

Enquête événements de vie 2012

Premiers enseignements de l'étude

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

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.

Méthodologie d'enquête

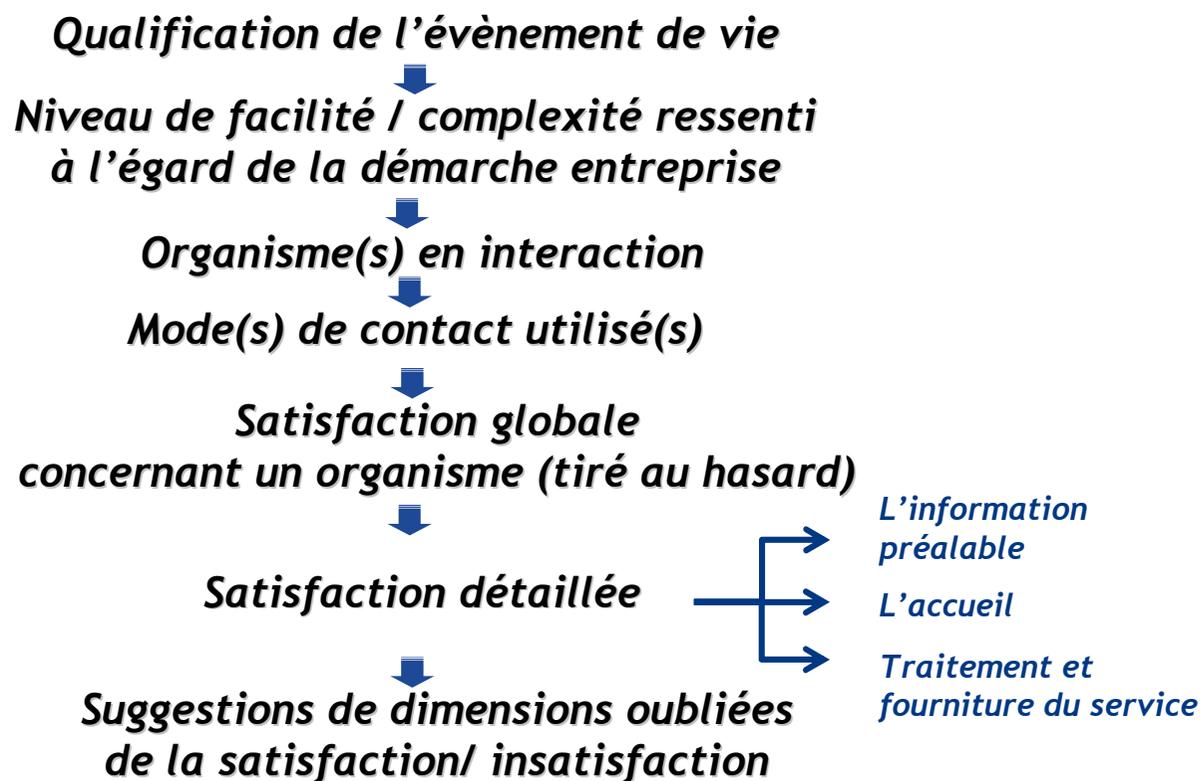
- A la demande du SGMAP, l'institut BVA a interrogé **10 908 usagers** des services publics recrutés à partir d'un **échantillon représentatif** de la population des résidents en France âgés de 15 ans et plus.
- Interrogation **par téléphone** du 20 novembre au **26 décembre 2012**
- La représentativité 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

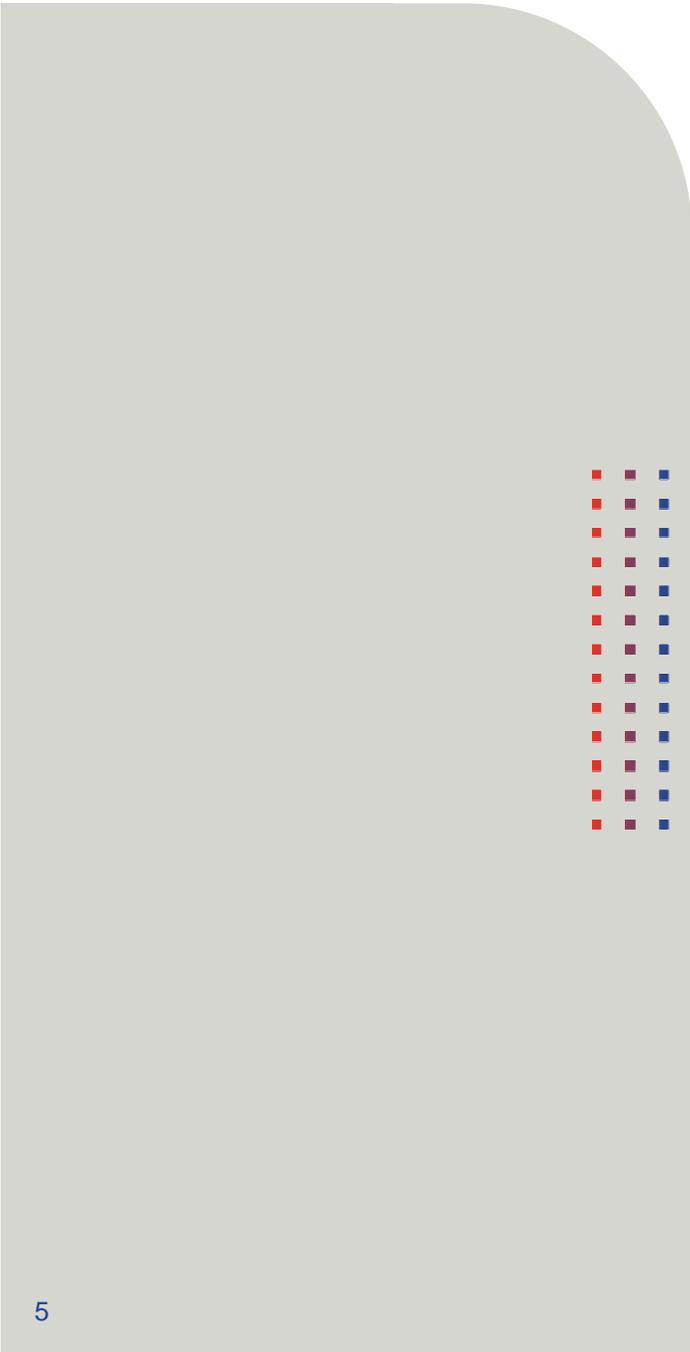
Part des Français ayant réalisé des démarches administratives auprès des services publics pour chacun des évènements de vie testés au cours des deux dernières années

Pour chacun des évènements de vie testés



Final

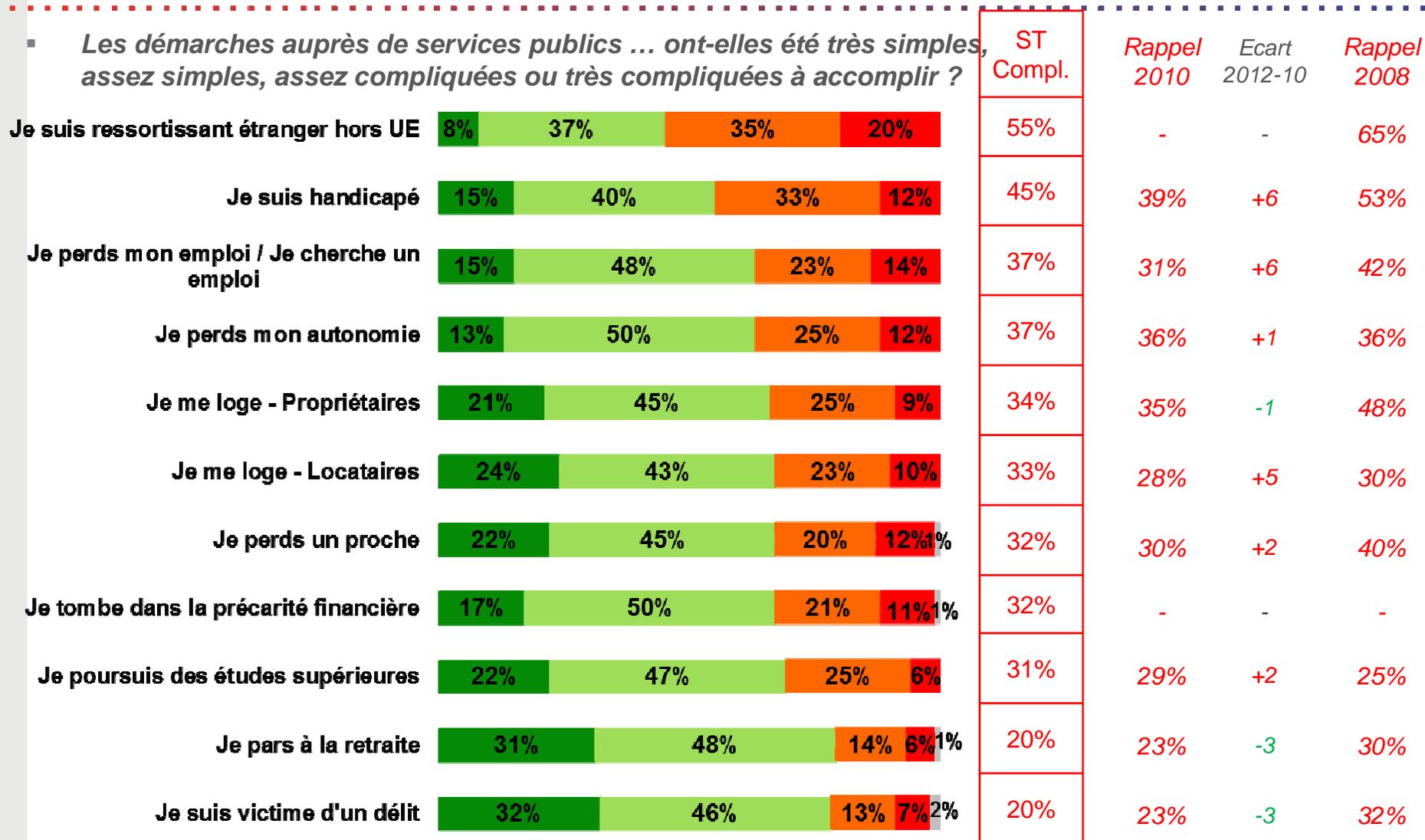
l'impact sur l'image des services publics



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 ?



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

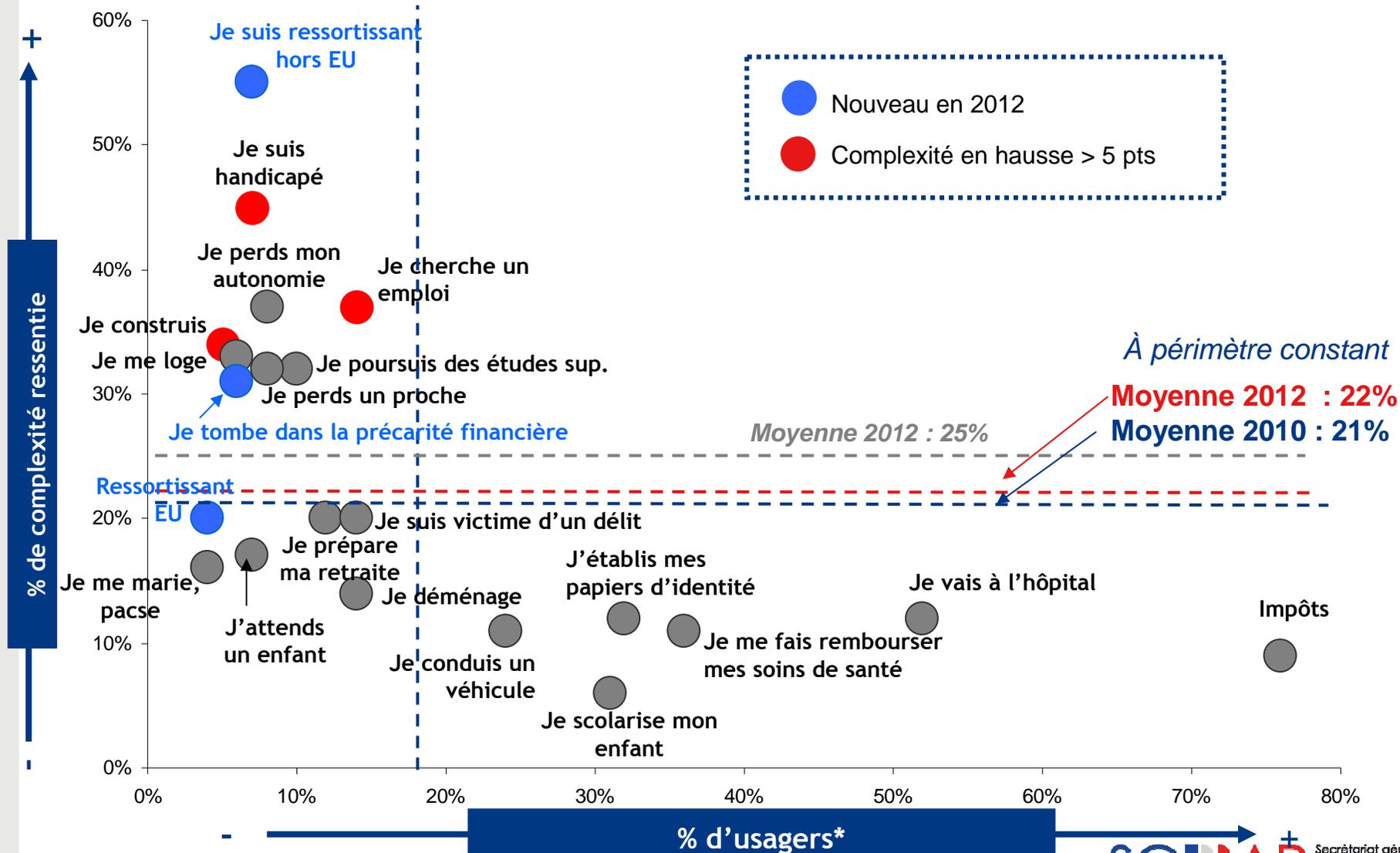
Les démarches auprès de services publics ... ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?

					ST Compl.	Rappel 2010	Ecart 2012-10	Rappel 2008
Je suis ressortissant étranger de l'UE *	11%	69%	11%	9%	20%	-	-	26%
Je donne naissance à un enfant	33%	49%	14%	3%	17%	19%	-2	25%
Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	46%	38%	12%	4%	16%	13%	+3	20%
Je déménage / Je change de coordonnées	41%	44%	11%	3%	14%	12%	+2	19%
Je prends soin de ma santé / Hôpital	45%	42%	9%	3%	12%	10%	+2	14%
J'établis mes papiers d'identité	49%	39%	10%	2%	12%	13%	-1	17%
Je prends soin de ma santé / Remboursement	42%	46%	6%	5%	11%	11%	=	14%
Je conduis un véhicule	42%	46%	7%	4%	11%	14%	-3	14%
Je déclare et paie mes impôts	47%	41%	7%	2%	9%	9%	=	10%
Je scolarise mon enfant	48%	43%	4%	2%	6%	7%	-1	7%

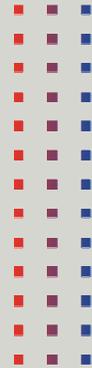
7 ■ Très simples ■ Assez simples ■ Plutôt compliquées ■ Très compliquées ■ (NSP)
 * Attention, base faible ** Moyennes à périmètre constant

Moyenne **: 22% 21% +1 26%

Complexité ressentie et part des Français concernés



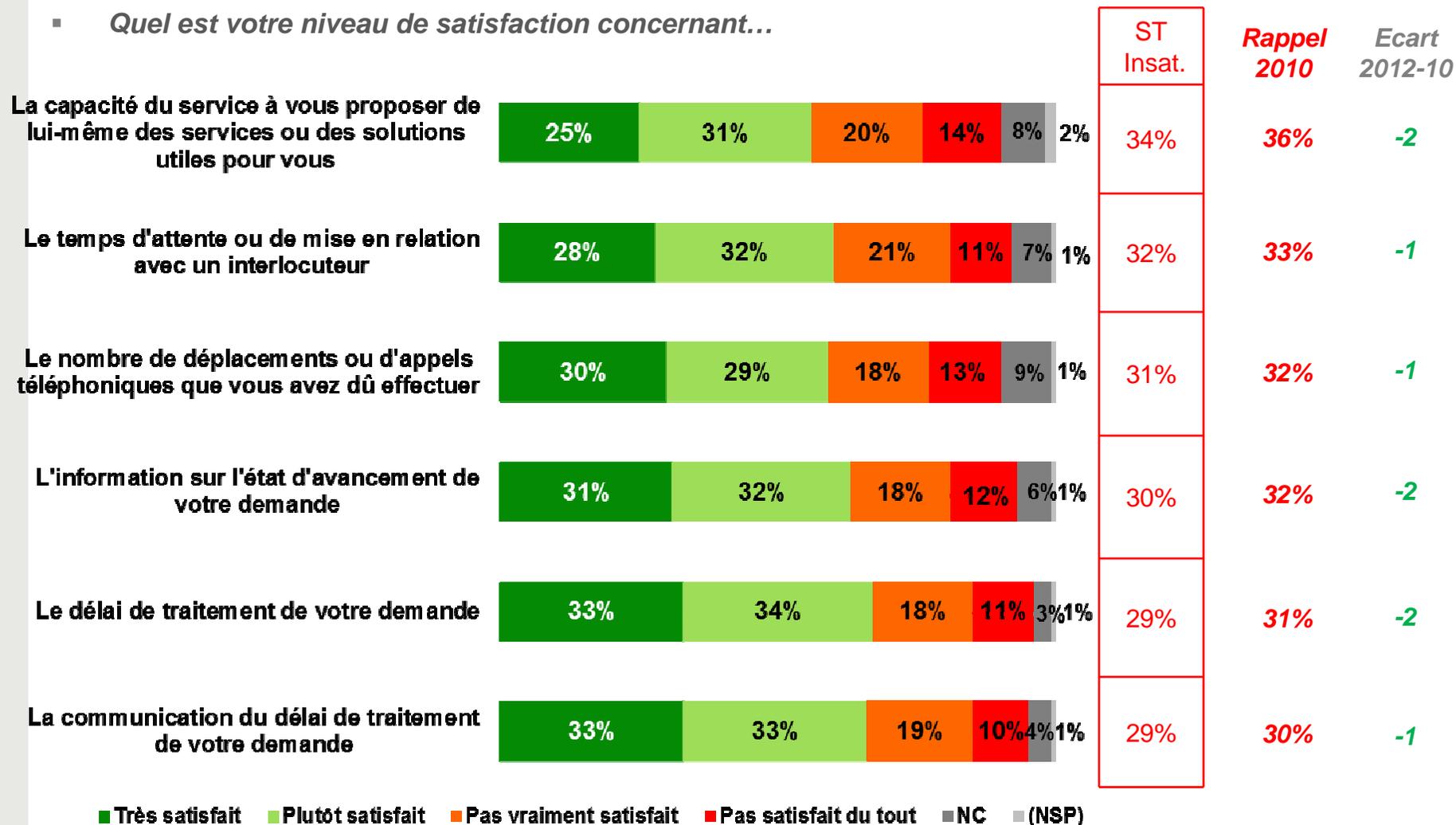
* Ayant eu des contacts avec les services publics au cours des deux dernières années



Satisfaction détaillée à l'égard du service rendu

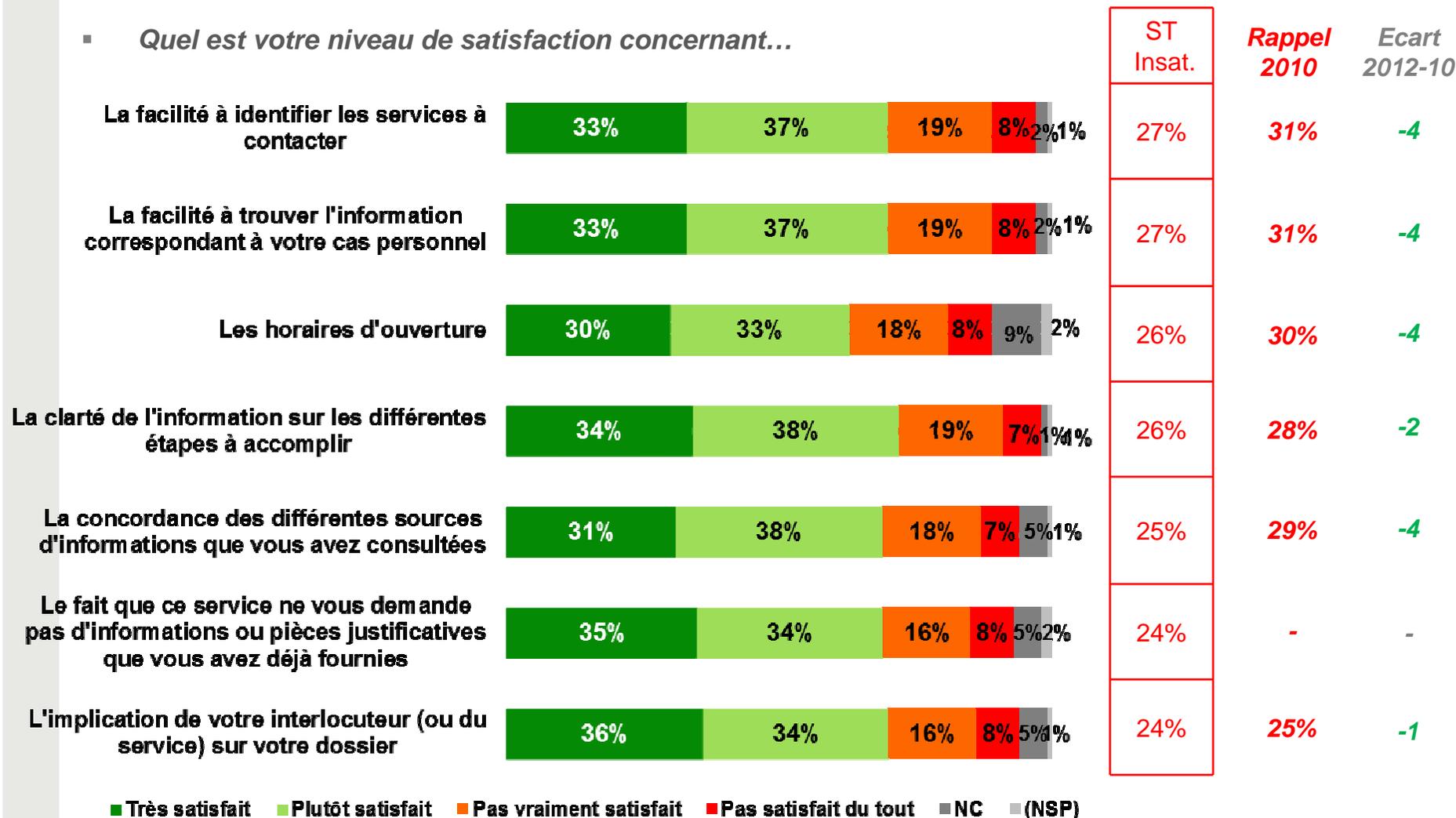
Détail de la satisfaction à l'égard des contacts avec les organismes (1/3)

▪ Quel est votre niveau de satisfaction concernant...



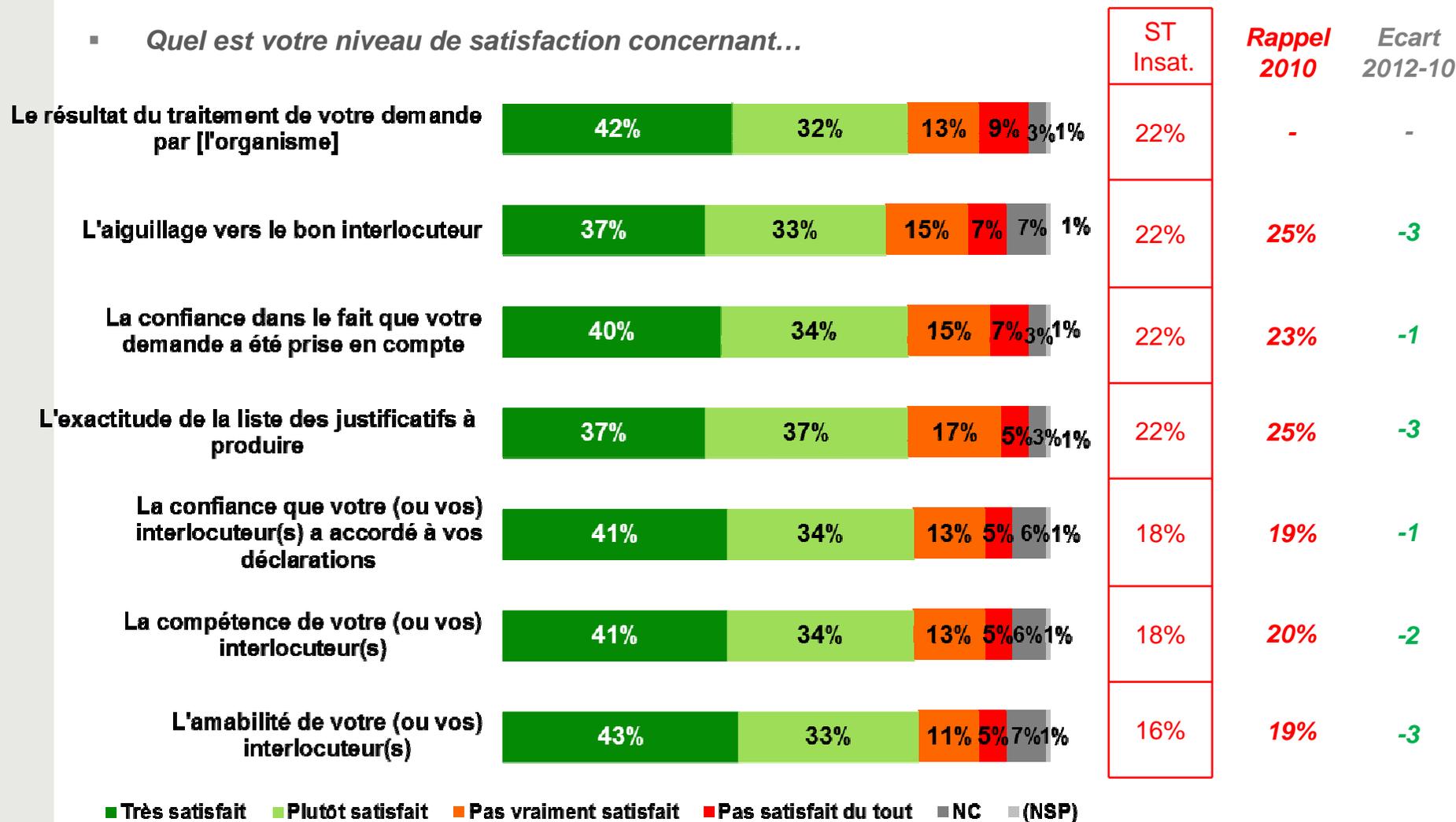
Détail de la satisfaction à l'égard des contacts avec les organismes (2/3)

Quel est votre niveau de satisfaction concernant...



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

Quel est votre niveau de satisfaction concernant...



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%

**Oui et vous avez
fait cette
réclamation
9%**

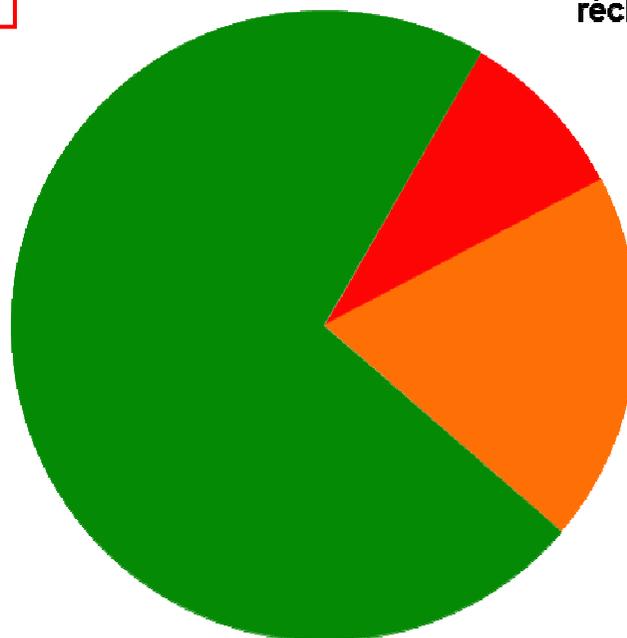
Rappels :

Déc. 2012 : 9%

Juin 2011 : 8%

***Déc. 2010 :
12%***

**Non
72%**



**Oui mais vous
avez renoncé à
faire cette
réclamation
19%**

Rappels :

Déc. 2012 : 13%

Juin 2011 : 14%

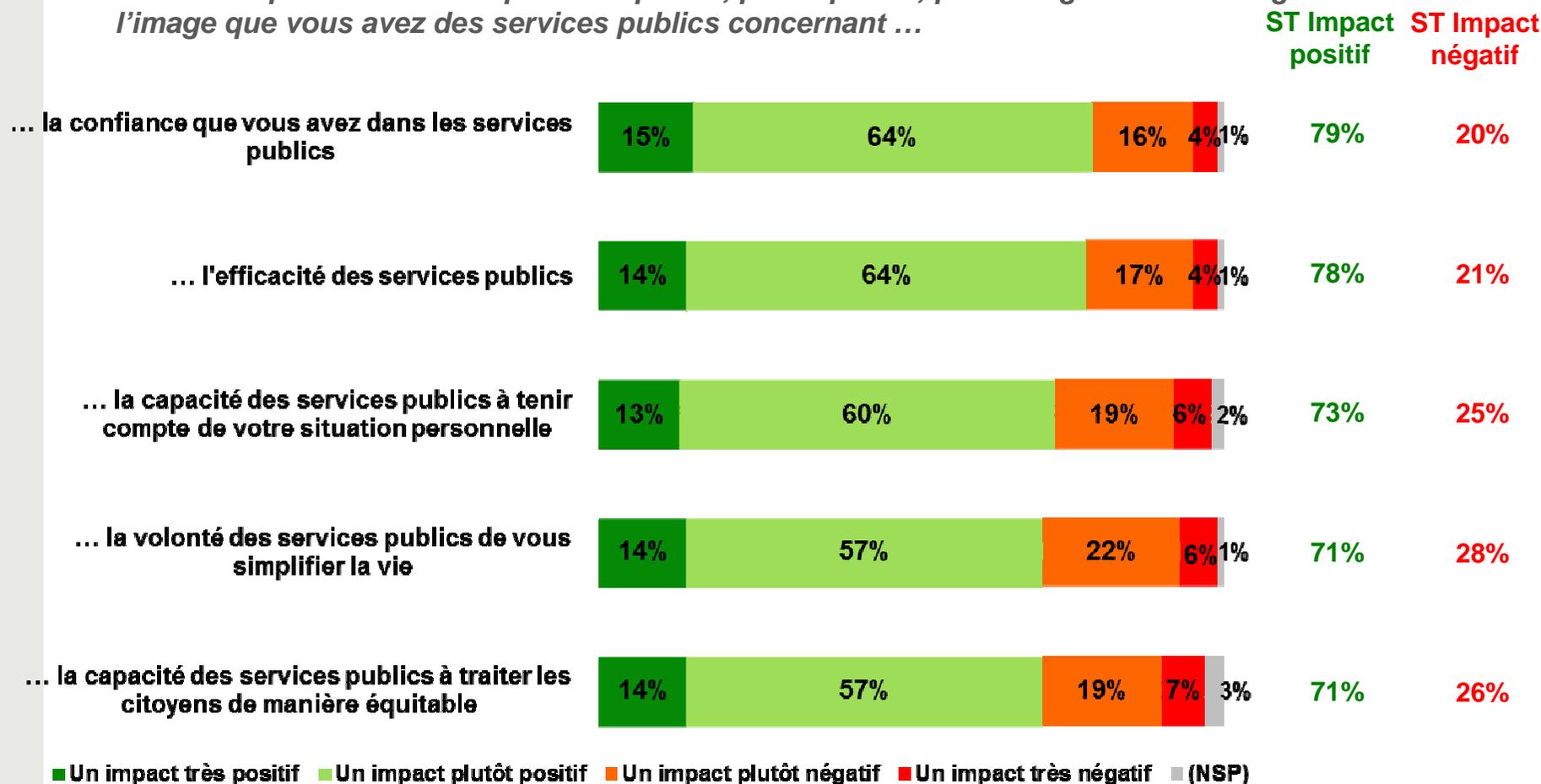
Déc. 2010 : 17%



Impacts des démarches réalisées sur la perception des services publics

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 ...

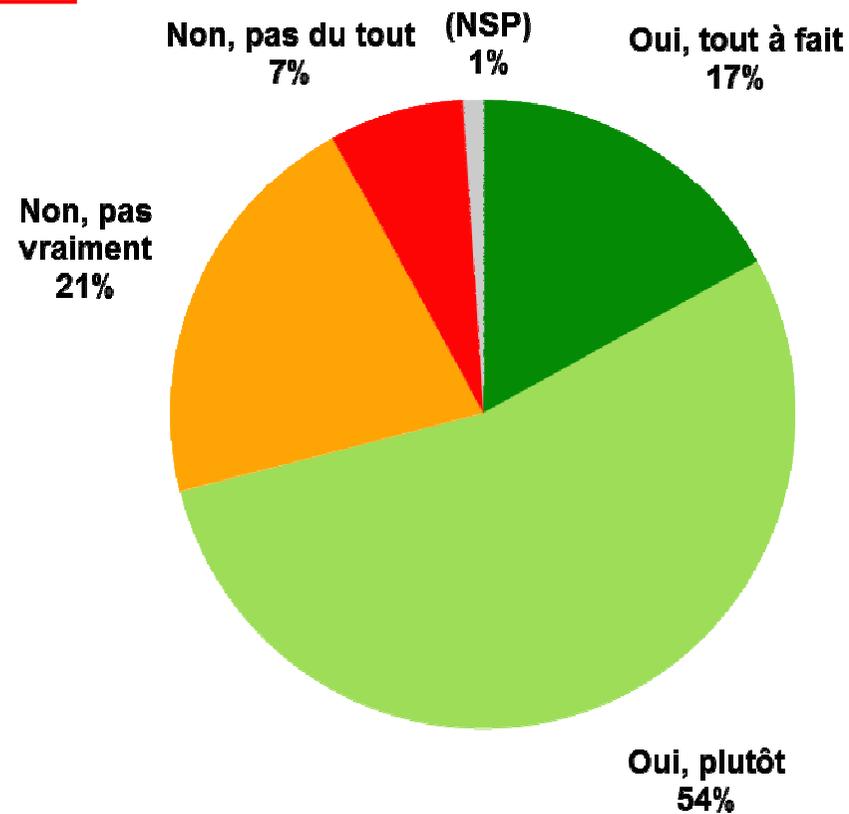


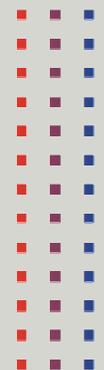
Capacité d'écoute perçue des services publics

- *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%



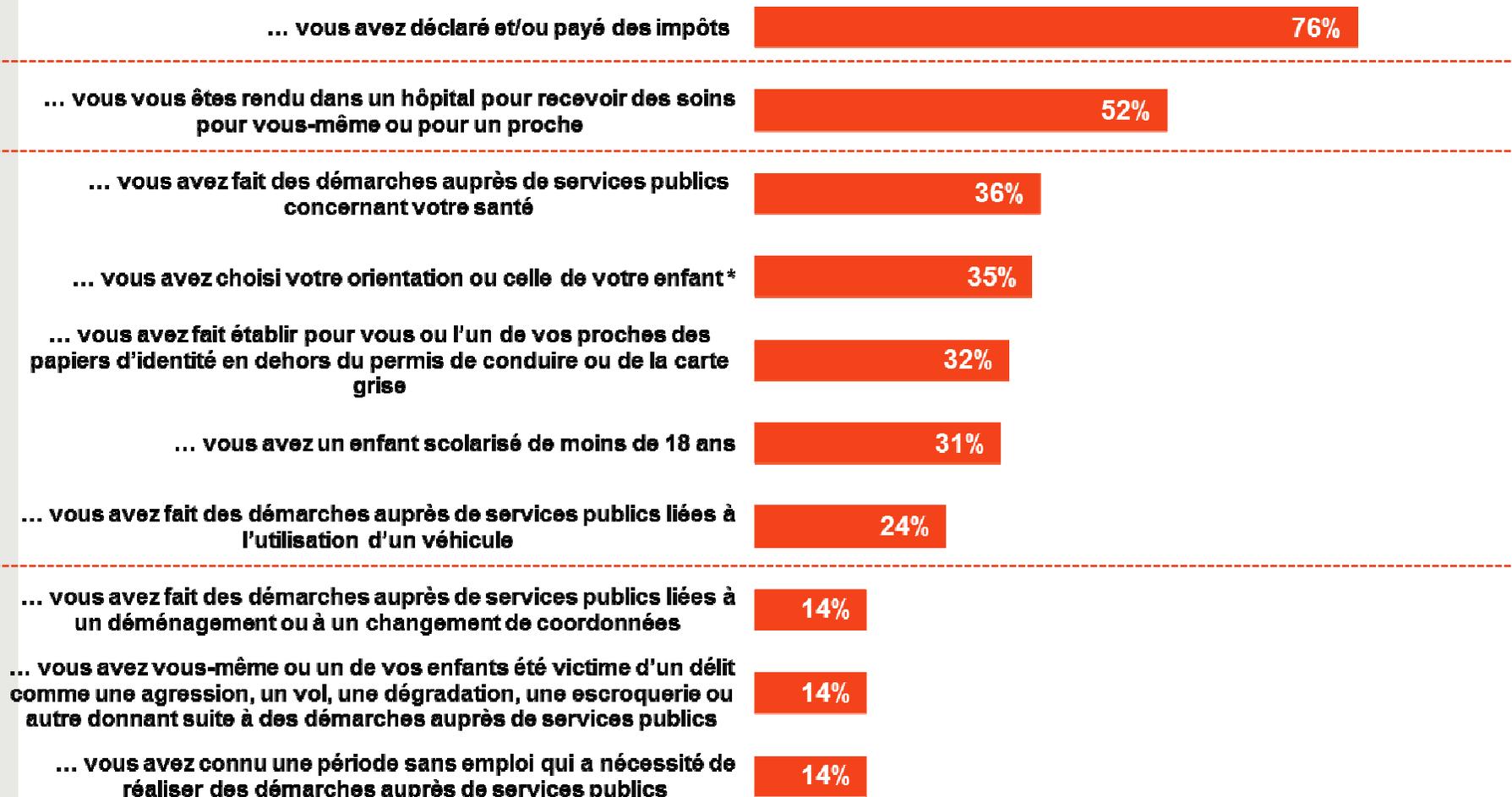


Annexes

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 -



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 -

... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à la retraite	12%	
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre logement en tant que locataire ou propriétaire	11%	➔ Dont locataire 6% et propriétaire 5%
... vous êtes résident étranger	11%	➔ Dont UE 4% et hors UE 7%
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics liées au décès d'un de vos proches	10%	
... vous avez réalisé pour vous ou pour vos proches des démarches auprès de services publics liées à la vieillesse	8%	
... vous avez fait des démarches pour bénéficier d'aide en raison de faibles ressources financières	8%	
... vous avez fait des démarches auprès de services publics pour la naissance d'un enfant	7%	
... vous avez fait pour vous-même ou l'un de vos proches une demande d'aide en raison d'un handicap	7%	
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics dans le cadre d'études supérieures (inscription, demande de bourse...)	6%	
... vous avez fait des démarches administratives auprès de services publics liées à une union	4%	

Modes de contacts utilisés

- Ces contacts ont-ils eu lieu ...

