

Les priorités de simplification vues par les usagers

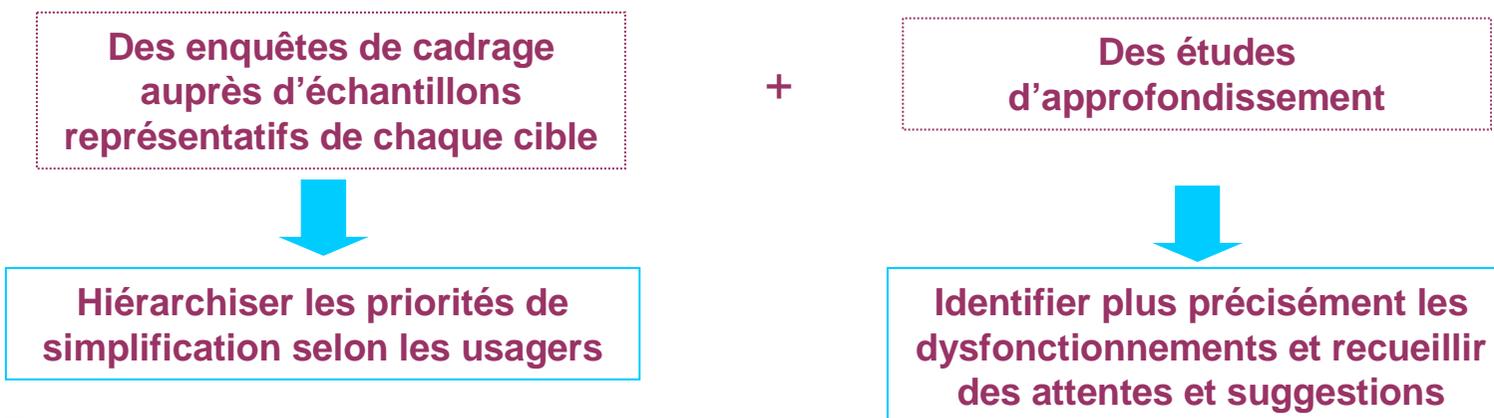
- Résultats auprès
des particuliers et entreprises -

Octobre 2008



Contexte et objectifs du dispositif d'écoute des usagers

- Une volonté pour la Direction Générale de la Modernisation de l'État :
 - Faire de l'écoute des usagers un moteur de son action qu'il s'agisse d'usagers
 - particuliers
 - entreprises
 - associations
 - collectivités locales
- L'approche :
 - Une entrée par la **logique usagers**, c'est-à-dire par événements de vie (ex : l'union, la naissance...)
 - Une administration qui va "**à la rencontre des usagers**" : écouter les problèmes rencontrés lors des démarches administratives et écouter les attentes à l'égard des démarches à simplifier
- Le dispositif étude envisagé par BVA :



Méthodologie des études de cadrage auprès des usagers particuliers et entreprises

Auprès des particuliers

- Interrogation d'un **échantillon de 3015 Français** représentatif de la population des résidents en France âgés de 15 ans et plus.
La représentativité de l'échantillon 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.
- Date de réalisation : du 5 au 23 septembre 2008

Auprès des entreprises

- Interrogation d'un **échantillon représentatif de 1029 entreprises** françaises du secteur privé
La représentativité de l'échantillon est assurée selon la méthode des quotas en termes de taille et de secteur d'activité.
- Date de réalisation : du 15 septembre au 29 septembre 2008

Le mode d'interrogation :

- Dans les deux études, les interviewés ont été interrogés par téléphone

Les études auprès des associations et des collectivités locales sont en cours de réalisation.

Principe du questionnaire

Trame commune aux deux études de cadrage :

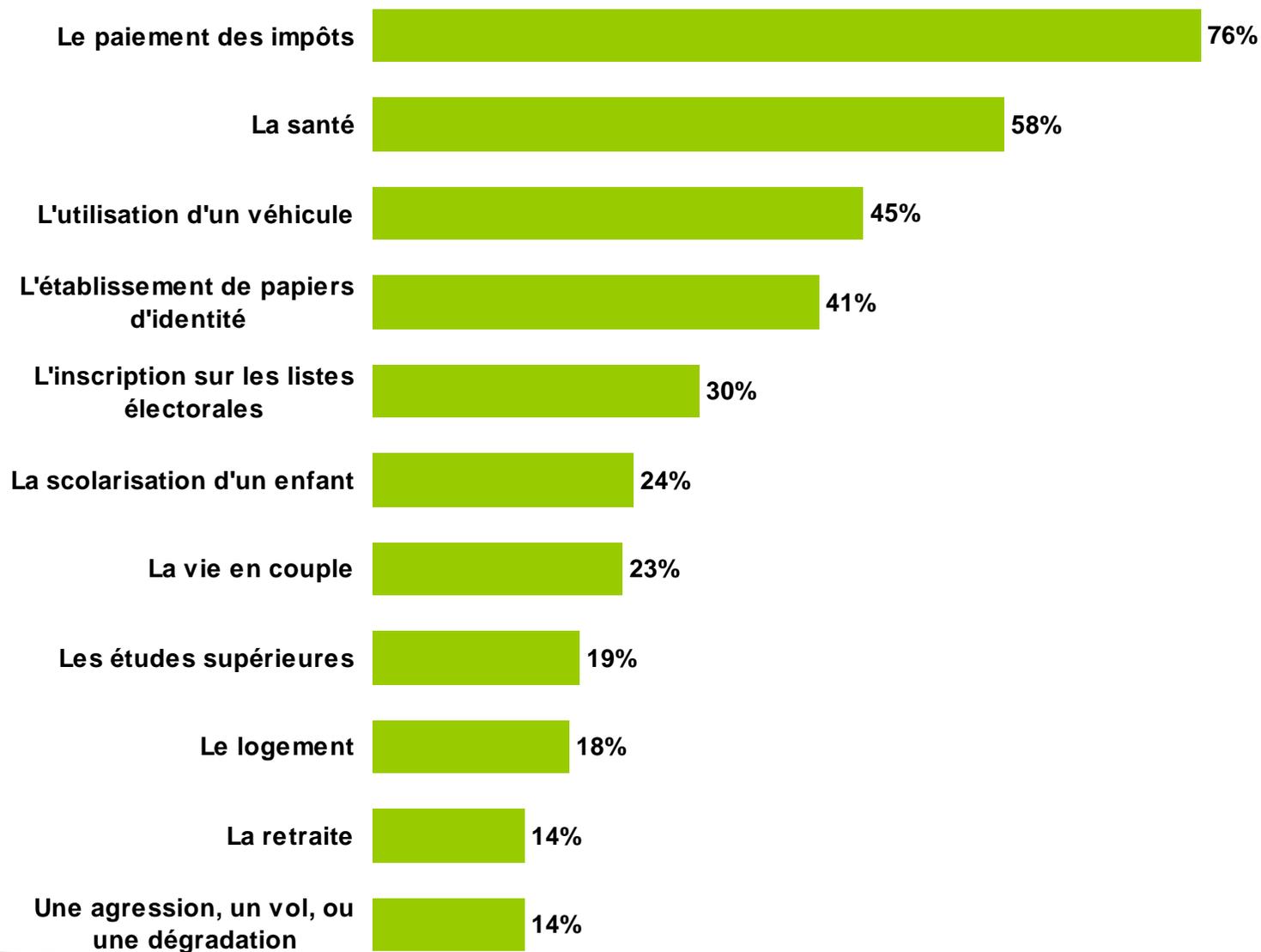
- Les études réalisées auprès des usagers de l'administration qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises avaient pour but :
 - ...à partir d'une **liste pré-définie d'évènements de vie*** générant des démarches administratives
 - **d'évaluer le niveau de facilité/complexité ressentie** par les usagers en ce qui concerne ces démarches administratives
 - de **mesurer la priorité accordée à ces évènements de vie en termes de nécessité d'amélioration et de simplification** des démarches de la part des administrations
 - **d'identifier les axes d'amélioration** à travailler en priorité pour mieux répondre aux attentes des usagers
- Cette enquête est également l'occasion de recruter des usagers intéressés pour participer à la modernisation des démarches administratives.

**Afin de circonscrire dans le temps les évènements de vie rencontrés, ceux-ci doivent avoir eu lieu dans les 2 dernières années.*

Particuliers

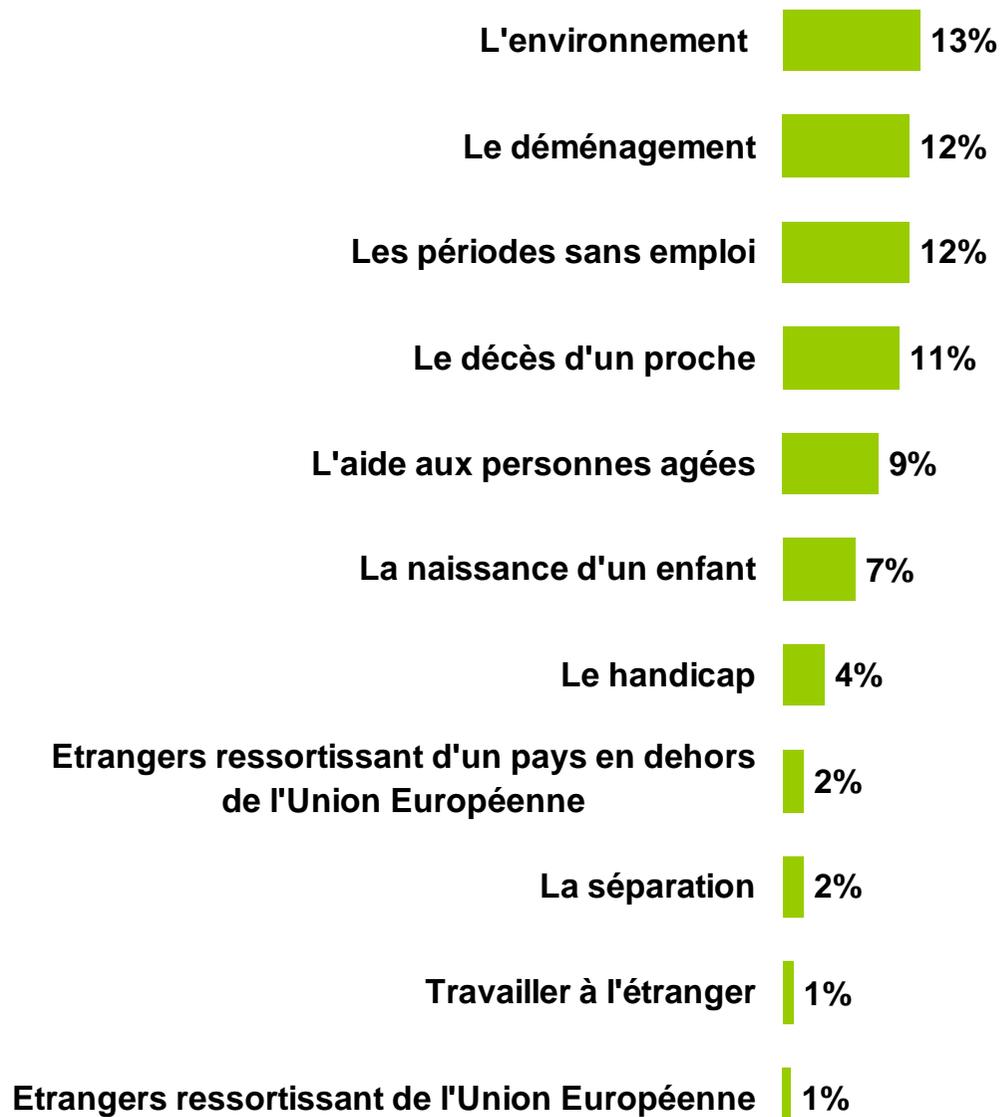
Présentation des événements de vie des particuliers

% de Français ayant réalisé* des démarches liées aux événements de vie suivants :



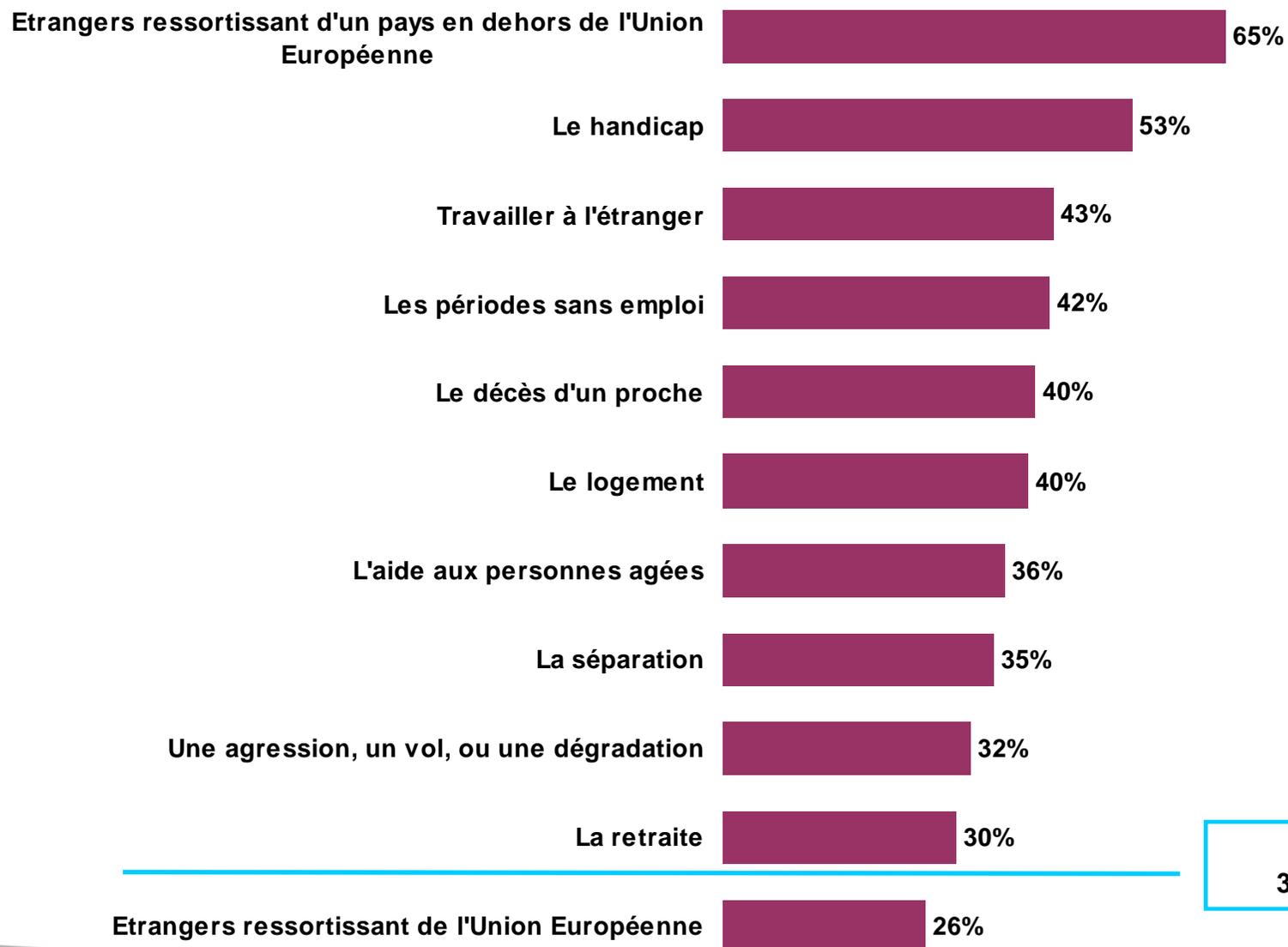
Présentation des événements de vie des particuliers

% de Français ayant réalisé* des démarches liées aux événements de vie suivants :



Présentation des événements de vie des particuliers

Niveau de complexité ressentie



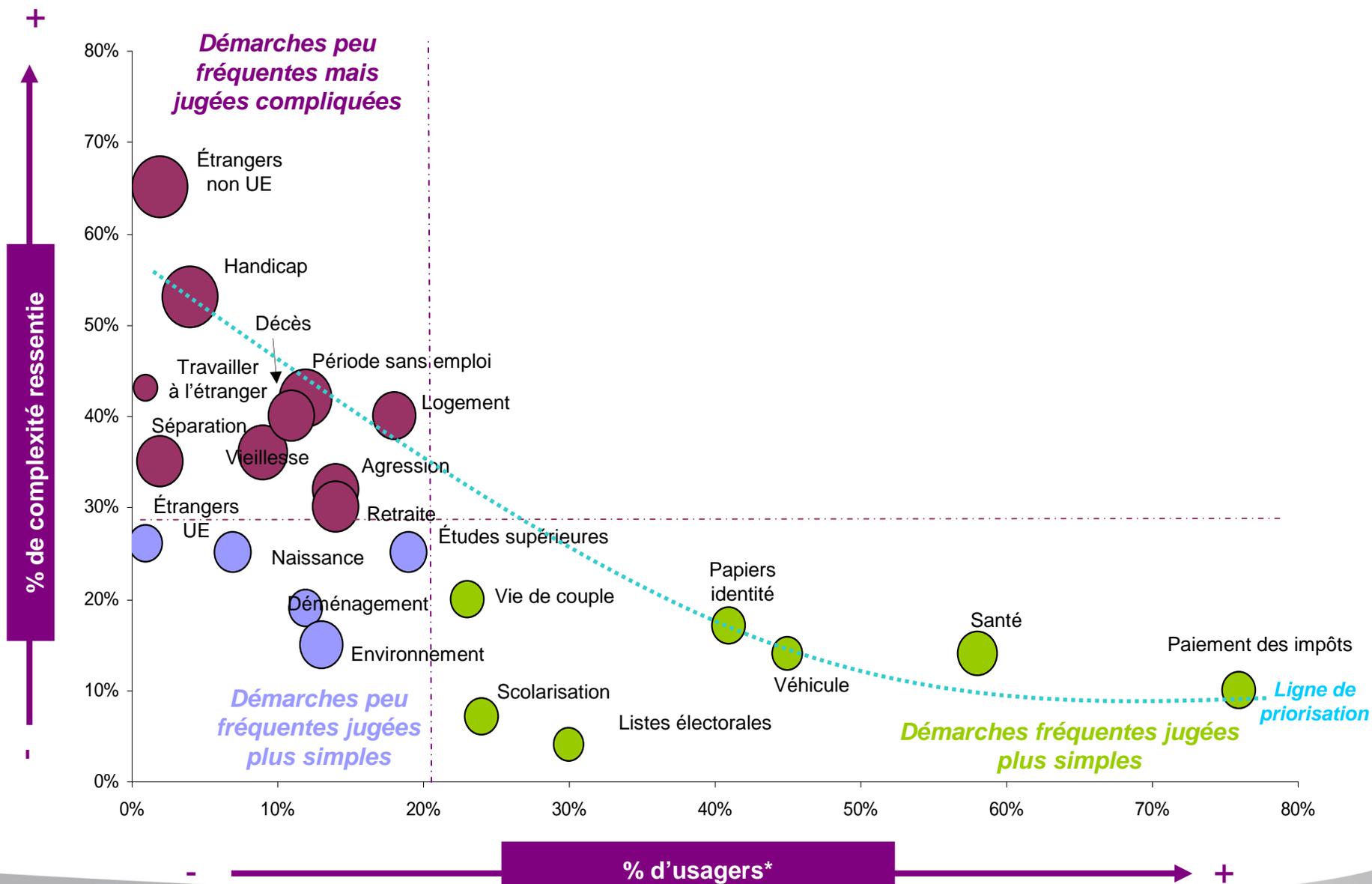
En moyenne:
3 Français sur 10

Présentation des événements de vie des particuliers

Niveau de complexité ressentie



Préoccupations prioritaires des particuliers



Préoccupations prioritaires des particuliers

Événements
à améliorer

Événements de vie
compliqués mais peu
fréquents

- L'handicap
- Les périodes sans emploi
- Le décès d'un proche
- L'aide aux personnes âgées
- Le logement



42% d'utilisateurs de ces événements jugent ces démarches compliquées
(soit entre 8 et 9 millions de Français)

Efforts à
maintenir

Événements de vie simples
mais engendrant par leur
fréquence un volume
d'insatisfaits important

- Le paiement des impôts
- La santé
- L'utilisation d'un véhicule
- L'établissement de papiers d'identité



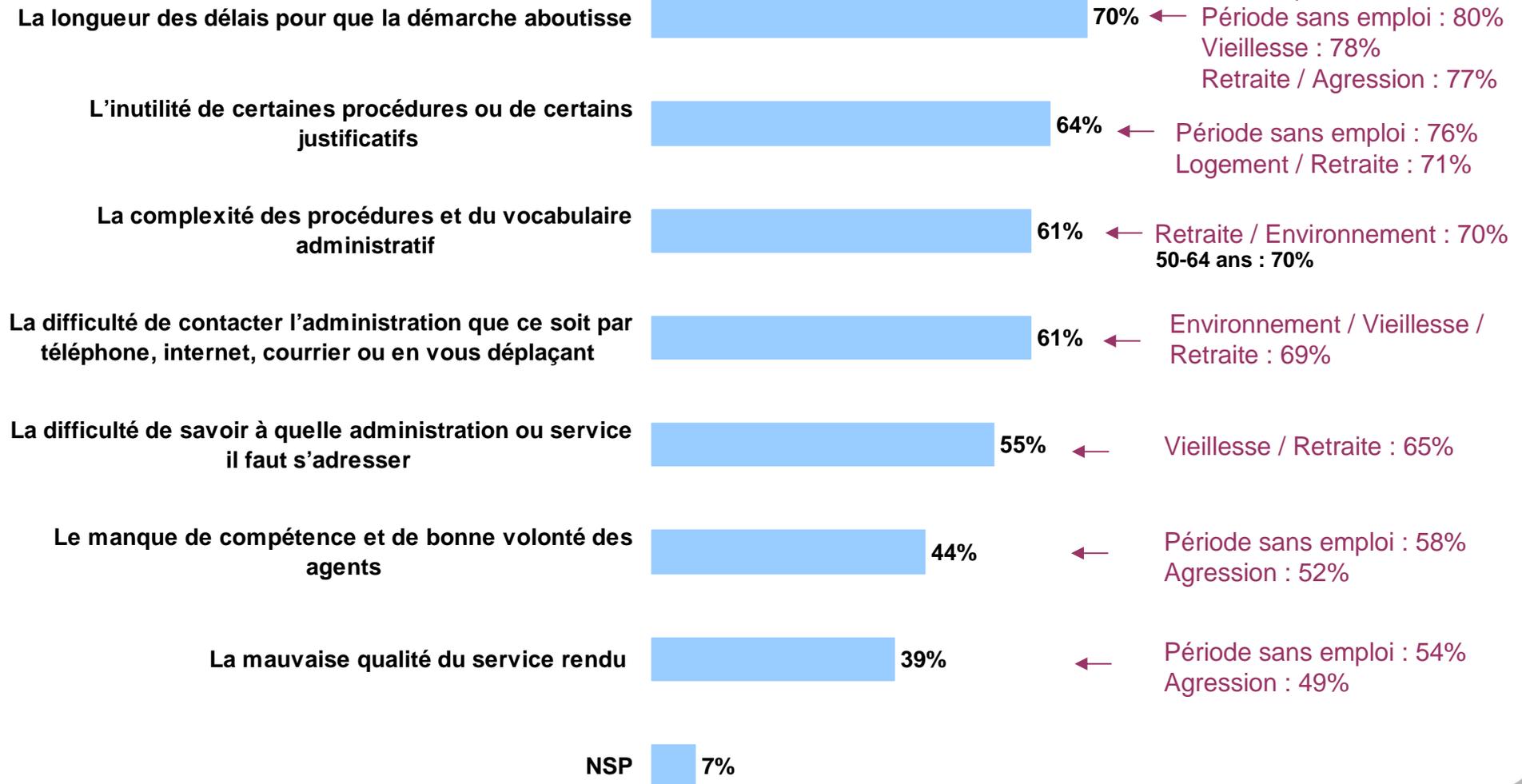
14% d'utilisateurs de ces événements jugent ces démarches compliquées
(soit entre 14 et 15 millions de Français)

- Les axes d'amélioration prioritaires selon les particuliers -

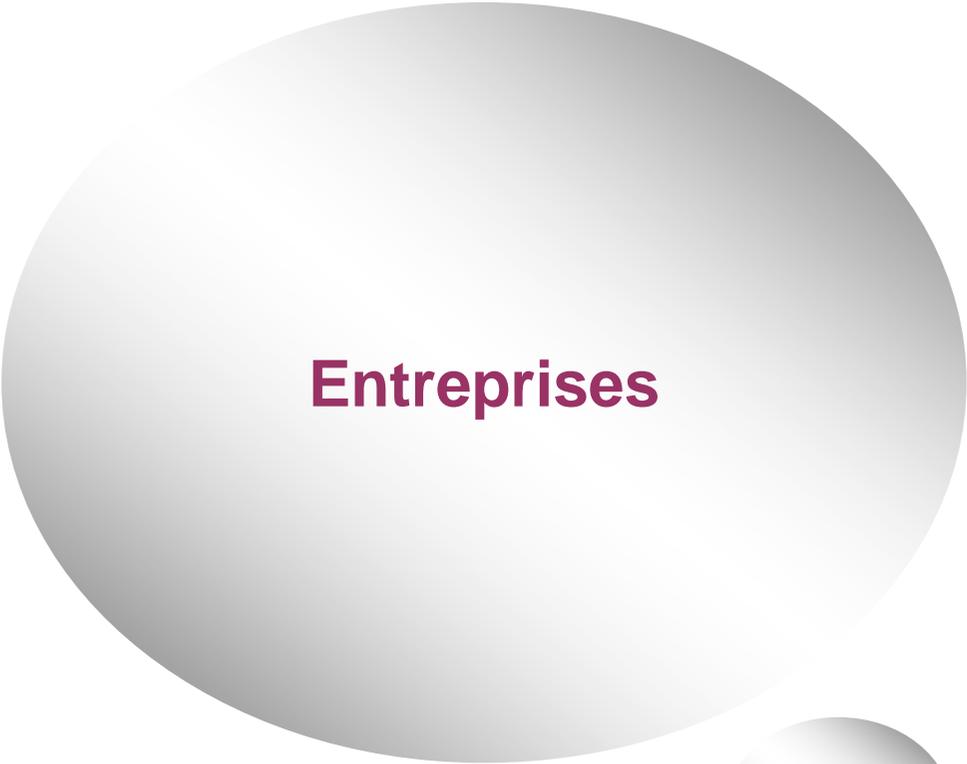
○ Pour l'ensemble des démarches, les axes d'amélioration sont...

Base : Personnes ayant eu au moins une démarche administrative compliquée (47% des Français)

25-34 ans : 79%
Cadres sup. : 76%
Niveau d'études > Bac : 73%



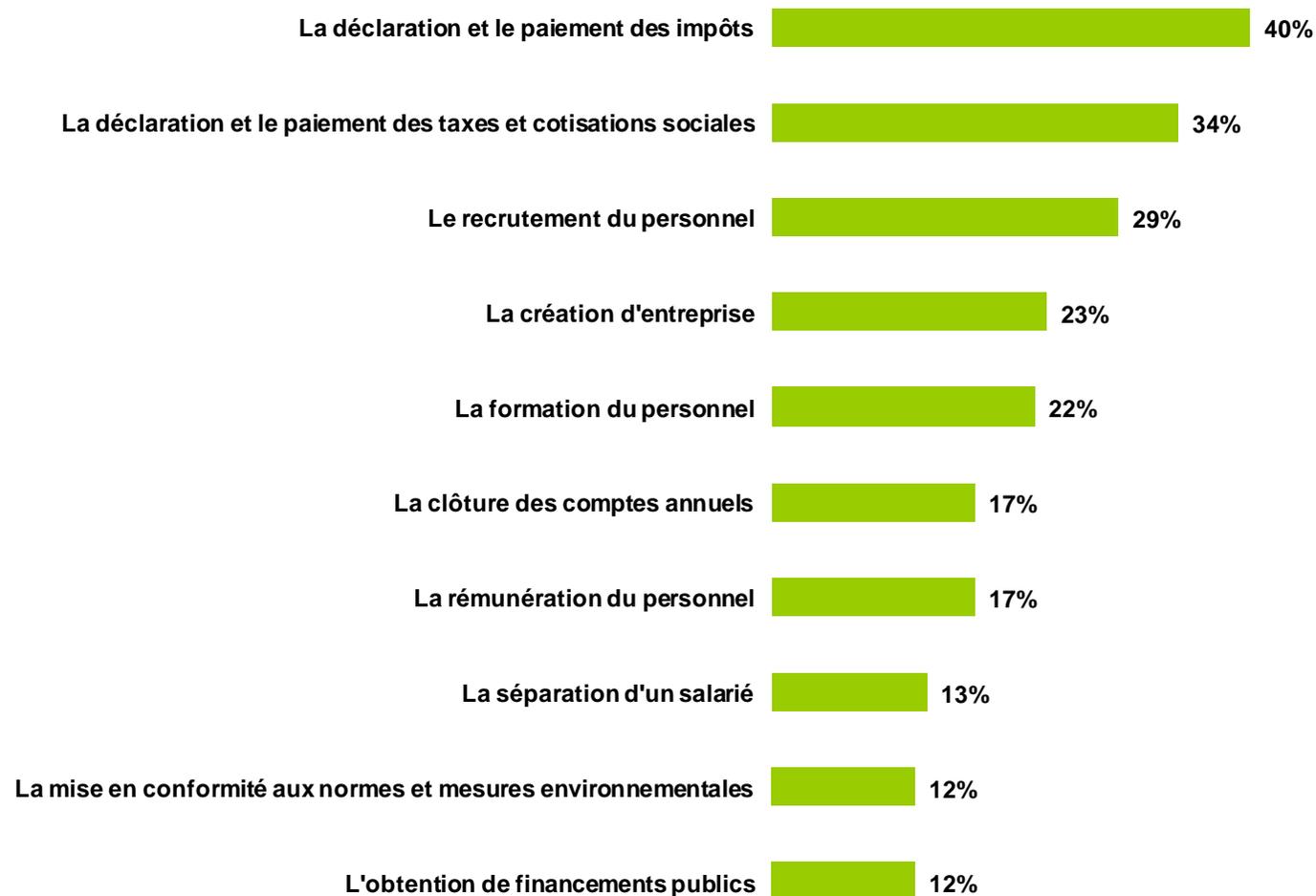
Les événements de vie à améliorer en priorité



Entreprises

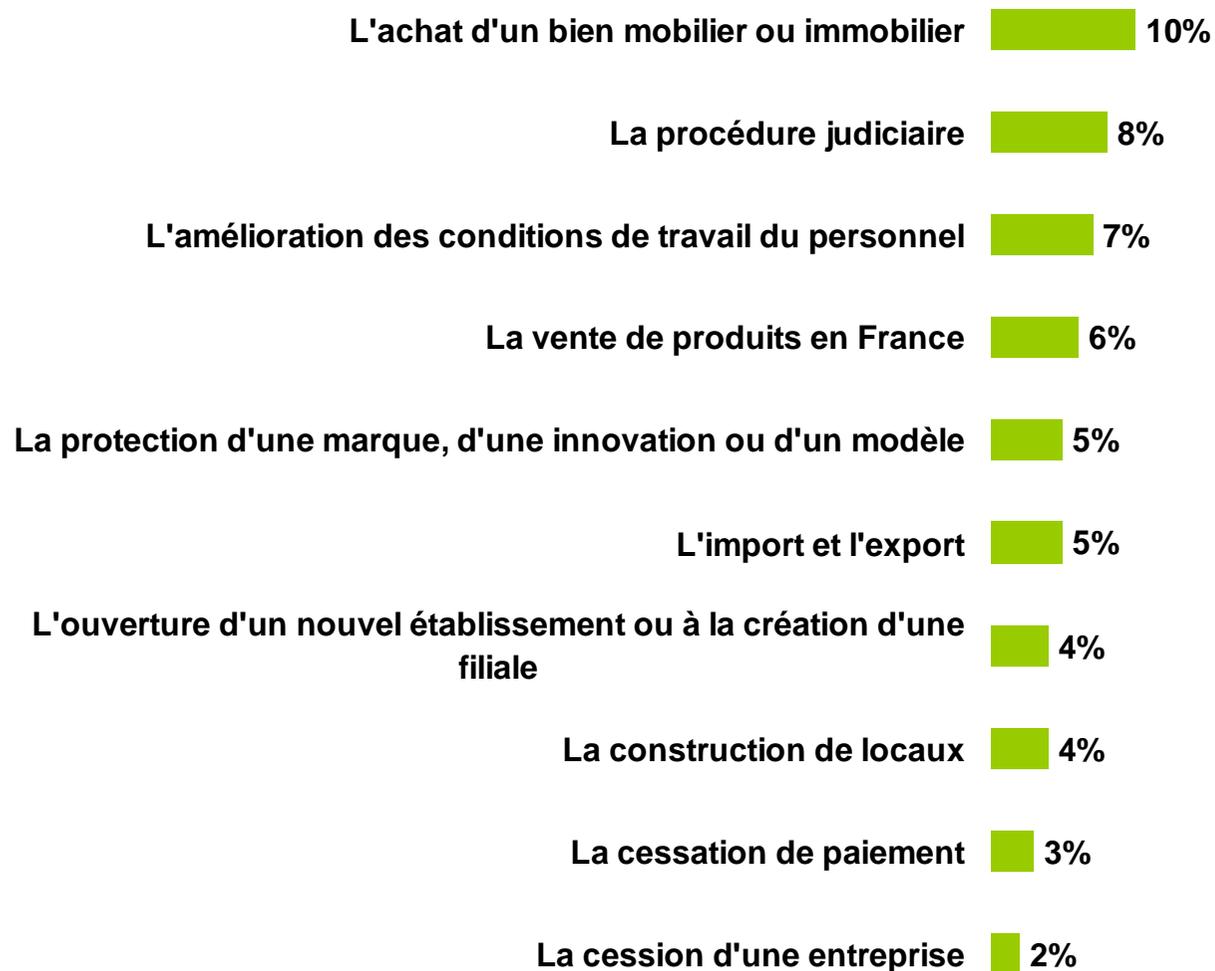
Présentation des événements de vie des entreprises

% d'entreprises s'étant exprimées sur les démarches effectuées* pour les événements de vie suivants :



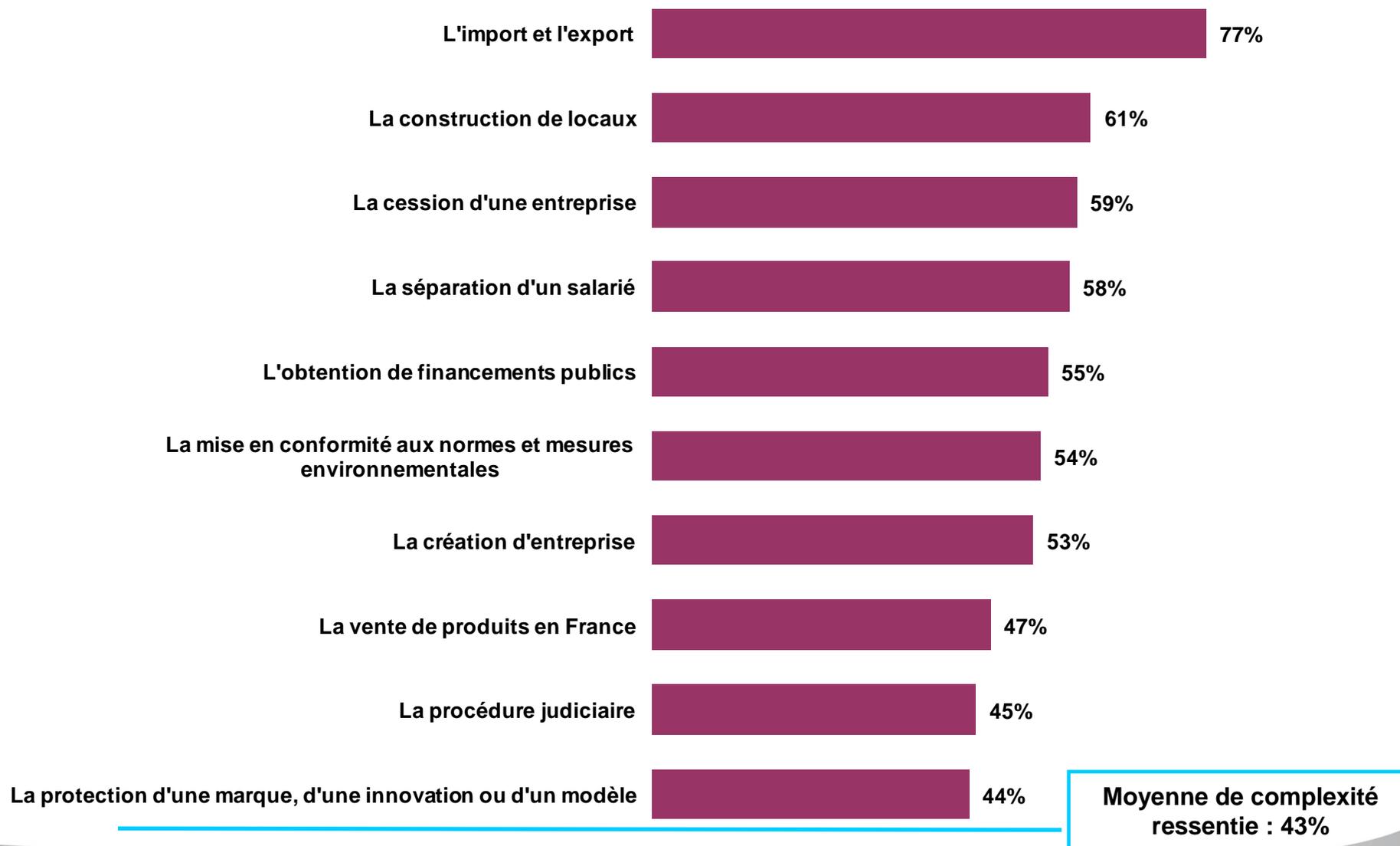
Présentation des événements de vie des entreprises

% d'entreprises s'étant exprimées sur les démarches effectuées* pour les événements de vie suivants :



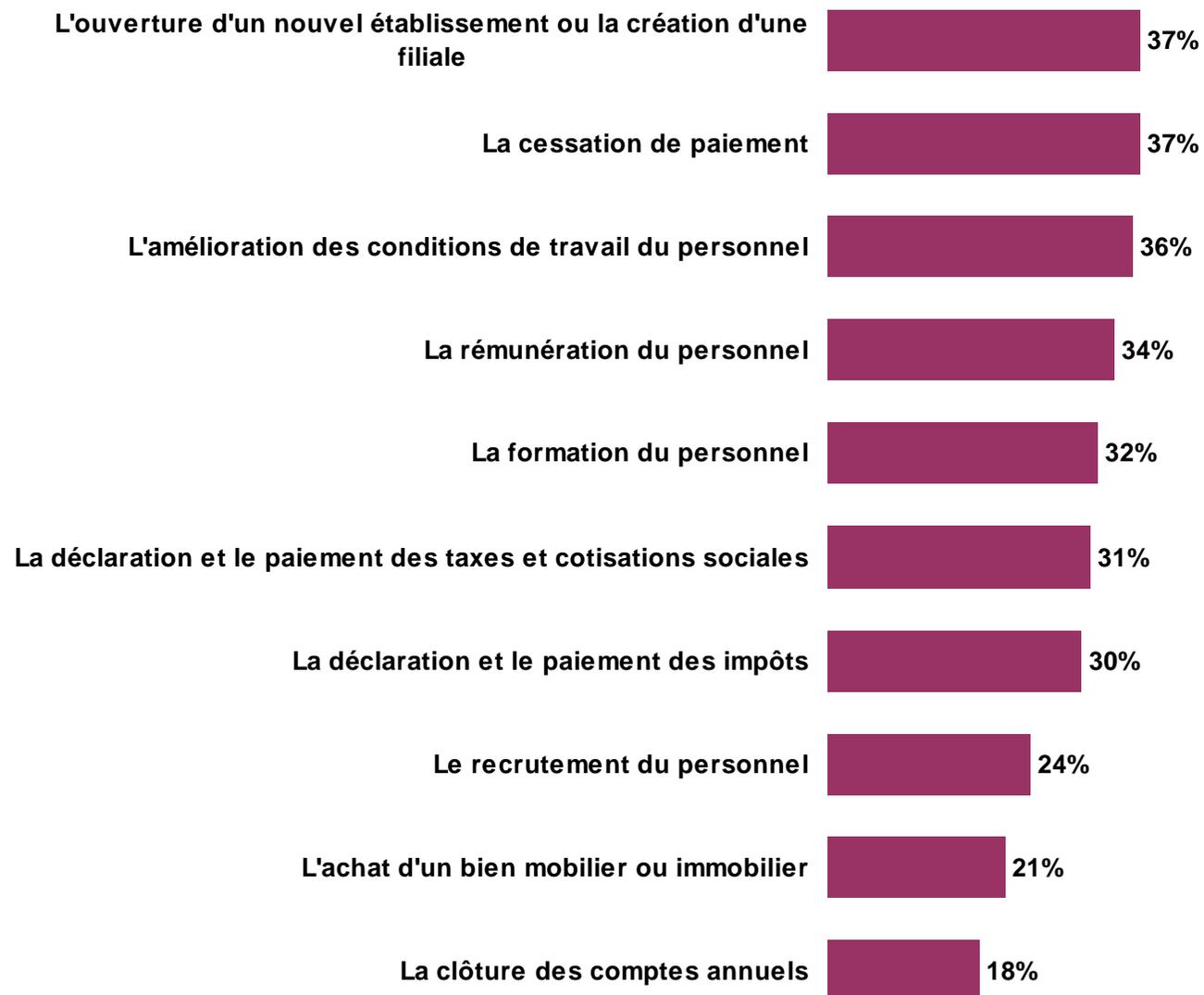
Présentation des événements de vie des entreprises

Niveau de complexité ressentie

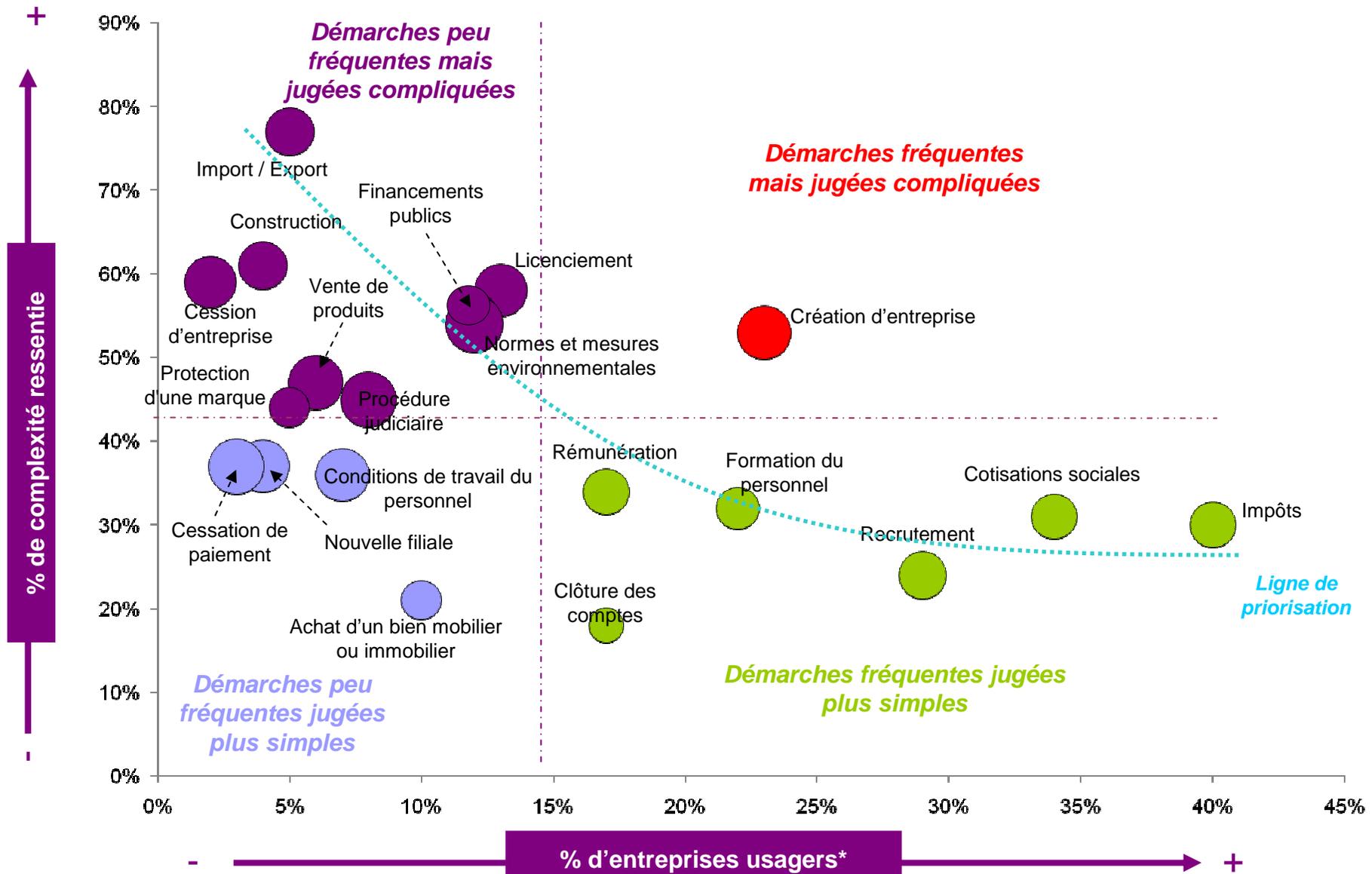


Présentation des événements de vie des entreprises

Niveau de complexité ressentie



Préoccupations prioritaires des entreprises



Préoccupations prioritaires des entreprises

Priorité

Événements de vie compliqués et fréquents

- La création d'entreprise

Événement de vie à améliorer

Événements de vie compliqués mais peu fréquents

- Le séparation d'un salarié
- La mise en conformité aux normes et mesures environnementales
- L'obtention de financements publics
- L'import et l'export



61% d'utilisateurs jugeant ces démarches compliquées (soit 24 % des entreprises)

Efforts à maintenir

Événements de vie simples mais engendrant par leur fréquence un volume d'insatisfaits important

- Le paiement des impôts
- Le paiement des cotisations sociales
- La formation du personnel
- Le recrutement

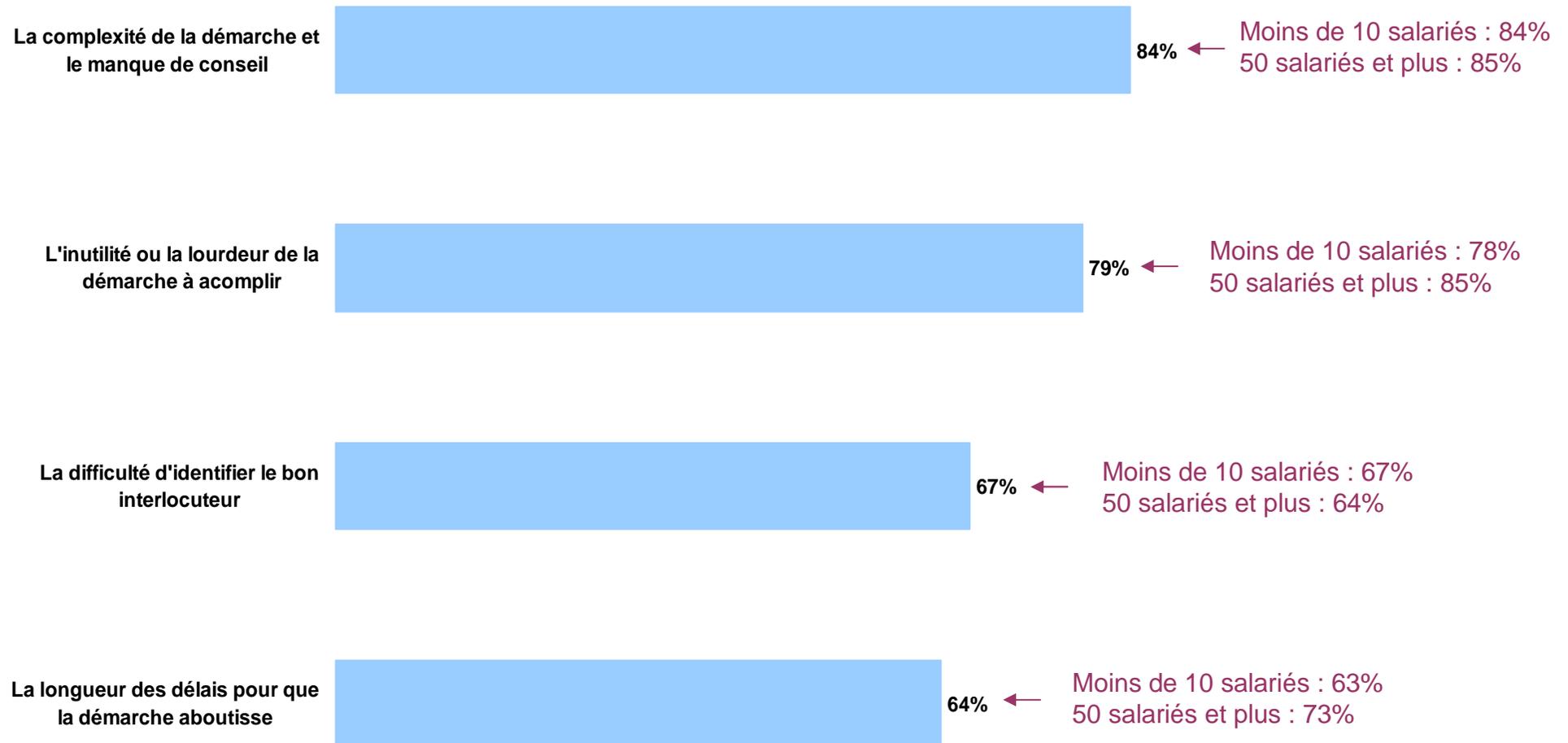


29% d'utilisateurs jugeant ces démarches compliquées (soit 37% des entreprises)

- Les axes d'amélioration prioritaires selon les entreprises -

○ Pour l'ensemble des démarches, les axes d'amélioration sont...

Base : Entreprises ayant au moins un démarche administrative compliquée (45%)



Les événements de vie à améliorer en priorité

Très forte volonté de participer à la modernisation de l'État

Afin d'aider la DGME à approfondir les attentes des usagers et identifier les dysfonctionnements observés dans les rapports avec l'administration...

1 Français sur 2



4 entreprises sur 10



...ont accepté de participer à de futures enquêtes en vue de la modernisation de l'État