

## « Etude sur les évènements de vie 2010 »

*« Mesure de la complexité administrative  
et des moteurs de satisfaction auprès des  
particuliers »*

1ers enseignements

# Sommaire

1

Objectifs de l'étude

2

Éléments de méthodologie

3

Résultats d'ensemble

4

Perspectives d'approfondissement : déceler les moteurs de satisfaction

## Objectifs de l'étude barométrique sur les moteurs de satisfaction

L'objectif de cette étude est de **fournir un outil de pilotage** pour améliorer la satisfaction des usagers quant au service fourni par l'administration lors des différents événements qui ponctuent la vie des Français. L'étude permet de

1. Mesurer **l'évolution depuis 2008 du niveau de complexité** des démarches ressenties par les usagers
2. **Quantifier de manière plus générale la satisfaction des usagers** quant au service rendu lors de ces événements,
3. Comme perspective d'approfondissement : aller au-delà de cette quantification en **identifiant les moteurs de cette satisfaction** afin de
  - prioriser les plans d'action,
  - définir quand cela est possible un niveau de service attendu

# Sommaire

1

Objectifs de l'étude

2

**Éléments de méthodologie**

3

Résultats d'ensemble

4

Perspectives d'approfondissement : déceler les moteurs de satisfaction

## Méthodologie de l'étude : dispositif d'enquête en 2 vagues

En raison de la longueur du questionnaire, le dispositif d'études a nécessité 2 vagues d'enquête portant chacune sur une dizaine d'évènements de vie

### Vague 1 réalisée au mois de juin 2010

- **Je perds mon autonomie\***
- **Je perds mon emploi**
- **Je pars à la retraite**
- **Je me loge (locataire)**
- **Je me loge (propriétaire)**
- **Je poursuis des études supérieures**
- **Je scolarise mon enfant**
- **Je choisis mon orientation**
- J'établis mes papiers d'identité \*\*
- Je prends soin de ma santé / Hôpital
- **Je prends soin de ma santé / Remboursement**

### Vague 2 réalisée au mois de nov-dec. 2010

- **Je déclare et paie mes impôts**
- **Je suis conducteur d'un véhicule**
- Je suis victime d'un délit \*\*
- Je déménage
- **Je perds un proche**
- Je me marie / je me pacse / je vie en concubinage
- **Je donne naissance à un enfant**
- **Je suis handicapé**
- J'agis pour la protection de l'environnement

\*Les évènements de vie en gras ont fait l'objet d'une analyses sur les moteurs de la satisfaction. Pour les autres, un questionnaire court a été administré.

\*\* Les événements de vie « J'établis mes papiers » et « Je suis victime d'un délit ont fait l'objet d'une phase pilote.

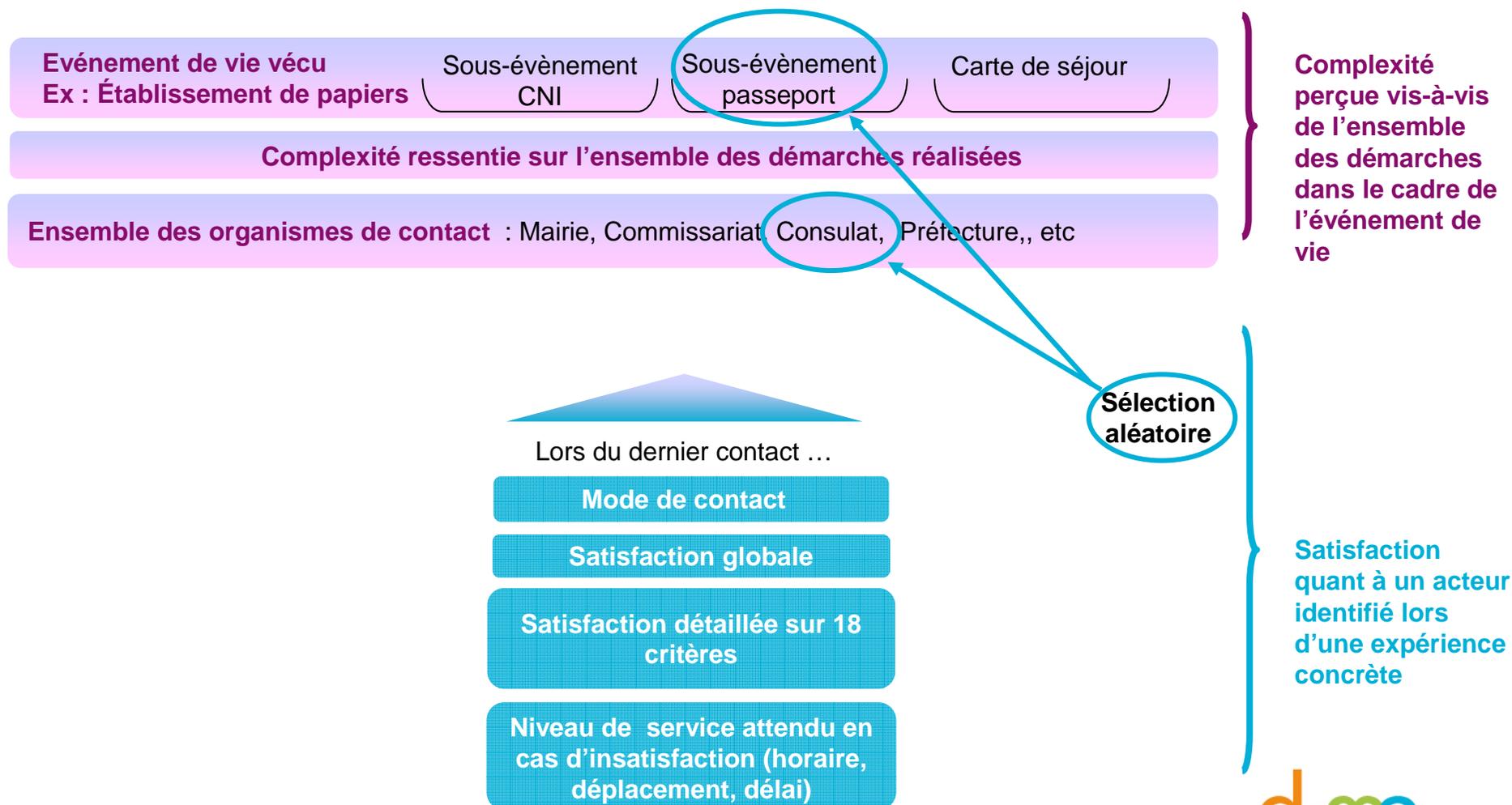
## Rappel de la méthodologie de l'étude

- A la Demande de la DGME, l'institut de sondage BVA a interrogé des usagers des services publics recrutés à partir d'un **échantillon de 9 504 interviewés, 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.
- Réalisation en 2 vagues d'enquête du 28 juin au 24 juillet et du 9 novembre au 9 décembre 2010.
- Les interviewés ont été interrogés par **téléphone**.
- NB : 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.

	Nbre d'inter. réalisées	
Vague 1	Je perds mon autonomie	327
	Je perds mon emploi	396
	Je pars à la retraite	405
	Je me loge (locataire)	293
	Je me loge (propriétaire)	275
	Je poursuis des études supérieures	370
	Je scolarise mon enfant	604
	Je choisis mon orientation	1241
	J'établis mes papiers d'identité	308
	Je prends soin de ma santé - Hôpital	316
Je prends soin de ma santé – Remb.	414	
Vague 2	Je déclare et paie mes impôts	659
	Je conduis un véhicule	418
	Je suis victime d'un délit	311
	Je déménage / Je change de coordonnées	324
	Je perds un proche	272
	Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	301
	Je donne naissance à un enfant	310
	Je suis handicapé	324
J'agis pour la protection de l'environnement	295	

## Conception du questionnaire

*Une étude de satisfaction partant des événements de vie des Français*



# Les critères de mesure de la satisfaction

## Détails des 18 dimensions testées\*

### Information préalable

- **Identification** des acteurs
- **Visibilité** sur les différentes étapes
- Facilité à trouver une **information personnalisée**
- **Cohérence** des sources d'informations
- **Fiabilité** des l'information (exactitude des justificatifs demandés)

### Accueil

- **Temps d'attente**
- Nombre de **déplacements** ou d'appels
- **Aiguillage** vers le bon interlocuteur
- **Prise en compte** de la demande
- **Communication** du délai de traitement
- **Amabilité** de l'interlocuteur
- **Horaires** d'ouverture

### Fourniture du service

- **Suivi** (information sur état d'avancement)
- **Délai** de traitement
- **Compétence** de l'interlocuteur
- **Empathie** de l'interlocuteur
- **Confiance a priori** dans les déclarations de l'utilisateur
- **Pro-activité** (proposition spontanée de services à l'utilisateur)

*Critères ajoutés à partir d'une 20 aine d'études qualitatives*

*Critères inspirés des études classiques de satisfaction*

*Les libellés des items ont été testés lors d'une phase pilote au mois de janvier 2010.*

# Sommaire

1

Objectifs de l'étude

2

Éléments de méthodologie

3

**Résultats d'ensemble**

4

Perspectives d'approfondissement : déceler les moteurs de satisfaction

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

- Au cours des deux dernières années...**

% de Français déclarant être concernés par les évènements de vie suivants

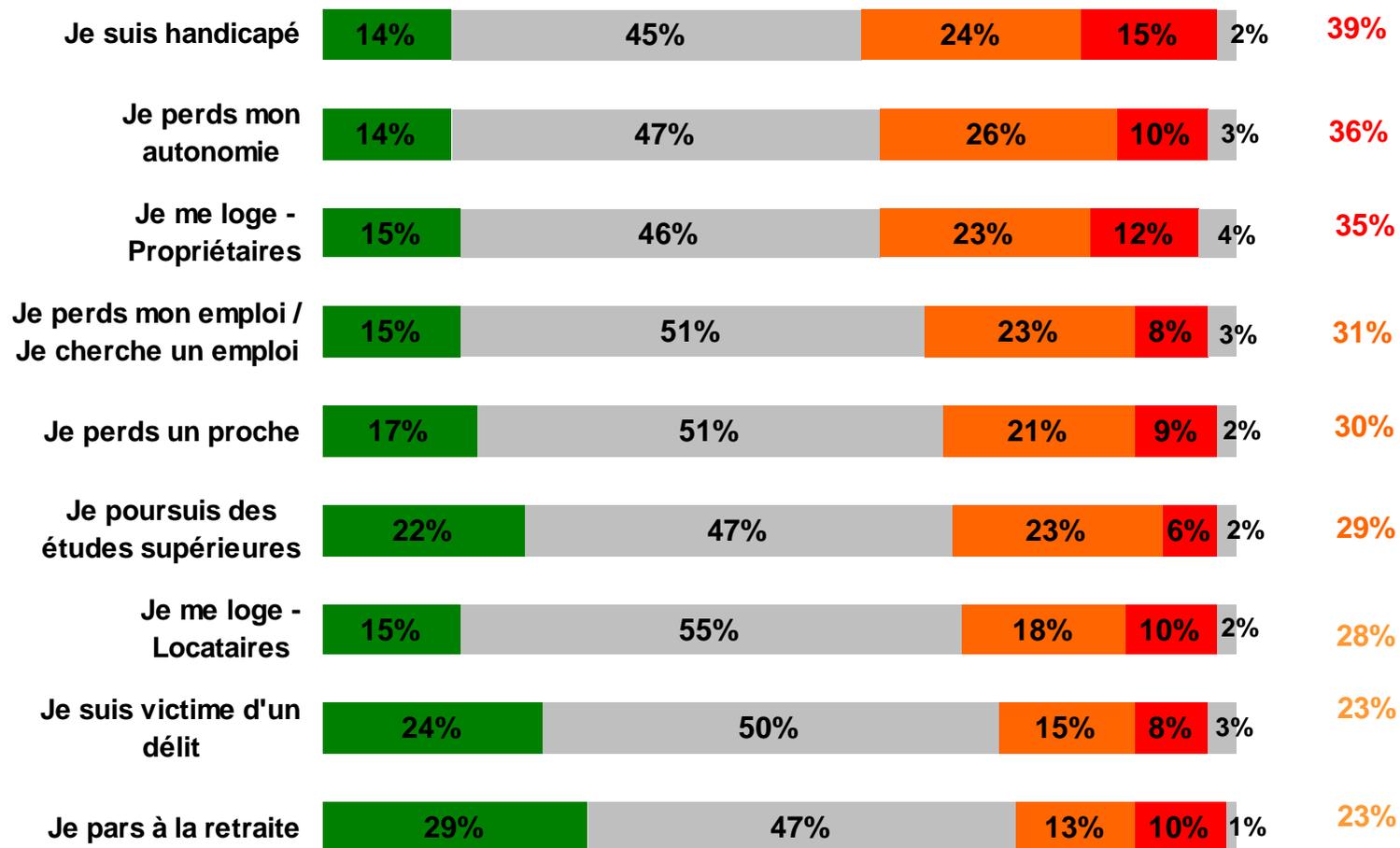


## Part des Français\* concernés par chacun des événements de vie (2/2)

<b>Au cours des deux dernières années...</b>	<b>% de Français déclarant être concernés par les événements de vie suivants</b>	
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics dans le cadre d'études supérieures (inscription, demande de bourse...)	11%	
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liés à la retraite	11%	
... vous avez connu une période sans emploi qui a nécessité de réaliser des démarches auprès de services publics**	10%	** Depuis janvier 2009 et la fusion ANPE / Assedic
... vous avez fait des démarches auprès de services publics qui participent à préserver l'environnement en tant que propriétaire ou locataire	10%	
... vous avez fait des démarches auprès de services publics pour la naissance d'un enfant	9%	
... vous avez fait pour vous-même ou l'un de vos proches une demande d'aide en raison d'un handicap	8%	
... vous avez réalisé pour vous ou pour vos proches des démarches auprès de services publics liées à la vieillesse	7%	
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics liées au décès d'un de vos proches	7%	
... vous avez fait des démarches administratives auprès de services publics liées à une union	6%	

## Complexité ressentie à l'égard des démarches, par événement de vie (1/2)

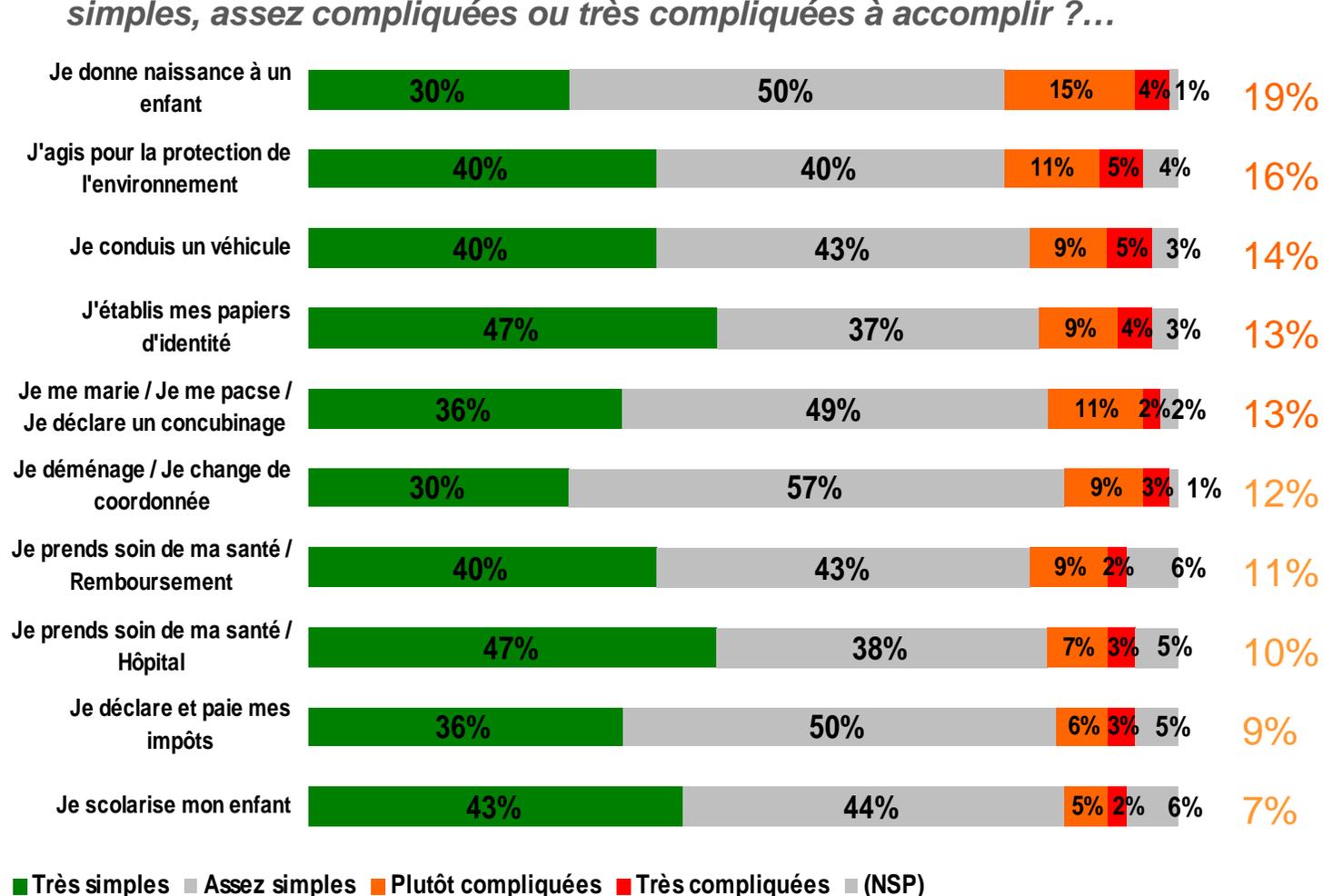
- Les démarches que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?...



Sous-total complexité

## Complexité ressentie à l'égard des démarches par événement de vie (2/2)

- Les démarches que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?...



Sous-total complexité

■ Très simples ■ Assez simples ■ Plutôt compliquées ■ Très compliquées ■ (NSP)

## Comparaison 2008-2010 : une tendance à la baisse de la complexité (1/2)

écart 2010/2008

	ST complexité	Niveau de complexité 2008	écart	Commentaire
<b>Moyenne</b>	<b>21%</b>	<b>26%</b>	<b>5</b>	
<b>Je suis handicapé</b>	<b>39%</b>	<b>53%</b>	<b>-14</b>	Déploiement des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) et création d'un formulaire unique de demande de droits dématérialisé en 2009
<b>Je perds mon autonomie</b>	<b>36%</b>	<b>36%</b>	<b>=</b>	Lancement des travaux portant sur la réforme de la prise en charge de la dépendance en 2010
<b>Je me loge - Propriétaires</b>	<b>35%</b>	<b>48%</b>	<b>-13</b>	Entrée en application en 2008 de la réforme du droit de l'urbanisme: Réduction du nombre d'autorisation d'urbanisme ; unification du régime de la déclaration préalable ; fixation d'un délai au delà duquel l'autorisation est réputée tacite.
<b>Je perds mon emploi / Je cherche un emploi</b>	<b>31%</b>	<b>42%</b>	<b>-11</b>	Mise en oeuvre opérationnelle de Pôle emploi (fusion Assedic-ANPE) : - un entretien unique pour l'inscription, l'indemnisation et l'accompagnement vers l'emploi; - développement des services en ligne et d'un numéro de téléphone unique
<b>Je perds un proche</b>	<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>-10</b>	Mise en place de la charte du respect de la personne endeuillée qui facilite l'information et l'accompagnement des proches.
<b>Je poursuis mes études supérieures</b>	<b>29%</b>	<b>25%</b>	<b>4</b>	Amélioration de l'administration post bac mis en chantier en 2010

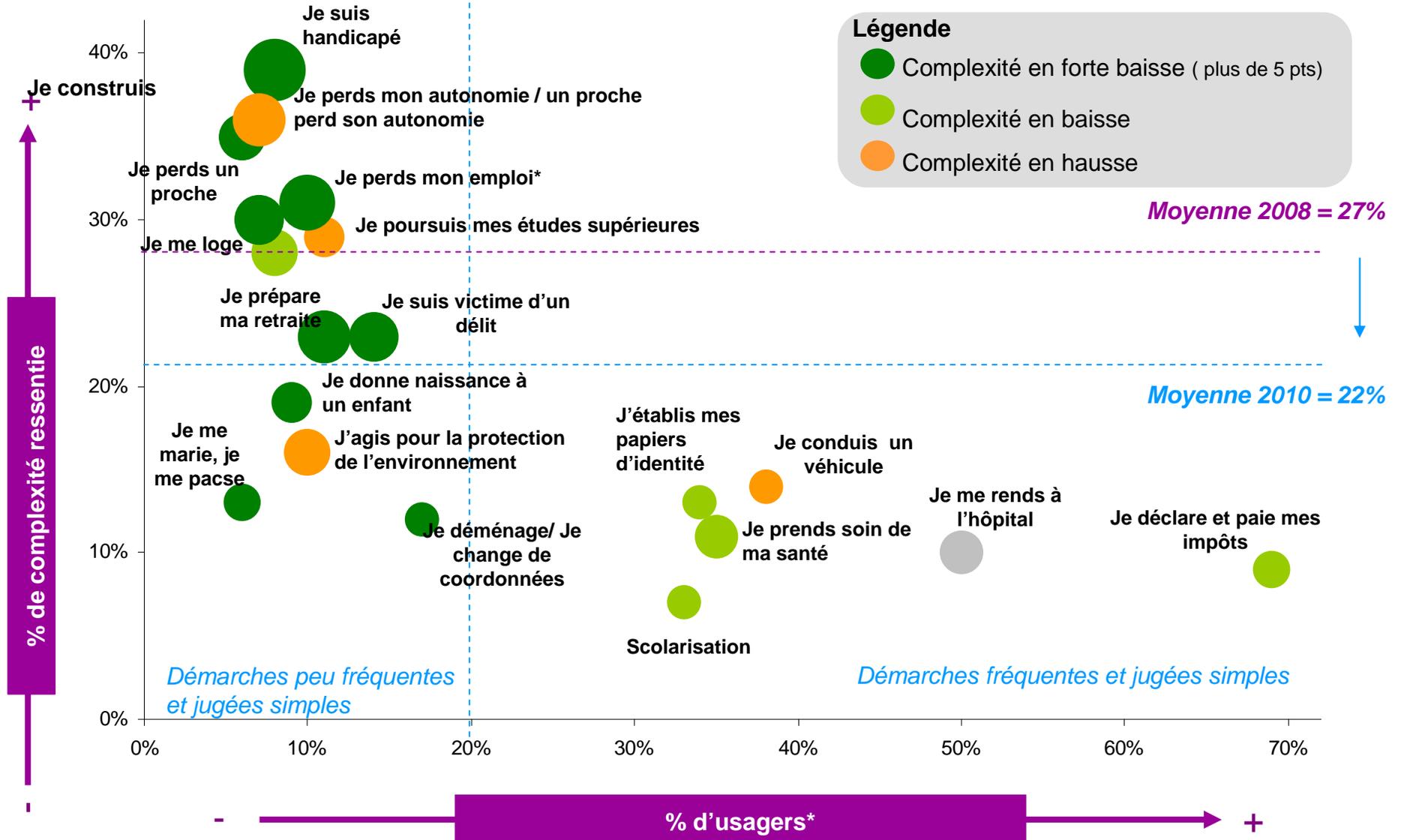
*Interrogation d'usagers ayant réalisés des démarches auprès de services publics au cours des deux dernières années, recrutés à partir d'un échantillon de 9405 Français représentatif de la population des résidents en France âgés de 15 ans et plus. (Méthode des quotas).*

## Résultats étude 2010 : une tendance à la baisse de la complexité depuis 2008 (2/2)

	Sous-total complexité	Niveau de complexité 2008	écart	Commentaire
Je suis victime d'un délit	23%	32%	-9	Mise en place en 2009 des actions d'accompagnement de soutien aux droits des victimes comme dans les commissariats de "référéntes victimes" et dans les tribunaux d'un juge délégué aux victimes (JUDEV) et de bureaux d'aide aux victimes (BAV)
Je pars à la retraite	23%	30%	-7	Mise en place en 2008 du relevé de situation individuelle (RIS), récapitulant l'ensemble des droits acquis par l'assuré, adressé aux 35, 40, 45 et 50 ans. Estimation indicative globale du montant des pensions de retraite (EIG), adressée aux 55 ans puis tous les 5 ans.
Je donne naissance à mon enfant	19%	25%	-6	Lancement du site mon-enfant.fr par la Caisse nationale d'assurance familiale, Déploiement progressif de la prestation simplifiée d'accueil du jeune enfant (PAJE)
J'agis pour la protection de l'environnement	16%	15%	1	Simplifications en octobre 2010 pour lever les freins pesant sur la compétitivité de l'industrie
Je conduis un véhicule	14%	14%	=	Simplifications liées au nouveau système d'immatriculation des véhicules (SIV)
J'établis des papiers d'identité	13%	17%	-4	Allègement des démarches à accomplir en cas de renouvellement et simplification de la vérification de la nationalité
Je me marie / Je me pacse / Je vis en concubinage	13%	20%	-7	Déploiement de la dématérialisation de l'état civil et mise en place du service en ligne "changement de nom d'usage"
Je déménage / Je change de coordonnées	12%	19%	-7	Mise en place du service en ligne "changement de coordonnées"
Je prends soin de ma santé / remboursement	11%	14%	-3	Développement des services en ligne "ameli.fr" permettant notamment de consulter l'état de ses remboursements de soin ou de télécharger ses attestations .
Je prends soin de ma santé / hôpital	10%	14%	-4	Déploiement de la carte vitale et du tiers payant
Je déclare et paie mes impôts	9%	10%	-1	Extension du pré-remplissage de la déclaration et suppression notamment du certificat électronique pour la télé-déclaration, création d'une déclaration en 3 clicks.
Je scolarise mon enfant	7%	7%	=	Faible complexité perçue des démarches

# Les événements de vie déclenchant les démarches les plus compliquées pour les usagers

Démarches peu fréquentes et jugées compliquées



(En bleu) : évolution du sentiment de complexité depuis 2008

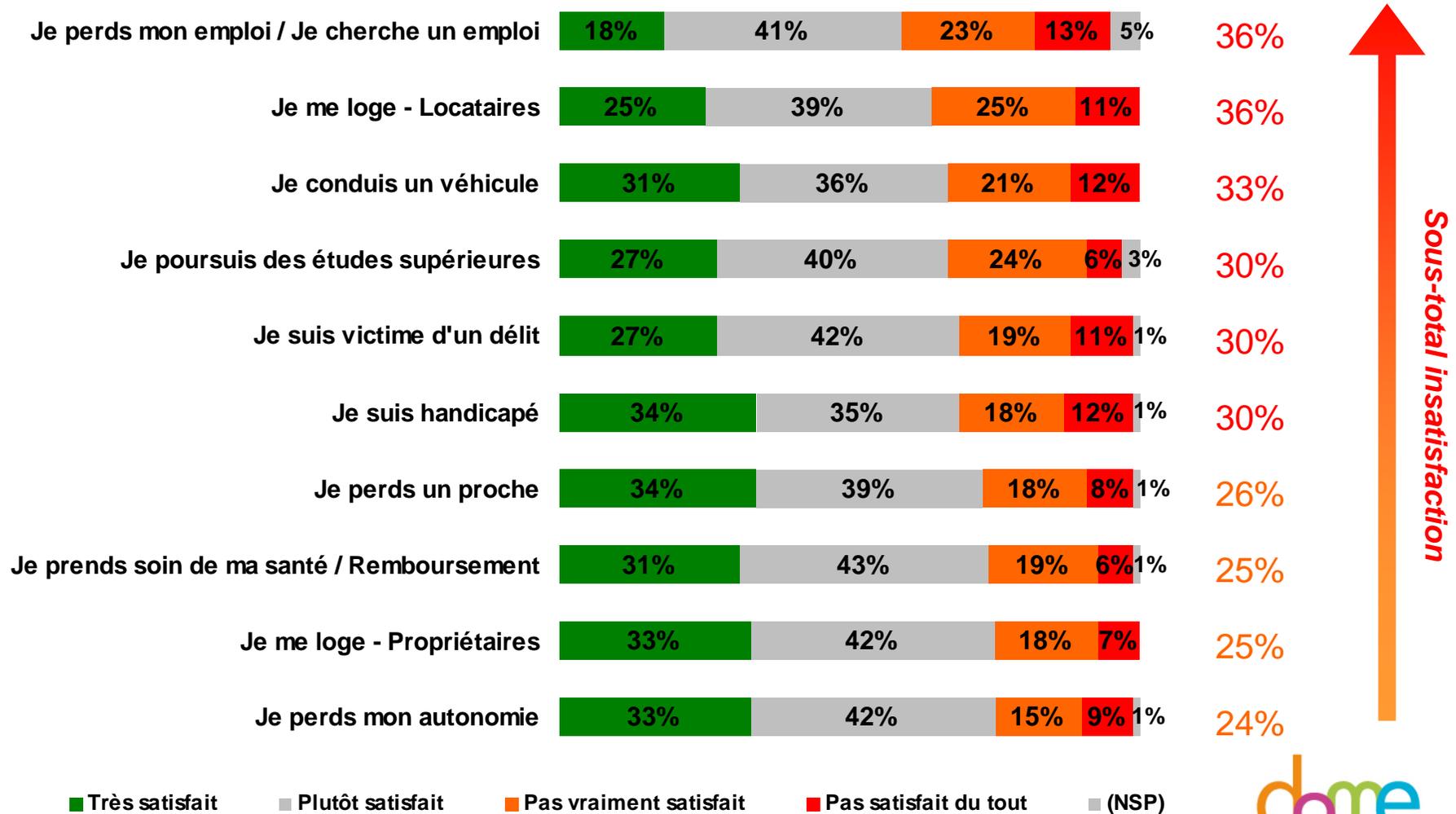
● Taille proportionnelle au % de priorité ressentie (chiffres 2008)

\* Personnes ayant réalisé au cours des 2 dernières années des démarches liées à chaque évènement de vie (depuis janvier 2009 pour la recherche d'emploi)

## Satisfaction à l'égard des services publics concernant les mêmes évènements de vie (1/2)

Satisfaction moyenne = 24 %

- Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni



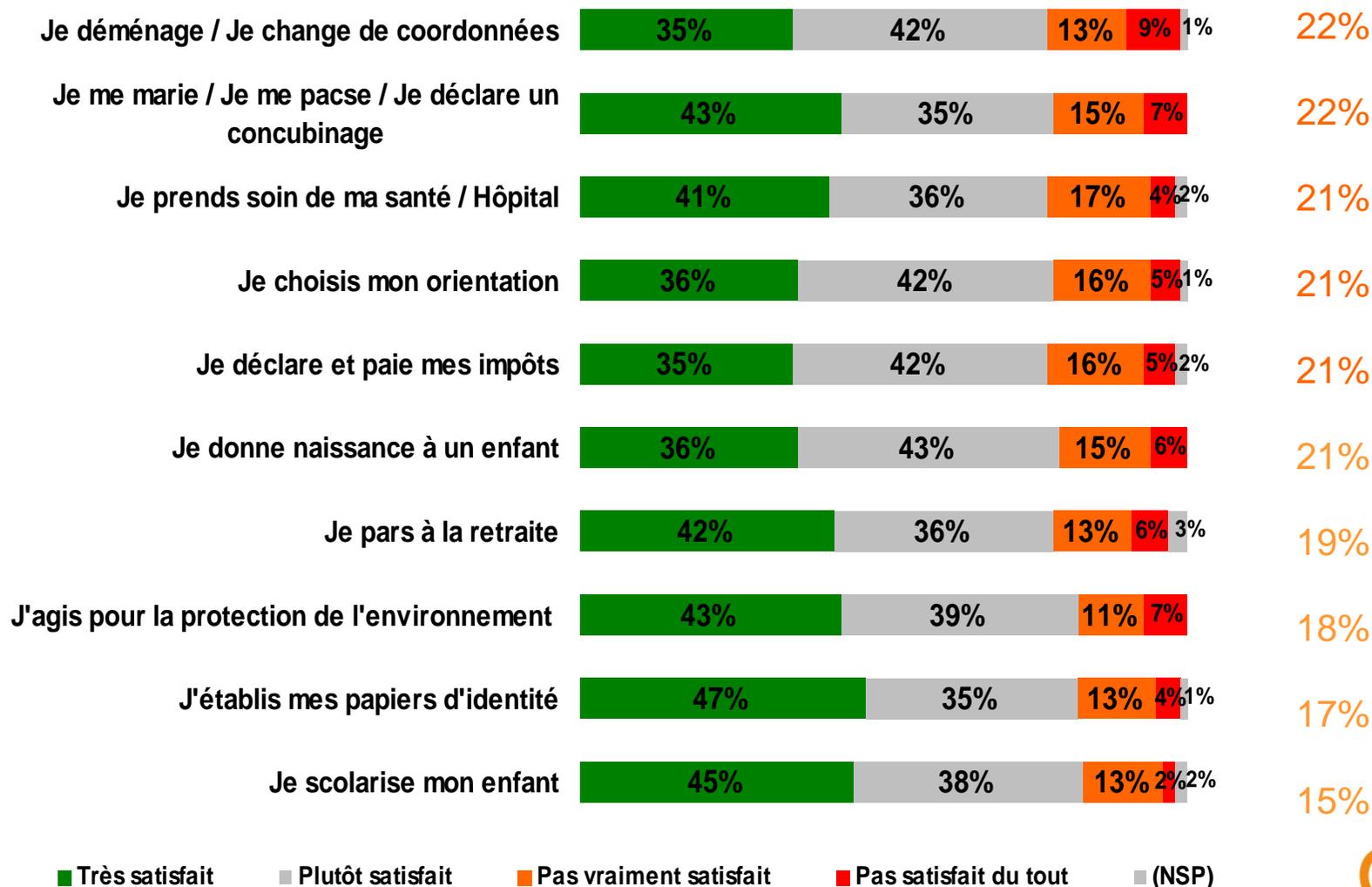
Sous-total insatisfaction



## Satisfaction à l'égard des services publics concernant les mêmes événements de vie (2/2)

Satisfaction moyenne = 24 %

- Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service qui vous a été fourni



Sous-total insatisfaction

## Retour sur la « complexité » et la « satisfaction » : deux notions qui ne se recoupent pas totalement

- Bien que fortement corrélées, les notions de satisfaction et de complexité ne se recoupent pas totalement. Trois catégories d'événements de vie se distinguent :

### plutôt complexes

- *Je perds mon autonomie*
  - *Je me loge (prop.)/ Je construis*
  - *Je pars à la retraite*
- *Je donne naissance à un enfant*
  - *Je suis handicapé*

### à la fois complexes et insatisfaisants

- *Je cherche un emploi*
- *Je poursuis mes études sup.*
  - *Je perds un proche*
- *J'agis pour la prote. de l'env.*

### plutôt insatisfaisants

- *Je prends soin de ma santé (remboursement / hôpital)*
  - *Je me loge (locataire)*
  - *Je suis victime d'un délit*
  - *Je conduits un véhicule*
- *J'établis mes papiers d'identités*
- *Je me marie / Je me pacse /concubinage*
- *Je déménage, je change de coordonnées.*
  - *Je déclare et paie mes impôts.*

## Hiérarchie des facteurs d'insatisfaction – sur l'ensemble des événements de vie

		% d'insatis
<b>Pro-activité</b>	<i>La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous</i>	36%
<b>Attente</b>	<i>Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur</i>	33%
<b>Suivi</b>	<i>L'information sur l'état d'avancement de votre demande</i>	32%
<b>Aspect chronophage</b>	<i>Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer</i>	32%
<b>Orientation amont</b>	<i>La facilité à identifier les services à contacter</i>	32%
<b>Information personnalisée</b>	<i>La facilité à trouver une information personnalisée correspondant à votre cas personnel</i>	31%
<b>Communication du délai</b>	<i>La communication du délai de traitement de votre demande</i>	31%
<b>Délai du traitement</b>	<i>Le délai de traitement de votre demande</i>	31%
<b>Horaires</b>	<i>Les horaires d'ouverture</i>	30%
<b>Cohérence des informations</b>	<i>La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées</i>	29%
<b>Visibilité</b>	<i>La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir</i>	28%
<b>Implication de l'interlocuteur</b>	<i>L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier</i>	25%
<b>Fiabilité des listes de justificatifs</b>	<i>L'exactitude de la liste des justificatifs à produire</i>	25%
<b>Aiguillage</b>	<i>L'aiguillage vers le bon interlocuteur</i>	25%
<b>Prise en compte de la demande</b>	<i>La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte</i>	23%
<b>Compétence de l'interlocuteur</b>	<i>La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)</i>	20%
<b>Confiance a priori</b>	<i>La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations</i>	19%
<b>Amabilité</b>	<i>L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)</i>	19%

## Hierarchie des facteurs d'insatisfaction : 3 éléments à retenir

1

Les principales insatisfactions des usagers se concentrent sur :

- le manque de pro-activité
- L'aspect chronophage (Le temps d'attente et le nombre de déplacements)



Ces éléments font-ils pour autant partie des principaux leviers à activer pour améliorer la satisfaction ?

2

Les éléments liés à l'**information en amont** sont également des sources d'insatisfaction non négligeables (30% d'insatisfaction en moyenne) :

- Orientation
- information personnalisée
- Visibilité générale.
- Cohérence des sources d'information

3

Les compétences des **personnels** et leur amabilité sont les éléments les plus satisfaisants pour les usagers :

- aiguillage
- confiance
- Compétence
- amabilité



Peut-on s'appuyer sur ces éléments pour améliorer la satisfaction des usagers ?

# Sommaire

1

Objectifs de l'étude

2

Éléments de méthodologie

3

Résultats d'ensemble

4

**Perspectives d'approfondissement : déceler les moteurs de satisfaction**

## La détermination des leviers de la satisfaction

Mesurer « l'importance » des critères au-delà du déclaratif

Hierarchiser les éléments en fonction de leur importance en calculant

Leur contribution à la satisfaction globale

Quels sont les éléments qui contribuent à la satisfaction globale, et à quel degré ?

*... car il est préférable de mesurer la corrélation statistique réelle entre deux facteurs au-delà du déclaratif ...*

La nature de cette contribution

Quels sont les critères qui augmentent la satisfaction et quels sont ceux qui augmentent l'insatisfaction ?

*...Car la satisfaction n'est pas un phénomène linéaire*

# Comprendre les ressorts de la satisfaction : repérer les attendus basiques, les facteurs moteurs et ceux d'excellence

- La satisfaction n'est pas un phénomène linéaire. Les éléments déterminants la satisfaction peuvent être de 4 sortes : *(pour en savoir plus, cf. Analyse des moteurs de la satisfaction)*

