



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Baromètre de la complexité administrative par événements de vie

Direction interministérielle de la transformation
publique (DITP)

SOMMAIRE

CONTEXTE ET OBJECTIFS	P.3
NOTE MÉTHODOLOGIQUE	P.4
PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS	P.6
COMPLEXITÉ PERÇUE LORS DES DÉMARCHES AUPRÈS DE SERVICES PUBLICS	P.9
IMPACTS DES DÉMARCHES RÉALISÉES SUR LA PERCEPTION DES SERVICES PUBLICS	P.20
ANNEXE - PART DE LA POPULATION CONCERNÉE	P.27

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Dans la continuité des études réalisées par la DITP (anciennement SGMAP), BVA a reconduit cette année l'enquête par événements 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'événements 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 événements 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 (perte d'emploi / décès d'un proche).

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

INTERROGATION PAR TÉLÉPHONE d'usagers des services publics recrutés à partir d'un **ÉCHANTILLON DE 7 706 PERSONNES REPRÉSENTATIF** de la population résidant en France métropolitaine âgée de 15 ans et plus.

Dates de réalisation : **DU 14 DÉCEMBRE 2020 AU 30 JANVIER 2021**

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	70%	549
Je prends soin de ma santé / Hôpital	50%	327
Je choisis mon orientation	37%	312
Je prends soin de ma santé / Remboursement	29%	436
J'établis mes papiers d'identité	25%	438
Je scolarise mon enfant	22%	751
Je conduis un véhicule	21%	548
Je déménage / Je change de coordonnées	16%	330
Je perds mon emploi / Je cherche un emploi	14%	411
Je suis résident étranger	13%	202
Je tombe dans la précarité financière	11%	401
Je suis victime d'un délit	11%	432
J'emploie un salarié à domicile	10%	328
Je prépare / je pars à la retraite	9%	438
Je me forme	9%	343
Je poursuis mes études supérieures	7%	400
Je suis handicapé / Un de mes proches est handicapé	7%	315
Je perds un proche	7%	327
Je suis salarié d'un particulier employeur	6%	301
Je perds / un proche perd son autonomie	6%	400
Je fais face à un litige / à un conflit	6%	300
Je donne naissance à un enfant	5%	300
Je me loge (Locataire)	5%	322
Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	4%	200
Je me loge (Propriétaire)	3%	239

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (1/2)

- Un niveau de complexité perçue, tout événement de vie confondu, stable par rapport à 2018 : 21% des Français considèrent que leurs démarches administratives menées auprès des services publics sont compliquées (très ou assez).
- Les démarches les plus fréquentes ne sont pas ressenties comme les plus compliquées mais au contraire comme les plus simples (par exemple les impôts, l'orientation scolaire des enfants ou les démarches liées à la santé)
- Des progrès notables sur la simplification des démarches liées à certains événements de vie (possession ou conduite d'un véhicule, handicap, précarité financière)
- Une baisse tendancielle de la complexité des démarches administratives depuis la mise en place du baromètre (logement, déménagement, études supérieures, recherche d'un emploi, union, naissance d'un enfant...)

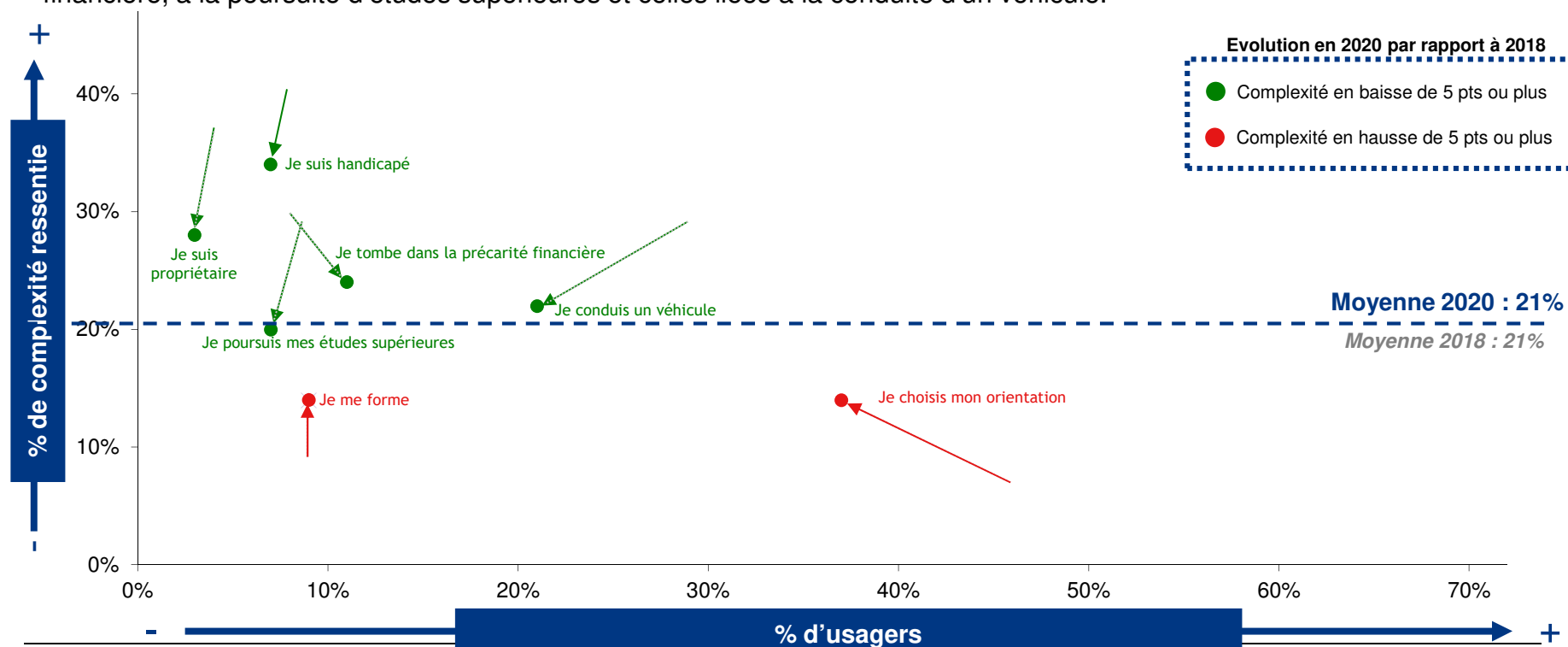
PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (2/2)

- Une augmentation de la complexité des démarches liées à la formation et au choix de l'orientation, et la persistance d'un niveau de complexité élevé pour les ressortissants hors UE ainsi que pour les démarches liées à un litige ou à la perte d'autonomie
- Le délai de traitement des demandes et le nombre de documents et justificatifs à fournir restent les principaux axes d'amélioration pour abaisser la complexité des démarches administratives auprès des services publics
- Une poussée de l'utilisation d'Internet pour les démarches administratives, au détriment du guichet
- Un taux de réclamation qui demeure inférieur à celui mesuré en 2010
- Des progrès restants à réaliser sur la relation des services publics envers leurs usagers, notamment sur le sens de l'écoute, l'équité de traitement et le souhait de simplifier la vie des usagers

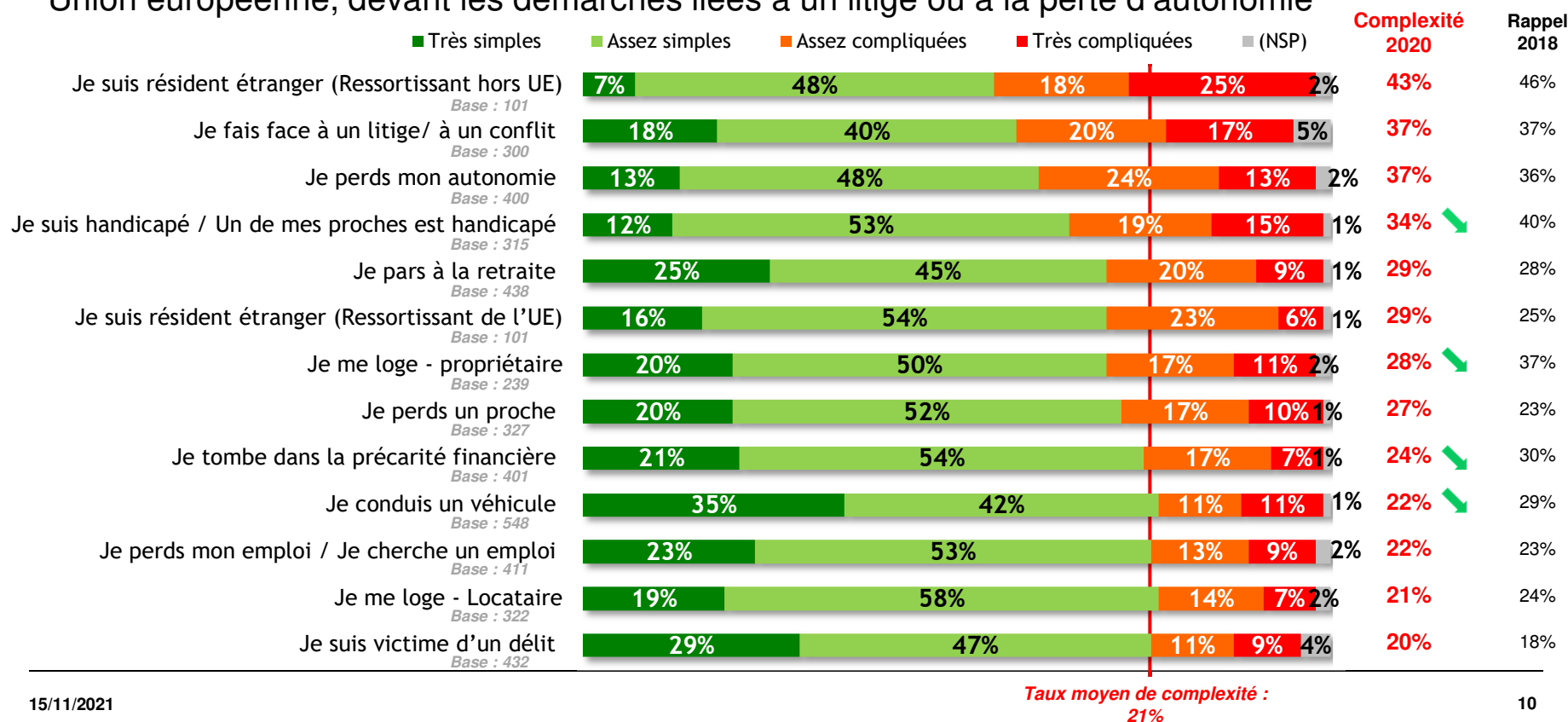


COMPLEXITÉ PERÇUE LORS DES DÉMARCHES AUPRÈS DE SERVICES PUBLICS

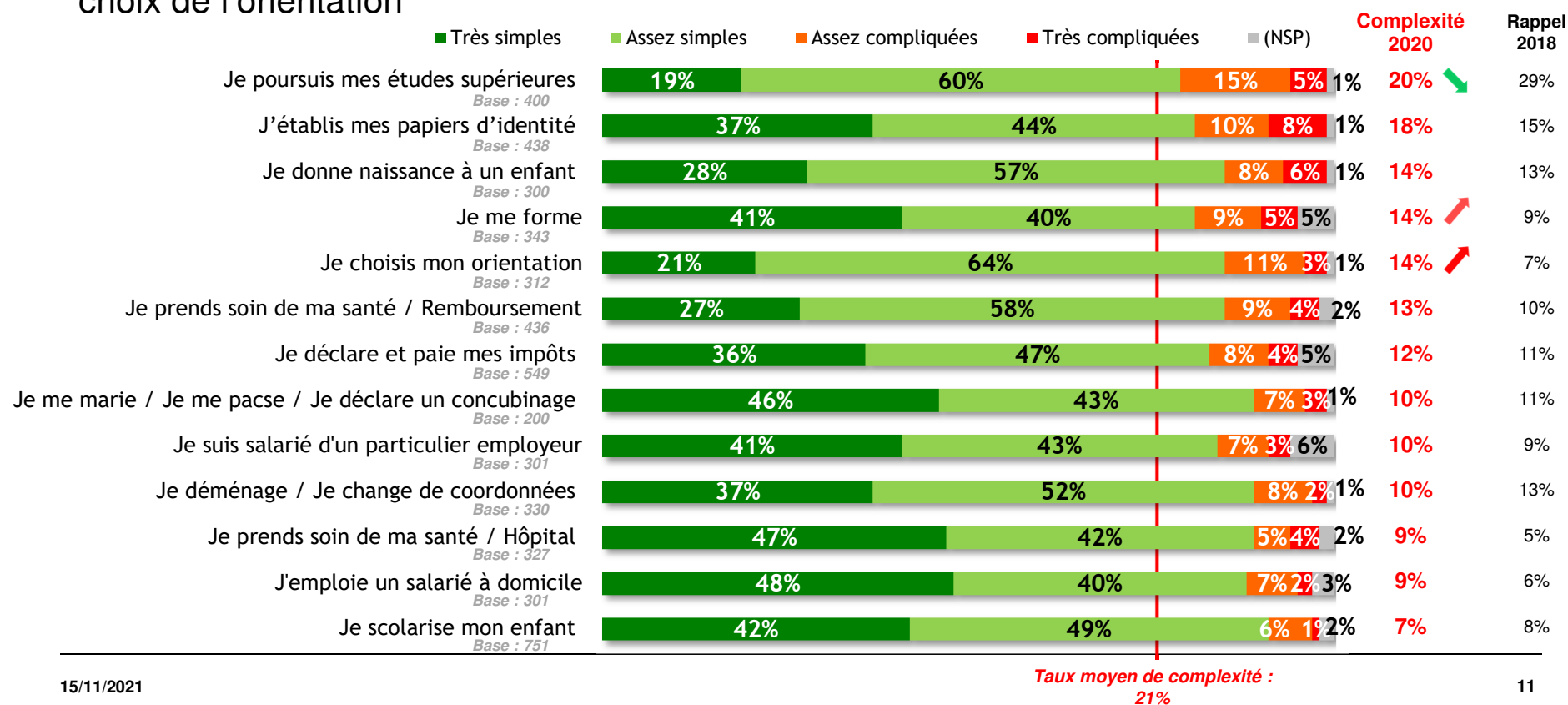
Entre 2018 et 2020, le taux de complexité ressentie s'accroît pour les démarches liées à la formation et au choix de l'orientation, mais s'abaisse pour les démarches liées au handicap, au logement pour les propriétaires, à la précarité financière, à la poursuite d'études supérieures et celles liées à la conduite d'un véhicule.



Le taux de complexité ressentie le plus élevé est associé aux démarches des ressortissants hors Union européenne, devant les démarches liées à un litige ou à la perte d'autonomie

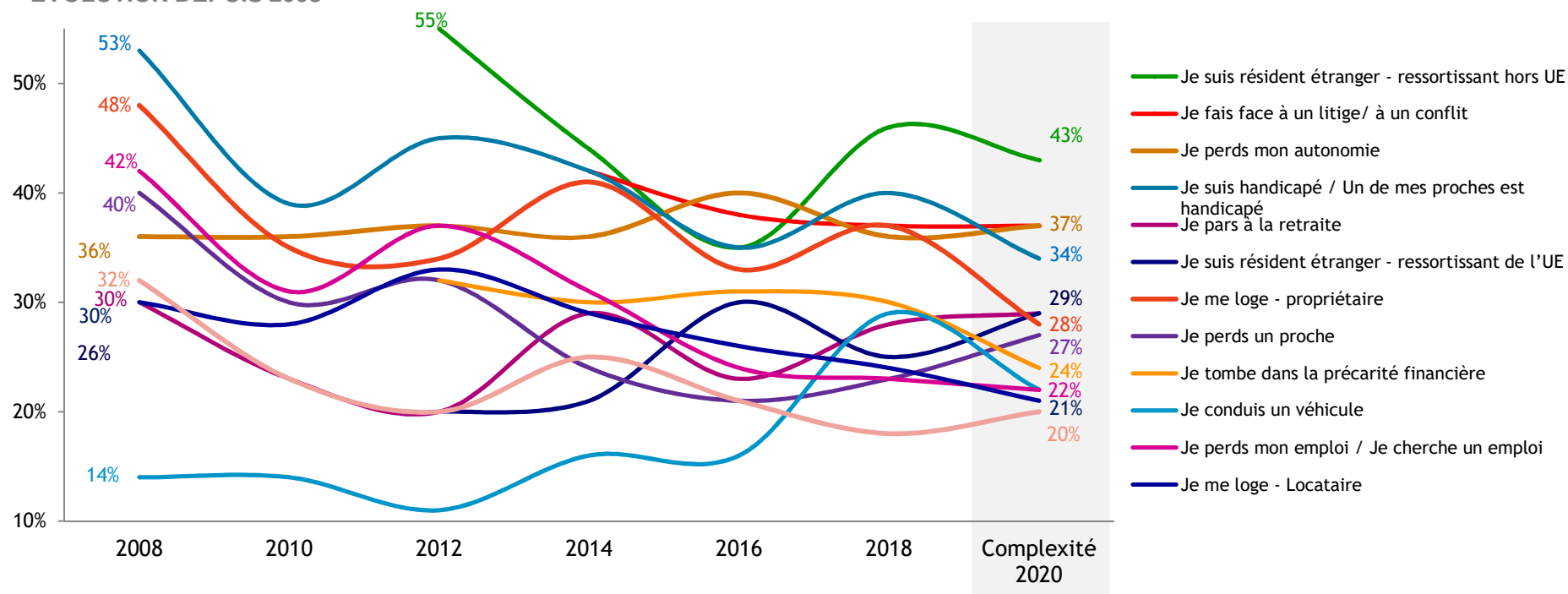


Un niveau de complexité ressentie en hausse pour les démarches liées à la formation et au choix de l'orientation



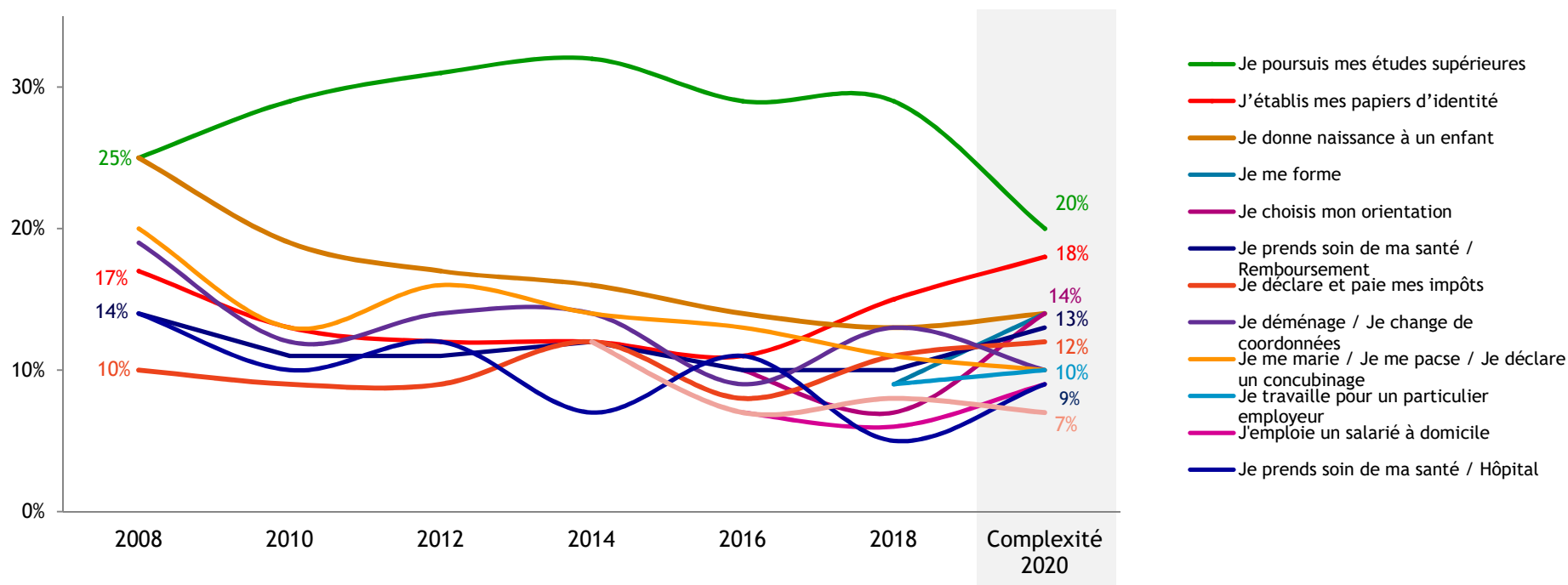
Malgré certaines variations, le niveau de complexité ressentie à l'égard des services publics suit une baisse tendancielle

EVOLUTION DEPUIS 2008



Malgré certaines variations, le niveau de complexité ressentie à l'égard des services publics suit une baisse tendancielle

EVOLUTION DEPUIS 2008



Tous événements de vie confondus

De manière spontanée, le délai de traitement et le nombre de documents à fournir sont principalement cités par les usagers comme causes de la complexité des démarches administratives

QU'EST-CE QUI A ÉTÉ PARTICULIÈREMENT COMPLIQUÉ LORS DE VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ? QUE FAUDRAIT-IL AMÉLIORER ? - % Cumul de l'ensemble des évènements de vie investigués* -

S/T SIMPLIFICATION DE LA PROCÉDURE	45,1%
Réduire le nombre de documents à fournir / beaucoup de papiers, de justificatifs à fournir / regrouper les documents	12,4%
Simplifier l'utilisation des services Internet / les recherches sur internet sont compliquées / par internet, on ne peut pas avoir de réponses à nos questions	9,4%
Simplifier la lecture et la compréhension des documents / des mots plus simples / avoir des formulaires clairs et simples	8,6%
Le nombre d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer / La difficulté à les joindre au téléphone	6,7%
Réunir, retrouver les documents demandés	5,8%
Il faudrait faire ces démarches par Internet / Le manque d'outils informatiques de qualité / Tout n'est pas informatisé	5,5%
S/T INFORMATION PRÉALABLE	29,4%
Le manque de concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées / Mauvaise coordination et manque de communication entre les services	5,4%
Le manque de clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir / sur les différents documents à fournir	5,3%
La difficulté à identifier les services à contacter / la difficulté à trouver, identifier le bon interlocuteur	4,3%
Le manque de clarté / le manque de qualité des informations fournies / le manque de cohérence dans les informations fournies / le discours est incompréhensible	4,0%
Il faudrait centraliser les informations, les documents / un seul organisme qui centraliserait toutes les infos	4,0%
Manque de communication (sans précision) / manque d'information (sans précision)	3,7%
S/T MANQUE DE SUIVI, D'INFORMATIONS	23,6%
Le manque d'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier / le manque de disponibilité des agents / le manque d'écoute	5,9%
Le fait que ce service vous demande des informations ou pièces justificatives que vous avez déjà fournies	4,4%
Manque d'accompagnement	4,1%
Pas de réponse aux demandes	3,5%
Le manque de compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)	3,5%
S/T DÉLAI DE TRAITEMENT	22,4%
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	22,4%
S/T PRISE DE CONTACT	10,7%
Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur ou pour obtenir un rendez-vous	3,9%
S/T AUTRES COMMENTAIRES	24,4%
Compliqué / complexe (sp) / il faut simplifier les démarches / Beaucoup de démarches à effectuer	10,9%
Moins de démarches via internet, favoriser le contact humain	5,2%
Le manque de résultat de votre demande / réponse négative	5,1%

Contrairement aux éditions précédentes, Internet prend désormais le pas sur le guichet et arrive en tête des modes de contacts utilisés

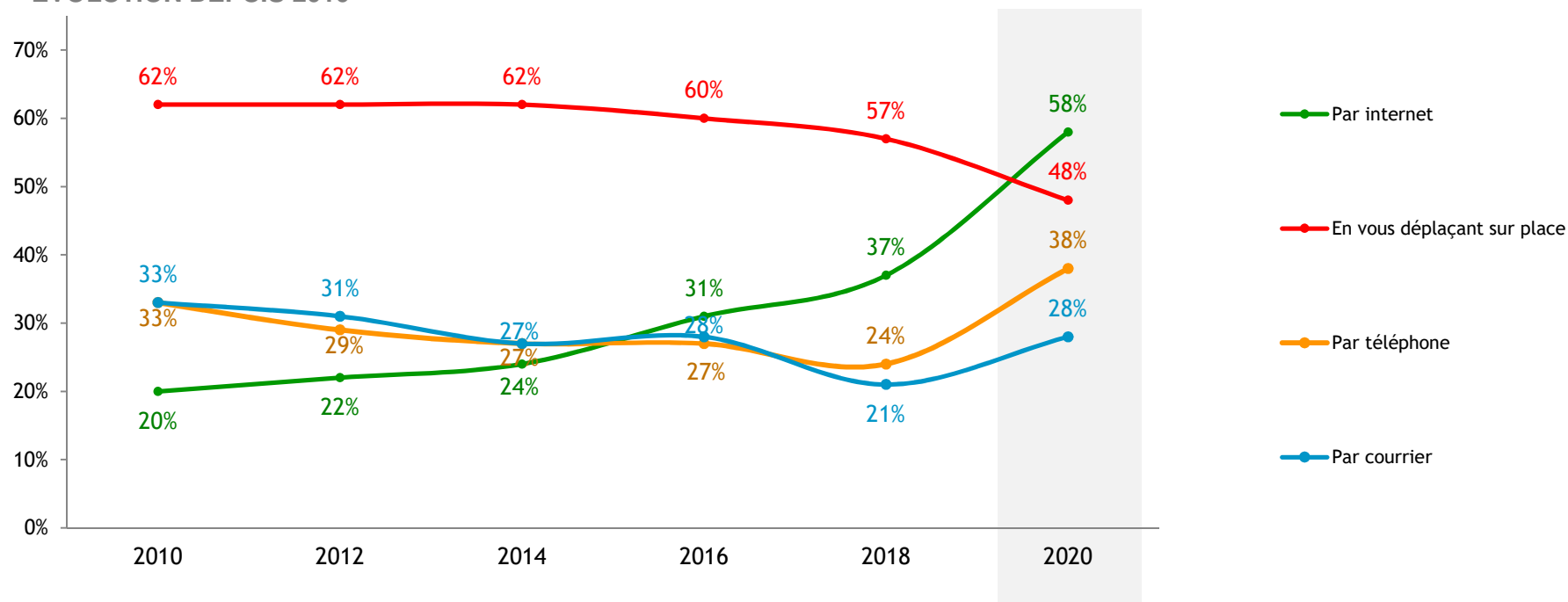
Ces contacts ont-ils eu lieu...

- % Cumul ensemble des évènements de vie investigués -		Rappel 2018	Rappel 2016	Rappel 2014	Rappel 2012	Rappel 2010	Ecart 2020-2018	Ecart 2020-2010
... TOTAL par Internet	58%	37%	31%	24%	22%	20%	+21	+38
...par Internet, sur le site web, via un formulaire à compléter	37%	-	-	-	-	-	-	-
...par mail	35%	-	-	-	-	-	-	-
...par Internet, via une application	14%	-	-	-	-	-	-	-
...par visio/vidéo	2%	-	-	-	-	-	-	-
... en vous déplaçant sur place	48%	57%	60%	62%	62%	62%	-9	-14
... par téléphone	38%	24%	27%	27%	29%	33%	+14	+5
... par courrier	28%	21%	28%	27%	31%	33%	+7	-5

+XX : progression du taux
 -XX : diminution du taux

La progression d'Internet, déjà observée lors des éditions précédentes, s'intensifie en 2020 tandis que la visite au guichet décline plus fortement

EVOLUTION DEPUIS 2010



Des modes de contacts privilégiés différents selon les événements de vie

Ces contacts ont-ils eu lieu...

	<i>... par internet</i>	<i>... par Internet, sur le site web</i>	<i>... par mail</i>	<i>... par Internet, via une application</i>	<i>... par visio/vidéo</i>	<i>... en vous déplaçant sur place</i>	<i>... par téléphone</i>	<i>... par courrier</i>
Cumul	58%	37%	35%	14%	2%	48%	38%	28%
Je perds mon autonomie	53%	29%	37%	6%	-	33%	61%	35%
Je perds mon emploi / Je cherche un emploi	74%	49%	53%	22%	3%	53%	58%	29%
Je prépare ma retraite / Je pars à la retraite	66%	47%	34%	17%	-	24%	40%	37%
Je me loge / Locataire	73%	54%	38%	24%	1%	43%	43%	31%
Je me loge / Propriétaire	54%	29%	40%	7%	-	53%	41%	28%
Je poursuis mes études supérieures	80%	56%	59%	18%	5%	46%	43%	33%
Je scolarise mes enfants	54%	25%	42%	14%	2%	60%	43%	36%
Je choisis mon orientation	49%	28%	37%	10%	7%	69%	32%	13%
J'établis mes papiers d'identité	45%	37%	19%	9%	-	78%	25%	11%
Je prends soin de ma santé / Remboursement	55%	32%	28%	19%	-	24%	34%	45%
Je déclare et paie mes impôts	62%	43%	24%	19%	-	30%	23%	18%
Je conduis un véhicule	77%	63%	27%	16%	-	18%	15%	16%

Des modes de contacts privilégiés différents selon les événements de vie

Ces contacts ont-ils eu lieu...

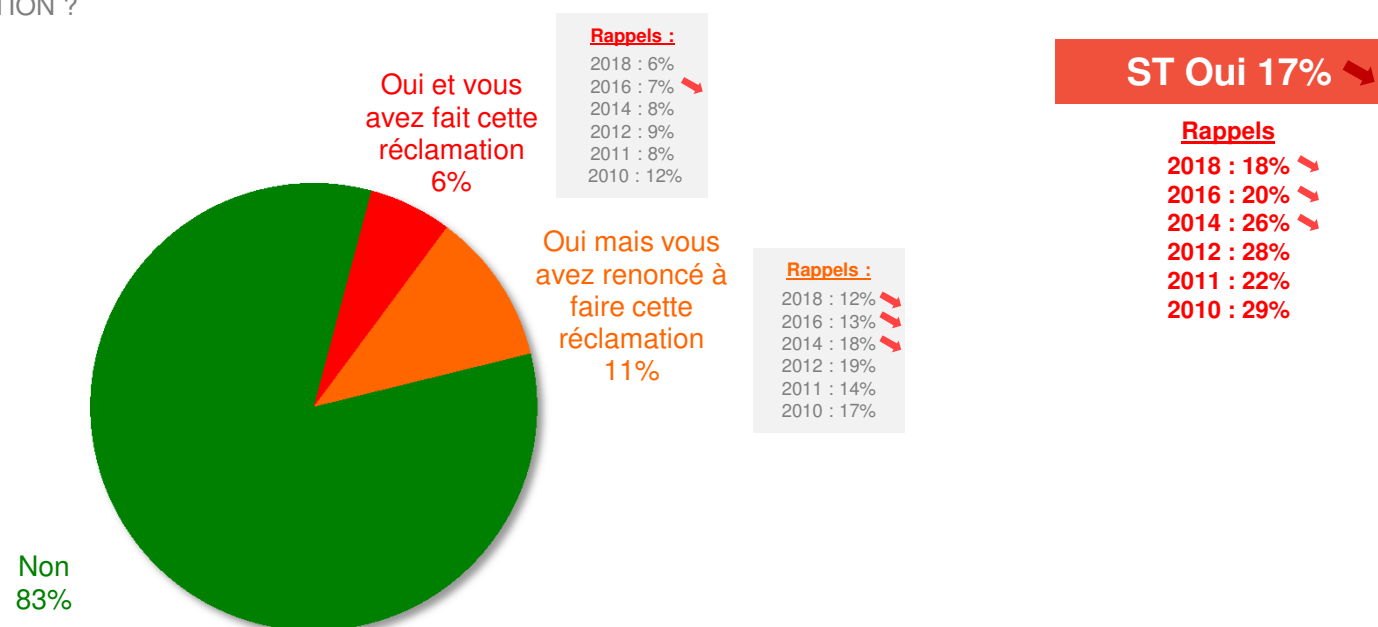
	<i>... par internet</i>	<i>... par Internet, sur le site web</i>	<i>... par mail</i>	<i>... par Internet, via une application</i>	<i>... par visio/vidéo</i>	<i>... en vous déplaçant sur place</i>	<i>... par téléphone</i>	<i>... par courrier</i>
Cumul	58%	37%	35%	14%	2%	48%	38%	28%
Je suis victime d'un délit	22%	14%	11%	3%	-	86%	25%	7%
Je déménage / Je change de coordonnées	69%	49%	33%	19%	1%	30%	28%	19%
Je perds un proche	45%	21%	36%	8%	1%	43%	44%	44%
Je me marie / Je me pacs / Je déclare un concubinage	44%	31%	26%	3%	-	75%	38%	20%
Je donne naissance à un enfant	50%	35%	27%	17%	1%	52%	33%	28%
Je suis handicapé / Un de mes proches est handicapé	51%	31%	36%	13%	3%	39%	48%	50%
Je suis résident étranger (hors UE)	62%	47%	38%	17%	2%	71%	37%	26%
Je suis résident étranger (UE)	46%	31%	28%	10%	3%	72%	29%	26%
Je tombe dans la précarité financière	72%	48%	39%	23%	1%	41%	44%	31%
Je fais face à un litige / à un conflit	35%	16%	27%	3%	-	62%	39%	32%
Je me forme	68%	32%	52%	14%	7%	51%	44%	18%
Je travaille pour un particulier employeur	68%	38%	43%	22%	1%	28%	40%	32%



IMPACTS DES DÉMARCHES RÉALISÉES SUR LA PERCEPTION DES SERVICES PUBLICS

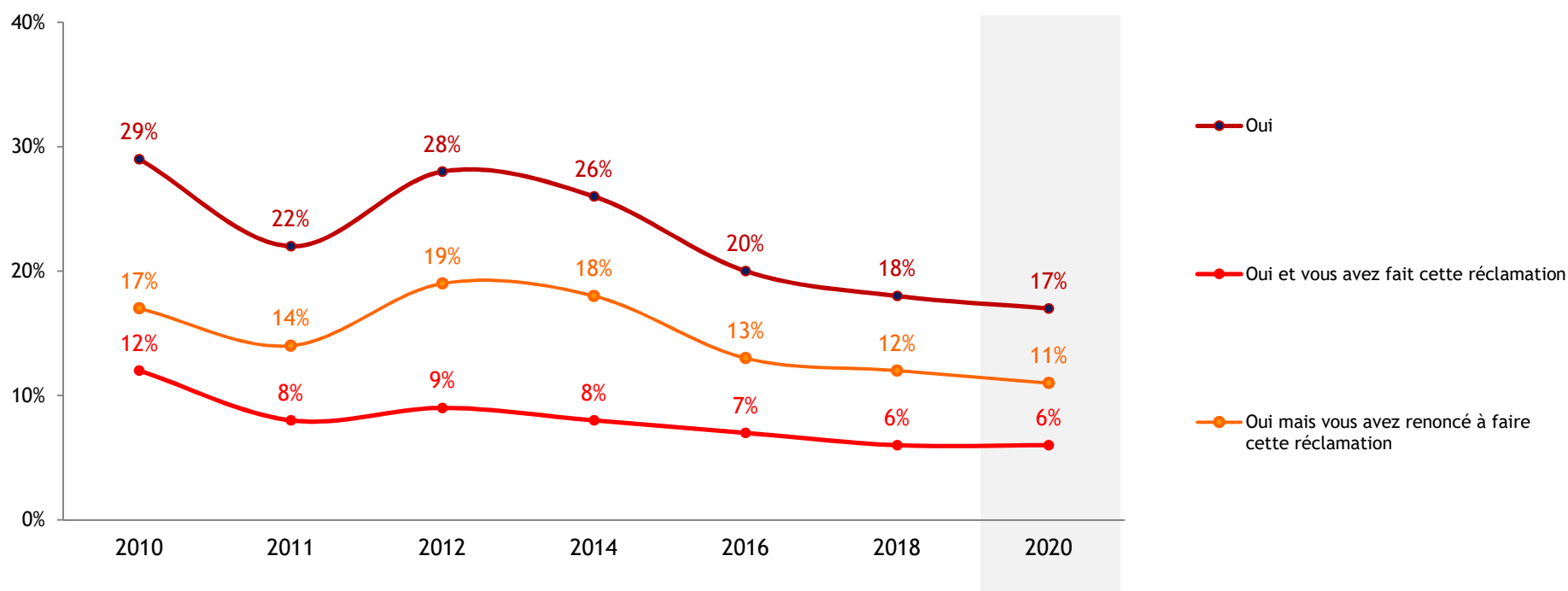
Près d'un usager sur six a envisagé de déposer une réclamation en raison de son insatisfaction de la relation avec les services publics au cours des deux dernières années

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 ?



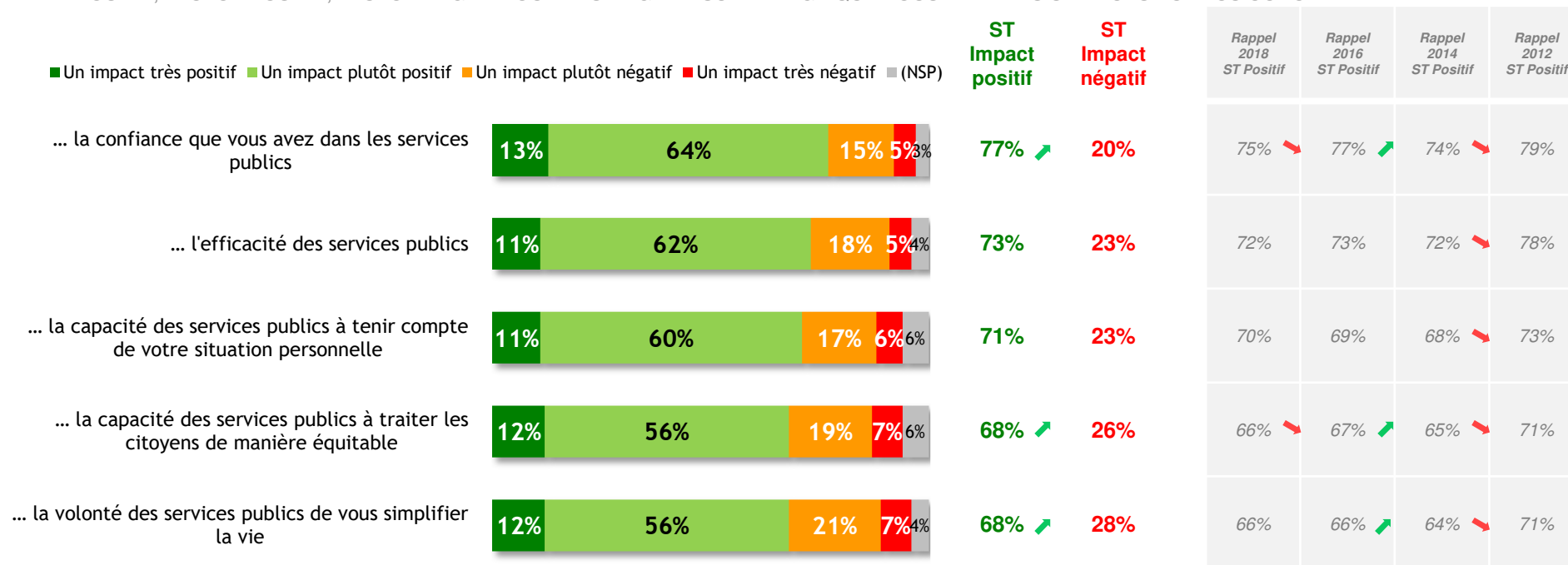
Le taux de réclamation tend à la baisse depuis 2014

EVOLUTION DEPUIS 2010



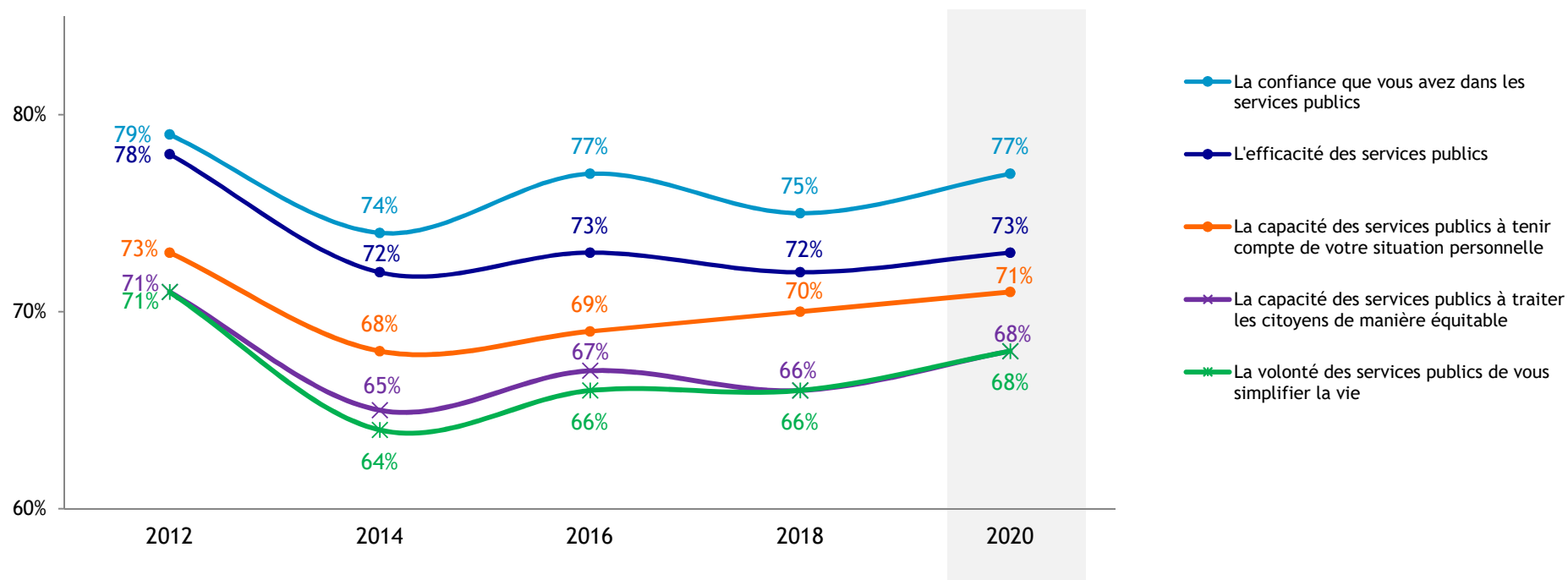
Les usagers estiment majoritairement que leur expérience récente avec les organismes publics a eu un impact positif sur leur image des services publics

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 ...



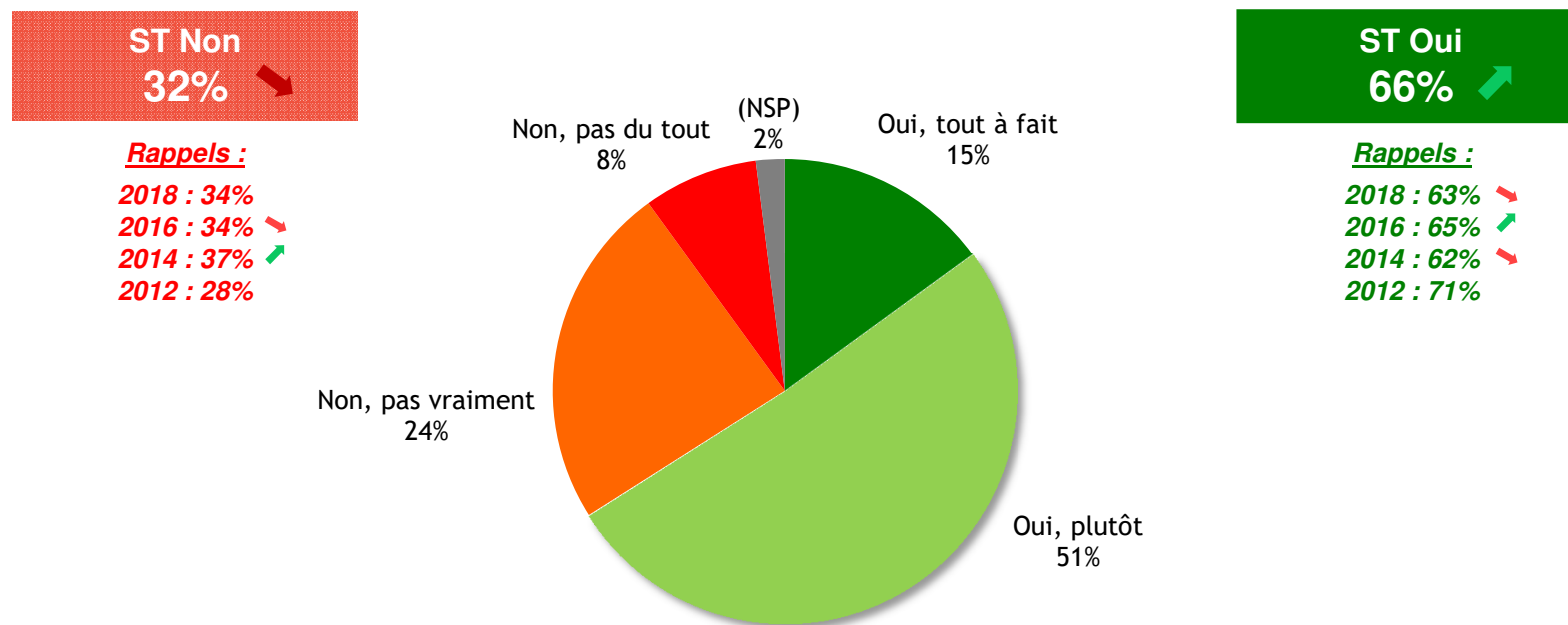
Dans l'ensemble, l'impact positif de l'expérience avec les organismes publics sur l'image des services publics reste un peu en deçà du niveau mesuré en 2012

EVOLUTION DEPUIS 2012



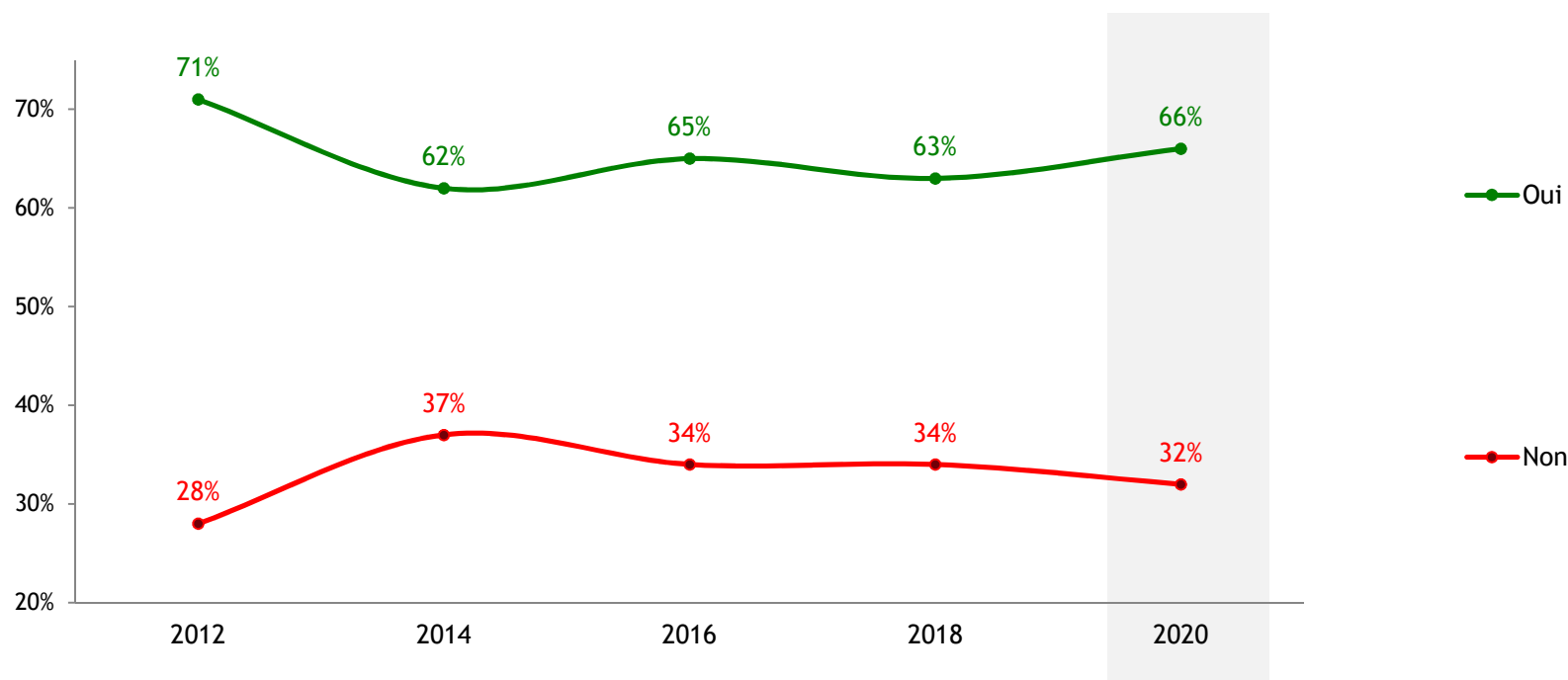
Les services publics français sont à l'écoute de leurs usagers selon deux tiers d'entre eux – bien que moins d'un usager sur cinq le considère « tout à fait »

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 ?



Si la capacité d'écoute des services publics à l'égard de leurs usagers est mieux reconnue qu'en 2018, son niveau reste inférieur à celui mesuré en 2012

EVOLUTION DEPUIS 2012



ANNEXE

Part de la population concernée

COMPLEXITÉ RESENTIE À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

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 2020	Rappel 2018	Rappel 2016	Rappel 2014	Rappel 2012	Rappel 2010	Rappel 2008	Ecart 2020 -18	Ecart 2020 - 08
Je suis résident étranger - ressortissant hors UE	43%	46%	35%	44%	55%		65%	-3	-22
Je fais face à un litige/ à un conflit	37%	37%	38%	42%				=	
Je perds mon autonomie	37%	36%	40%	36%	37%	36%	36%	+1	+1
Je suis handicapé / Un de mes proches est handicapé	34%	40%	35%	42%	45%	39%	53%	-6	-19
Je pars à la retraite	29%	28%	23%	29%	20%	23%	30%	+1	-1
Je suis résident étranger - ressortissant de l'UE	29%	25%	30%	21%	20%		26%	+4	+3
Je me loge - propriétaire	28%	37%	33%	41%	34%	35%	48%	-9	-20
Je perds un proche	27%	23%	21%	24%	32%	30%	40%	+4	-13
Je tombe dans la précarité financière	24%	30%	31%	30%	32%			-6	
Je conduis un véhicule	22%	29%	16%	16%	11%	14%	14%	-7	+8
Je perds mon emploi / Je cherche un emploi	22%	23%	24%	31%	37%	31%	42%	-1	-20
Je me loge – Locataire	21%	24%	26%	29%	33%	28%	30%	-3	-9
Je suis victime d'un délit	20%	18%	21%	25%	20%	23%	32%	+2	-12
Je poursuis mes études supérieures	20%	29%	29%	32%	31%	29%	25%	-9	-5
J'établis mes papiers d'identité	18%	15%	11%	12%	12%	13%	17%	+3	+1
Je donne naissance à un enfant	14%	13%	14%	16%	17%	19%	25%	+1	-11
Je me forme	14%	9%						+5	
Je choisis mon orientation	14%	7%	10%					+7	
Je prends soin de ma santé / Remboursement	13%	10%	10%	12%	11%	11%	14%	+3	-1
Je déclare et paie mes impôts	12%	11%	8%	12%	9%	9%	10%	+1	+2
Je me marie / Je me pacse / Je déclare un concubinage	10%	11%	13%	14%	16%	13%	20%	-1	-10
Je travaille pour un particulier employeur	10%	9%						+1	
Je déménage / Je change de coordonnées	10%	13%	9%	14%	14%	12%	19%	-3	-9
Je prends soin de ma santé / Hôpital	9%	5%	11%	7%	12%	10%	14%	+4	-5
J'emploie un salarié à domicile	9%	6%	7%					+3	
Je scolarise mon enfant	7%	8%	7%	12%	6%	7%	7%	-1	=

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 -

Rappel 2018

... vous avez déclaré et/ou payé des impôts	70%	67%
... vous vous êtes rendu dans un hôpital pour recevoir des soins pour vous-même ou pour un proche	50%	53%
... vous avez choisi votre orientation ou celle de votre enfant	37%	46%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre santé	29%	38%
... 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	25%	28%
... vous avez un enfant scolarisé de moins de 18 ans	22%	25%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à l'utilisation d'un véhicule	21%	29%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à un déménagement ou à un changement de coordonnées	16%	15%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre logement en tant que locataire ou propriétaire	16%	13%
... vous avez connu une période sans emploi qui a nécessité de réaliser des démarches auprès de services publics	14%	13%
... vous êtes résident étranger	13%	11%

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 2020	Rappel 2018	Rappel 2016	Rappel 2014	Rappel 2012	Rappel 2010	Ecart 2020 -18	Ecart 2020 - 10
... vous avez déclaré et/ou payé des impôts	70%	67%	74%	76%	76%	69%	+3	+1
... vous vous êtes rendu dans un hôpital pour recevoir des soins pour vous-même ou pour un proche	50%	53%	56%	56%	52%	50%	-3	=
... vous avez choisi votre orientation ou celle de votre enfant	37%	46%	39%	39%	35%	39%	-9	-2
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre santé	29%	38%	42%	39%	36%	35%	-9	-6
... 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	25%	28%	34%	33%	32%	34%	-3	-9
... vous avez un enfant scolarisé de moins de 18 ans	22%	25%	26%	27%	-	33%	-3	-11
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à l'utilisation d'un véhicule	21%	29%	34%	29%	24%	38%	-8	-17
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à un déménagement ou à un changement de coordonnées	16%	15%	16%	16%	14%	17%	+1	-1
... vous avez fait des démarches auprès de services publics concernant votre logement en tant que locataire ou propriétaire	16%	13%	16%	17%	11%	14%	+3	+2
... vous avez connu une période sans emploi qui a nécessité de réaliser des démarches auprès de services publics	14%	13%	16%	16%	14%	10%	+1	+4
... vous êtes résident étranger	13%	11%	12%	11%	12%	-	+2	-

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 -

Rappel 2018

... vous avez fait des démarches pour bénéficier d'aide en raison de faibles ressources financières	11%	8%
... vous avez vous-même ou un de vos enfants été victime d'un délit comme une agression, un vol, une dégradation, une escroquerie [...]	11%	13%
... vous employez un salarié à domicile	10%	12%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à la retraite	9%	12%
... vous avez suivi une formation dans le cadre de la formation professionnelle continue	9%	9%
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics dans le cadre d'études supérieures (inscription, demande de bourse...)	7%	9%
... vous avez fait pour vous-même ou l'un de vos proches une demande d'aide en raison d'un handicap	7%	8%
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics liées au décès d'un de vos proches	7%	8%
... vous avez travaillé pour un particulier employeur	6%	5%
... vous avez réalisé pour vous ou pour vos proches des démarches auprès de services publics liées à la vieillesse	6%	7%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics suite à un litige, un conflit	6%	6%
... vous avez fait des démarches auprès de services publics pour la naissance d'un enfant	5%	6%
... vous avez fait des démarches administratives auprès de services publics liées à une union	4%	4%

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 2020	Rappel 2018	Rappel 2016	Rappel 2014	Rappel 2012	Rappel 2010	Ecart 2020 -18	Ecart 2020 - 10
... vous avez fait des démarches pour bénéficier d'aide en raison de faibles ressources financières	11%	8%	11%	10%	8%	-	+3	-
... vous avez vous-même ou un de vos enfants été victime d'un délit comme une agression, un vol, une dégradation, une escroquerie [...]	11%	13%	14%	15%	14%	14%	-2	-3
... vous employez un salarié à domicile	10%	12%	12%	-	-	-	-2	-
... vous avez fait des démarches auprès de services publics liées à la retraite	9%	12%	11%	11%	12%	11%	-3	-2
... vous avez suivi une formation dans le cadre de la formation professionnelle continue	9%	9%	-	-	-	-	=	-
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics dans le cadre d'études supérieures (inscription, demande de bourse...)	7%	9%	11%	10%	6%	11%	-2	-4
... vous avez fait pour vous-même ou l'un de vos proches une demande d'aide en raison d'un handicap	7%	8%	8%	9%	7%	8%	-1	-1
... vous avez réalisé des démarches auprès de services publics liées au décès d'un de vos proches	7%	8%	9%	9%	10%	7%	-1	=
... vous avez travaillé pour un particulier employeur	6%	5%	-	-	-	-	+1	-
... vous avez réalisé pour vous ou pour vos proches des démarches auprès de services publics liées à la vieillesse	6%	7%	7%	8%	8%	7%	-1	-1
... vous avez fait des démarches suite à un litige ou à un conflit	6%	6%	7%	8%	-	-	=	-
... vous avez fait des démarches auprès de services publics pour la naissance d'un enfant	5%	6%	7%	7%	7%	9%	-1	-4
... vous avez fait des démarches administratives auprès de services publics liées à une union	4%	4%	5%	4%	4%	6%	=	-2

NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS DE VIE CONCERNANT LES FRANÇAIS AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES

AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES...

	% de Français concernés en 2020	Rappel 2018	Rappel 2016	Rappel 2014	Rappel 2012
Aucun événement de vie au cours des deux dernières années	4%	4%	2%	2%	3%
1 événement de vie	14%	12%	10%	10%	13%
2 événements de vie	17%	16%	14%	15%	18%
3 événements de vie	18%	16%	16%	17%	18%
4 événements de vie	14%	14%	15%	16%	15%
5 événements de vie	12%	12%	13%	13%	13%
6 événements de vie	9%	9%	11%	10%	8%
7 événements de vie	5%	7%	7%	7%	5%
8 événements de vie	3%	4%	5%	4%	4%
9 événements de vie	2%	3%	3%	2%	2%
10 événements de vie	1%	2%	2%	2%	1%
11 événements de vie	1%	1%	1%	1%	-
12 à 20 événements de vie	1%	1%	1%	1%	-
Nombre moyen d'événements cités en 2020 : 3,8		4,0	4,3	4,2	3,8

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'utilisateurs les plus faibles.

LES ASPECTS LES PLUS COMPLEXES VUS PAR LES USAGERS

	Moyenne 2020	Je perds mon autonomie	Je cherche un emploi	Je pars à la retraite	Je me loge Locataire	Je me loge / Propriétaire	Je poursuis mes études supérieures	Je scolarise mes enfants	Je choisis mon orientation	J'établis mes papiers d'identité	Je prends soin de ma santé / Hôpital	Je prends soin de ma santé / Remboursement	Je déclare et paie mes impôts
S/T Simplification de la procédure	45%	53%	44%	45%	44%	58%	51%	63%	26%	40%	28%	41%	51%
S/T Information préalable	29%	32%	34%	29%	29%	31%	31%	36%	38%	15%	27%	17%	24%
S/T Manque de suivi, d'informations	24%	22%	31%	37%	7%	10%	25%	14%	25%	14%	28%	16%	14%
S/T Délai de traitement	22%	30%	9%	14%	30%	18%	22%	10%	21%	26%	24%	32%	5%
S/T Prise de contact	11%	6%	8%	11%	5%	7%	14%	7%	5%	37%	25%	11%	11%
S/T Autres commentaires	24%	32%	24%	31%	26%	21%	32%	25%	23%	27%	24%	20%	27%
RIEN / pas de difficultés	1%	2%	-	-	2%	2%	-	-	-	-	6%	2%	1%

LES ASPECTS LES PLUS COMPLEXES VUS PAR LES USAGERS

	Moyenne 2020	Je conduis un véhicule	Je suis victime d'un délit	Je change de coordonnées	Je perds un proche	Je me marie / pacs / déclare un concubinage	Je donne naissance à un enfant	Je suis handicapé	Je suis résident étranger (hors UE)	Je suis résident étranger (UE)	Je tombe dans la précarité financière	Je fais face à un litige / à un conflit	J'emploie un salarié à domicile	Je me forme	Je suis salarié d'un particulier employeur
S/T Simplification de la procédure	45%	61%	24%	53%	37%	49%	32%	53%	51%	36%	56%	23%	54%	41%	41%
S/T Information préalable	29%	27%	16%	39%	37%	31%	40%	23%	34%	32%	33%	26%	45%	45%	12%
S/T Manque de suivi, d'informations	24%	18%	29%	14%	31%	4%	24%	26%	44%	14%	25%	41%	15%	23%	16%
S/T Délai de traitement	22%	19%	30%	3%	24%	24%	13%	33%	28%	48%	22%	31%	9%	31%	16%
S/T Prise de contact	11%	4%	35%	5%	3%	3%	9%	6%	39%	12%	4%	10%	3%	5%	-
S/T Autres commentaires	24%	21%	31%	21%	26%	10%	25%	19%	18%	30%	17%	19%	17%	25%	25%
RIEN / pas de difficultés	1%	1%	-	4%	3%	-	-	1%	-	-	1%	-	-	3%	13%