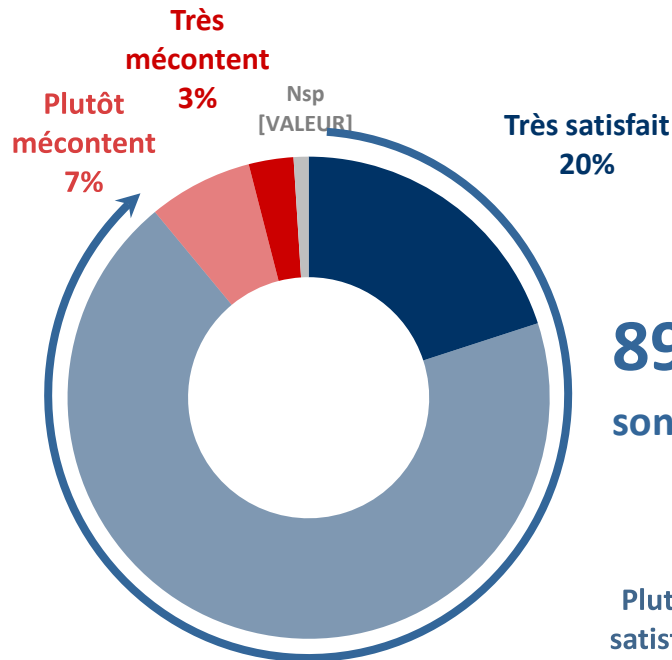


58%
des habitants utilisent le magazine
du Conseil Départemental



QUESTION : Diriez-vous que vous êtes très, assez, pas vraiment ou pas du tout satisfait du... ?

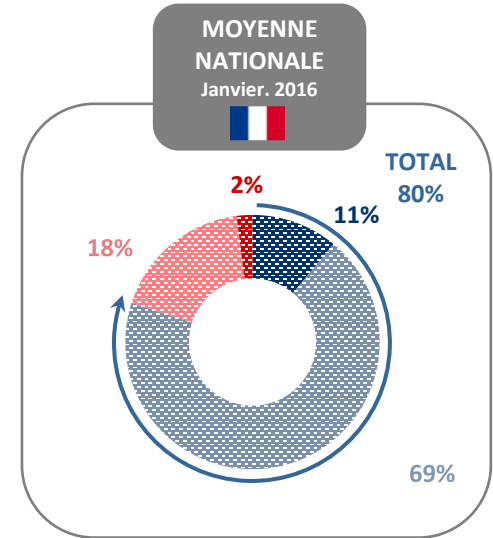
Base : aux personnes ayant déjà consulté le magazine papier



89%

sont satisfaits du magazine « Iserre Mag »

Plutôt satisfait
69%

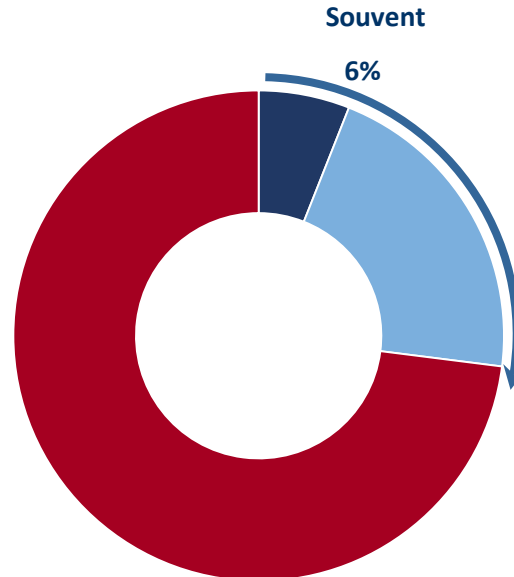


D.3

Zoom sur le site Internet du Conseil départemental

QUESTION : Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé « le site web du Département » pour vous informer sur ce qui se passe dans votre département ?

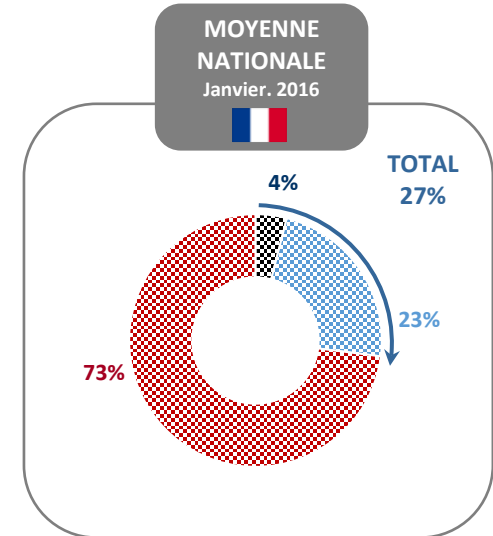
Base : à tous



73%
Jamais

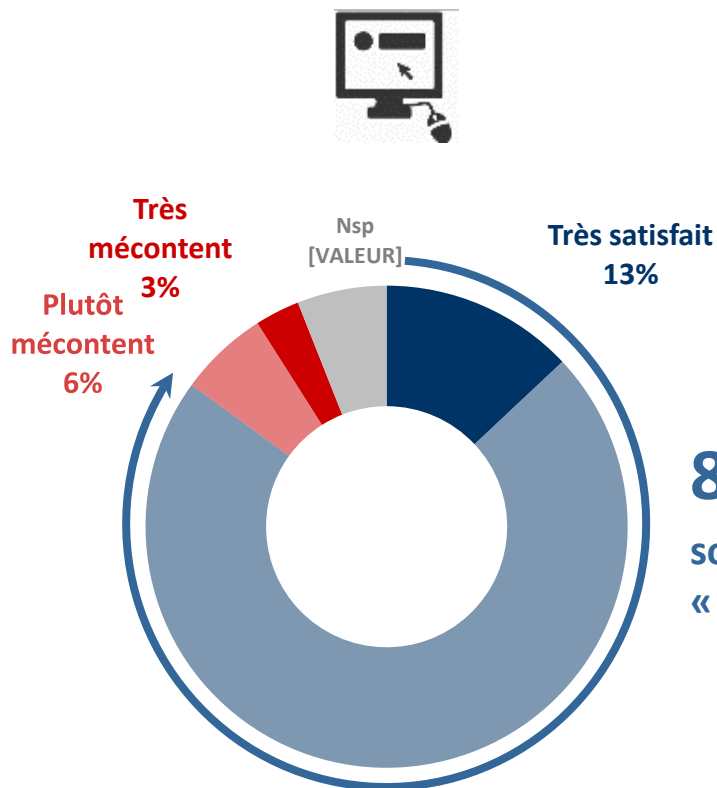
27%
des habitants utilisent le site
du Conseil Départemental

21%
De temps en temps



QUESTION : Diriez-vous que vous êtes très, assez, pas vraiment ou pas du tout satisfait du... ?

Base : aux personnes ayant déjà consulté le site internet du Conseil Départemental



85%

sont satisfaits du site Internet du « www.isere.fr »

Plutôt satisfait
72%

