

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a grid of small squares. The squares are colored in red and blue, arranged in a pattern that tapers to the right.

La complexité administrative vue par les Français

Enquête 2014

Volet Particuliers

Présentation globale

Mars 2015

Contexte et objectifs

- Le SGMAP a confié à l'institut BVA la réalisation du terrain d'enquête de l'étude par événements de vie auprès des particuliers.
- Cette étude barométrique, réalisée tous les 2 ans depuis 2008, permet de mesurer la complexité perçue des démarches sur l'ensemble d'une **liste prédéfinie d'évènements de vie** (23 au total). L'étude permet :
 - **de mesurer le pourcentage de Français concernés par un EDV**, c'est-à-dire ayant réalisé des démarches au cours des 2 dernières années
 - **de qualifier l'objet du contact** (type de démarche, organisme contacté, mode de contact utilisé),
 - **de mesurer la complexité perçue** à l'égard du déroulement de l'ensemble des démarches liées à un événement de vie.
 - **d'appréhender les aspects les plus complexes** des démarches réalisées.

Ensuite, pour 3 événements de vie spécifiques que le SGMAP a souhaité approfondir, ont été mesurées la satisfaction globale puis la satisfaction détaillée à l'égard du service rendu par l'organisme de contact en distinguant l'information préalable, l'accueil et le traitement et la fourniture du service (la scolarisation d'un enfant / le handicap / l'emploi). Une analyse statistique permet dans un second temps d'analyser les éléments moteurs de la satisfaction.

Méthodologie d'enquête

- Interrogation par téléphone d'usagers des services publics recrutés à partir d'un échantillon de 7 781 personnes représentatif de la population résidant en France métropolitaine âgée de 15 ans et plus.
- Dates de réalisation : du 19 novembre au 8 janvier 2015
- La représentativité de l'échantillon final est assurée selon la méthode des quotas en termes de sexe, âge, profession du chef de famille, après stratification par région et catégorie d'agglomération.
- Afin d'assurer une parfaite représentativité de l'échantillon, notamment auprès des interviewés les plus jeunes souvent exclusivement équipés en mobile ou ayant opté pour le dégroupage total, un fichier complémentaire de numéros de téléphones portables (générés aléatoirement) a été utilisé.
- Lors du terrain, le nombre de modules événements de vie testés par interview a été limité à 5. De plus, une sélection aléatoire « forcée » des événements de vie administrés à chaque usager a été mise en place de manière à privilégier l'administration des événements de vie ayant les taux de pénétration les plus faibles.

	Nbre d'inter. Réalisées	Part de français concernés
Je déclare et paie mes impôts	525	76%
Je prends soin de ma santé / Hôpital	313	56%
Je choisis mon orientation	549	39%
Je prends soin de ma santé / Remboursement	406	39%
J'établis mes papiers d'identité	401	33%
Je conduis un véhicule	411	29%
Je scolarise mon enfant	480	27%
Je perds mon emploi	510	16%
Je déménage / Je change de coordonnées	304	16%
Je suis victime d'un délit	440	15%
Je pars à la retraite	415	11%
Je me loge (locataire)	371	10%
Je poursuis des études supérieures	409	10%
Je tombe dans la précarité financière	546	10%
Je perds un proche	321	9%
Je suis handicapé / Un de mes proches est handicapé	313	9%
Je perds mon autonomie	316	8%
Je fais face à un litige	300	8%
Je me loge (propriétaire) / je construis	270	7%
Je donne naissance à un enfant	314	7%
Je suis immigré ressortissant d'un pays en dehors de l'UE	111	7%
Je suis immigré ressortissant d'un pays de l'UE	78	5%
Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	336	4%

Principe du questionnaire

Usagers ayant réalisé des démarches administratives au cours des 2 dernières années auprès des services publics pour chacun des évènements de vie testés

Pour chacun des évènements de vie testés

Qualification de l'évènement de vie



Niveau de facilité / complexité ressentie à l'égard de l'ensemble des démarches réalisées lors d'un EV



Organisme(s) en interaction



Mode(s) de contact utilisé(s)



Pour 3 EV uniquement (emploi/ scolarisation/ handicap)



Satisfaction globale concernant l'organisme de contact (sélection aléatoire si plusieurs EV vécus)



Satisfaction détaillée concernant les organismes en interaction

- L'information préalable
- L'accueil
- Traitement et fourniture du service

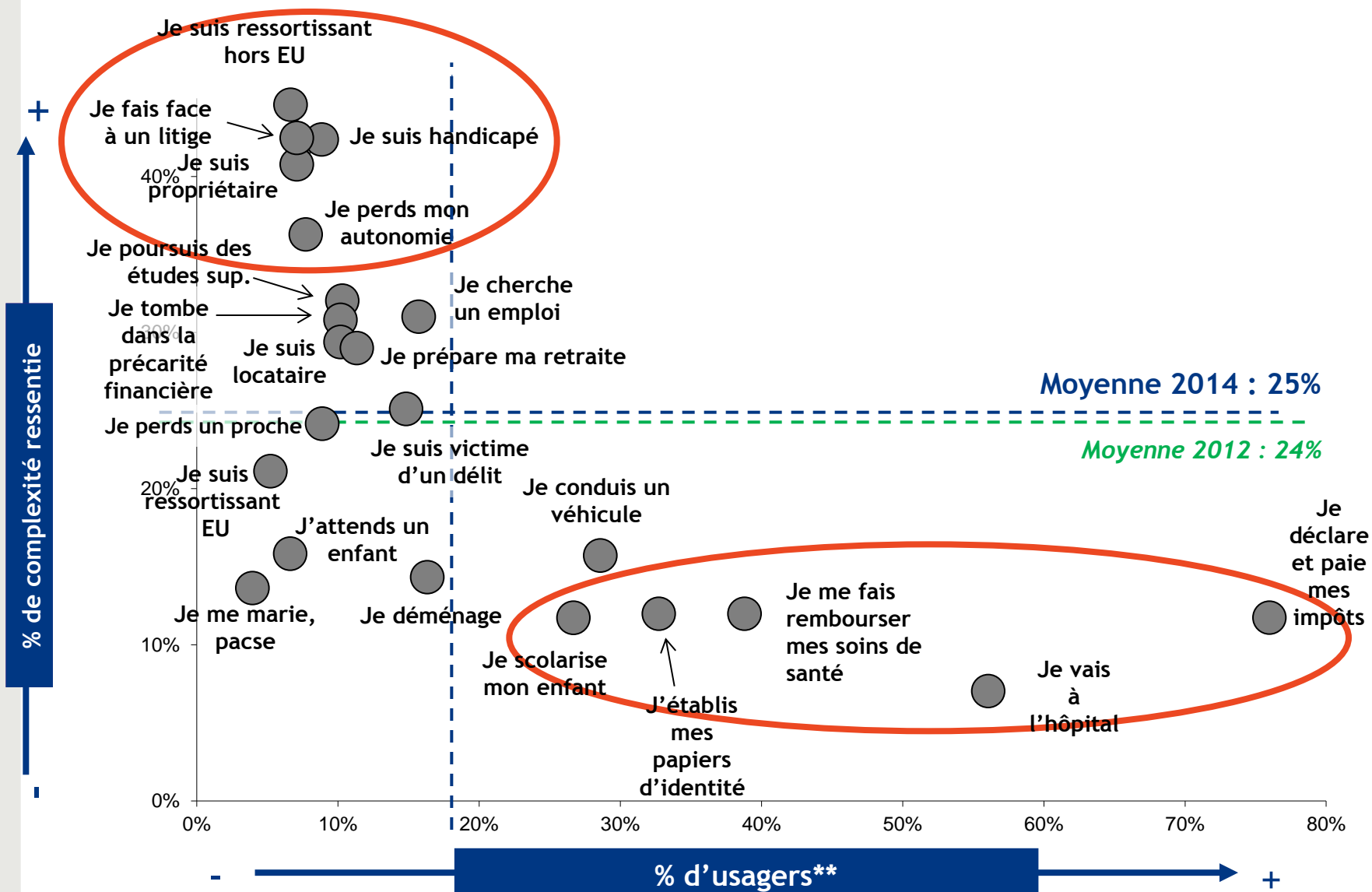


Question ouverte sur les aspects les plus complexes

Au final

Impact global sur l'image des services publics

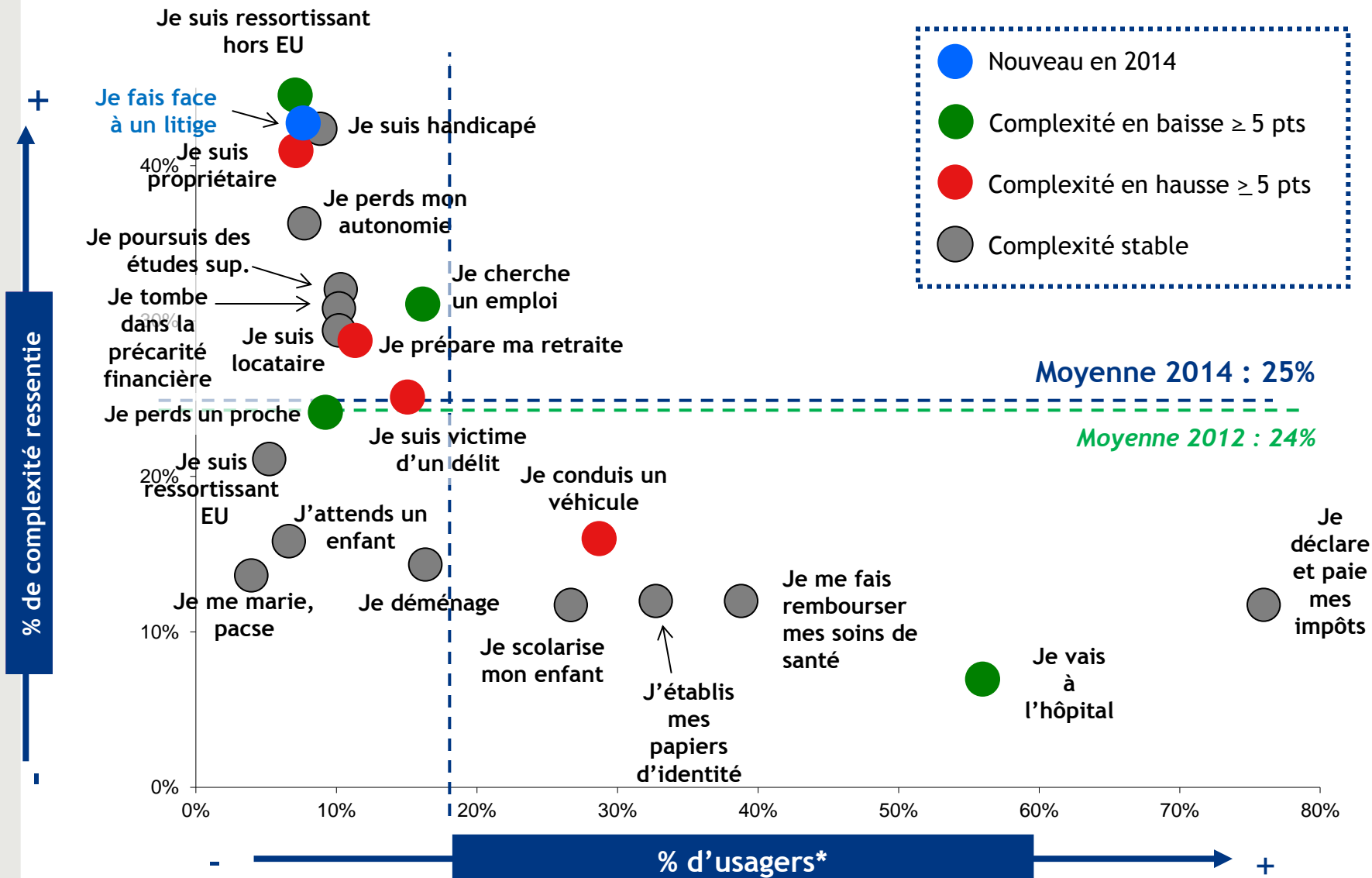
Complexité ressentie par les Français* à l'égard des démarches administratives 2014



* Il s'agit plus exactement de la population résidant en France âgées de 15 ans et plus.

** Ayant eu des contacts avec les services publics au cours des deux dernières années

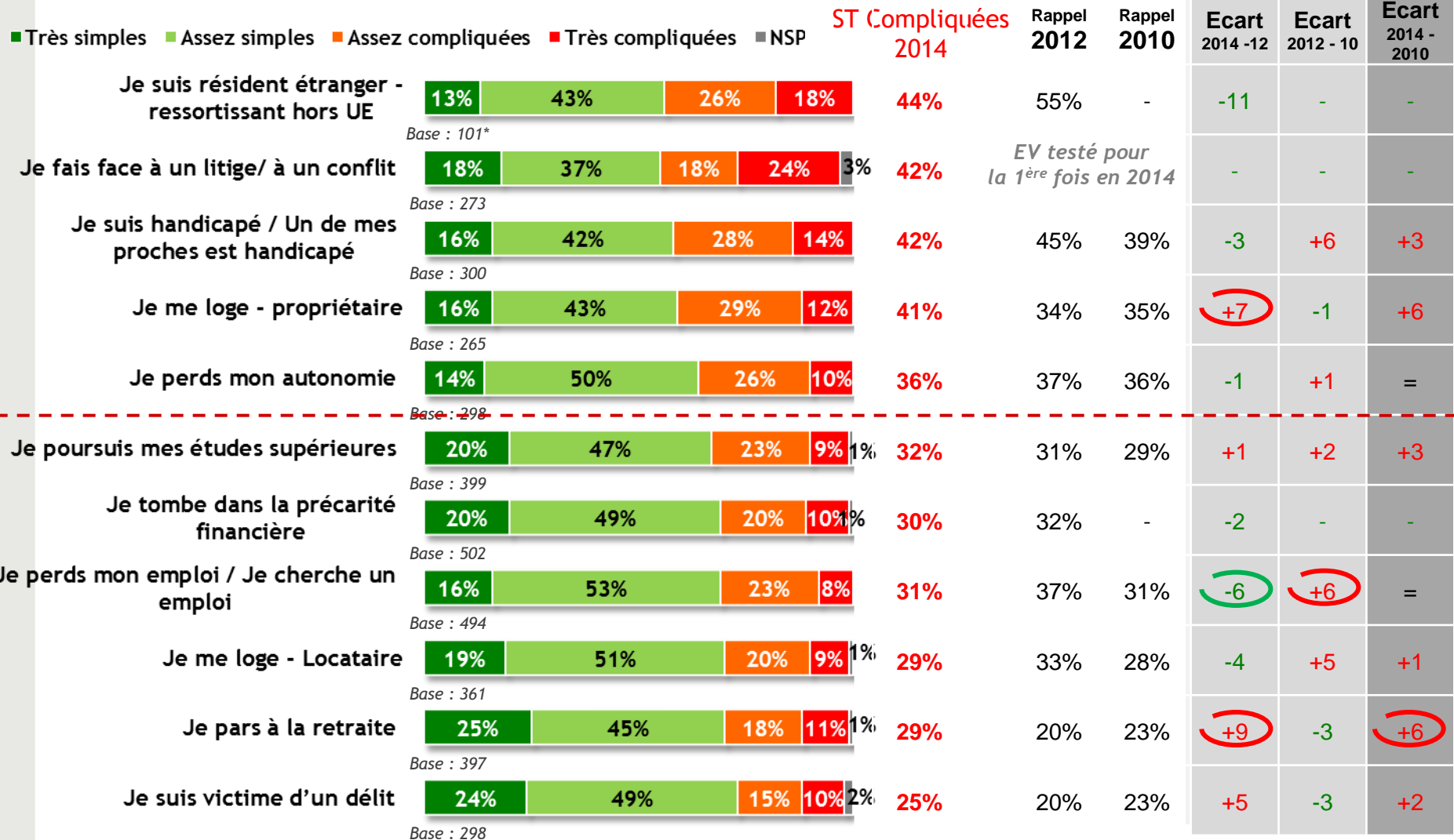
Evolution de la complexité ressentie par les Français à l'égard des démarches administratives 2014-2012




* Ayant eu des contacts avec les services publics au cours des deux dernières années


Complexité ressentie à l'égard des services publics (1/2)

- Les démarches auprès de services publics que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?



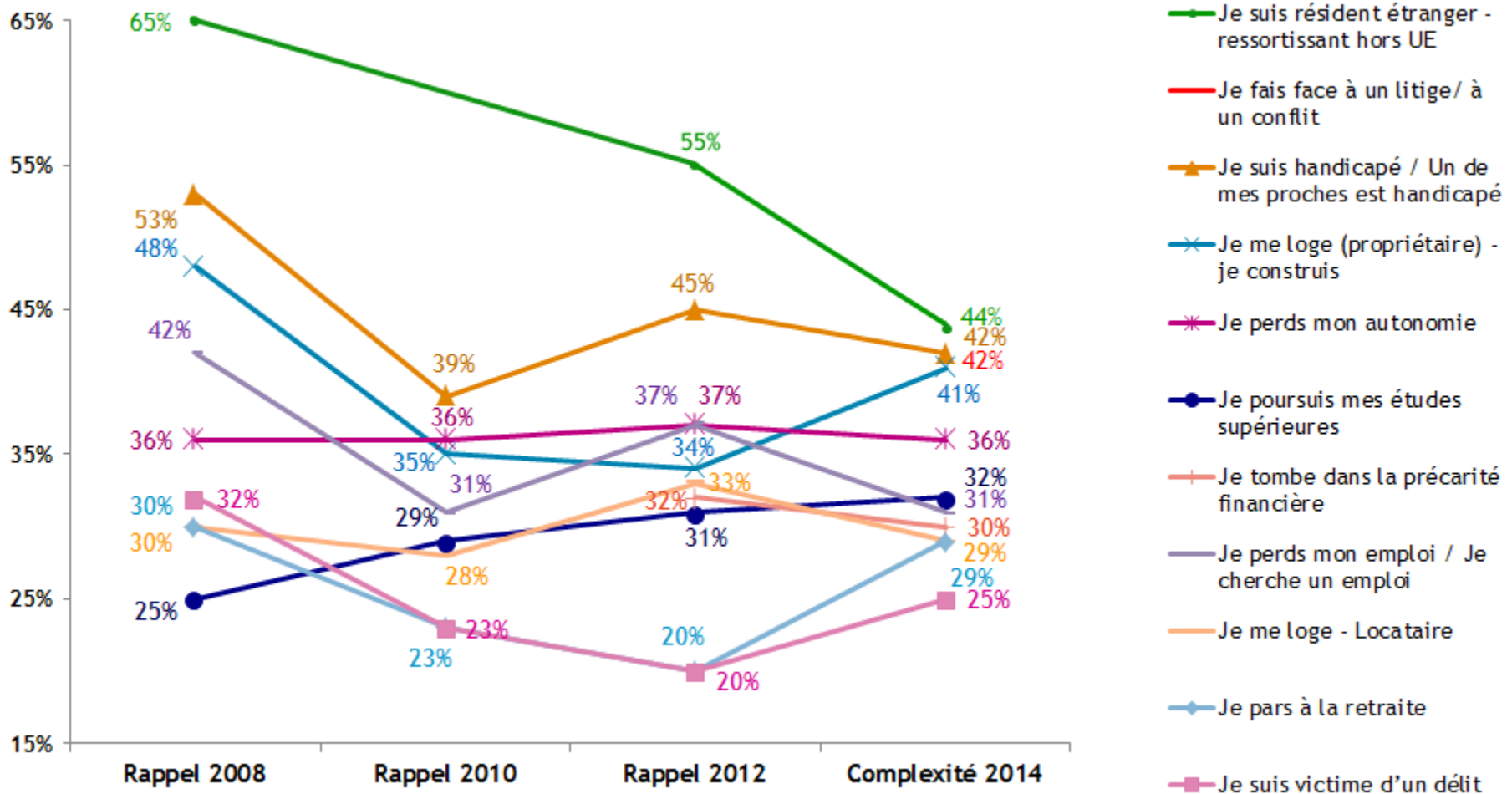
* Attention, base faible

 Ecart significativement positif

 Ecart significativement négatif

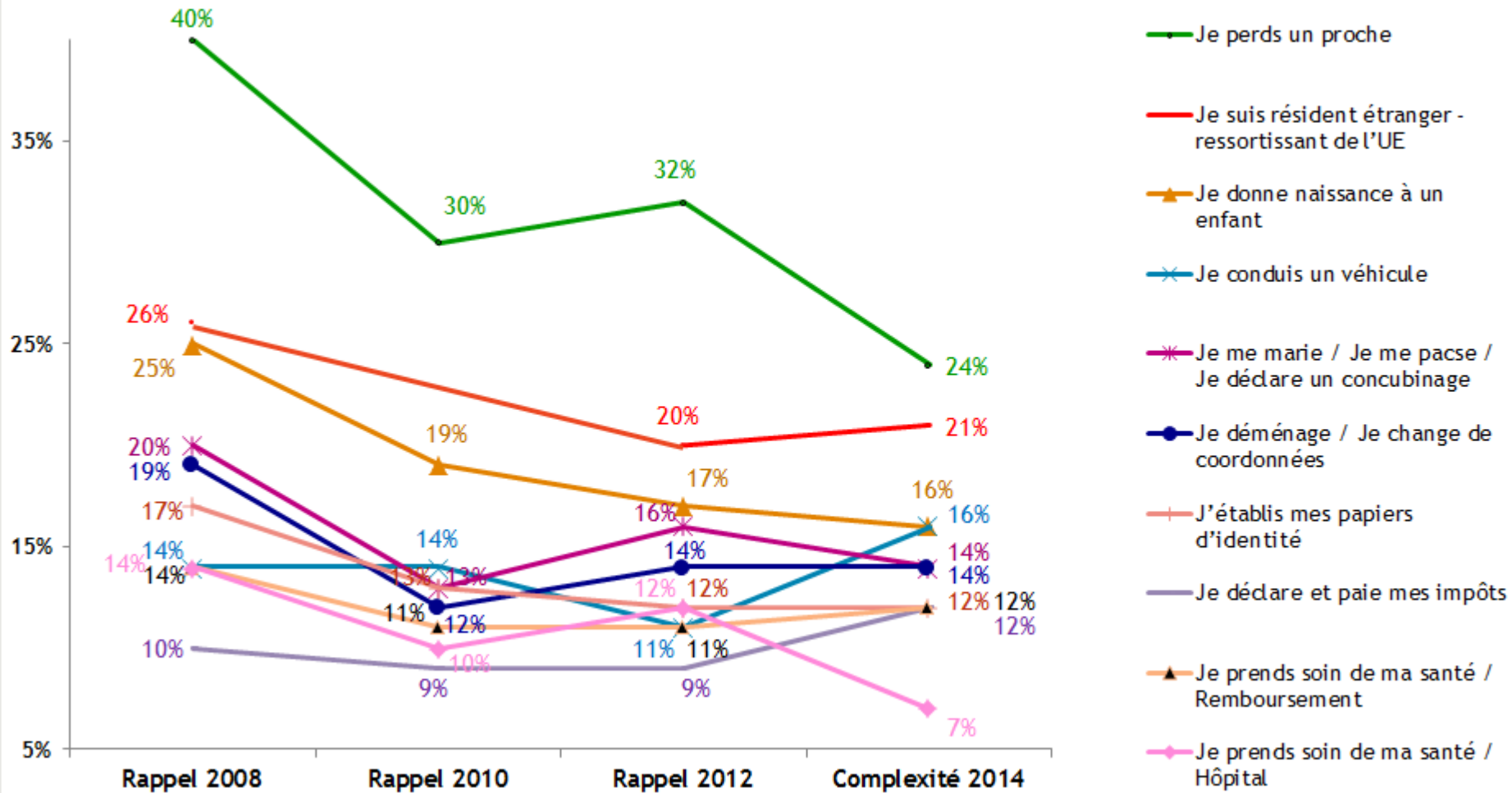
Complexité ressentie à l'égard des services publics (1/2)

Evolution depuis 2008



Complexité ressentie à l'égard des services publics (2/2)

Evolution depuis 2008



Les aspects jugés spontanément les plus complexes

Qu'est-ce qui a été particulièrement compliqué lors de vos démarches administratives ? Que faudrait-il améliorer ?

- Base : question posée aux usagers ayant déclaré que les démarches réalisées avaient été compliquées

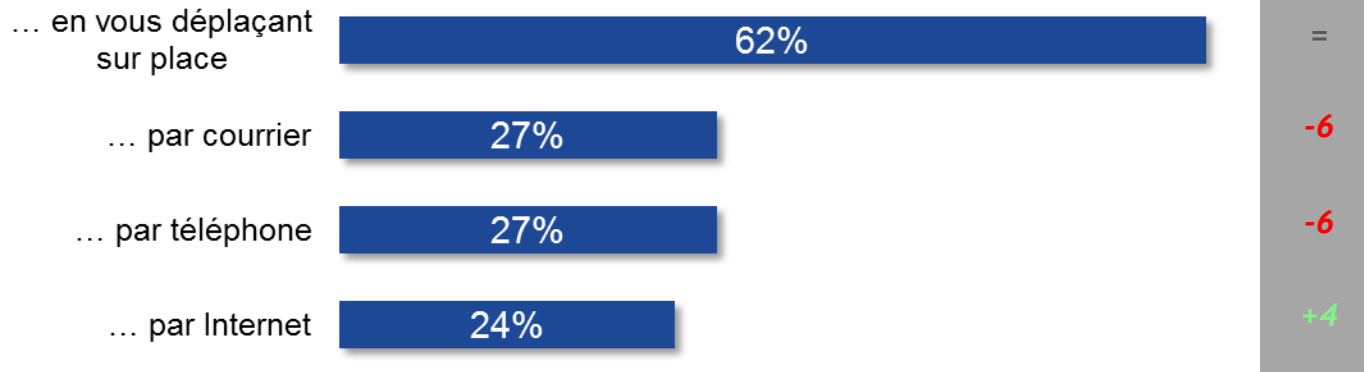
- % Cumul de l'ensemble des évènements de vie investigués* -	
S/T Traitement & Fourniture du service	73%
Le délai de traitement / le manque de réactivité, de rapidité / la lenteur / c'est trop long / les démarches prennent trop de temps...	25%
Réduire le nombre de documents à fournir / beaucoup de papiers, de justificatifs à fournir / regrouper les documents	23%
Le manque d'implication des interlocuteurs (ou des services) sur les dossiers / le manque de disponibilité des agents / le manque d'écoute...	9%
Simplifier la lecture et la compréhension des documents / des mots plus simples / avoir des formulaires claires et simples	7%
Le manque de compétence des interlocuteurs	7%
Le fait qu'on demande des informations ou pièces justificatives déjà fournies	6%
Le résultat du traitement de la demande	6%
S/T Information préalable	28%
Le manque de clarté des informations fournies / le manque de qualité des informations fournies / le manque de cohérence dans les informations fournies / le discours est incompréhensible	8%
Le manque d'interlocuteur dédié / trop d'interlocuteurs différents	5%
Manque de communication / manque d'information	5%
S/T Accueil	18%
Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur ou pour obtenir un rendez-vous	9%
Le manque d'amabilité des interlocuteurs / l'accueil / le relationnel	6%
S/T Autres commentaires	19%
Compliqué / complexe / il faut simplifier les démarches / Beaucoup de démarches à effectuer	18%
RIEN / pas de difficulté	6%

* Seuls les thèmes ayant recueilli au moins 5% de citations sont présentés.

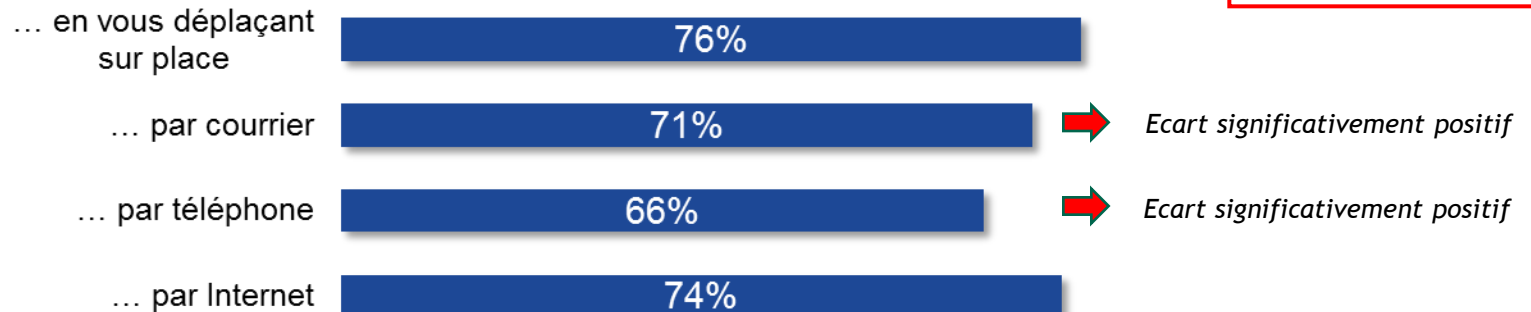
Modes de contact utilisés et complexité ressentie

- Ces contacts ont-ils eu lieu ...

Modes de contact utilisés pour tous les évènements de vie

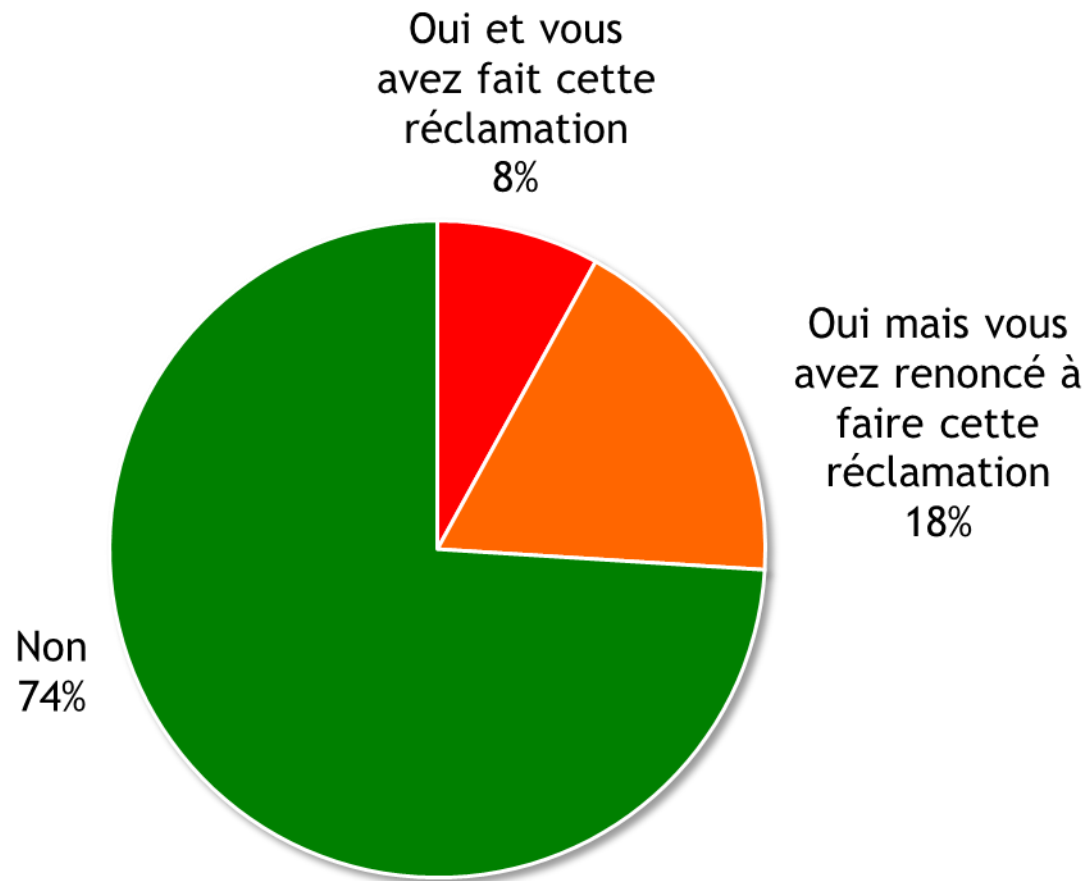


Sous total « simple » par rapport aux modes de contact utilisés



Possibilité de réclamer : taux et potentiel

- Y a-t-il eu des moments où vous avez été insatisfait(e) de la relation avec les services publics et vous auriez aimé faire une réclamation ?



ST Oui 26%

Rappels

2012 : 28%

2011 : 22%

2010 : 29%



Premier ministre

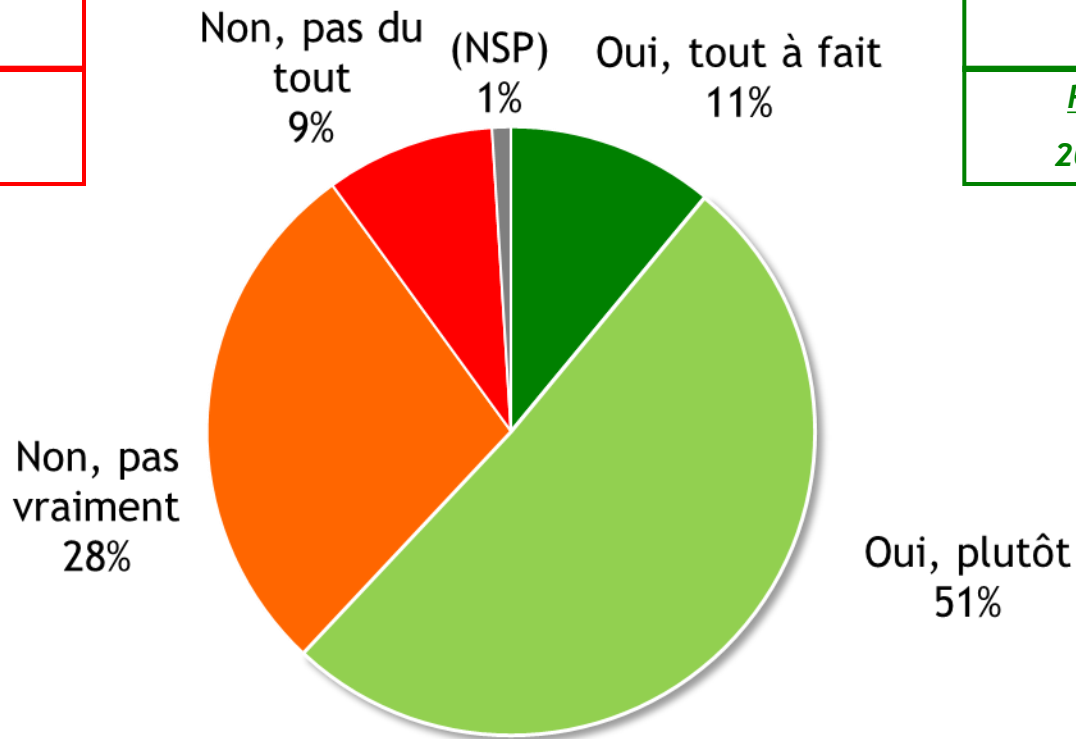
SECRETARIAT
GENERAL POUR
LA MODERNISATION
DE L'ACTION
PUBLIQUE

Capacité d'écoute perçue des services publics

- Au final, en fonction de l'ensemble de vos expériences dont nous venons de parler, diriez-vous qu'aujourd'hui en France les services publics sont à l'écoute de leurs usagers ?

ST Non 37%
<u>Rappels :</u> 2012 : 28%

ST Oui 62%
<u>Rappels :</u> 2012 : 71%



Impact de l'expérience avec les organismes publics sur l'image des services publics

- Diriez-vous que votre expérience avec l'ensemble des organismes publics dont nous venons de parler a eu un impact très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif sur l'image que vous avez des services publics concernant ...

