



**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

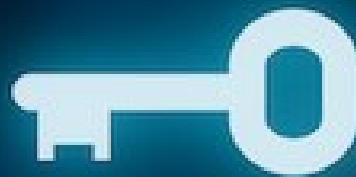
*Liberté
Égalité
Fraternité*

LE BAROMÈTRE DE LA COMPLEXITÉ ADMINISTRATIVE

(VOLET PARTICULIERS)

04 Novembre 2021

1. Méthodologie



LE BAROMETRE DE LA COMPLEXITE - PARTICULIERS

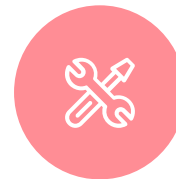
SUR 25 EVENEMENTS DE VIE



- **Mesurer la part de Français** concernés par l'un des événements de vie les ayant amené à un contact avec un service public. Ex: « *Je donne naissance à un enfant* », « *Je perds mon autonomie* », etc.
- **Evaluer** le niveau de complexité ressenti par les usagers s'agissant de leurs démarches administratives,
- **Mettre en évidence** les organismes et les modes de contacts utilisés pour chaque événement de vie,
- **Recueillir les irritants** et améliorations à apporter
- **Mesurer l'impact** de la prise en compte des usagers via des dispositifs d'écoute sur l'administration et son image.



Méthode des quotas, avec un redressement de l'échantillon de la population en fonction du sexe, de l'âge, de la profession de la personne de référence du ménage, la région et la taille de l'agglomération de la personne interrogée.



Tous les 2 ans depuis 2008, sur un échantillon de plus de **7 700 particuliers**, usagers des services publics.



L'enquête est menée par **téléphone** durant le dernier trimestre de l'année.

DEROULE DU QUESTIONNAIRE



1. Screening des événements de vie :

« Je vais vous citer différentes situations de vie, pour chacune d'elles vous me direz si dans les deux dernières années, vous l'avez vécue ? » Rotation aléatoire des items

« Au cours des deux dernières années...

- Je perds / un proche perd son autonomie
- Je perds mon emploi / Je cherche un emploi
- Je me loge, etc. »



2. Qualification de l'évènement de vie :

« Parmi les situations suivantes, lesquelles correspondent à la vôtre ? Au cours des 2 dernières années, vous avez pour vous-même ou pour un proche...

- Solliciter une aide à domicile
- Demander des allocations, etc »

(Les modalités sont dépendantes de chacun des événements de vie. Suivi d'une question sur la situation de la personne càd directement concernée par la démarche ou pour un proche ?)

DEROULE DU QUESTIONNAIRE



3. Niveau de facilité / complexité ressenti :

« 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 / Ne sais pas »

Suivi d'une question ouverte



4. Services publics en interaction :

« Dans le cadre de vos démarches liées à la vieillesse, quels sont l'ensemble des organismes publics avec lesquels vous avez été directement en contact que ce soit par téléphone, par Internet, par courrier ou en vous déplaçant ? »

Les modalités sont dépendantes de chacun des événements de vie.

DEROULE DU QUESTIONNAIRE



5. Modes de contact :

« Je vais vous parler plus précisément de vos contacts avec [sélection aléatoire de la modalité sélectionnée à la question précédente]. Ces contacts ont-ils eu lieu...

- Téléphone / Visio / Courrier / etc. »



6. Questions d'ordre général :

« Concernant à présent l'ensemble des démarches dont nous venons de parler [rappel des 5 événements de vie pour l'enquêteur] :

- Relation avec les services publics et volonté de réclamer,
- Impact immédiat de l'expérience sur l'image des services publics,
- La capacité d'écoute des services publics. »



7. Signalétiques :

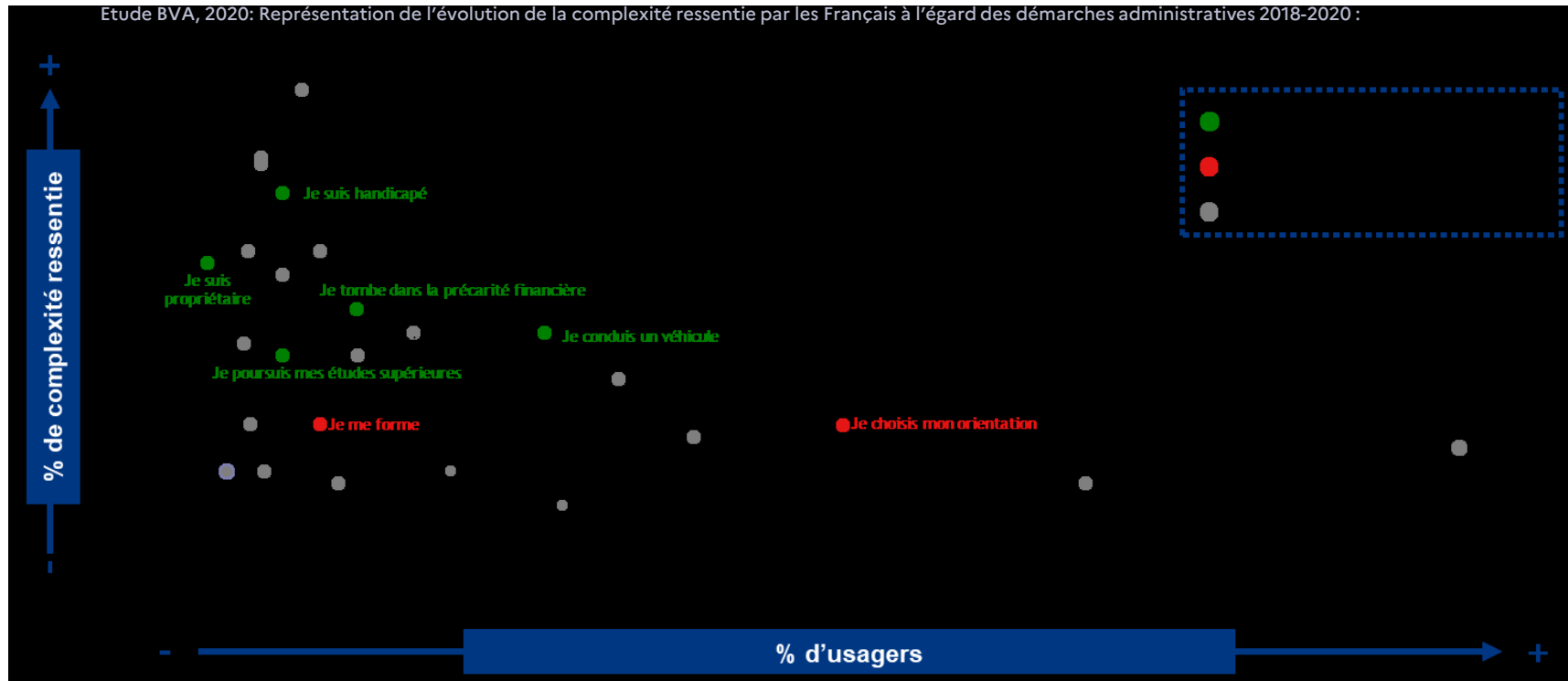
Question de signalétique basique : âge, sexe, catégorie socio-professionnelle, niveau de diplôme, région et taille de l'agglomération, habitudes internet, niveau de revenu, type d'habitat, ...

2. Analyse des résultats

A close-up photograph of a desk workspace. In the foreground, a pair of black-rimmed glasses lies on the left. A silver and black pen is positioned horizontally in the center. To the right, a magnifying glass with a black handle is placed over a document. Below the magnifying glass, a portion of a white calculator is visible. The document underneath features a blue bar chart with several vertical bars of varying heights. The background is a blurred office environment with a window.

LA COMPLEXITÉ PERÇUE PAR LES PARTICULIERS SUR 25 ÉVÉNEMENTS DE VIE

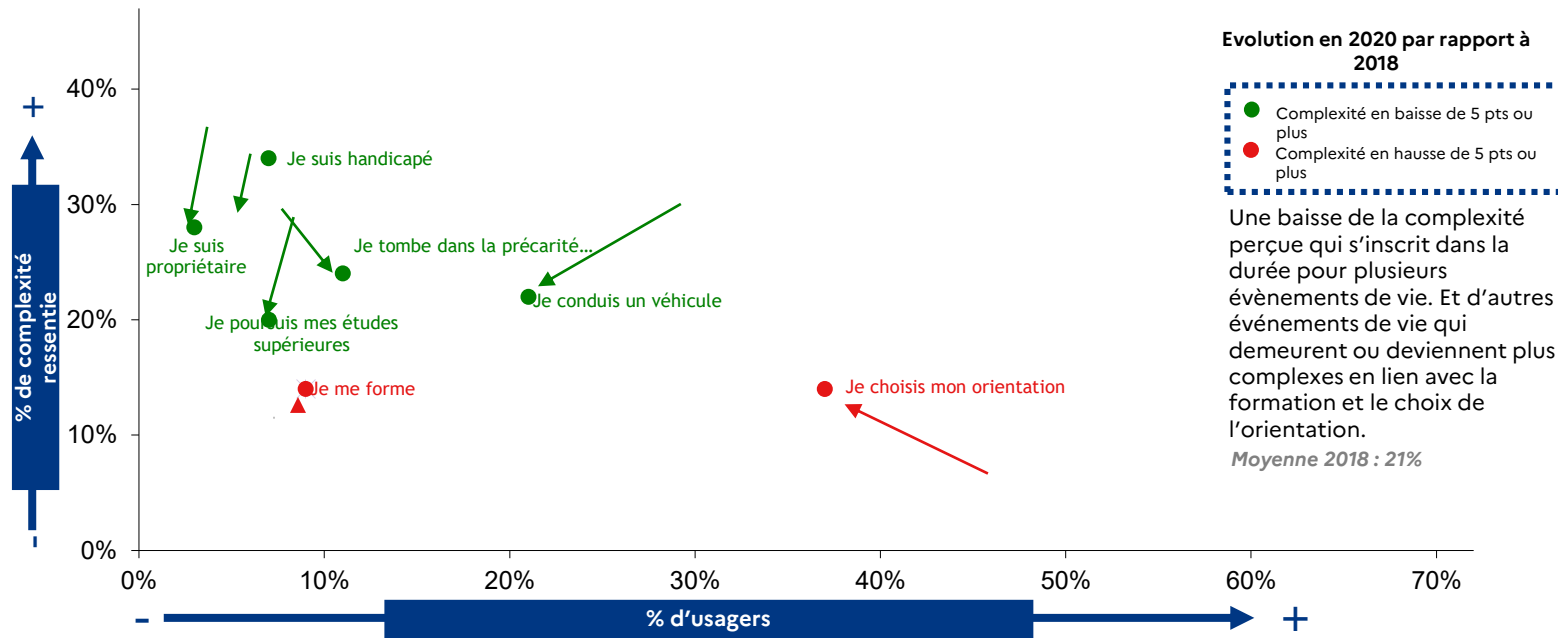
Etude BVA, 2020: Représentation de l'évolution de la complexité ressentie par les Français à l'égard des démarches administratives 2018-2020 :



ÉVOLUTION SIGNIFICATIVE DE LA COMPLEXITÉ

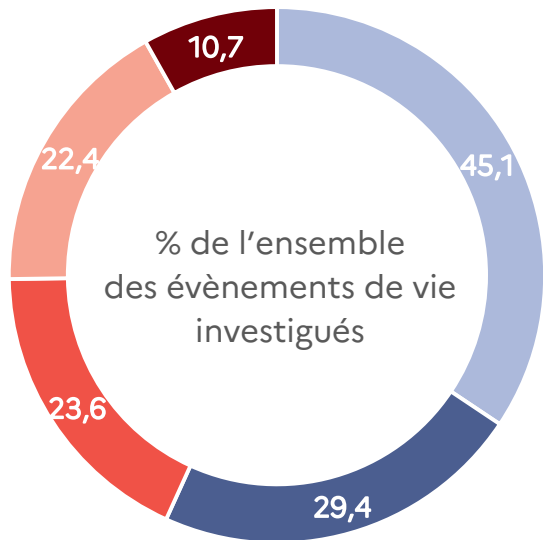
SUR 7 ÉVÉNEMENTS DE VIE

Focus sur les résultats significatifs :



LES ATTENTES DES USAGERS

POUR SIMPLIFIER LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



- Simplification de la procédure
- Information préalable
- Plus de suivi, d'informations
- Délai de traitement
- Prise de contact

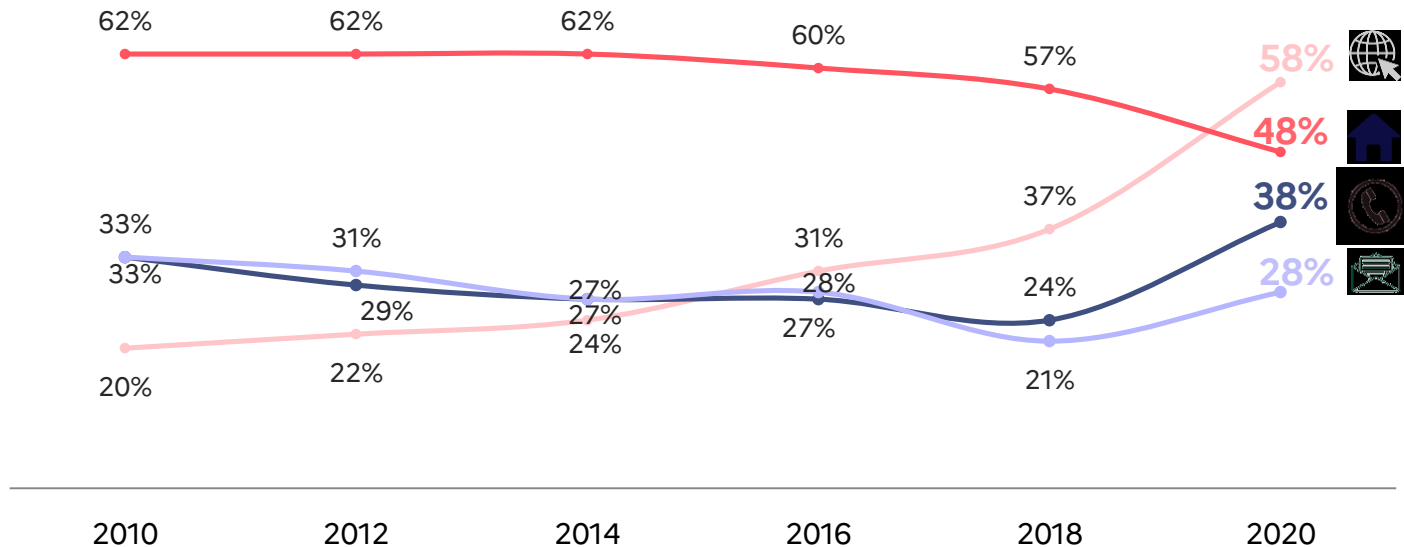
Les **délais de traitement** des demandes et le **nombre de documents à fournir** sont les principaux axes d'améliorations pointés par les usagers.

S/T SIMPLIFICATION DE LA PROCÉDURE	45,10%
Réduire le nombre de documents à fournir / beaucoup de papiers, de justificatifs à fournir / regrouper les documents	12,40%
Simplifier l'utilisation des services Internet / les recherches sur internet sont compliquées / par internet, on ne peut pas avoir de réponses à nos questions	9,40%
Simplifier la lecture et la compréhension des documents / des mots plus simples / avoir des formulaires clairs et simples	8,60%
Le nombre d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer / La difficulté à les joindre au téléphone	6,70%
Réunir, retrouver les documents demandés	5,80%
Il faudrait faire ces démarches par Internet / Le manque d'outils informatiques de qualité / Tout n'est pas informatisé	5,50%

Tous évènements de vie confondus

LE RECOURS DES USAGERS AUX CANAUX DE CONTACTS

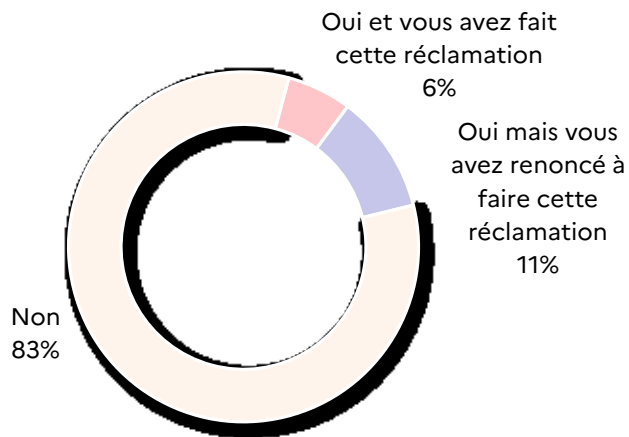
Le bouleversement des modes de contacts avec les services publics depuis 2010



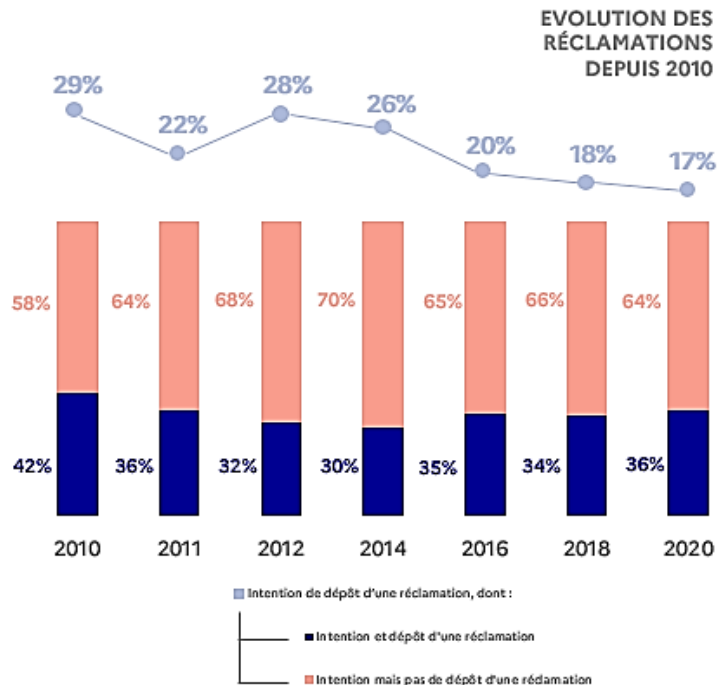
Tous événements de vie confondus

LE TAUX DE RÉCLAMATION

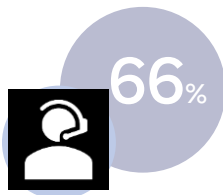
À LA BAISSÉ DEPUIS 2014



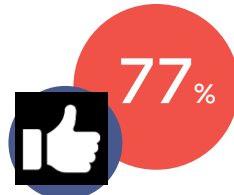
Tous événements de vie confondus



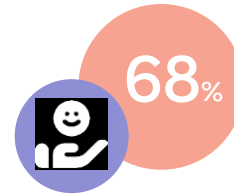
L'EXPÉRIENCE DES USAGERS AVEC LES SERVICES PUBLICS RENFORCE LEUR IMAGE



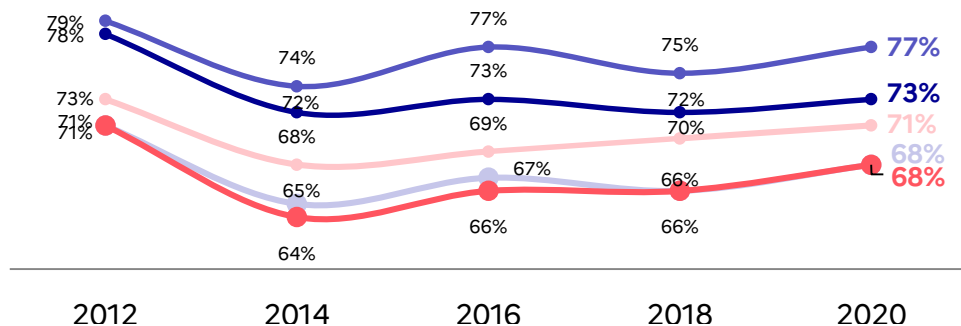
La part des usagers qui pensent que les services publics sont à leur écoute
63% en 2018



La part des usagers dont l'expérience avec les services publics a eu un impact positif sur leur image des services publics
75% en 2018



La part des usagers qui reconnaissent la volonté des services publics de leur simplifier la vie
66% en 2018



- La confiance que vous avez dans les services publics
- L'efficacité des services publics
- La capacité des services publics à tenir compte de votre situation personnelle
- La capacité des services publics à traiter les citoyens de manière équitable
- La volonté des services publics de vous simplifier la vie