Enquête événements de vie 2012

Résultats de l'étude

SGMAP, Innovation et services aux usagers
Mission Méthodes
31 Janvier 2013

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique
www.modernisation.gouv.fr

Contexte et objectifs

Une étude barométrique

- Le SGMAP a mesuré la complexité ressentie par les usagers des services publics à l'égard de leurs interactions avec les services publics dans la continuité des mesures réalisées en 2008 puis 2010*.

Une approche orientée usager

- Afin de se placer du point de vue des usagers, l'étude adopte l'approche par «événement de vie » (« je me marie », « Je perds un proche », etc) et mesure la complexité perçue des démarches réalisées suite à cet événement de vie quel que soit le nombre de ces démarches ou les organismes en interaction.

** A l'époque, les mesures avaient été réalisées par la DGME*

Méthodologie d'enquête

- A la demande du SGMAP, l'institut BVA a interrogé **10 908 usagers** des services publics recrutés à partir d'un **échantillon représentatif** de la population des résidents en France âgés de 15 ans et plus.
- Interrogation **par téléphone** du 20 novembre au 26 **décembre 2012**
- 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.*
- *Pour le confort de passation du questionnaire, chaque interviewé se prononçait au maximum sur 3 événements de vie.*

	Nbre d'inter. réalisées
Je perds mon autonomie	*304*
Je perds mon emploi	*511*
Je pars à la retraite	*404*
Je me loge (locataire)	*317*
Je me loge (propriétaire)	*325*
Je poursuis des études supérieures	*421*
Je scolarise mon enfant	*440*
Je choisis mon orientation	*604*
J'établis mes papiers d'identité	*412*
Je prends soin de ma santé - Hôpital	*362*
Je prends soin de ma santé – Remb.	*417*
Je déclare et paie mes impôts	*547*
Je conduis un véhicule	*413*
Je suis victime d'un délit	*425*
Je déménage / Je change de coordonnées	*309*
Je perds un proche	*312*
Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	*316*
Je donne naissance à un enfant	*316*
Je suis handicapé	*314*
Je suis ressortissant étranger (hors UE)	*104*
Je suis ressortissant étranger (de l'UE)	*59*
Je tombe dans la précarité financière	*530*

Principe du questionnaire

Part des Français ayant réalisé des démarches administratives auprès des services publics pour chacun des évènements de vie testés au cours des deux dernières années

Pour chacun des évènements de vie testés

Qualification de l'évènement de vie

↓

Niveau de facilité / complexité ressenti à l'égard de la démarche entreprise

↓

Organisme(s) en interaction

↓

Mode(s) de contact utilisé(s)

↓

Satisfaction globale concernant un organisme (tiré au hasard)

↓

Satisfaction détaillée →
- *L'information préalable*
- *L'accueil*
- *Traitement et fourniture du service*

↓

Suggestions de dimensions oubliées de la satisfaction/ insatisfaction

↓

Final

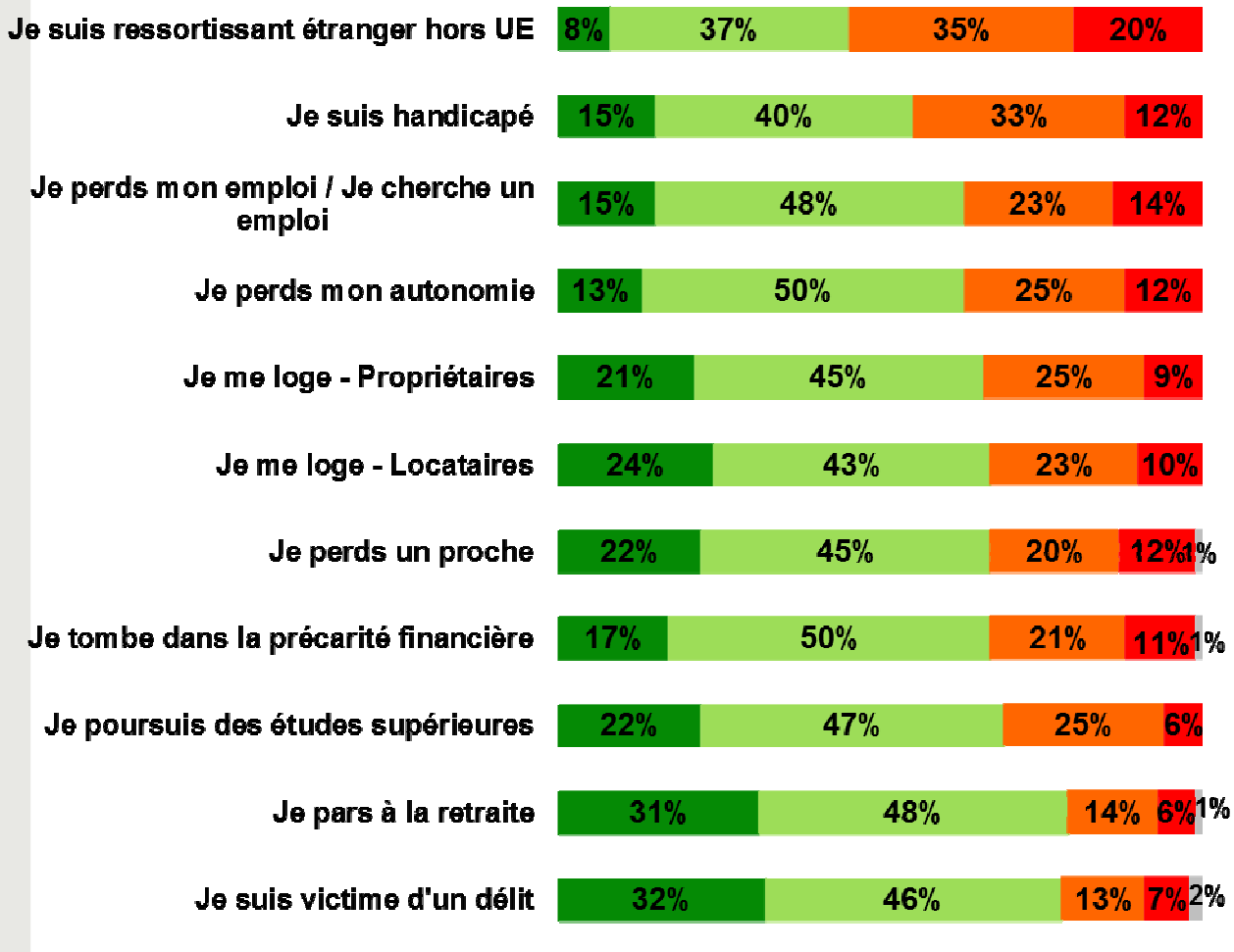
l'impact sur l'image des services publics

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

Complexité ressentie à l'égard des démarches auprès de services publics

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

- *Les démarches auprès de services publics … ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?*

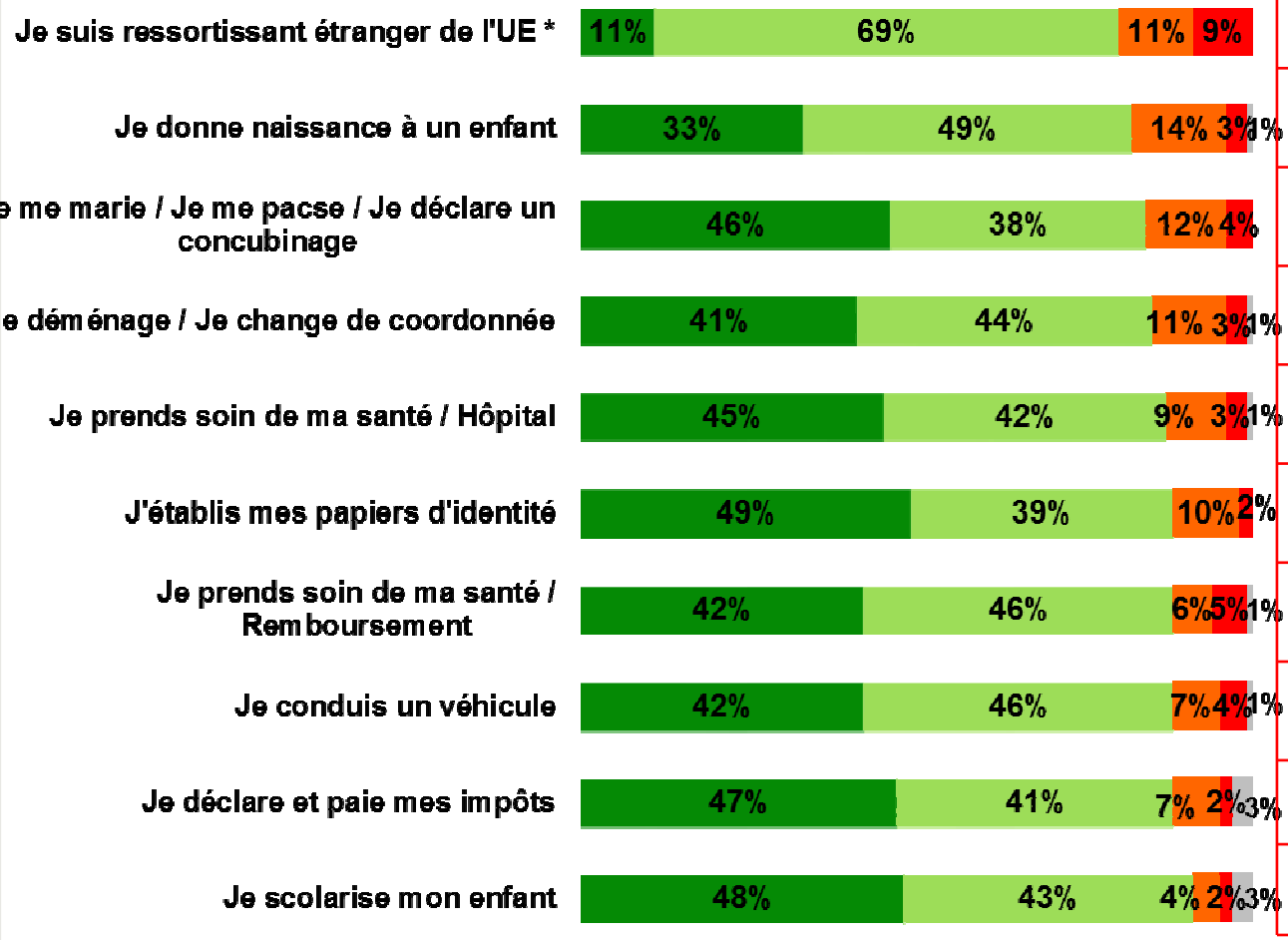


	ST Compl.	Rappel 2010	Ecart 2012-10	Rappel 2008
Je suis ressortissant étranger hors UE	55%	-	-	65%
Je suis handicapé	45%	39%	+6	53%
Je perds mon emploi / Je cherche un emploi	37%	31%	+6	42%
Je perds mon autonomie	37%	36%	+1	36%
Je me loge - Propriétaires	34%	35%	-1	48%
Je me loge - Locataires	33%	28%	+5	30%
Je perds un proche	32%	30%	+2	40%
Je tombe dans la précarité financière	32%	-	-	-
Je poursuis des études supérieures	31%	29%	+2	25%
Je pars à la retraite	20%	23%	-3	30%
Je suis victime d'un délit	20%	23%	-3	32%

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

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

Les démarches auprès de services publics … ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?



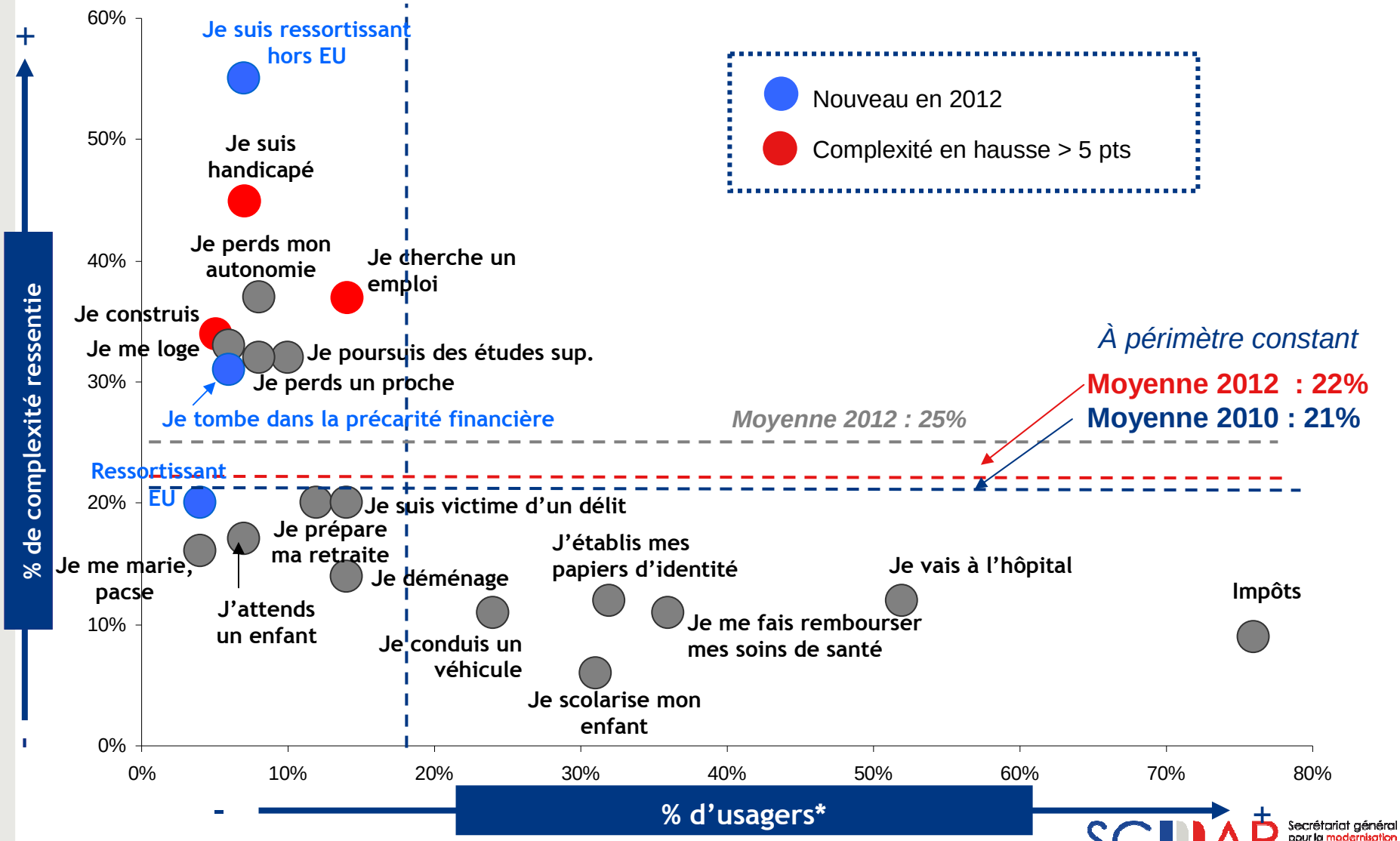
	ST Compl.	Rappel 2010	Ecart 2012-10	Rappel 2008
Je suis ressortissant étranger de l'UE *	20%	-	-	26%
Je donne naissance à un enfant	17%	19%	-2	25%
Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	16%	13%	+3	20%
Je déménage / Je change de coordonnée	14%	12%	+2	19%
Je prends soin de ma santé / Hôpital	12%	10%	+2	14%
J'établis mes papiers d'identité	12%	13%	-1	17%
Je prends soin de ma santé / Remboursement	11%	11%	=	14%
Je conduis un véhicule	11%	14%	-3	14%
Je déclare et paie mes impôts	9%	9%	=	10%
Je scolarise mon enfant	6%	7%	-1	7%
Moyenne ** :	**22%**	**21%**	**+1**	**26%**

Très simples Assez simples Plutôt compliquées Très compliquées (NSP)

* Attention, base faible

** Moyennes à périmètre constant

Complexité ressentie et part des Français concernés



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

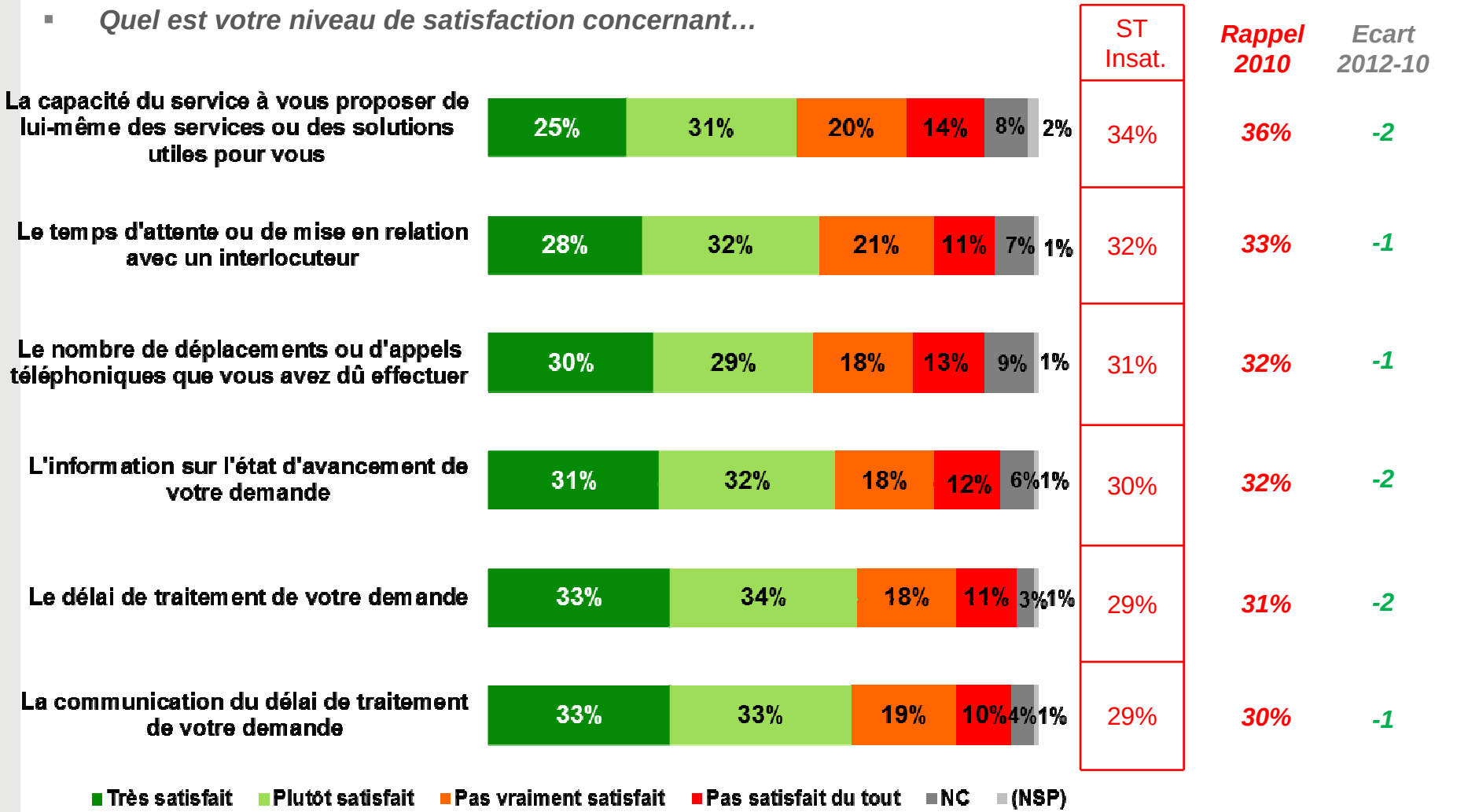
SGMAP
Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique
www.modernisation.gouv.fr

Satisfaction détaillée à l'égard du service rendu

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

Détail de la satisfaction à l'égard des contacts avec les organismes (1/3)

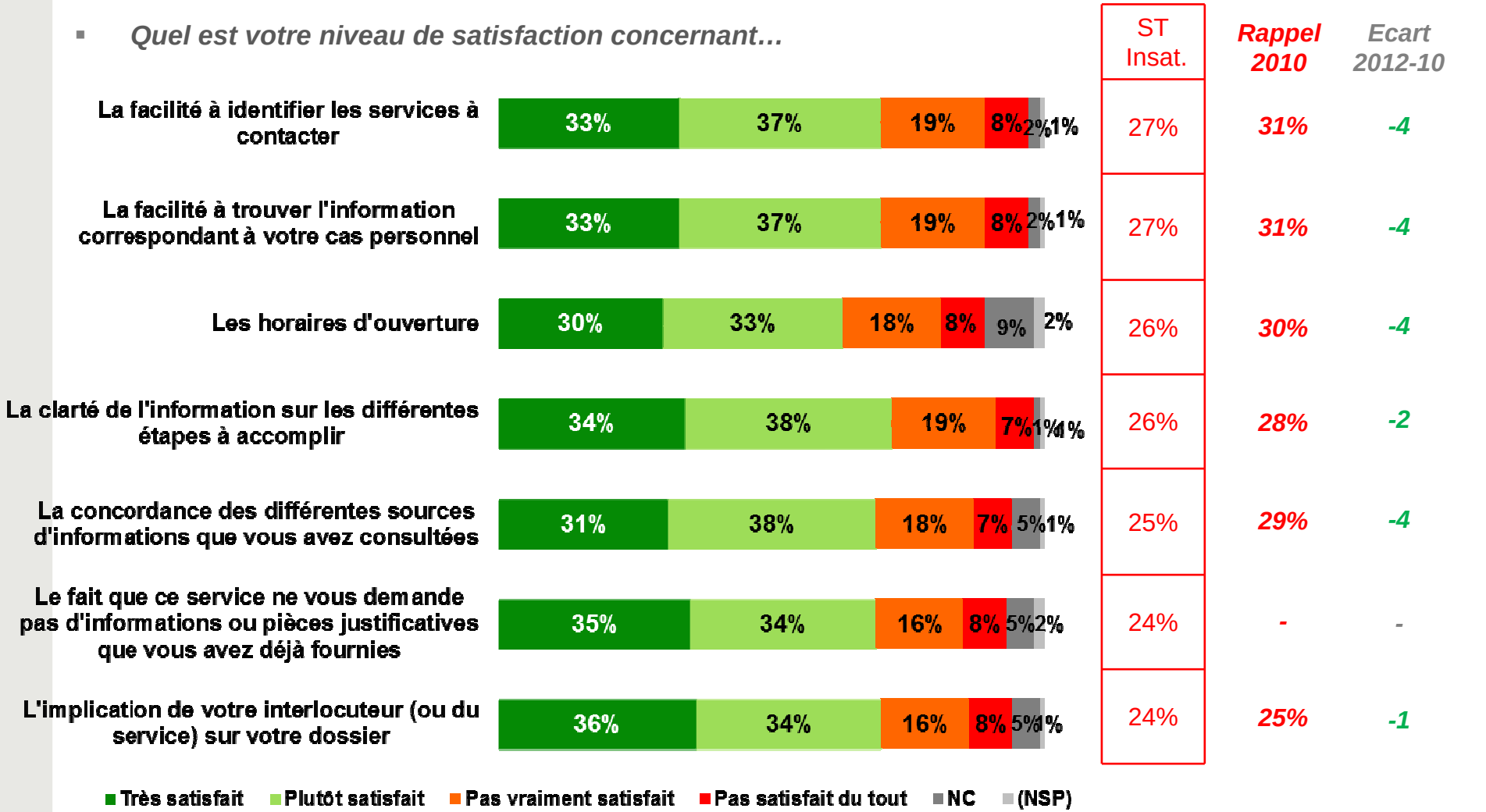
- *Quel est votre niveau de satisfaction concernant…*



SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

Détail de la satisfaction à l'égard des contacts avec les organismes (2/3)

- *Quel est votre niveau de satisfaction concernant…*

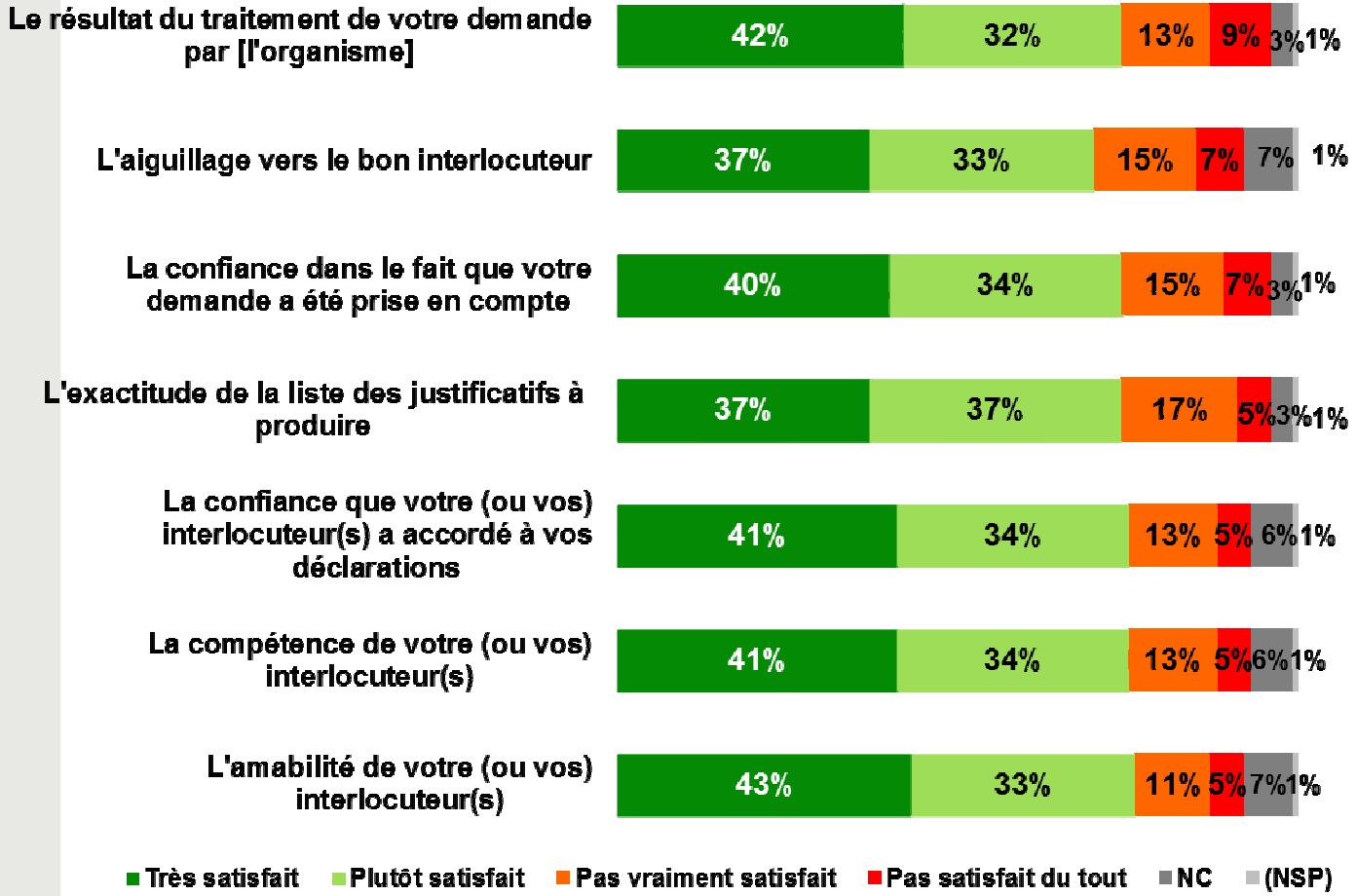


	ST Insat.	Rappel 2010	Ecart 2012-10
La facilité à identifier les services à contacter	27%	31%	-4
La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel	27%	31%	-4
Les horaires d'ouverture	26%	30%	-4
La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir	26%	28%	-2
La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées	25%	29%	-4
Le fait que ce service ne vous demande pas d'informations ou pièces justificatives que vous avez déjà fournies	24%	-	-
L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier	24%	25%	-1

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

Détail de la satisfaction à l'égard des contacts avec les organismes (3/3)

- *Quel est votre niveau de satisfaction concernant…*



	ST Insat.	*Rappel 2010*	*Ecart 2012-10*
Le résultat du traitement de votre demande par [l'organisme]	22%	-	-
L'aiguillage vers le bon interlocuteur	22%	*25%*	*-3*
La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte	22%	*23%*	*-1*
L'exactitude de la liste des justificatifs à produire	22%	*25%*	*-3*
La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations	18%	*19%*	*-1*
La compétence de votre (ou vos) interlocuteur(s)	18%	*20%*	*-2*
L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)	16%	*19%*	*-3*

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

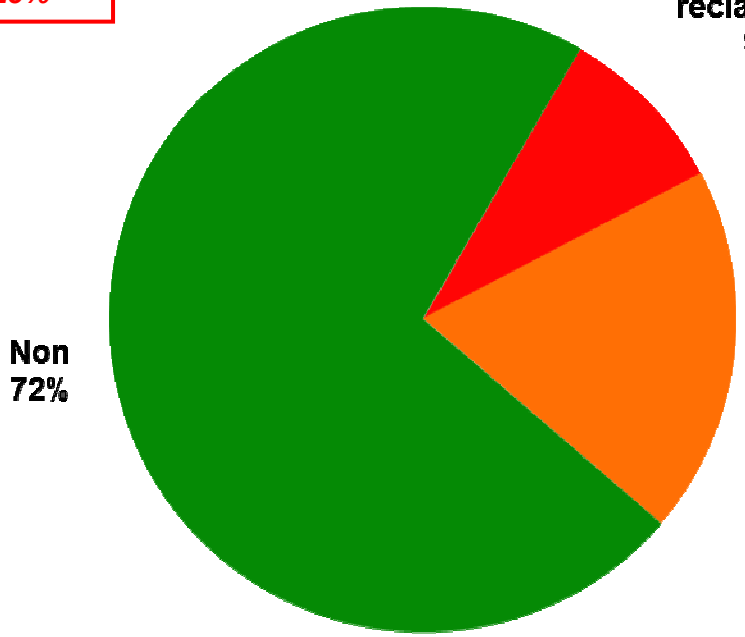
Possibilité de réclamer : taux et potentiel

- *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 : 28%

Rappels :

Déc. 2012 : 22%
Juin 2011 : 22%
Déc. 2010 : 29%



Rappels :

Déc. 2012 : 9%
Juin 2011 : 8%
Déc. 2010 : 12%

Rappels :

Déc. 2012 : 13%
Juin 2011 : 14%
Déc. 2010 : 17%

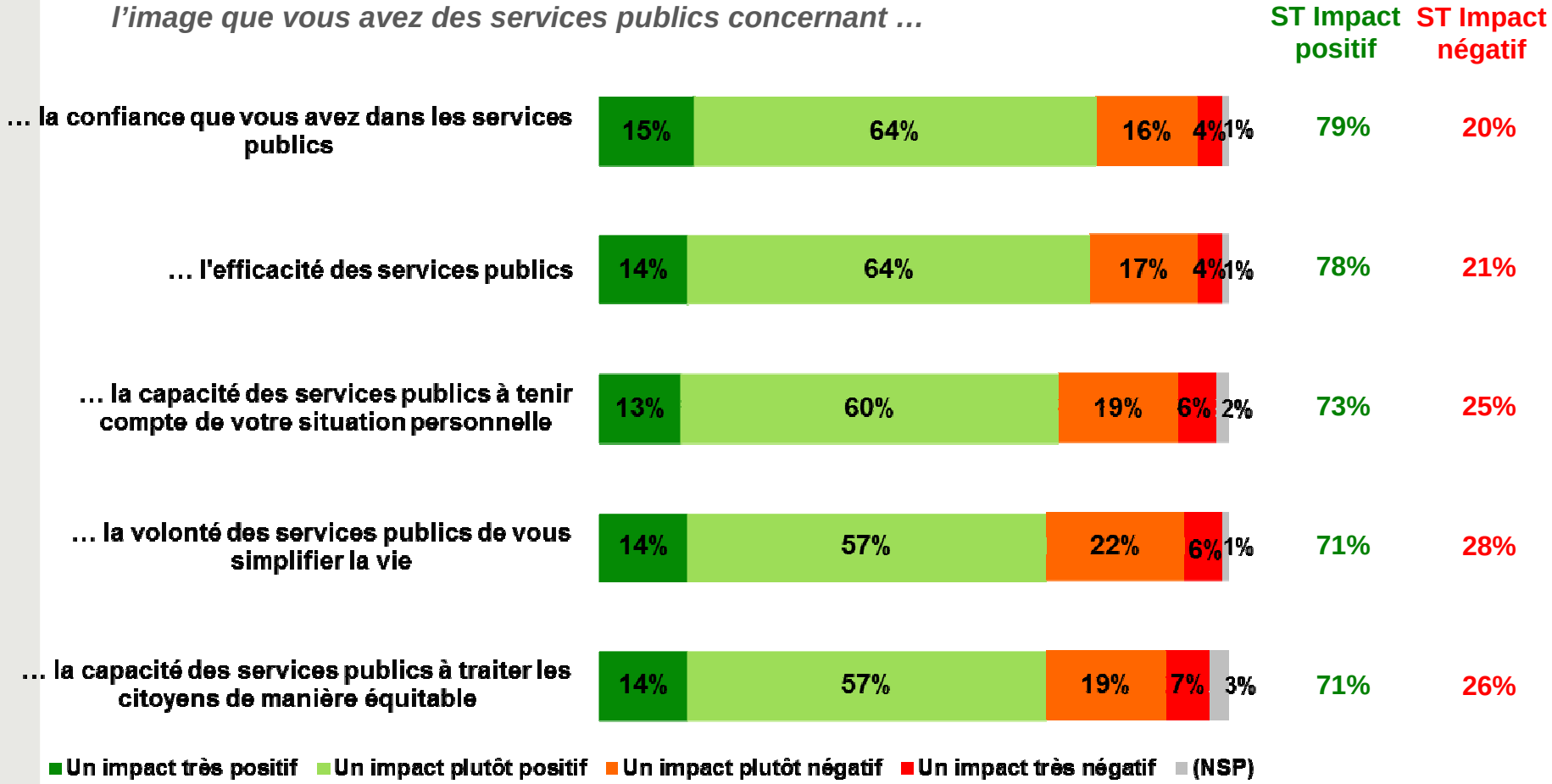
SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

Impacts des démarches réalisées sur la perception des services publics

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

Impact immédiat 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 …*



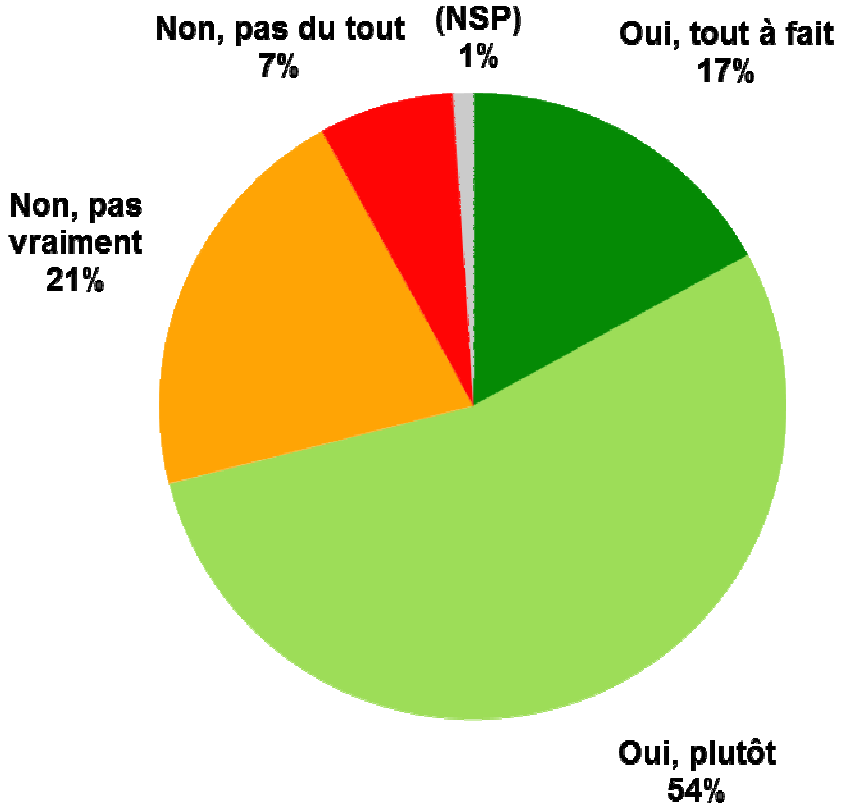
SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

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 : 28%

ST Oui : 71%



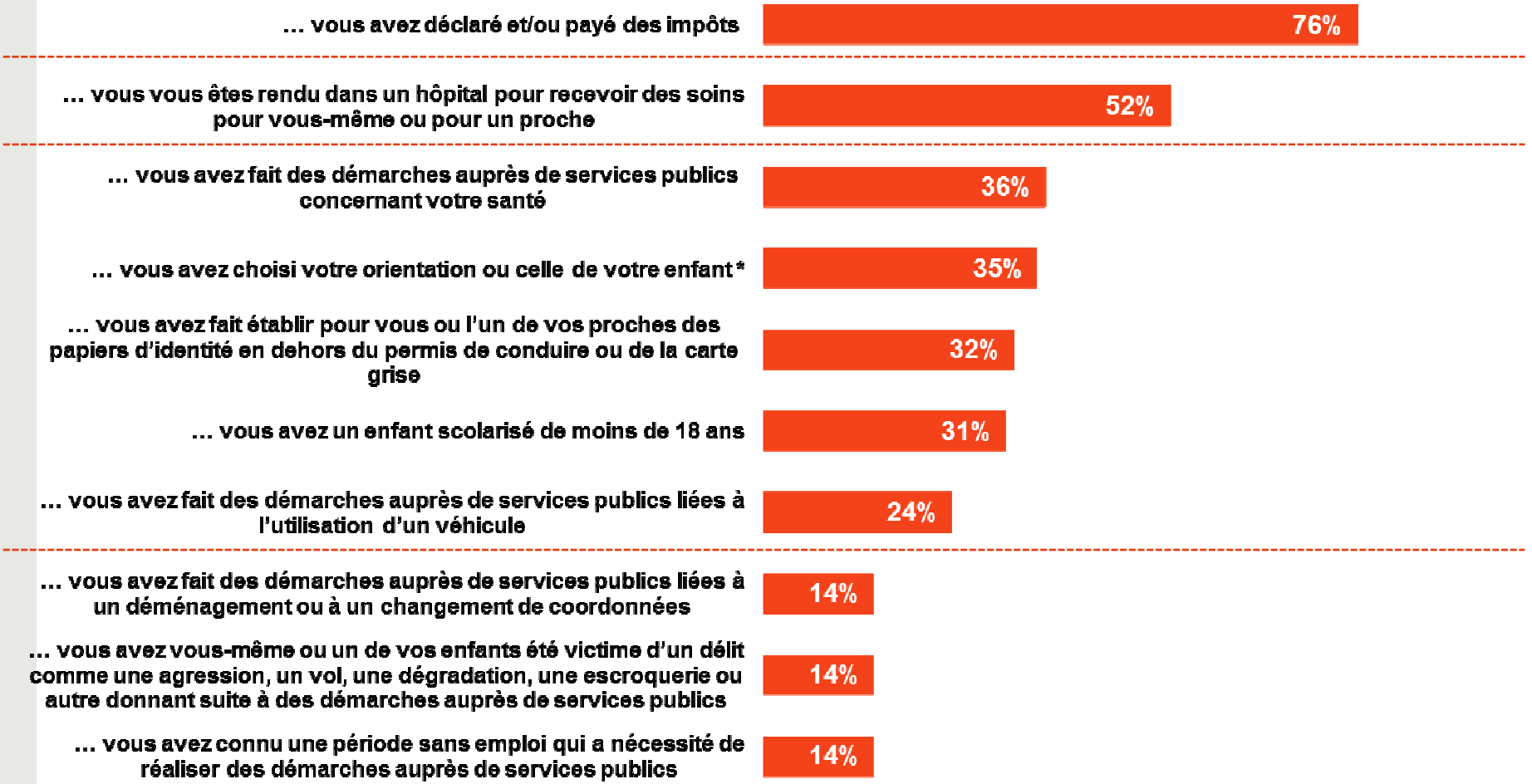
Annexes

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique
www.modernisation.gouv.fr

Part des Français concernés par chacun des évènements de vie (1/2)

- *Au cours des deux dernières années…*

- % de Français concernés par les évènements de vie suivants -



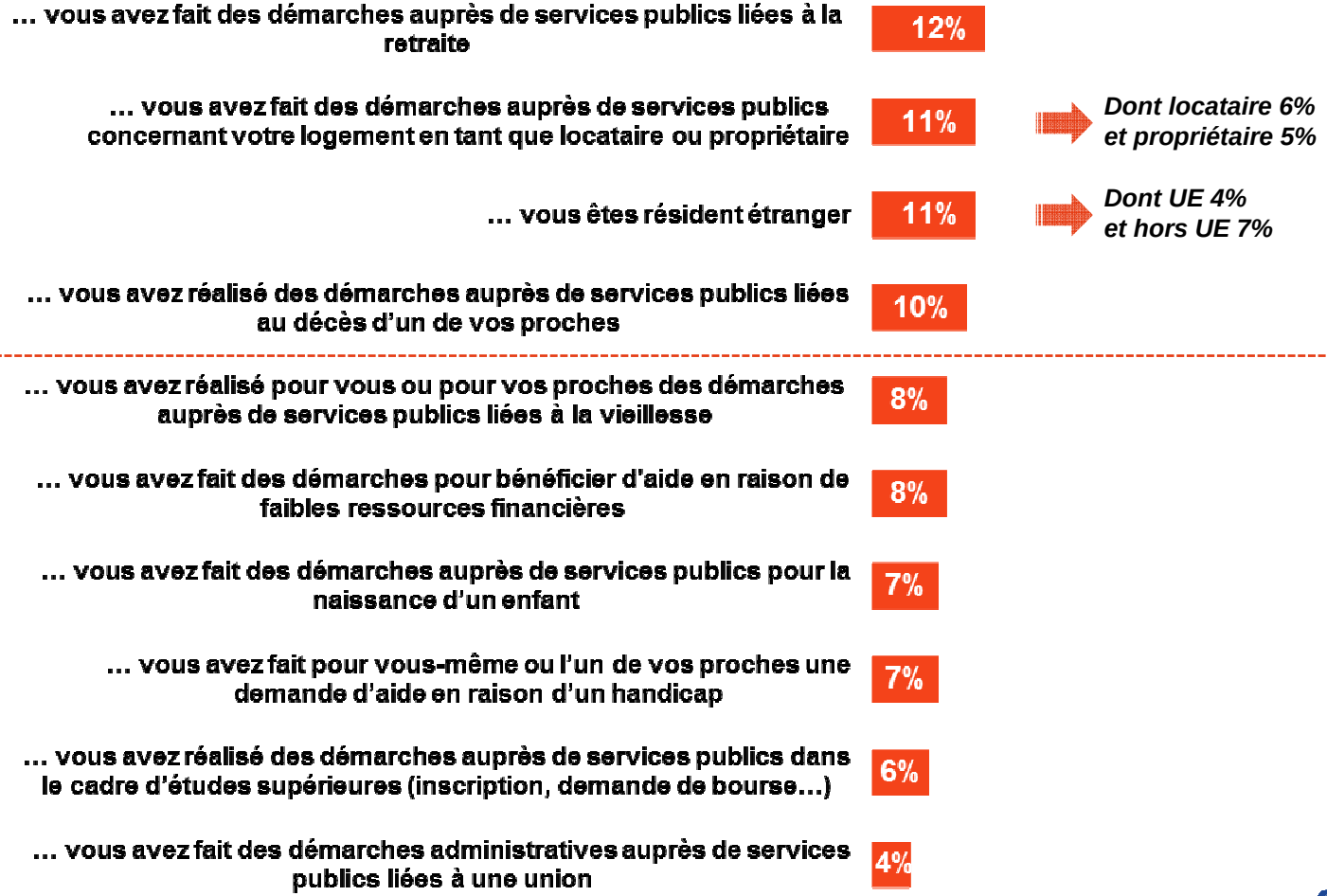
** Aux jeunes de moins de 25 ans ayant été collégien ou lycéen, à ceux qui ont des enfants scolarisés de moins de 18 ans et ceux qui ont effectué des démarches auprès de services publics pour leurs études supérieures*

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

Part des Français concernés par chacun des évènements de vie (2/2)

- *Au cours des deux dernières années…*

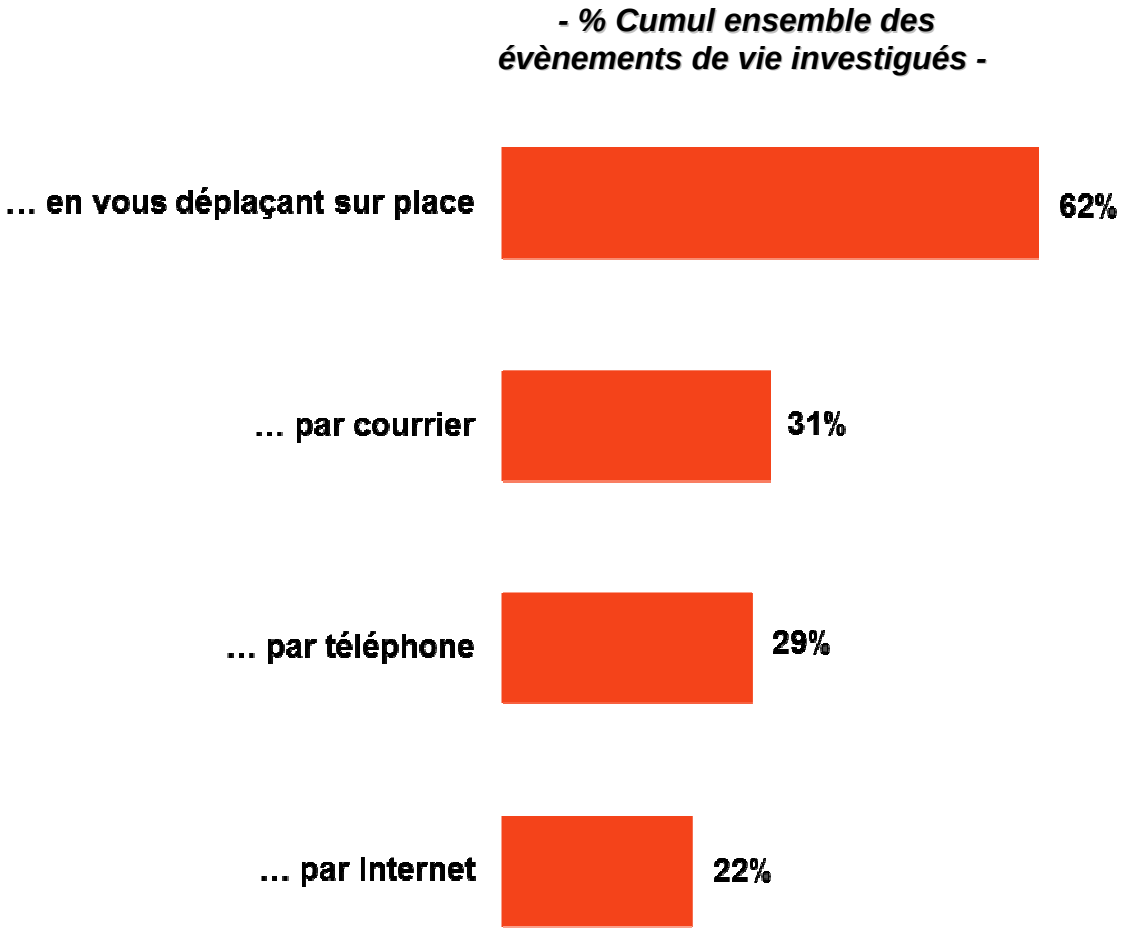
- % de Français concernés par les évènements de vie suivants -



SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr

Modes de contacts utilisés

- *Ces contacts ont-ils eu lieu …*



	Rappel 2010	*Ecart 2012-10*
… en vous déplaçant sur place	62%	=
… par courrier	33%	*-2*
… par téléphone	33%	*-4*
… par Internet	20%	*+2*

SGMAP Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique www.modernisation.gouv.fr