



Enquête événements de vie 2018

Volet particuliers

CONTACTS BVA :

Steeve FLANET
Directeur adjoint

Matthieu CASSAN
Directeur d'études

Julia SCHMIDT
Chargée d'études

Direction Interministérielle de la Transformation Publique

Janvier 2019



CONTEXTE ET OBJECTIFS

Dans la continuité des études réalisées par la DITP (anciennement SGMAP), BVA a reconduit cette année l'enquête par évènements de vie auprès des usagers des services publics.

Ce baromètre, réalisé tous les 2 ans depuis 2008 et conçu comme un moyen de pilotage pour la DITP 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 (25 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 2 évènements de vie particuliers que la DITP 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 (impôts / handicap).

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

INTERROGATION PAR TÉLÉPHONE d'usagers des services publics recrutés à partir d'un **ÉCHANTILLON DE 7 703 PERSONNES REPRÉSENTATIF** de la population résidant en France métropolitaine âgée de 15 ans et plus.

Dates de réalisation : **DU 10 DÉCEMBRE 2018 AU 23 JANVIER 2019**

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 a été utilisé.

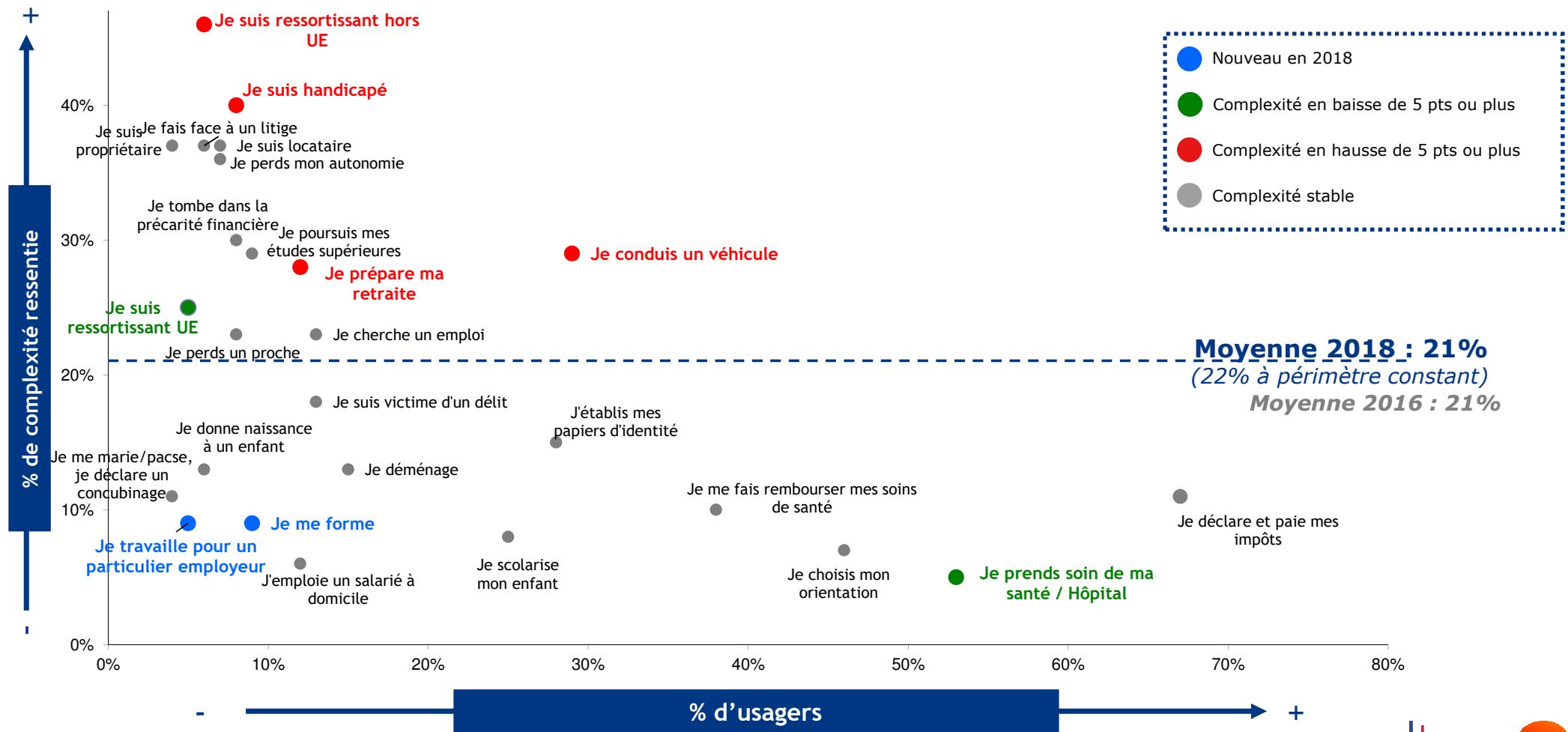
Lors du terrain, le nombre de modules événements de vie testés par interview a été limité à 5. De plus, une sélection aléatoire « forcée » des événements de vie administrés à chaque usager a été mise en place de manière à privilégier l'administration des événements de vie ayant les taux d'usagers les plus faibles.

	Taux d'usagers	Nbre d'inter. Réalisées
Je déclare et paie mes impôts	67%	506
Je prends soin de ma santé / Hôpital	53%	315
Je choisis mon orientation	46%	396
Je prends soin de ma santé / Remboursement	38%	448
Je conduis un véhicule	29%	530
J'établis mes papiers d'identité	28%	421
Je scolarise mon enfant	25%	799
Je déménage / Je change de coordonnées	15%	313
Je perds mon emploi / Je cherche un emploi	13%	403
Je suis victime d'un délit	13%	401
J'emploie un salarié à domicile	12%	314
Je prépare / je pars à la retraite	12%	421
Je suis résident étranger	11%	173
Je poursuis mes études supérieures	9%	404
Je me forme	9%	303
Je tombe dans la précarité financière	8%	401
Je perds un proche	8%	301
Je suis handicapé / Un de mes proches est handicapé	8%	302
Je me loge (Locataire)	7%	431
Je perds / un proche perd son autonomie	7%	402
Je fais face à un litige / à un conflit	6%	303
Je donne naissance à un enfant	6%	302
Je travaille pour un particulier employeur	5%	301
Je me loge (Propriétaire)	4%	315
Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	4%	201

COMPLEXITÉ PERÇUE LORS DES DÉMARCHES AUPRÈS DE SERVICES PUBLICS

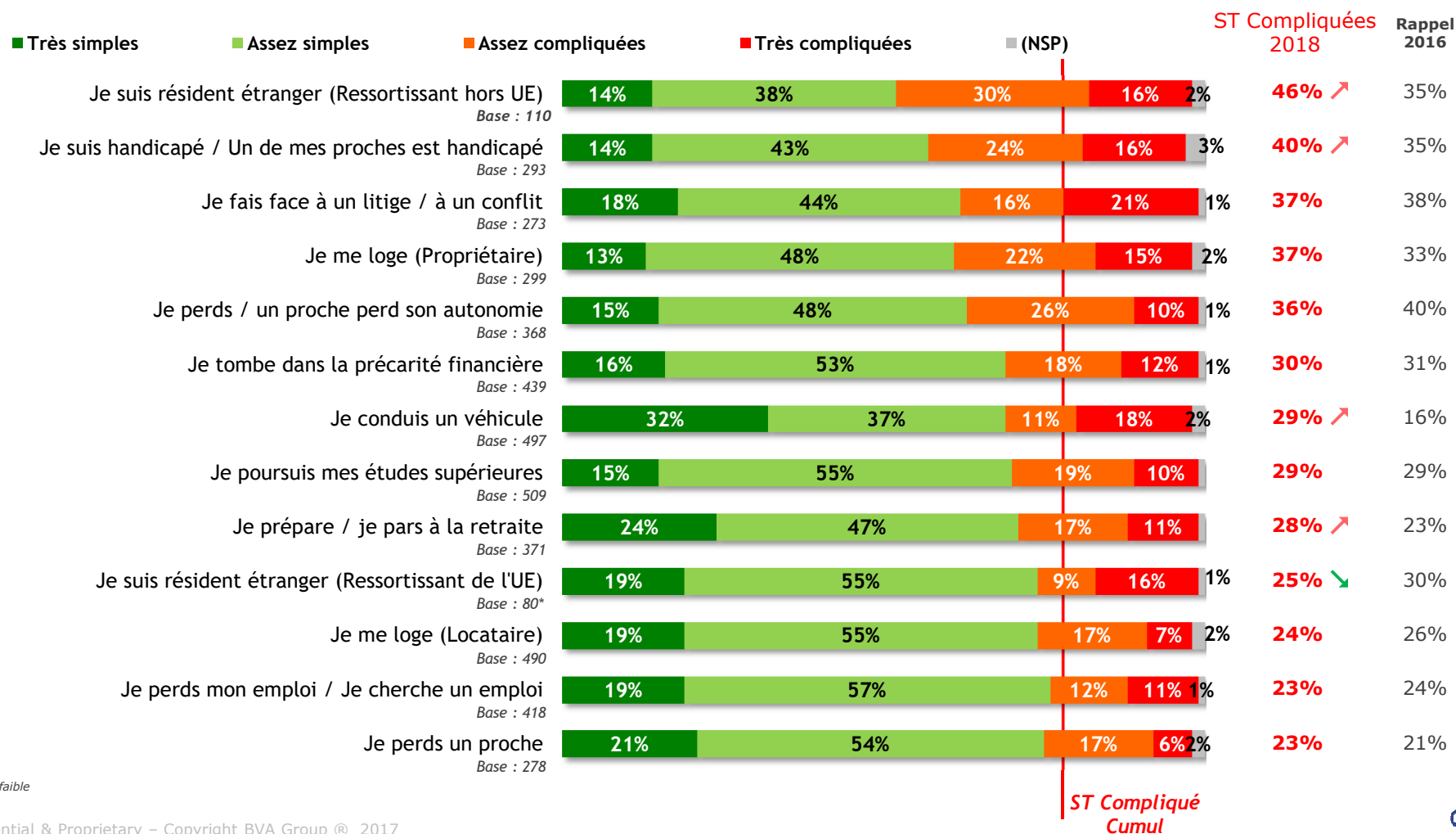


ÉVOLUTION DE LA COMPLEXITÉ RESSENTIE PAR LES FRANÇAIS À L'ÉGARD DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES 2018-2016



COMPLEXITÉ RESSENTIE À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS (1/2)

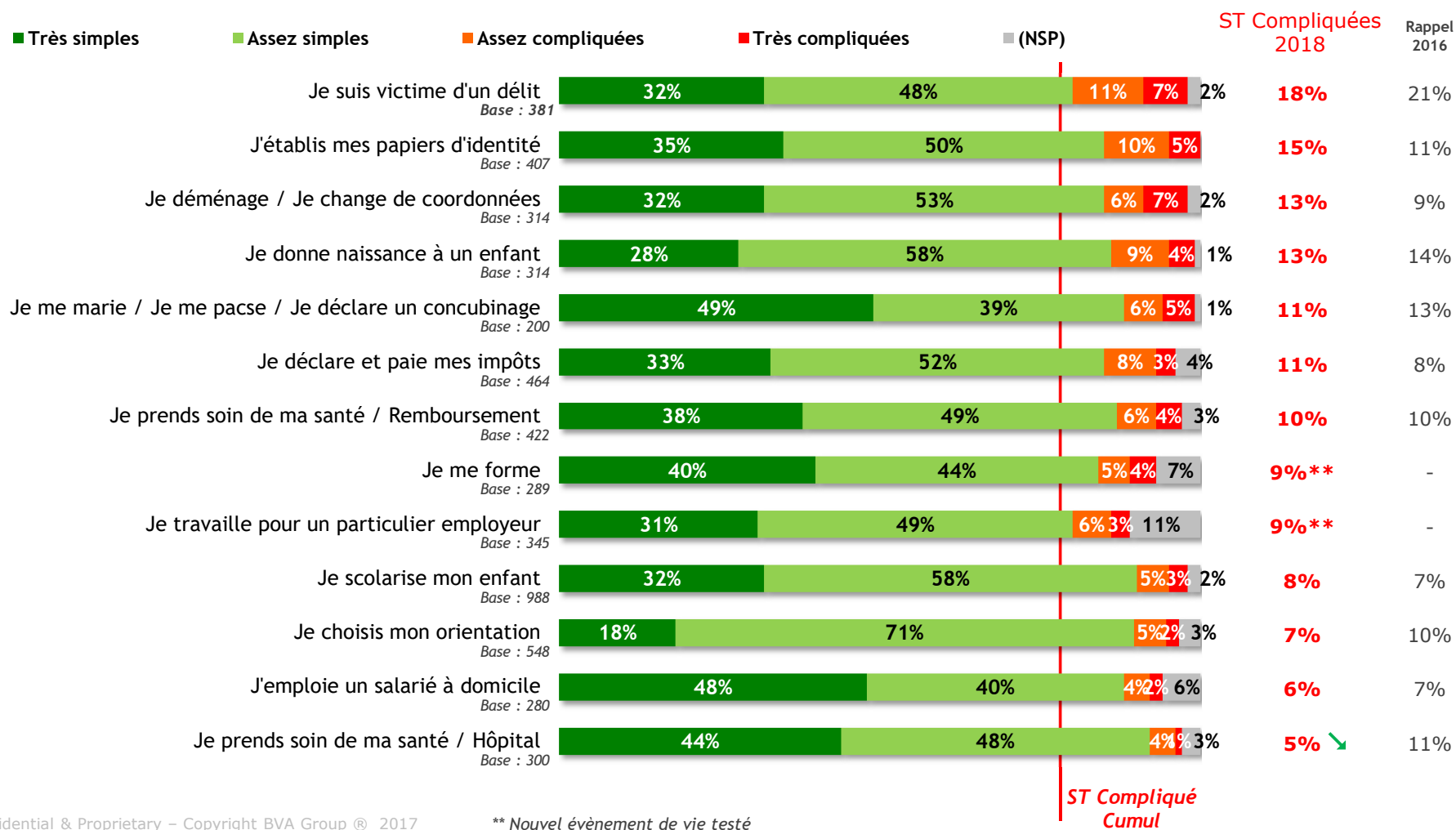
LES DÉMARCHES AUPRÈS DE SERVICES PUBLICS QUE VOUS AVEZ DÛ FAIRE À CETTE OCCASION ONT-ELLES ÉTÉ TRÈS SIMPLES, ASSEZ SIMPLES, ASSEZ COMPLIQUÉES OU TRÈS COMPLIQUÉES À ACCOMPLIR ?



* Attention, base faible

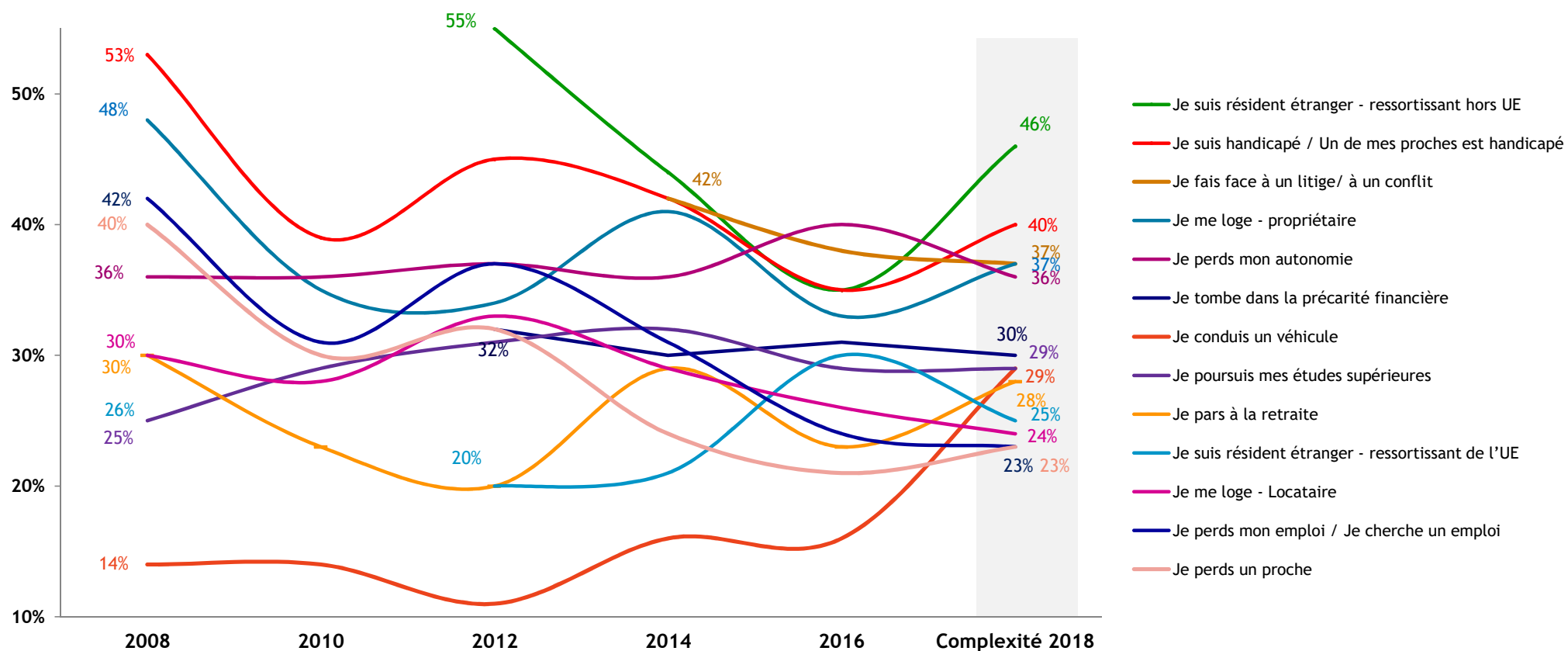
COMPLEXITÉ RESSENTIE À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS (2/2)

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 ?



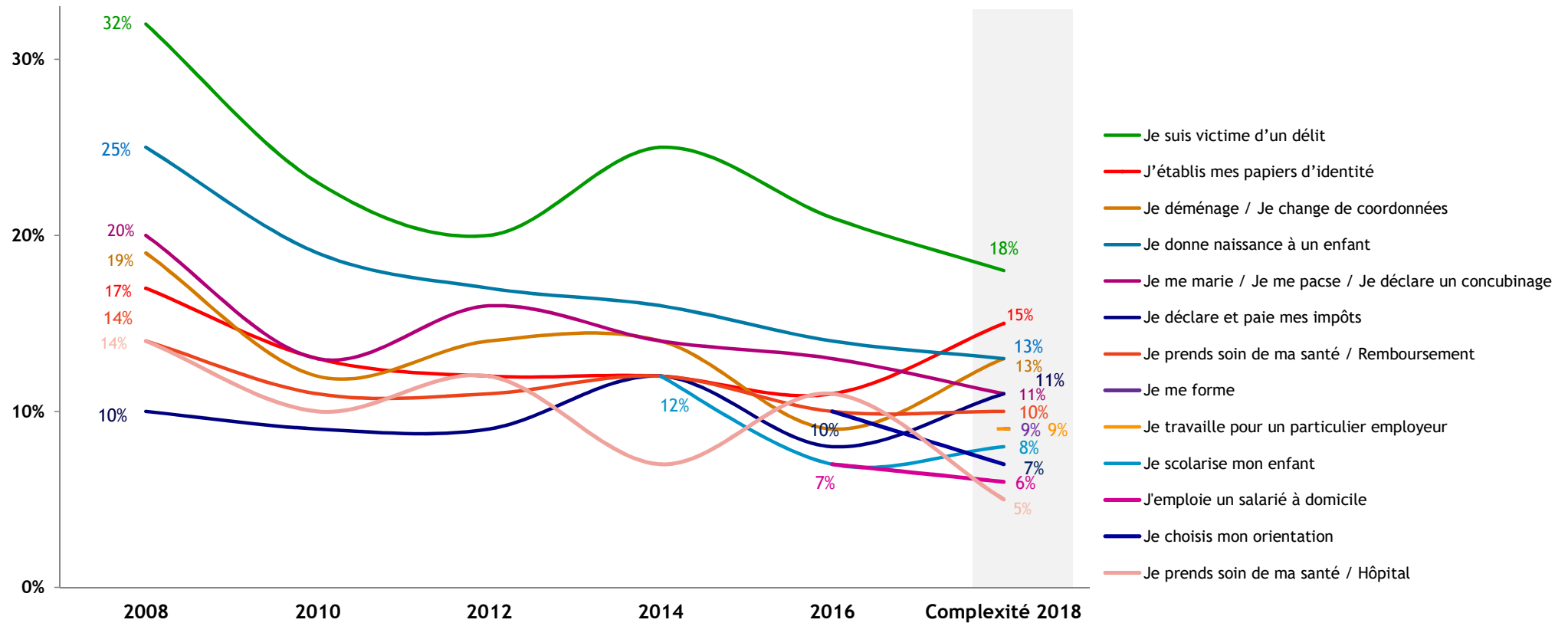
COMPLEXITÉ RESSENTIE À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS (1/2)

EVOLUTION DEPUIS 2008



COMPLEXITÉ RESSENTIE À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS (2/2)

EVOLUTION DEPUIS 2008



LES ASPECTS LES PLUS COMPLEXES VUS PAR LES USAGERS

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 entreprises avaient été compliquées

- % Cumul de l'ensemble des évènements de vie investigués* -

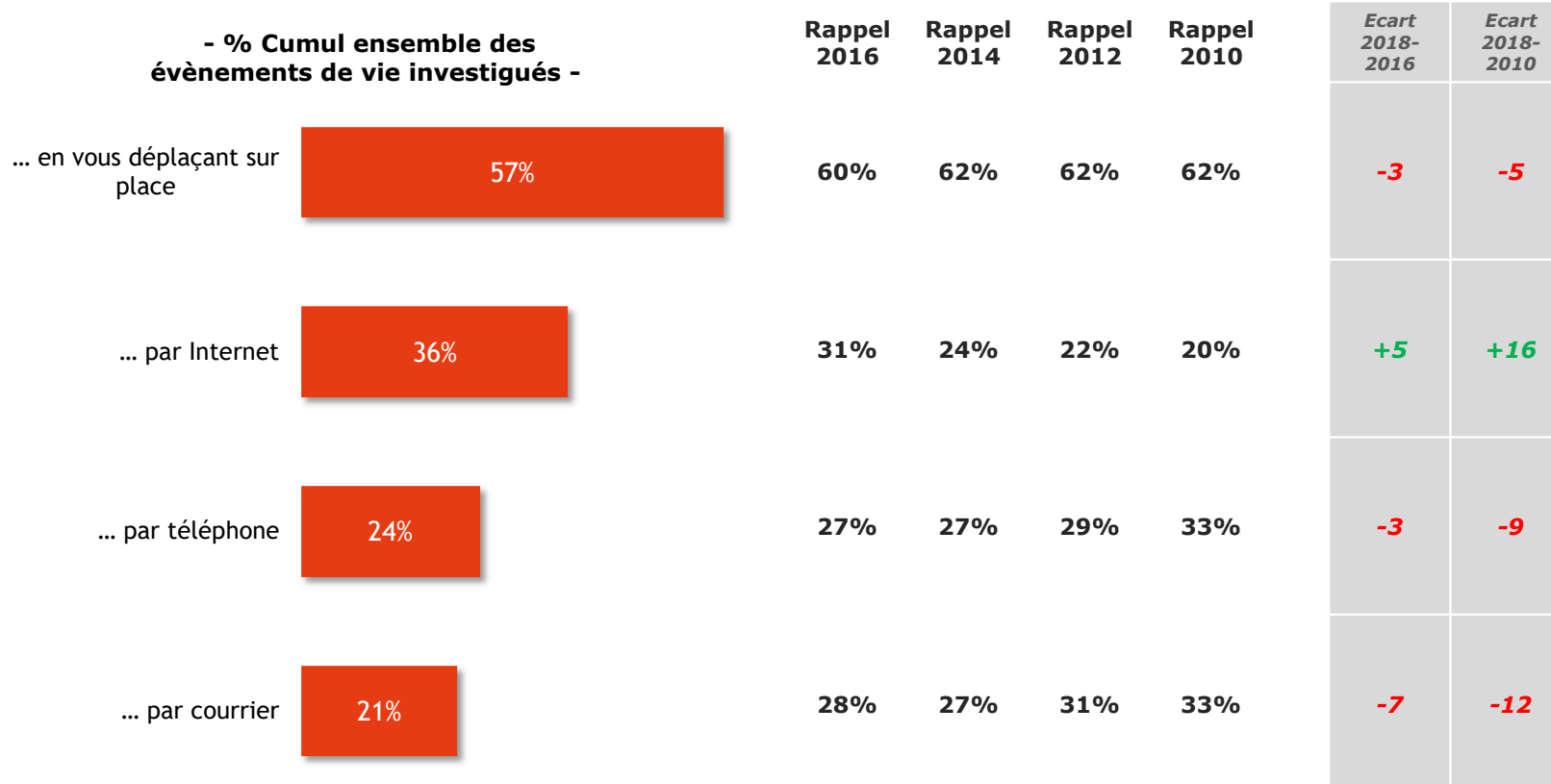
S/T SIMPLIFICATION DE LA PROCÉDURE	41,7%
Réduire le nombre de documents à fournir / beaucoup de papiers, de justificatifs à fournir / regrouper les documents	16,9%
Simplifier l'utilisation des services Internet / les recherches sur internet sont compliquées / par internet, on ne peut pas avoir de réponses à nos questions	9,0%
Simplifier la lecture et la compréhension des documents / des mots plus simples / avoir des formulaires clairs et simples	5,8%
Le nombre de déplacements que vous avez dû effectuer	3,0%
Le manque de personnel / de moyens au sein des services	3,0%
S/T INFORMATION PRÉALABLE	24,0%
Manque de communication (sp) / manque d'information (sp)	4,9%
La difficulté à identifier les services à contacter / la difficulté à trouver, identifier le bon interlocuteur	4,5%
Le manque de clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir / sur les différents documents à fournir	4,4%
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	3,5%
L'inexactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)	3,2%
S/T DÉLAI DE TRAITEMENT	22,9%
Le délai de traitement de votre demande / le manque de réactivité, de rapidité / la lenteur / c'est trop long / les démarches prennent trop de temps	22,9%
S/T MANQUE DE SUIVI, D'INFORMATIONS	17,9%
Le manque d'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier / le manque de disponibilité des agents / le manque d'écoute	5,2%
Le fait que ce service vous demande des informations ou pièces justificatives que vous avez déjà fournies	3,4%
e manque de compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)	3,3%
Pas de réponse aux demandes	3,1%
S/T PRISE DE CONTACT	10,3%
Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur ou pour obtenir un rendez-vous	5,7%
S/T AUTRES COMMENTAIRES	23,0%
Compliqué / complexe (sp) / il faut simplifier les démarches / Beaucoup de démarches à effectuer	11,7%
Le manque de résultat de votre demande / réponse négative	5,5%
Moins de démarches via internet, favoriser le contact humain	4,2%

* Seuls les thèmes ayant recueilli au moins 3% de citations sont présentés.

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 téléphone ... par courrier

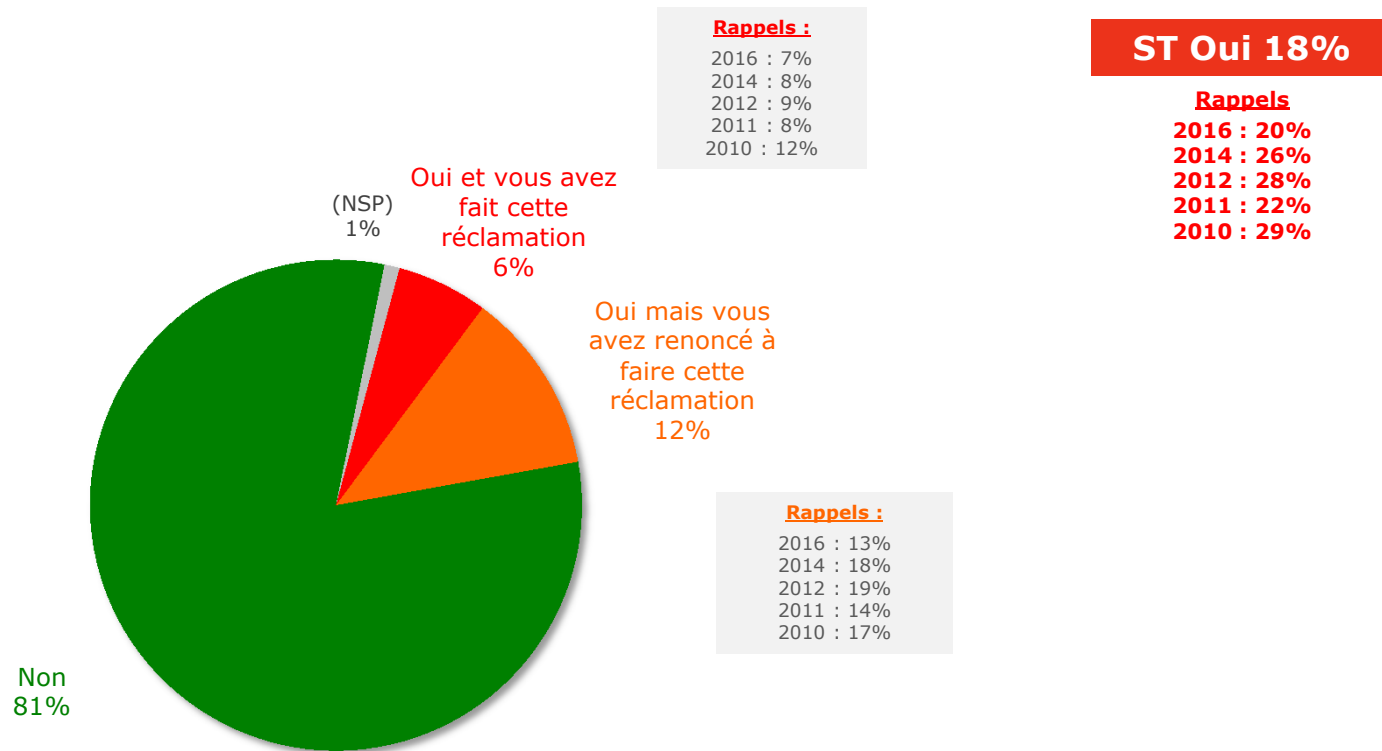
Cumul	57%	36%	24%	21%
Je perds mon autonomie	48%	23%	45%	26%
Je perds mon emploi / Je cherche un emploi	70%	56%	27%	17%
Je prépare ma retraite / Je pars à la retraite	30%	47%	34%	33%
Je me loge / Locataire	47%	52%	33%	24%
Je me loge / Propriétaire	64%	30%	29%	22%
Je poursuis mes études supérieures	51%	57%	27%	28%
Je scolarise mes enfants	72%	22%	22%	24%
Je choisis mon orientation	72%	24%	17%	11%
J'établis mes papiers d'identité	84%	23%	10%	6%
Je prends soin de ma santé / Remboursement	33%	39%	23%	37%
Je déclare et paie mes impôts	36%	49%	18%	15%
Je conduis un véhicule	33%	58%	10%	13%
Je suis victime d'un délit	92%	9%	16%	3%
Je déménage / Je change de coordonnées	36%	55%	20%	17%
Je perds un proche	56%	20%	29%	37%
Je me marie / Je me pacs / Je déclare un concubinage	81%	20%	20%	14%
Je donne naissance à un enfant	59%	35%	23%	20%
Je suis handicapé / Un de mes proches est handicapé	42%	25%	36%	49%
Je suis résident étranger (hors UE)	79%	25%	20%	20%
Je suis résident étranger (UE)	77%	34%	32%	21%
Je tombe dans la précarité financière	53%	50%	21%	21%
Je fais face à un litige / à un conflit	72%	16%	25%	21%
Je me forme	48%	43%	26%	10%
Je travaille pour un particulier employeur	38%	52%	34%	22%

IMPACTS DES DÉMARCHES RÉALISÉES SUR LA PERCEPTION DES SERVICES PUBLICS



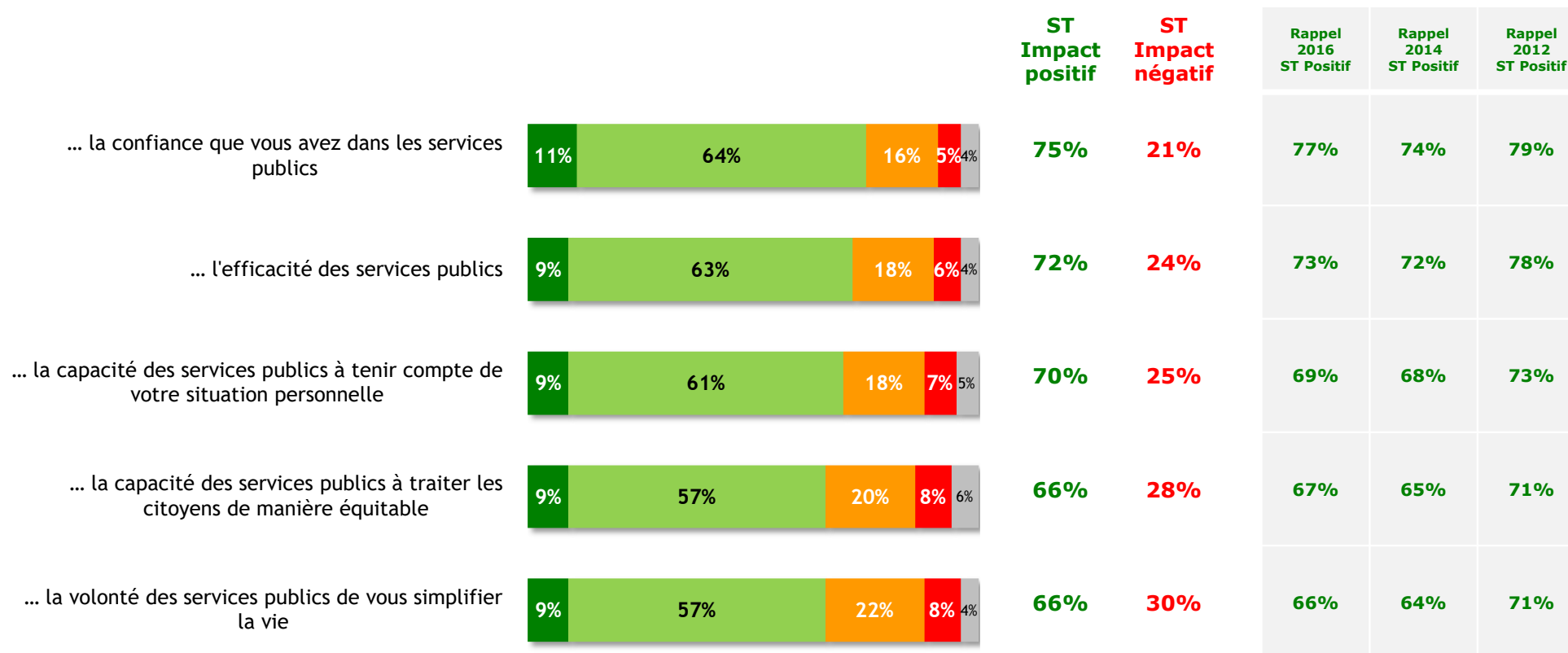
LES RÉCLAMATIONS : TAUX DE RÉCLAMATION ET POTENTIEL

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 ?



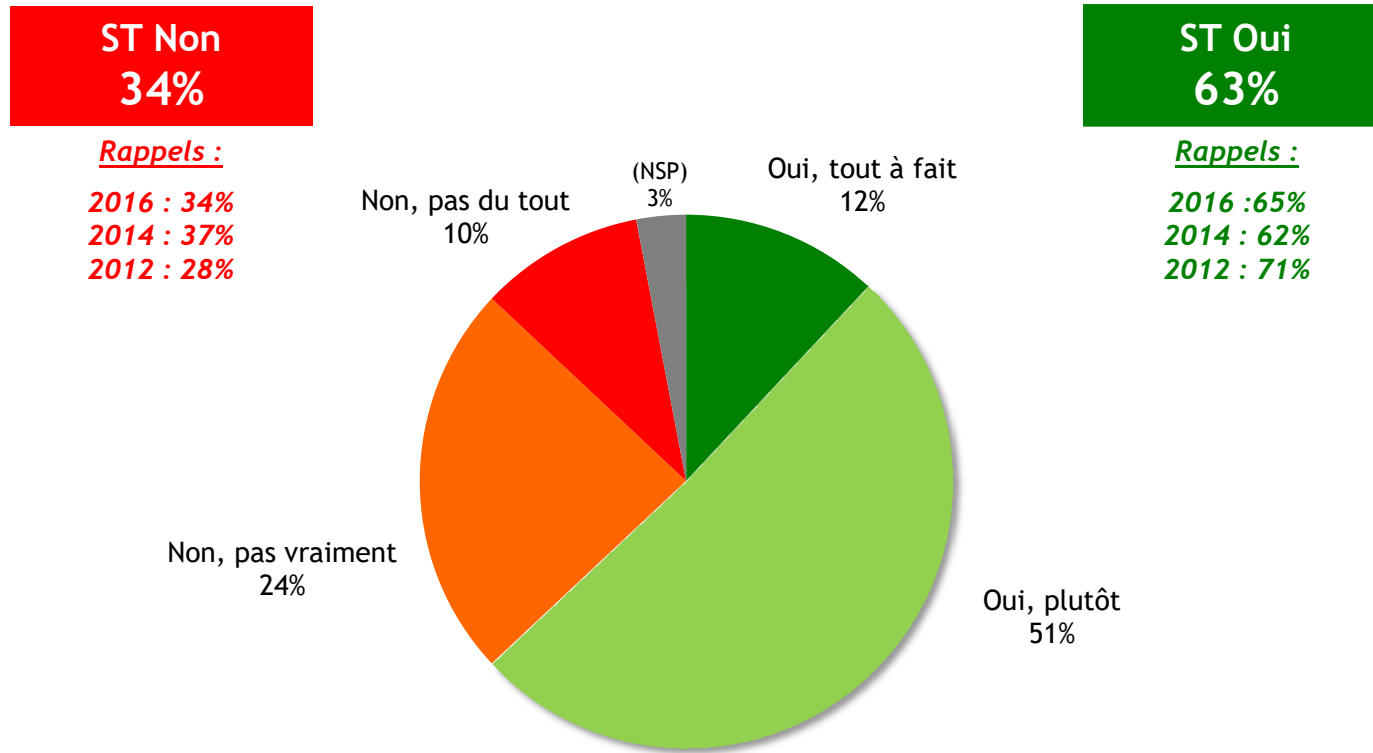
IMPACT DE L'EXPÉRIENCE AVEC LES ORGANISMES PUBLICS SUR L'IMAGE DES SERVICES PUBLICS

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 ?



ANNEXE

Part de la population concernée



COMPLEXITÉ RESSENTIE À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS - HISTORIQUE

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 2018	Rappel 2016	Rappel 2014	Rappel 2012	Rappel 2010	Rappel 2008	Ecart 2018 -16	Ecart 2018 - 08
Je suis résident étranger - ressortissant hors UE	46%	35%	44%	55%		65%	+11	-19
Je suis handicapé / Un de mes proches est handicapé	40%	35%	42%	45%	39%	53%	+5	-13
Je fais face à un litige/ à un conflit	37%	38%	42%				-1	
Je me loge - propriétaire	37%	33%	41%	34%	35%	48%	+4	-11
Je perds mon autonomie	36%	40%	36%	37%	36%	36%	-4	=
Je tombe dans la précarité financière	30%	31%	30%	32%			-1	
Je conduis un véhicule	29%	16%	16%	11%	14%	14%	+13	+15
Je poursuis mes études supérieures	29%	29%	32%	31%	29%	25%	=	+4
Je pars à la retraite	28%	23%	29%	20%	23%	30%	+5	-2
Je suis résident étranger - ressortissant de l'UE	25%	30%	21%	20%		26%	-5	-1
Je me loge – Locataire	24%	26%	29%	33%	28%	30%	-2	-6
Je perds mon emploi / Je cherche un emploi	23%	24%	31%	37%	31%	42%	-1	-19
Je perds un proche	23%	21%	24%	32%	30%	40%	+2	-17
Je suis victime d'un délit	18%	21%	25%	20%	23%	32%	-3	-14
J'établis mes papiers d'identité	15%	11%	12%	12%	13%	17%	+4	-2
Je déménage / Je change de coordonnées	13%	9%	14%	14%	12%	19%	+4	-6
Je donne naissance à un enfant	13%	14%	16%	17%	19%	25%	-1	-12
Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	11%	13%	14%	16%	13%	20%	-2	-9
Je déclare et paie mes impôts	11%	8%	12%	9%	9%	10%	+3	+1
Je prends soin de ma santé / Remboursement	10%	10%	12%	11%	11%	14%	=	-4
Je me forme	9%							
Je travaille pour un particulier employeur	9%							
Je scolarise mon enfant	8%	7%	12%	6%	7%	7%	+1	+1
Je choisis mon orientation	7%	10%					-3	
J'emploie un salarié à domicile	6%	7%					-1	
Je prends soin de ma santé / Hôpital	5%	11%	7%	12%	10%	14%	-6	-9

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 -	Rappel 2016
... vous avez déclaré et/ou payé des impôts	67%	74%
... vous vous êtes rendu dans un hôpital pour recevoir des soins pour vous-même ou pour un proche	53%	56%
... vous avez choisi votre orientation ou celle de votre enfant	46%	39%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre santé	38%	42%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à l'utilisation d'un véhicule	29%	34%
... 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	28%	34%
... vous avez un enfant scolarisé de moins de 18 ans	25%	26%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à un déménagement ou à un changement de coordonnées	15%	16%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre logement en tant que locataire ou propriétaire	13%	16%
... vous avez connu une période sans emploi qui a nécessité de réaliser des démarches auprès de services publics	13%	16%
... vous avez vous-même ou un de vos enfants été victime d'un délit comme une agression, un vol, une dégradation, une escroquerie [...]	13%	14%

PART DES FRANÇAIS CONCERNÉS PAR CHACUN DES ÉVÈNEMENTS DE VIE (1/2)

Au cours des deux dernières années...

	% de Français concernés par les événements de vie suivants 2018	Rappel % 2016	Rappel 2014	Rappel 2012	Rappel 2010	Ecart 2018 -16	Ecart 2018 - 10
... vous avez déclaré et/ou payé des impôts	67%	74%	76%	76%	69%	-7	-2
... vous vous êtes rendu dans un hôpital pour recevoir des soins pour vous-même ou pour un proche	53%	56%	56%	52%	50%	-3	+3
... vous avez choisi votre orientation ou celle de votre enfant	46%	39%	39%	35%	39%	+7	+7
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre santé	38%	42%	39%	36%	35%	-4	+3
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à l'utilisation d'un véhicule	29%	34%	29%	24%	38%	-5	-9
... 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	28%	34%	33%	32%	34%	-6	-6
... vous avez un enfant scolarisé de moins de 18 ans	25%	26%	27%	-	33%	-1	-8
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à un déménagement ou à un changement de coordonnées	15%	16%	16%	14%	17%	-1	-2
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre logement en tant que locataire ou propriétaire	13%	16%	17%	11%	14%	-3	-1
... vous avez connu une période sans emploi qui a nécessité de réaliser des démarches auprès de services publics	13%	16%	16%	14%	10%	-3	+3
... vous avez vous-même ou un de vos enfants été victime d'un délit comme une agression, un vol, une dégradation, une escroquerie [...]	13%	14%	15%	14%	14%	-1	-1

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 2016
... vous employez un salarié à domicile	12%	12%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à la retraite	12%	11%
... vous êtes résident étranger	11%	12%
... vous avez suivi une formation dans le cadre de la formation professionnelle continue	9%	-
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics dans le cadre d'études supérieures (inscription, demande de bourse...)	9%	11%
... vous avez fait des démarches pour bénéficier d'aide en raison de faibles ressources financières	8%	11%
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics liées au décès d'un de vos proches	8%	9%
... vous avez fait pour vous-même ou l'un de vos proches une demande d'aide en raison d'un handicap	8%	8%
... vous avez réalisé pour vous ou pour vos proches des démarches auprès de services publics liées à la vieillesse	7%	7%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics suite à un litige, un conflit	6%	7%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics pour la naissance d'un enfant	6%	7%
... vous avez travaillé pour un particulier employeur	5%	-
... vous avez fait des démarches administratives auprès de services publics liées à une union	4%	5%

PART DES FRANÇAIS CONCERNÉS PAR CHACUN DES ÉVÈNEMENTS DE VIE (2/2)

Au cours des deux dernières années...

	% de Français concernés par les événements de vie suivants 2018	Rappel 2016	Rappel 2014	Rappel 2012	Rappel 2010	Ecart 2018 -16	Ecart 2018 - 10
... vous employez un salarié à domicile	12%	12%	-	-	-	=	-
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à la retraite	12%	11%	11%	12%	11%	+1	+1
... vous êtes résident étranger	11%	12%	11%	12%	-	-1	-
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics dans le cadre d'études supérieures (inscription, demande de bourse...)	9%	11%	10%	6%	11%	-2	-2
... vous avez suivi une formation dans le cadre de la formation professionnelle continue	9%	-	-	-	-	-	-
... vous avez fait des démarches pour bénéficier d'aide en raison de faibles ressources financières	8%	11%	10%	8%	-	-3	-
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics liées au décès d'un de vos proches	8%	9%	9%	10%	7%	-1	+1
... vous avez fait pour vous-même ou l'un de vos proches une demande d'aide en raison d'un handicap	8%	8%	9%	7%	8%	=	=
... vous avez réalisé pour vous ou pour vos proches des démarches auprès de services publics liées à la vieillesse	7%	7%	8%	8%	7%	=	=
... vous avez fait des démarches suite à un litige ou à un conflit	6%	7%	8%	-	-	-1	-
... vous avez fait des démarches auprès de services publics pour la naissance d'un enfant	6%	7%	7%	7%	9%	-1	-3
... vous avez travaillé pour un particulier employeur	5%	-	-	-	-	-	-
... vous avez fait des démarches administratives auprès de services publics liées à une union	4%	5%	4%	4%	6%	-1	-2

COMPLEXITÉ RESSENTIE À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS - HISTORIQUE

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 2018	Rappel 2016	Rappel 2014	Rappel 2012	Rappel 2010	Rappel 2008	Ecart 2018 -16	Ecart 2018 - 08
Je suis résident étranger - ressortissant hors UE	46%	35%	44%	55%		65%	+11	-19
Je suis handicapé / Un de mes proches est handicapé	40%	35%	42%	45%	39%	53%	+5	-13
Je fais face à un litige/ à un conflit	37%	38%	42%				-1	
Je me loge - propriétaire	37%	33%	41%	34%	35%	48%	+4	-11
Je perds mon autonomie	36%	40%	36%	37%	36%	36%	-4	=
Je tombe dans la précarité financière	30%	31%	30%	32%			-1	
Je conduis un véhicule	29%	16%	16%	11%	14%	14%	+13	+15
Je poursuis mes études supérieures	29%	29%	32%	31%	29%	25%	=	+4
Je pars à la retraite	28%	23%	29%	20%	23%	30%	+5	-2
Je suis résident étranger - ressortissant de l'UE	25%	30%	21%	20%		26%	-5	-1
Je me loge – Locataire	24%	26%	29%	33%	28%	30%	-2	-6
Je perds mon emploi / Je cherche un emploi	23%	24%	31%	37%	31%	42%	-1	-19
Je perds un proche	23%	21%	24%	32%	30%	40%	+2	-17
Je suis victime d'un délit	18%	21%	25%	20%	23%	32%	-3	-14
J'établis mes papiers d'identité	15%	11%	12%	12%	13%	17%	+4	-2
Je déménage / Je change de coordonnées	13%	9%	14%	14%	12%	19%	+4	-6
Je donne naissance à un enfant	13%	14%	16%	17%	19%	25%	-1	-12
Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	11%	13%	14%	16%	13%	20%	-2	-9
Je déclare et paie mes impôts	11%	8%	12%	9%	9%	10%	+3	+1
Je prends soin de ma santé / Remboursement	10%	10%	12%	11%	11%	14%	=	-4
Je me forme	9%							
Je travaille pour un particulier employeur	9%							
Je scolarise mon enfant	8%	7%	12%	6%	7%	7%	+1	+1
Je choisis mon orientation	7%	10%					-3	
J'emploie un salarié à domicile	6%	7%					-1	
Je prends soin de ma santé / Hôpital	5%	11%	7%	12%	10%	14%	-6	-9