



Enquête événements de vie 2016

Volet Particuliers

Présentation globale

Janvier 2017

Méthodologie et objectifs

Contexte et objectifs

- Dans la continuité des études réalisées par le SGMAP, BVA a reconduit cette année l'enquête par évènements de vie.
- Ce baromètre, déjà réalisé en 2014, 2012, 2010 et en 2008 et conçu comme un moyen de pilotage pour le SGMAP et les organismes concernés en vue d'améliorer la satisfaction des usagers sur la qualité de service, doit permettre à partir d'une **liste prédéfinie d'évènements de vie** (24 au total) générant des démarches :
 - **de qualifier l'objet du contact** (situation précise, organisme contacté, mode de contact utilisé),
 - **de mesurer la complexité perçue** à l'égard du déroulement de la démarche et du service fourni,
 - **d'appréhender les aspects les plus complexes** des démarches entreprises.

Ensuite, pour 3 évènements de vie particuliers que le SGMAP a souhaité approfondir, ont été mesurées la satisfaction globale puis la satisfaction détaillée à l'égard de la démarche accomplie en distinguant l'information préalable, l'accueil et le traitement ou la fourniture du service (perte autonomie / véhicule / précarité).

Principe du questionnaire

Usagers ayant réalisé des démarches administratives 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 ressenti à l'égard de la démarche entreprise



Organisme(s) en interaction



Mode(s) de contact utilisé(s)



Satisfaction globale concernant les organismes en interaction



Pour 3 EV uniquement (autonomie/ véhicule/ précarité)

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

Impact global sur l'image des services publics

Au final

Méthodologie d'enquête

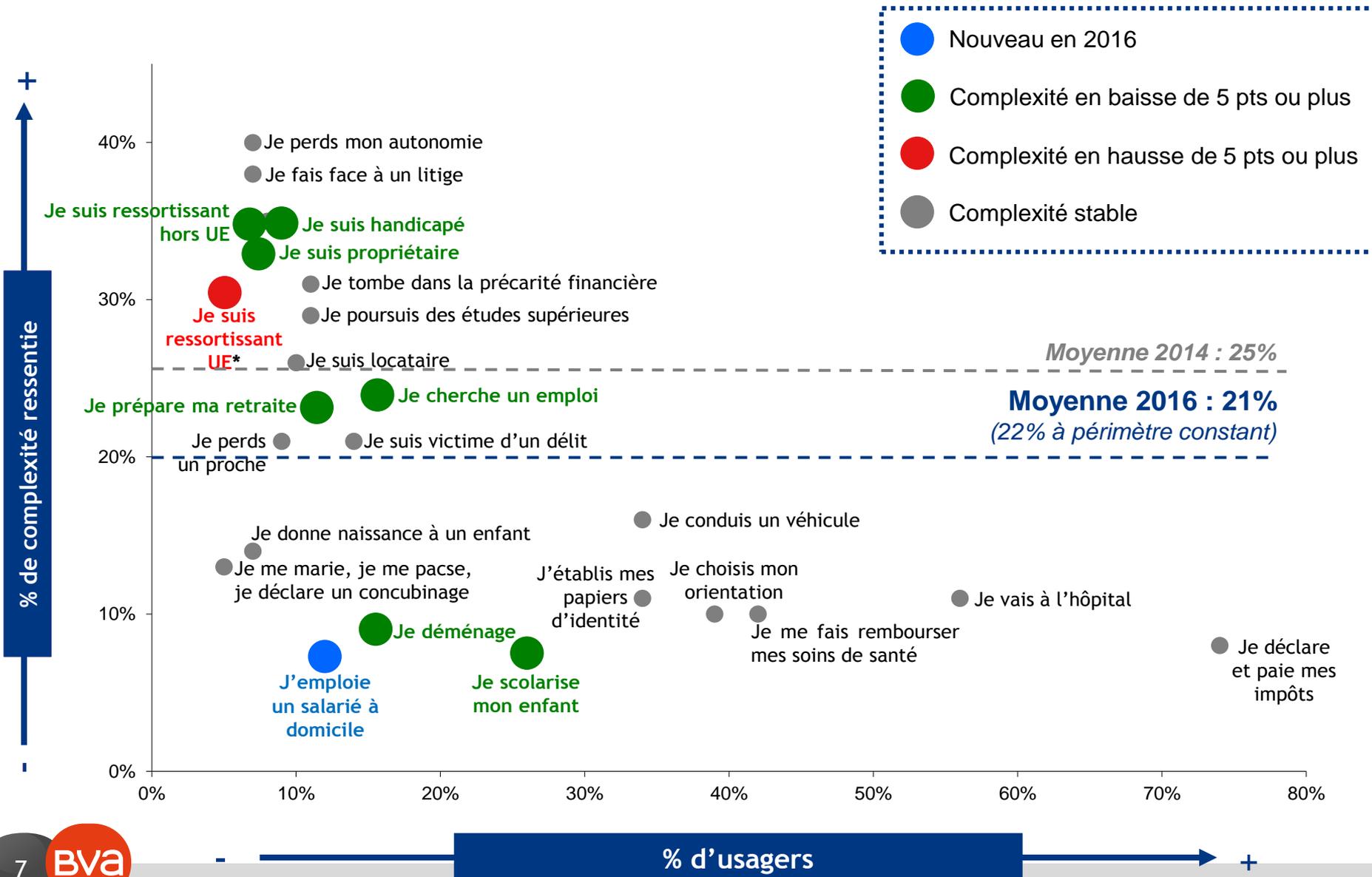
- Interrogation par téléphone d'usagers des services publics recrutés à partir d'un échantillon de **7 708 personnes** représentatif de la population résidant en France métropolitaine âgée de 15 ans et plus.
- Dates de réalisation : du 21 novembre 2016 au 12 janvier 2017
- La représentativité de l'échantillon 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.
- Pour la cible jeunes, un fichier complémentaire de numéros de téléphones portables a été utilisé.
- Lors du terrain, le nombre de modules événements de vie testés par interview a été limité à 5.

	Taux de pén.	Nbre d'inter. Réalisées
Je déclare et paie mes impôts	74%	505
Je prends soin de ma santé / Hôpital	56%	301
Je prends soin de ma santé / Remboursement	42%	406
Je choisis mon orientation	39%	500
J'établis mes papiers d'identité	34%	404
Je conduis un véhicule	34%	556
Je scolarise mon enfant	26%	475
Je déménage / Je change de coordonnées	16%	304
Je perds mon emploi / Je cherche un emploi	16%	400
Je suis victime d'un délit	14%	401
Je suis résident étranger	12%	180
J'emploie un salarié à domicile	12%	302
Je poursuis mes études supérieures	11%	400
Je prépare / je pars à la retraite	11%	401
Je tombe dans la précarité financière	11%	401
Je me loge (Locataire)	10%	374
Je perds un proche	9%	304
Je suis handicapé / Un de mes proches est handicapé	8%	299
Je me loge (Propriétaire)	7%	292
Je fais face à un litige / à un conflit	7%	299
Je perds / un proche perd son autonomie	7%	394
Je donne naissance à un enfant	7%	304
Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	5%	199



**Complexité perçue lors des
démarches auprès de services
publics**

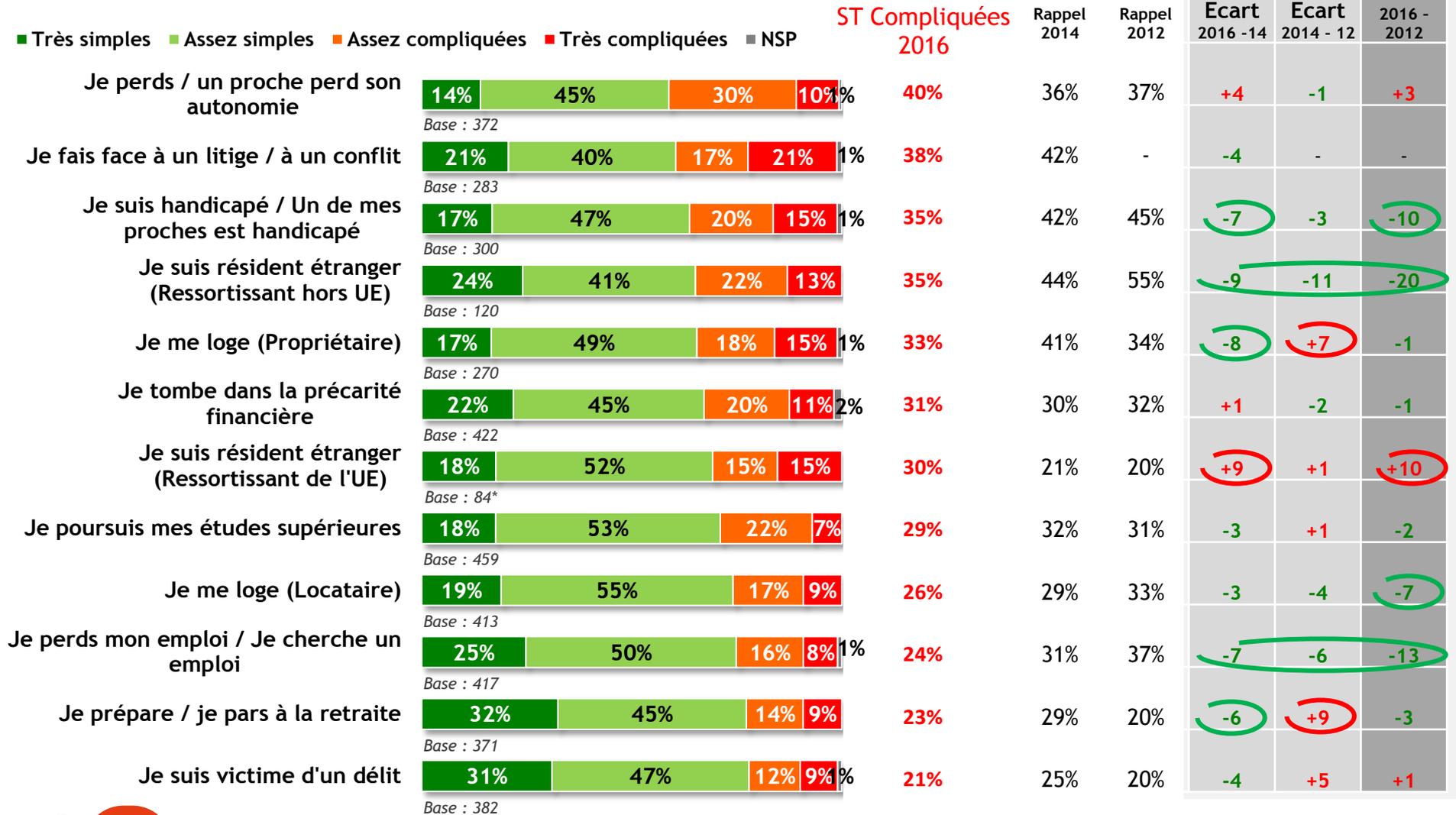
Evolution de la complexité ressentie par les Français à l'égard des démarches administratives 2016-2014



* Base faible (<100 personnes), résultat à interpréter avec prudence

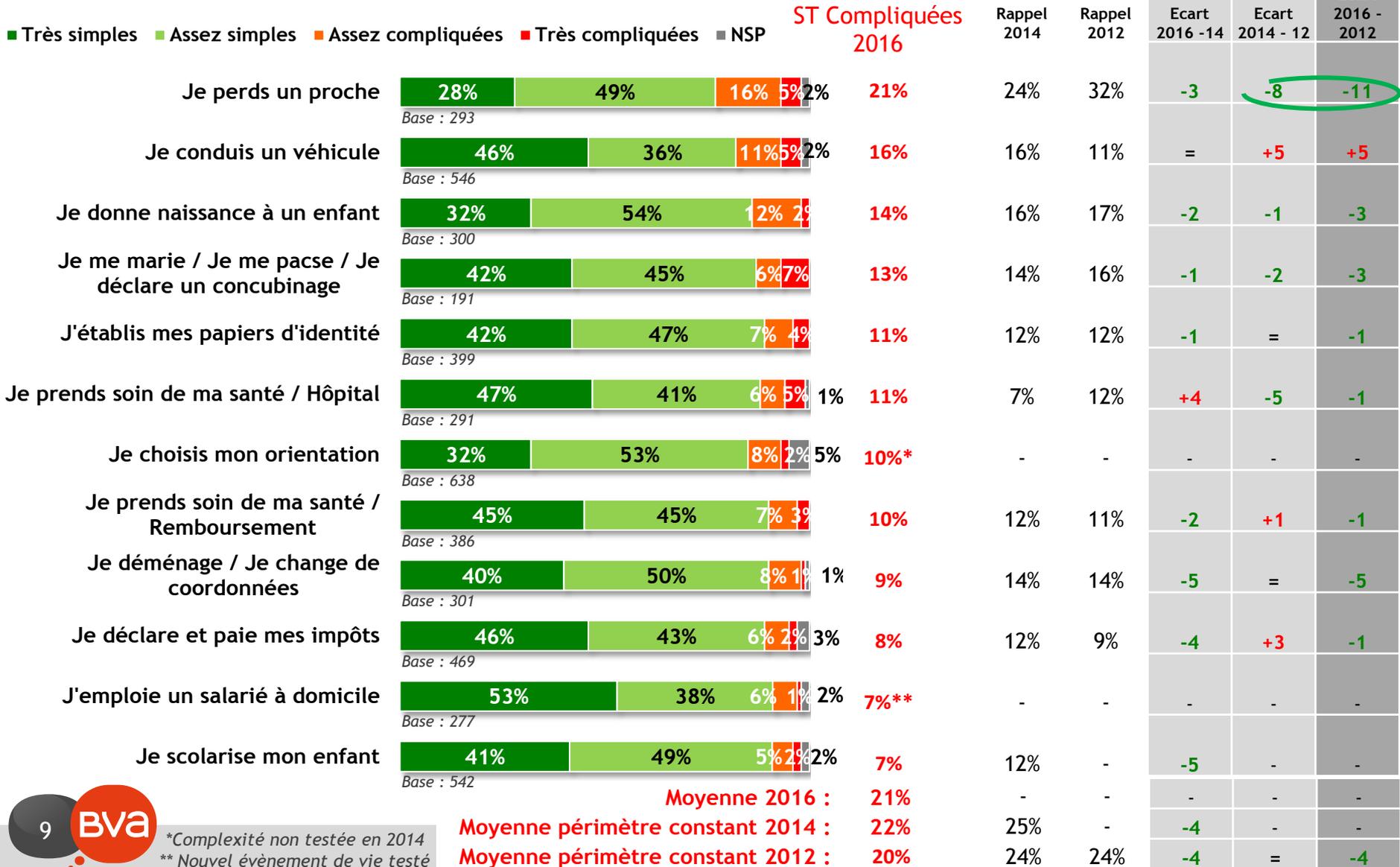
Complexité ressentie à l'égard des services publics (1/2)

- 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 ?



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

- 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 ?



Complexité ressentie à l'égard des services publics - Cumul

- 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 ?

■ Très simples ■ Assez simples ■ Assez compliquées ■ Très compliquées ■ NSP

ST Simples

ST Compliquées



Profils jugeant significativement plus les démarches simples :

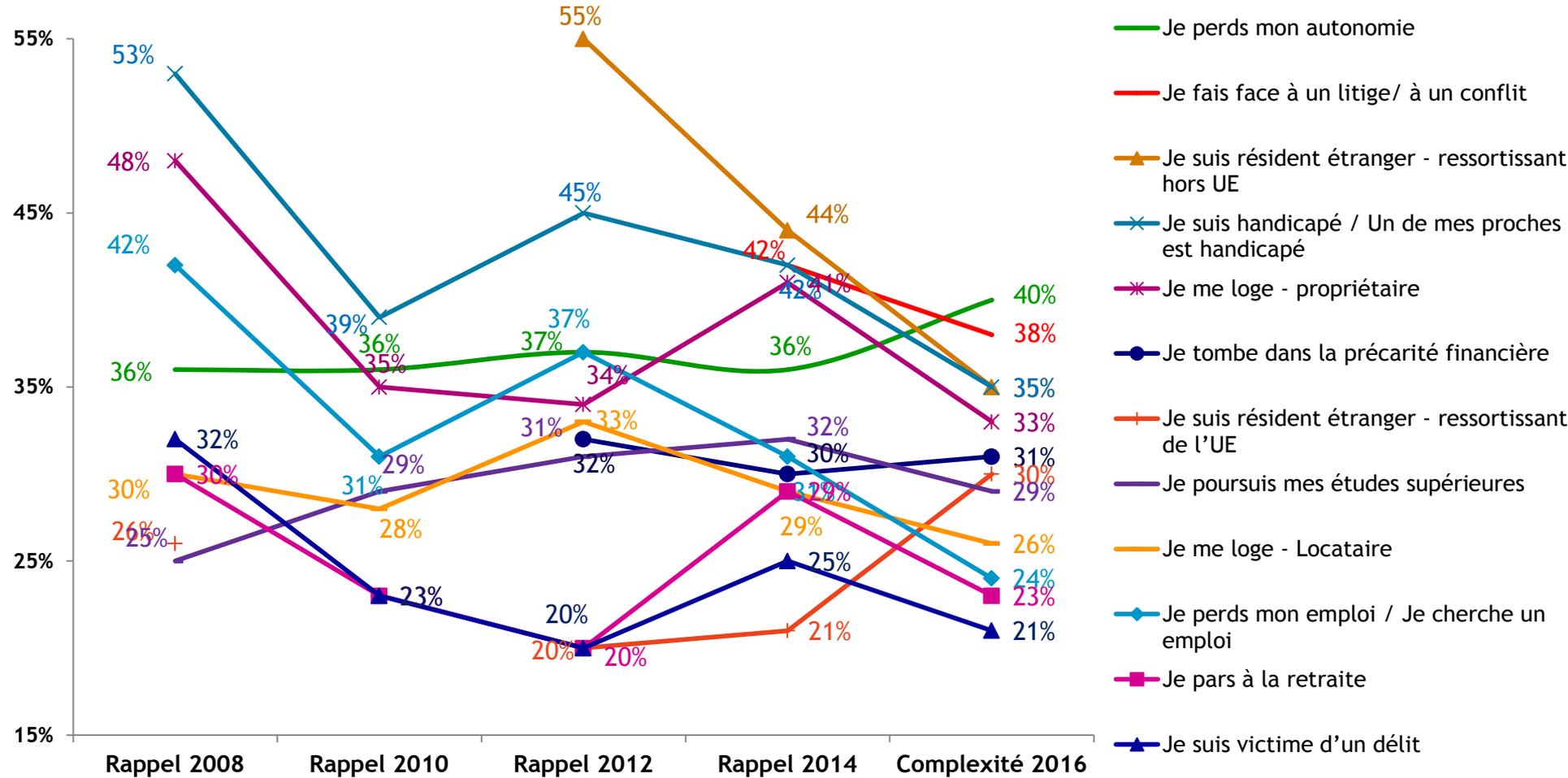
Revenus du foyer entre 2500 et moins de 3500€ : 83%
65 ans et plus : 82%
Retraités : 81%

Profils jugeant significativement plus les démarches compliquées :

Revenus du foyer inférieurs à 1500€ : 25%
CSP+ : 22%
Ouvriers : 22%
35-49 ans : 22%
50-64 ans : 21%
Bac ou plus : 21%

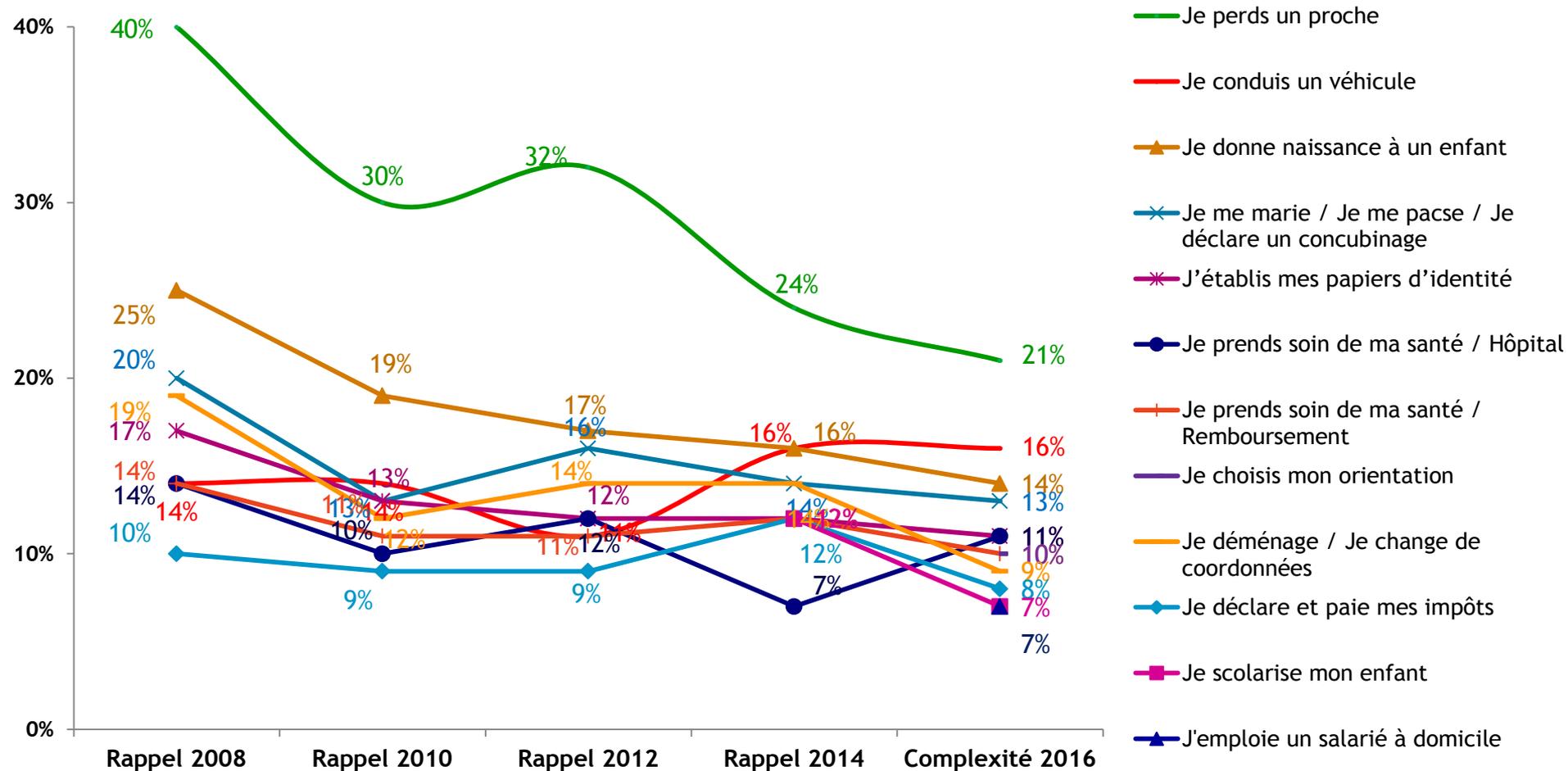
Complexité ressentie à l'égard des services publics (1/2)

Evolution depuis 2008



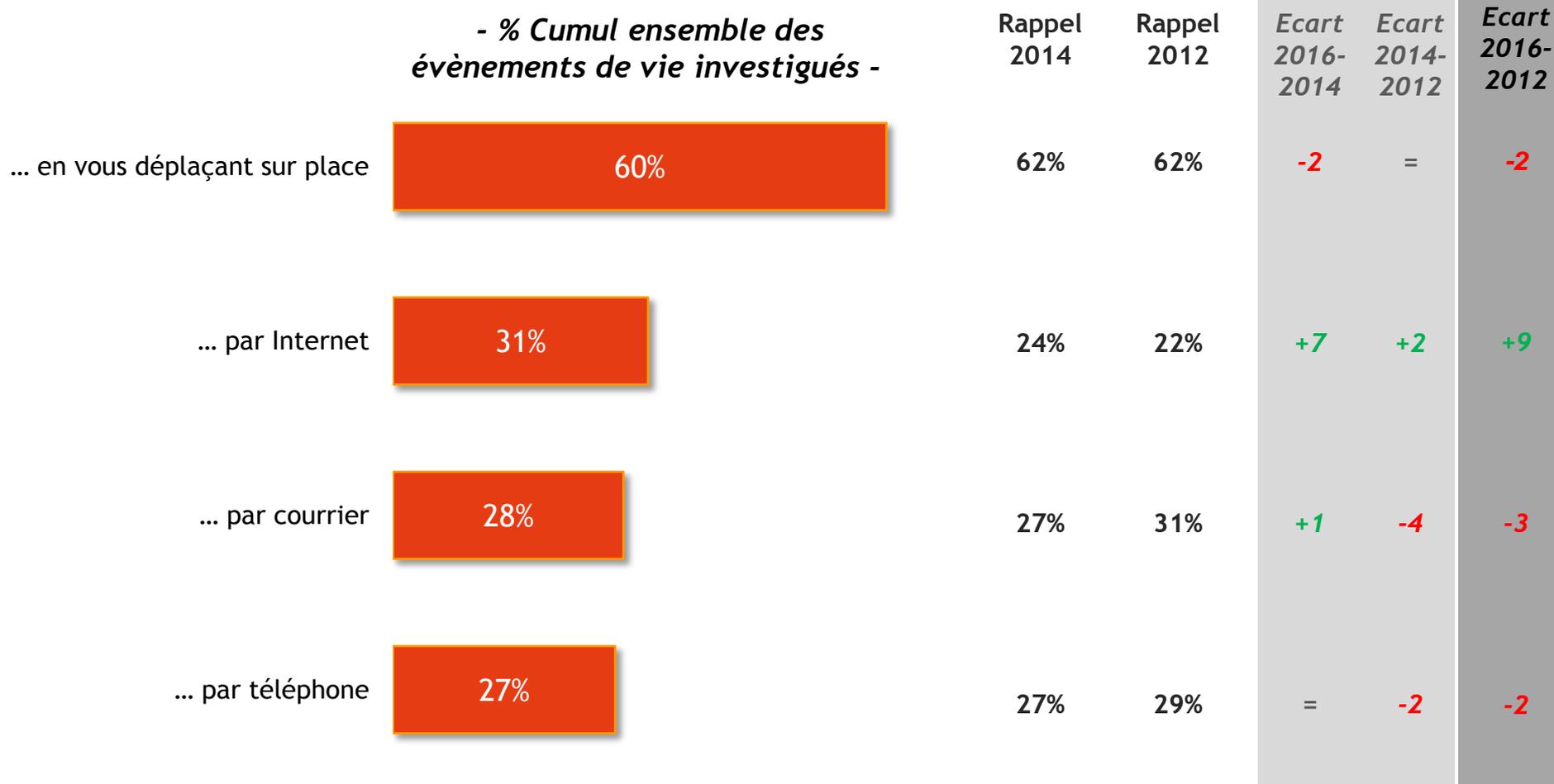
Complexité ressentie à l'égard des services publics (2/2)

Evolution depuis 2008



Modes de contacts utilisés

○ (A propos de l'organisme public contacté) Ces contacts ont-ils eu lieu...



Modes de contacts utilisés par évènements de vie

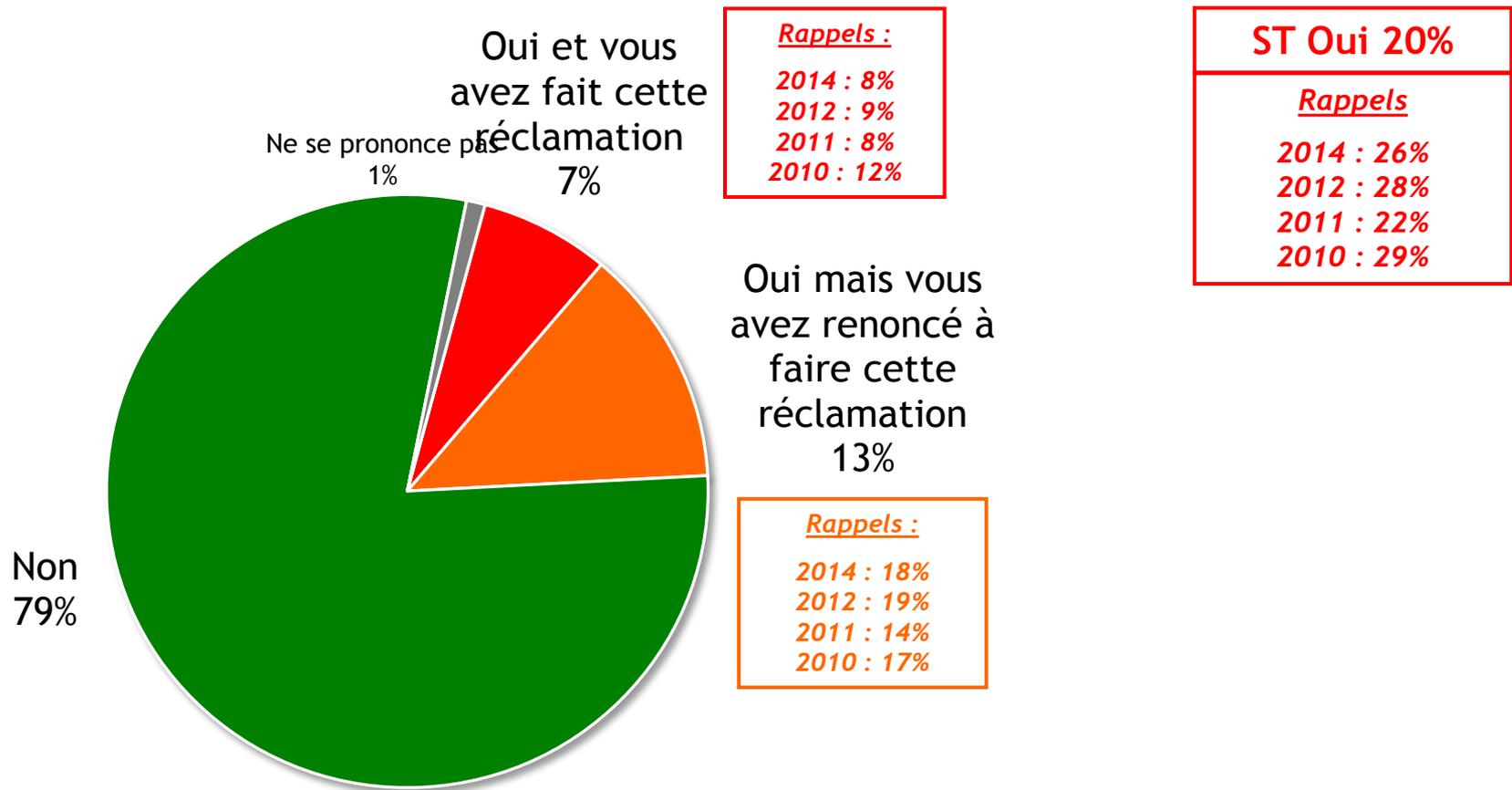
○ (A propos de l'organisme public contacté) Ces contacts ont-ils eu lieu...

	... en vous déplaçant sur place	... par Internet	... par courrier	... par téléphone
Cumul	60%	31%	28%	27%
Je perds mon autonomie	47%	22%	35%	53%
Je perds mon emploi / Je cherche un emploi	76%	49%	27%	30%
Je prépare ma retraite / Je pars à la retraite	36%	39%	40%	40%
Je me loge / Locataire	52%	46%	32%	37%
Je me loge / Propriétaire	68%	33%	30%	28%
Je poursuis mes études supérieures	46%	58%	33%	40%
Je scolarise mes enfants	70%	21%	33%	26%
Je choisis mon orientation	75%	27%	11%	14%
J'établis mes papiers d'identité	90%	8%	8%	13%
Je prends soin de ma santé / Remboursement	35%	26%	48%	27%
Je déclare et paie mes impôts	32%	44%	32%	15%
Je conduis un véhicule	57%	28%	22%	10%
Je suis victime d'un délit	90%	6%	6%	16%
Je déménage / Je change de coordonnées	44%	47%	24%	22%
Je perds un proche	53%	15%	40%	35%
Je me marie / Je me pacs / Je déclare un concubinage	78%	23%	12%	23%
Je donne naissance à un enfant	62%	31%	25%	29%
Je suis handicapé / Un de mes proches est handicapé	50%	16%	48%	36%
Je suis résident étranger (hors UE)	79%	23%	17%	25%
Je suis résident étranger (UE)	68%	28%	29%	36%
Je tombe dans la précarité financière	56%	49%	27%	32%
Je fais face à un litige / à un conflit	68%	12%	27%	24%

**Impacts des démarches
réalisées sur la perception des
services publics**

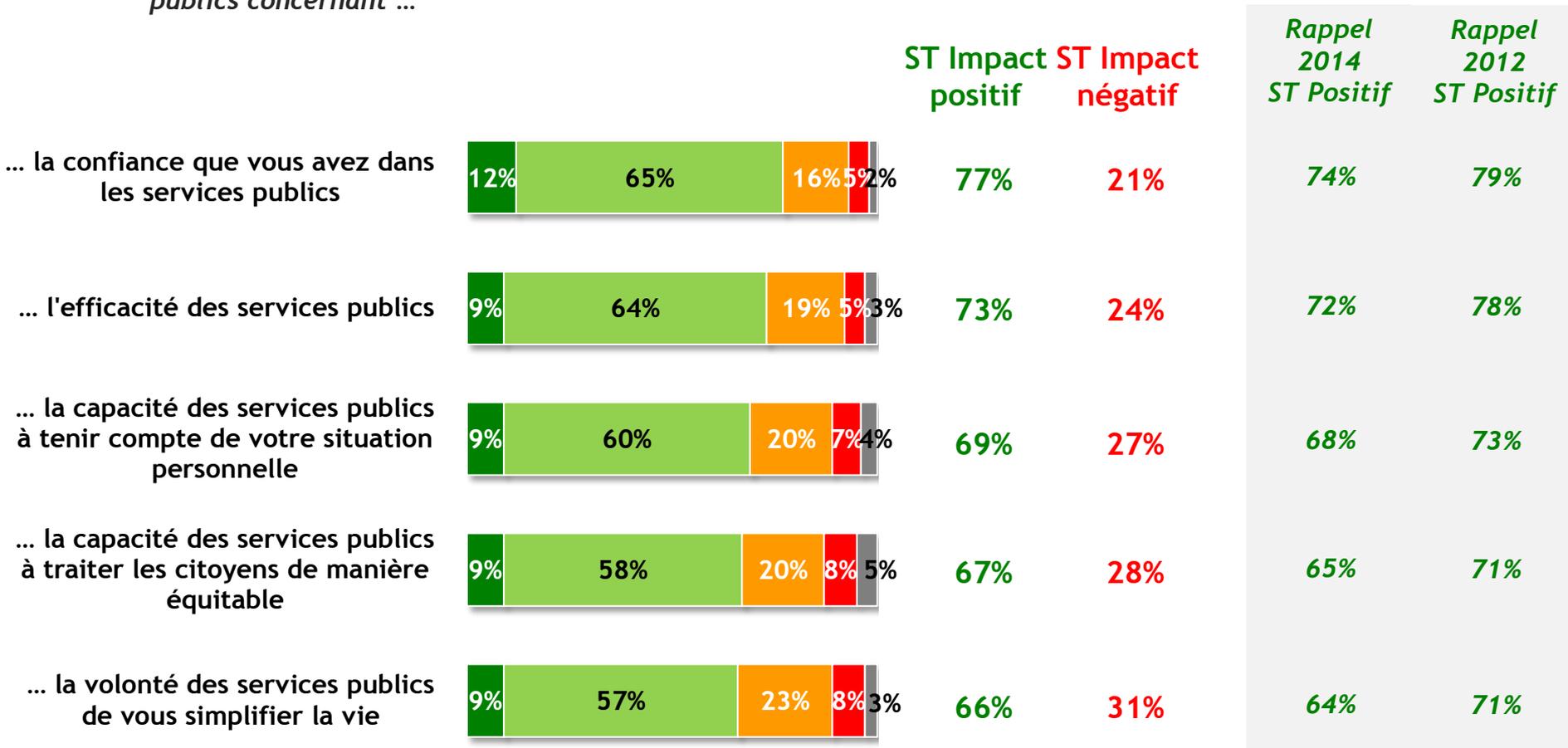
Possibilité de réclamer : taux et potentiel

- 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 ?



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

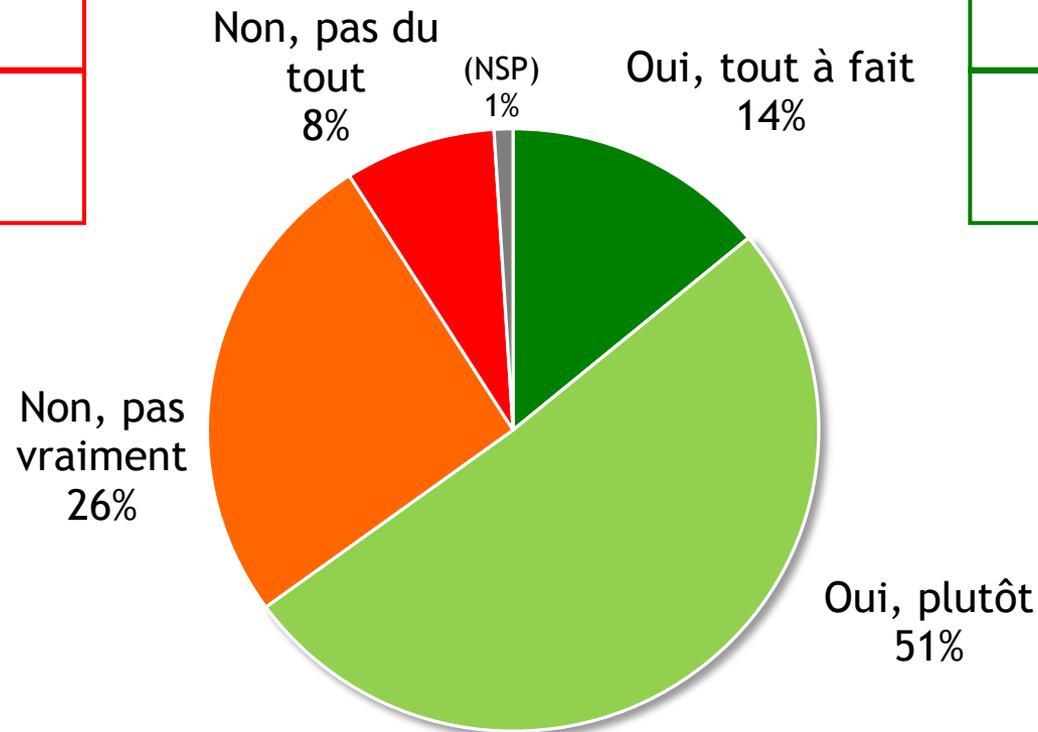
- Diriez-vous que votre expérience avec l'ensemble des organismes publics dont nous venons de parler a eu un impact très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif sur l'image que vous avez des services publics concernant ...



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 34%
<u>Rappels :</u> 2014 : 37% 2012 : 28%



ST Oui 65%
<u>Rappels :</u> 2014 : 62% 2012 : 71%

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

<i>Au cours des deux dernières années...</i>	<i>- % de Français concernés par les événements de vie suivants -</i>	Rappel 2014	Rappel 2012	<i>Ecart 2016-2014</i>	<i>Ecart 2014-2012</i>	<i>Ecart 2016-2012</i>
... vous avez déclaré et/ou payé des impôts	74%	76%	76%	-2	=	-2
... vous vous êtes rendu dans un hôpital pour recevoir des soins pour vous-même ou pour un proche	56%	56%	52%	=	+4	+4
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre santé	42%	39%	36%	+3	+3	+6
... vous avez choisi votre orientation ou celle de votre enfant	39%	39%	35%	=	+4	+4
... vous avez 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	34%	33%	32%	+1	+1	+2
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à l'utilisation d'un véhicule	34%	29%	24%	+5	+5	+10
... vous avez un enfant scolarisé de moins de 18 ans	26%	27%	-	-1	-	-
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre logement en tant que locataire ou propriétaire	16%	17%	11%	-1	+6	+5
... vous avez connu une période sans emploi qui a nécessité de réaliser des démarches auprès de services publics	16%	16%	14%	=	+2	+2
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à un déménagement ou à un changement de coordonnées	16%	16%	14%	=	+2	+2

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 -	Rappel 2014	Rappel 2012	Ecart 2016-2014	Ecart 2014-2012	Ecart 2016-2012
... vous avez vous-même ou un de vos enfants été victime d'un délit comme une agression, un vol, une dégradation, une escroquerie [...]	14%	15%	14%	-1	+1	=
... vous employez un salarié à domicile	12%	-	-	-	-	-
... vous êtes résident étranger	12%	11%	12%	+1	-1	=
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à la retraite	11%	11%	12%	=	-1	-1
... vous avez fait des démarches pour bénéficier d'aide en raison de faibles ressources financières	11%	10%	8%	+1	+2	+3
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics dans le cadre d'études supérieures (inscription, demande de bourse...)	11%	10%	6%	+1	+4	+5
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics liées au décès d'un de vos proches	9%	9%	10%	=	-1	-1
... vous avez fait pour vous-même ou l'un de vos proches une demande d'aide en raison d'un handicap	8%	9%	7%	-1	-2	+1
... vous avez fait des démarches auprès de services publics suite à un litige, un conflit	7%	8%	-	-1	-	-
... vous avez réalisé pour vous ou pour vos proches des démarches auprès de services publics liées à la vieillesse	7%	8%	8%	-1	=	-1
... vous avez fait des démarches auprès de services publics pour la naissance d'un enfant	7%	7%	7%	=	=	=
... vous avez fait des démarches administratives auprès de services publics liées à une union	5%	4%	4%	+1	=	+1