
Analyse verbatims service-public.fr octobre 08 – mars 09



29 septembre 2009

Sommaire

1. Rappel méthodologique - objectifs de l'étude
1. L'état d'esprit des utilisateurs du site service-public.fr
2. Les attentes clés des citoyens-internautes
3. Les thèmes et 'événements de vie' récurrents
4. Perspectives

Contexte de l'étude

- **Analyse linguistique de 3000 courriels** envoyés à partir du site service-public.fr
- Rubrique Contact : 'Posez votre question'
- Sur la période du **1^{er} oct 08 au 31 mars 09**
- 3000 courriels sélectionnés aléatoirement sur un total de 33 517 reçus sur la période analysée.



NB : Les verbatims tirés des 3000 courriels sont utilisés tels quels dans la présentation, fautes d'orthographes comprises.

Objectifs de l'étude

- Identifier **interrogations, craintes, attentes, thèmes anxiogènes** vis-à-vis de l'entité publique, de l'administration, de l'administration en ligne.
- Suivre **l'évolution des thèmes** abordés **au fil des mois** : dégradations sur certains sujets? Thèmes émergents?
- Traduire **en pistes de réformes à privilégier** visant à faciliter la vie des citoyens et améliorer le rapport Citoyens/Service Public

KP/AM : une démarche d'analyse :

- centrée sur les propos spontanés des clients,
 - experte,
 - qui dépasse le stade du déclaratif
- ... tournée vers la **découverte** et la **compréhension** des opinions.

L'analyse de la syntaxe : Illustration

'Ma réponse à votre question est xxxxx '

versus

' xxxx est la réponse à votre question '

Capacité :

- à faire le tri entre les idées,
- à se concentrer sur les idées clés / les idées les plus motivées.



Les lieux communs
«propos de circonstances »



Prospective
«Demain»



Epidermique
«éphémère»



Frustrations
«fondamental»

↑
Conscience

Raisonnement

Idée 1

Idée 2

Idée 3

Prospective

Prospective

Volonté

Choix

Besoin

Aspirations
Freins

Sous Jacent

Connec-
teurs

Mots
vides

Sensibilisation

Style

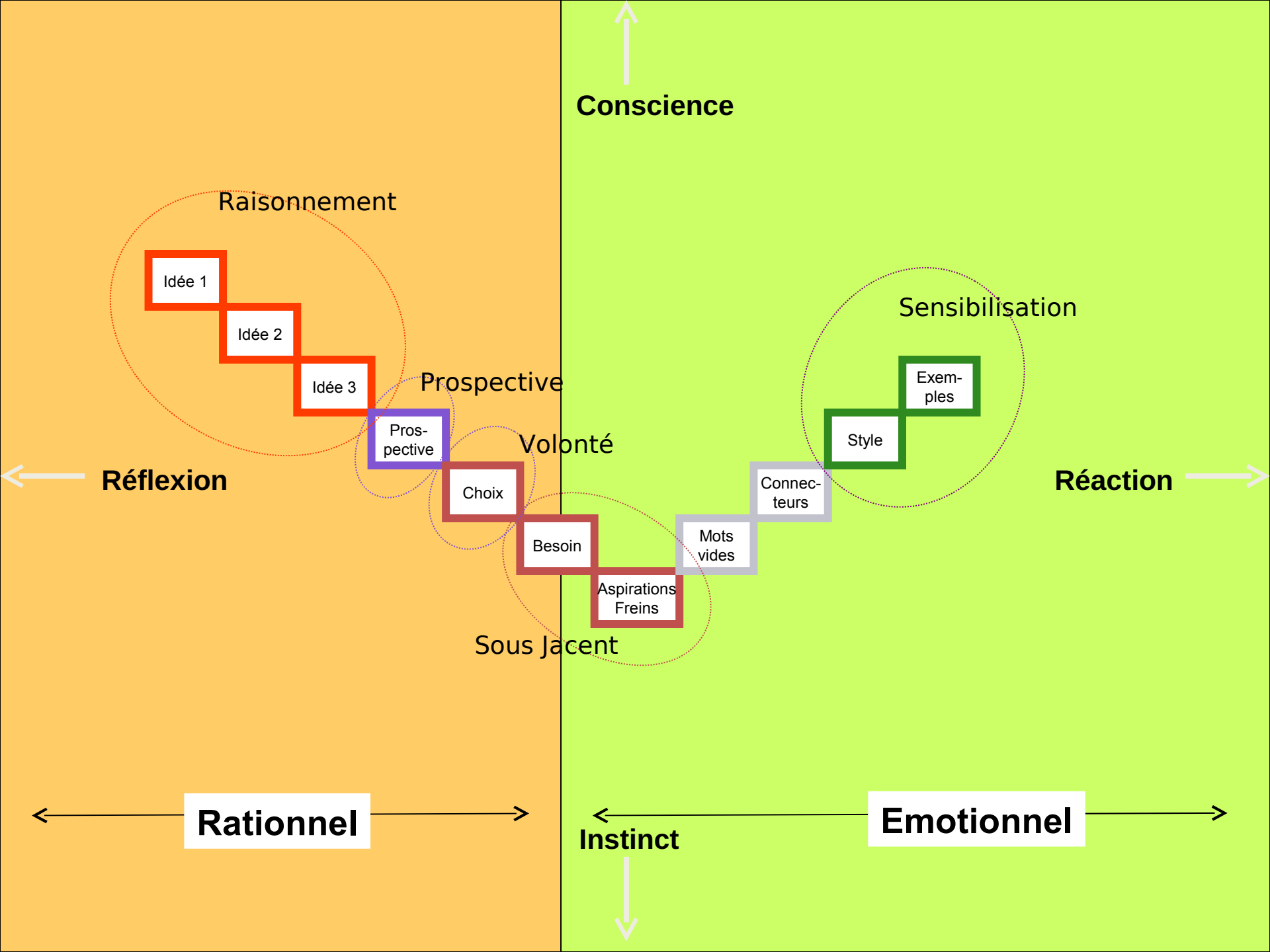
Exem-
ples

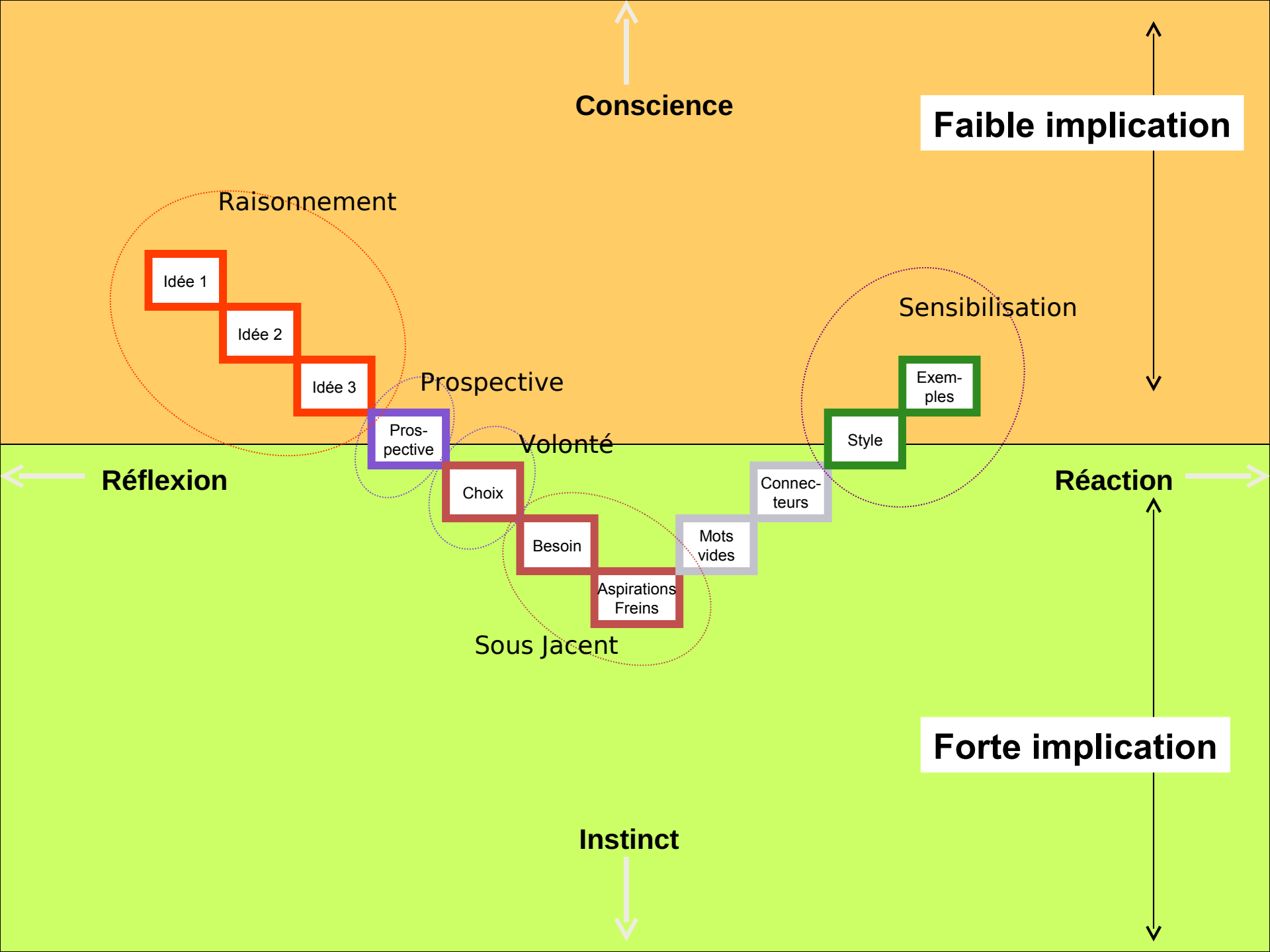
Réaction →

← Réflexion

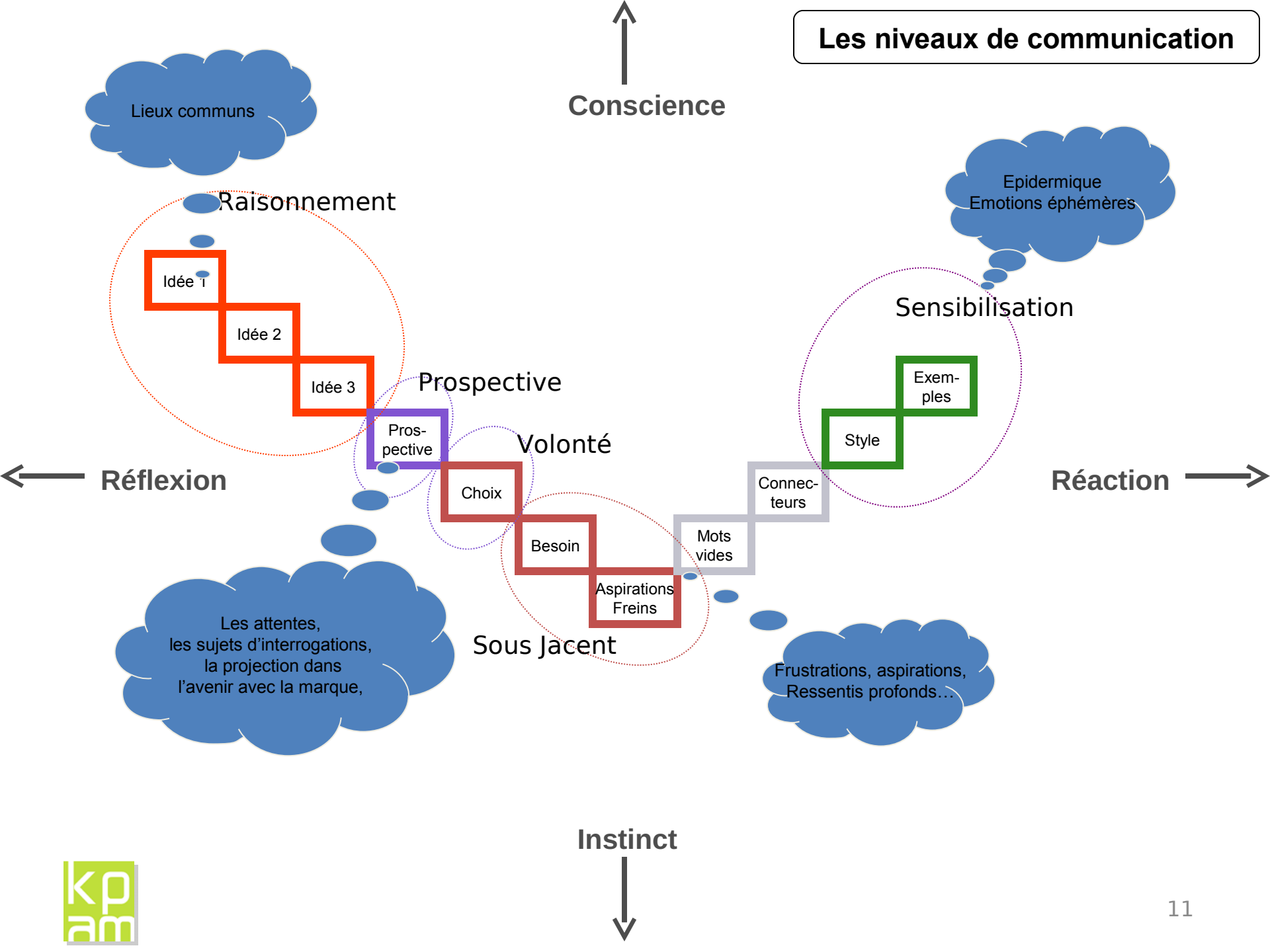
↓
Instinct







Les niveaux de communication



Client

- client
- client change
- client exige
- client insatisfait
- client reprendre
- cliente
- cliente comprise
- clientele
- clients
- clients serviabls
- consommateur
- consommateurs
- conssomateur
- ancienne cliente
- compte rester cliente
- rester cliente
- rester clients

Personnel

- employé malhonnête
- employés
- collègue
- collegues
- commerciaux
- gars
- gens agréable
- gens comprennent
- gens o tél
- gens odieux
- gens serviables
- gens sympas
- gens sympathique
- gens sympathiques
- interlocuteur
- interlocuteur
- interlocuteur agréable
- interlocuteur competent
- interlocuteur responsable
- interlocuteur serviable
- jeune homme
- jeunes femmers
- nana avais
- personne agréable
- personne aimable
- personne butée
- personne charmante
- personne compétante
- personne connaissait bien
- personne désagréable
- personne sympa
- personne sympathique
- personnel aimable
- personnel aimable compétant gentil
- personnel commercial
- personnel incompetent
- personnel passe
- Personnels
- conseiller
- conseillere
- conseillers
- dame charmante
- dame était aimable
- hôtesse
- mauvaise personne

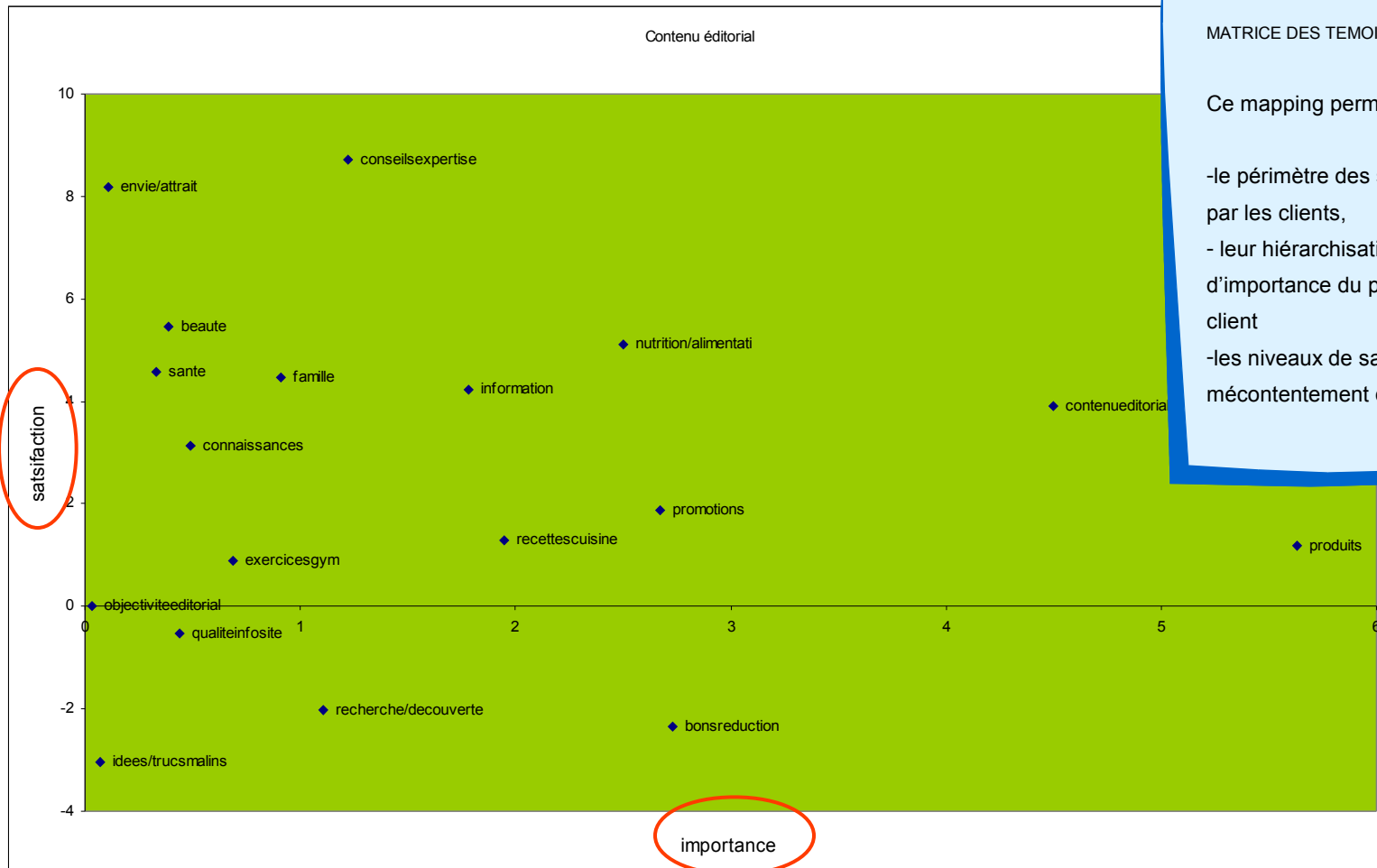
Professionnalisme

- competant
- compétence
- competent
- compétentes
- competents
- efficace
- efficace rapide
- efficacement
- efficacement traité
- expert
- incapacité
- inccapable
- incompétance total
- incompétences
- incompétente
- inefficaces
- l ' incompétence
- mal oriente
- mal orienter
- professionel
- professionels
- professionnalisme
- professionnel
- professionnels
- tres professinnel
- agir efficacement
- complètement incompetent
- étais bien renseigner
- imcapacité
- imcompétence
- interlocuteur competent
- interlocuteur responsable
- m'a bien conseille
- personne compétente
- personnel incompetent
- service compétent
- travail baclé
- bien conseill
- bien conseillé
- mal informes
- réponse pédagigique
- accueil telephonique performant
- bien acceuilli bien renseigner
- claire precis
- renseignement mal

Respect

- respect
- irrespect
- impolitesse irrespect
- etes humaniste
- êtres humains
- foutaient
- foutent royalement
- insulté
- insultée
- gens serviables
- harcelement
- mal traitance
- mal traitée
- mal traiter
- respect énorme
- respecte
- respectee
- respectees
- respectent
- respecter
- respectés

La matrice des témoignages clients



MATRICE DES TMOIGNAGES CLIENTS

Ce mapping permet de visualiser :

- le périmètre des sujets abordés par les clients,
- leur hiérarchisation en terme d'importance du point de vue du client
- les niveaux de satisfaction et de mécontentement des clients

La matrice des témoignages clients

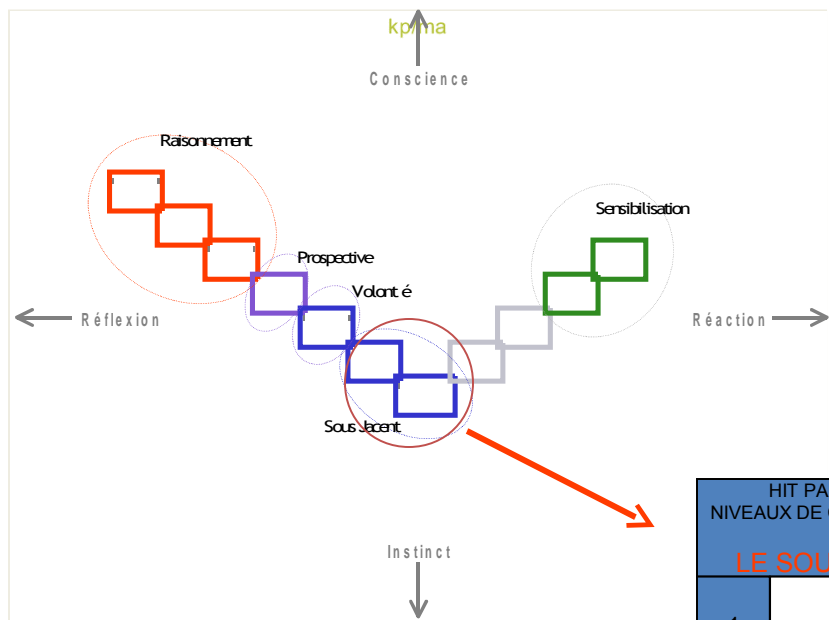


MATRICE DES TEMOIGNAGES CLIENTS

Ce mapping permet de visualiser :

- le périmètre des sujets abordés par les clients,
- leur hiérarchisation en terme d'importance du point de vue du client
- les niveaux de satisfaction et de mécontentement des clients

importance

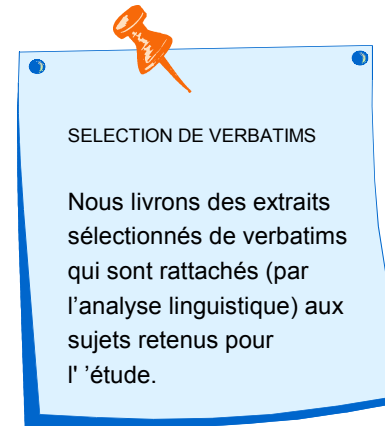


Le hit parade des idées par niveau de communication

HIT PARADE DES NIVEAUX DE COMMUNICATION	
LE SOUS JACENT	
1	Idée 1
2	Idée 2
3	Idée 3

NIVEAUX DE COMMUNICATION

Nous révélons le Hit Parade des idées clients qui apparaissent dans chacune des niveaux de communication,



Exemples de verbatims, sélectionnés pour un de nos clients

item	bloc	Texte
17	18	[1] plus de clarte dans l' organisation du site . pour ma part je suis all,e sur " promo et bons de r,ductions " , je me suis inscrite , mais je ne suis pas parvenu ... imprimer mes bons ...
29	30	[1] que les promotions et les jeux soient accessibles ... tous ceux qui fr,quentent votre site depuis l',tranger ... je suis belge et je ne sais pas profiter de vos offres ...
41	42	[1] certaines pages ne sont plus accessibles , pass, un certain d,lai , ... partir des newsletter , dommage ! plus de recettes : ce serait formidable , je les imprime presque toutes ! merci . serait-il possible de faciliter la recherche du mot de passe oubli, afin de ne pas avoir ... ressaisir ult,rieurement la rubrique pour laquelle il ,tait exig, ? . j' ai essay, d' avoir des bons de r,duction , pas r,ussi .
223	224	[1] il faudrait pouvoir accéder plus facilement aux voulu car parfois votre site bloque .
287	288	[1] il faudrait que les bons de r,ductions soient plus facilement accessible et que vous pr,veniez quand d,marrera le bingo des marques 2004 . merci .
320	321	[1] que le t,l,chargement des pages de bons de r,duction et du bingo par ex . soit bien plus rapide . par contre les autres sites sont facilement accessibles ce qui est agr,able .
389	390	[1] dommage que la page ne soit pas toujours accessible .
497	498	[1] un probl,me a ,t, rencontr, ... plusieurs niveaux pour ouvrir et valider des jeux . il semble que ce service ne fonctionne pas bien . les promotions n' ont pas ,t, du tout accessibles pourquoi les proposer si la rubrique ne fonctionne pas ? .
515	516	[1] plus de promotions , accessibles plus souvent .
520	521	[1] je voudrais pouvoir accéder aux bons de reduction mais je ne peux jamais en profiter alors que je suis inscrite ! ! ! ! .
536	537	[1] pouvoir effectivement avoir acc,s au site et ,viter les problemes de liaison .
		[1] dans les recettes : pouvoir entrer plusieurs ingr,diants simultan,ment pour une m,me recette . le retour ... la page pr,cédente ne marche pas . les

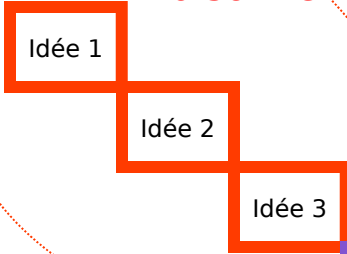
Sommaire

1. Rappel méthodologique - objectifs de l'étude
 1. L'état d'esprit des utilisateurs du site service-public.fr
 1. Les attentes clés des citoyens-internautes
 2. Les thèmes et 'événements de vie' récurrents
 3. Perspectives

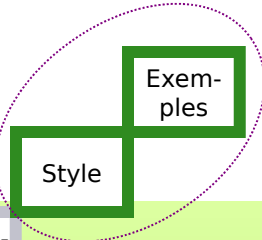
↑↑
CONSCIENCE

FAIBLE IMPLICATION

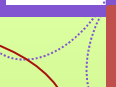
Raisonnement 7%
(Vs std 20/25%)



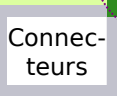
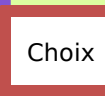
Sensibilisation
28%
(Vs standards 50/60%)



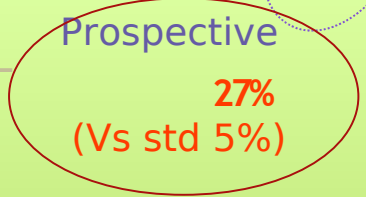
Prospective (Vs std 3/5%)



Volonté 5%



Prospective 27%
(Vs std 5%)



Sous-jacent

34%
(vs standards 15/20%)



FORTE IMPLICATION

66%
(Vs standards 20-25%)

INSTINCT



← RATIONNEL

EMOTIONNEL →

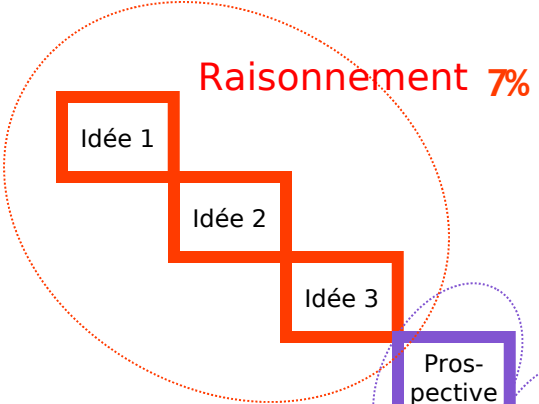
L'état d'esprit des utilisateurs du site service-public.fr

- Des niveaux '**sous-jacent**' et '**prospectif**' extrêmement élevés, signes
 - d'une **implication extrêmement forte** dans les propos
 - d'une posture mentale tournée vers l'avenir (même très proche), **vers la résolution de problèmes**.
- Ce qui est profond et fondamentalement motivé, c'est **l'attente de solutions**, d'**orientation**, souvent dans des situations d'**urgence** ou de **désarroi**, face à des situations compliquées ou très pénalisantes.
- L'essentiel des propos motivés des utilisateurs reste très concrètement centré sur leurs demandes précises, **sur l'objet des demandes**.

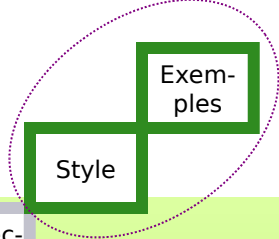
↑↑
CONSCIENCE

Niveaux de Communication

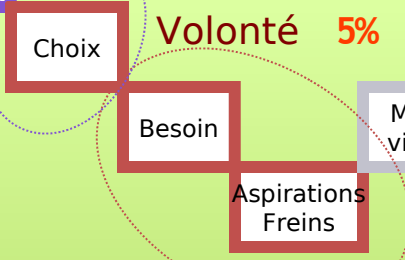
FAIBLE IMPLICATION



Sensibilisation
28%



Prospective
27%



Connec-teurs

Mots vides

Sous-jacent 34%

← RATIONNEL



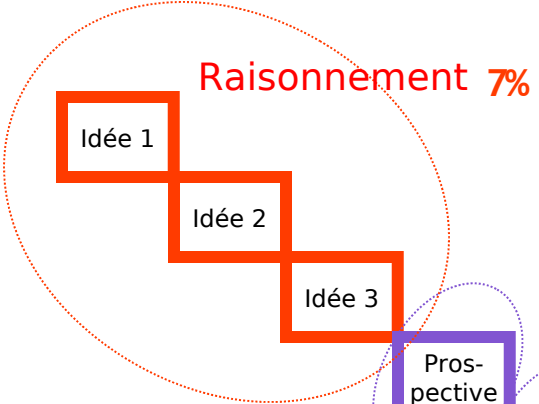
FORTE IMPLICATION

- Les demandes concrètes
1. Permis de conduire
 2. Papiers identité
 3. Droit étrangers
 4. Certificats / justificatifs

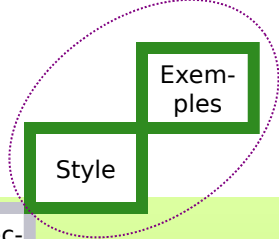
↑↑
CONSCIENCE

Niveaux de Communication

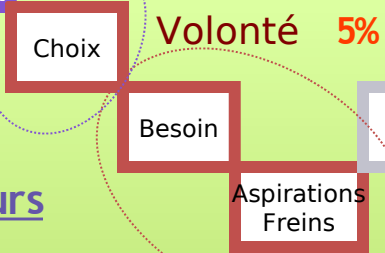
FAIBLE IMPLICATION



Sensibilisation
28%



Prospective
27%



Volonté 5%

Connecteurs

Mots vides

← RATIONNEL



Les institutions / les acteurs

1. Consulat/ambassade
2. Fonctionnaires
3. Monde associatif
4. Services sociaux
5. Maire
6. Assurance sociale
7. Lois

Sous-jacent 34%

Les demandes concrètes

1. Permis de conduire
2. Papiers identité
3. Droit étrangers
4. Certificats / justificatifs

FORTE IMPLICATION

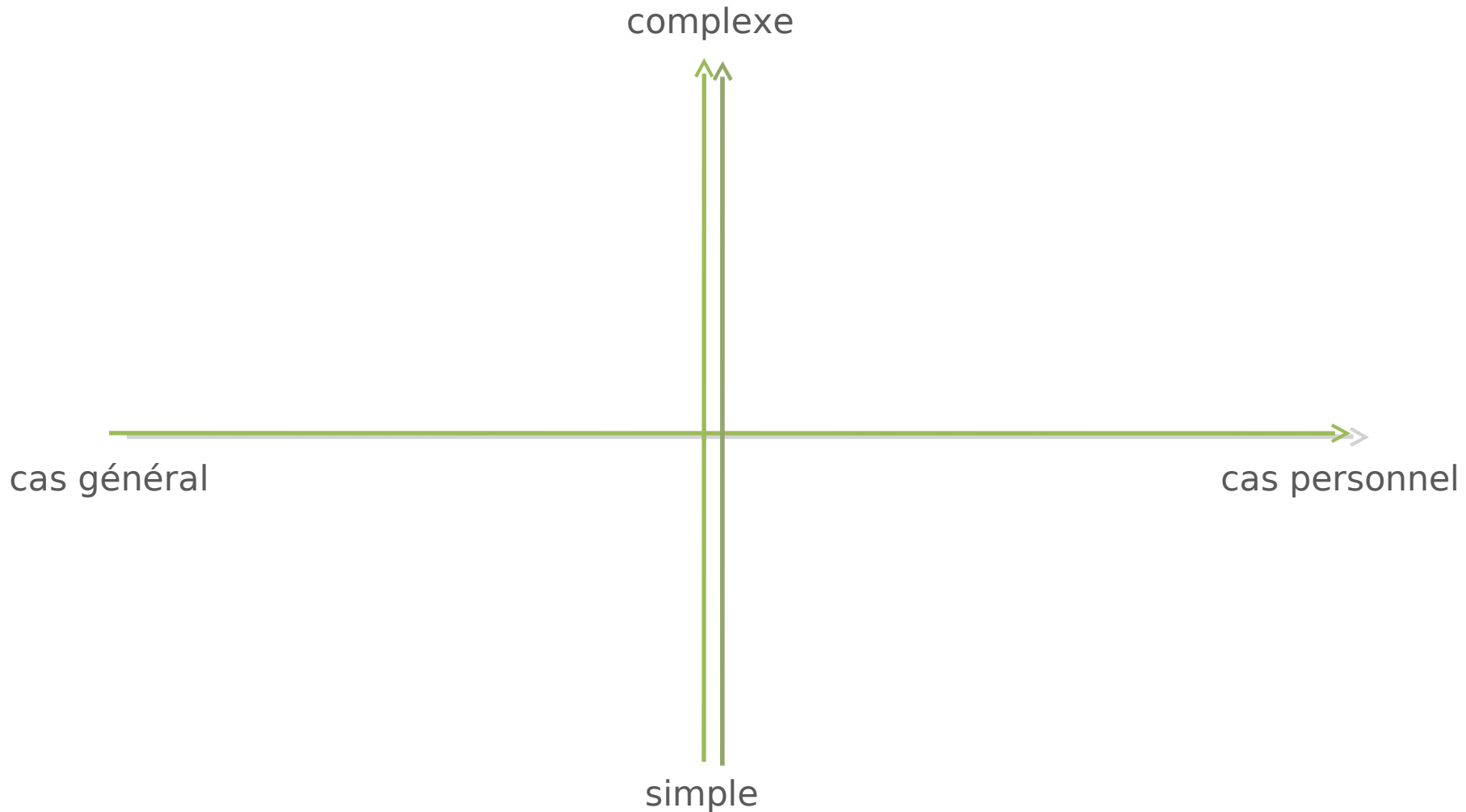
Suivi des sujets mois par mois

- Sur les 125 sujets identifiés, on ne note **pas de dégradation d'un sujet en particulier** au fil des 6 mois étudiés.
- Pas de sujet qui se dégrade continuellement sur les 6 mois étudiés.
- Pas d'urgence particulière sur un sujet.
- Sur le dernier mois (mars 2009), les sujets '**conjoncture économique**' et '**logement social**' émergent en négatif.
- Pour l'instant, ils n'affectent pas les attentes ni l'expérience du site de façon significative.
- Deux sujets à suivre.

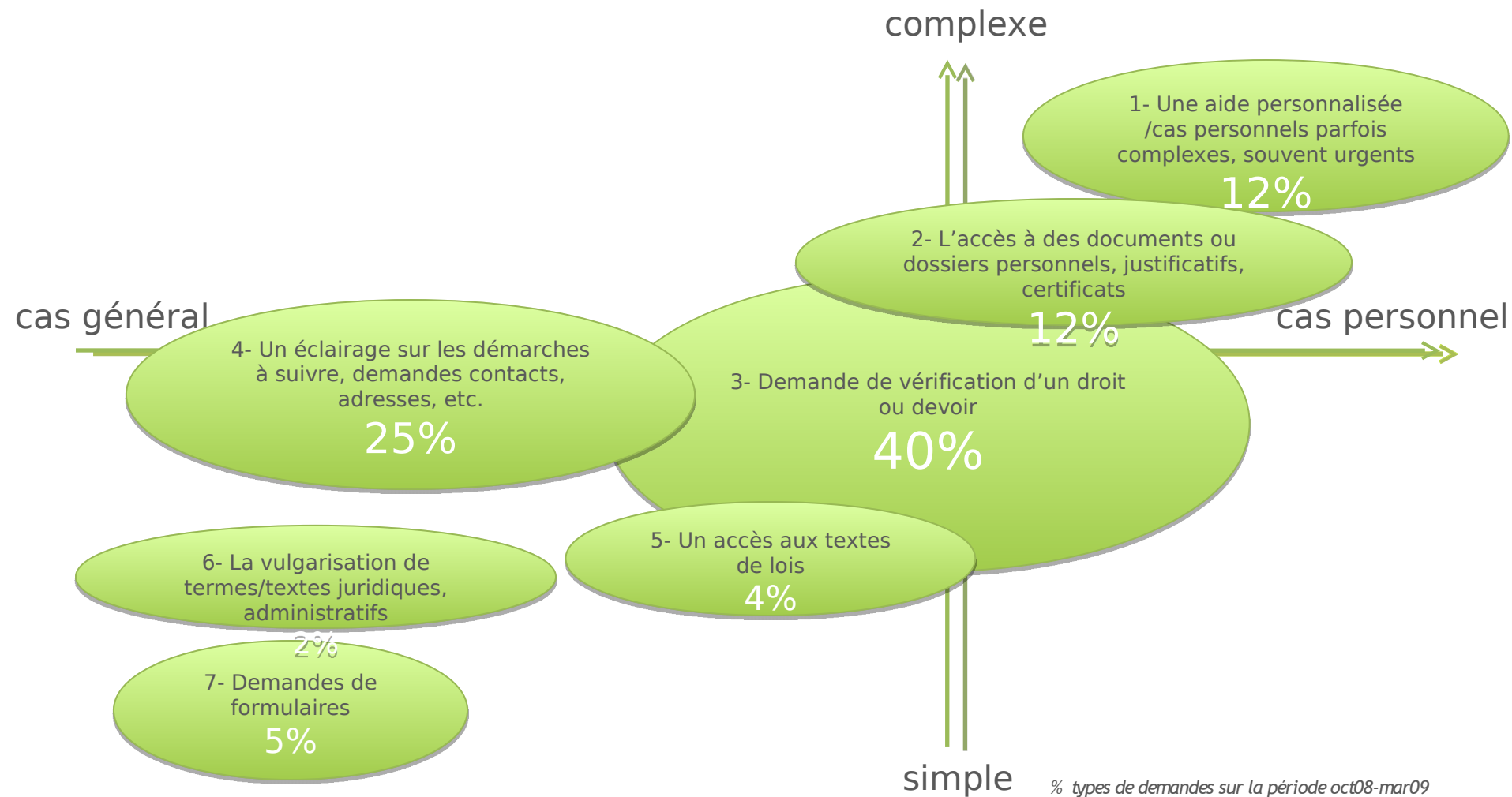
Sommaire

1. Rappel méthodologique - objectifs de l'étude
2. L'état d'esprit des utilisateurs du site service-public.fr
 1. Les attentes clés des citoyens-internautes
 1. Les thèmes et 'événements de vie' récurrents
 2. Perspectives

Des demandes plus ou moins complexes



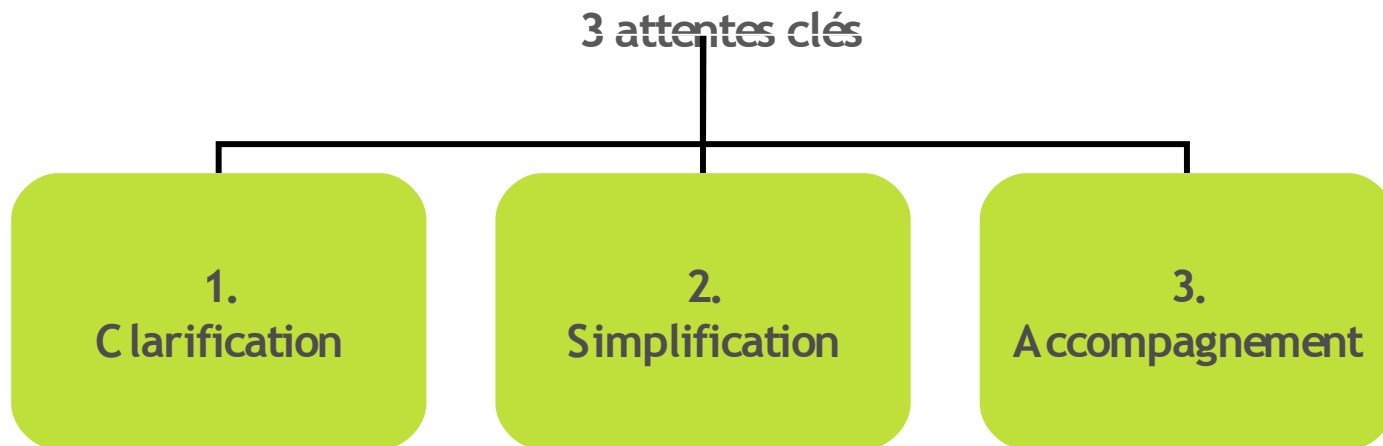
Des demandes plus ou moins complexes



% types de demandes sur la période oct08-mar09

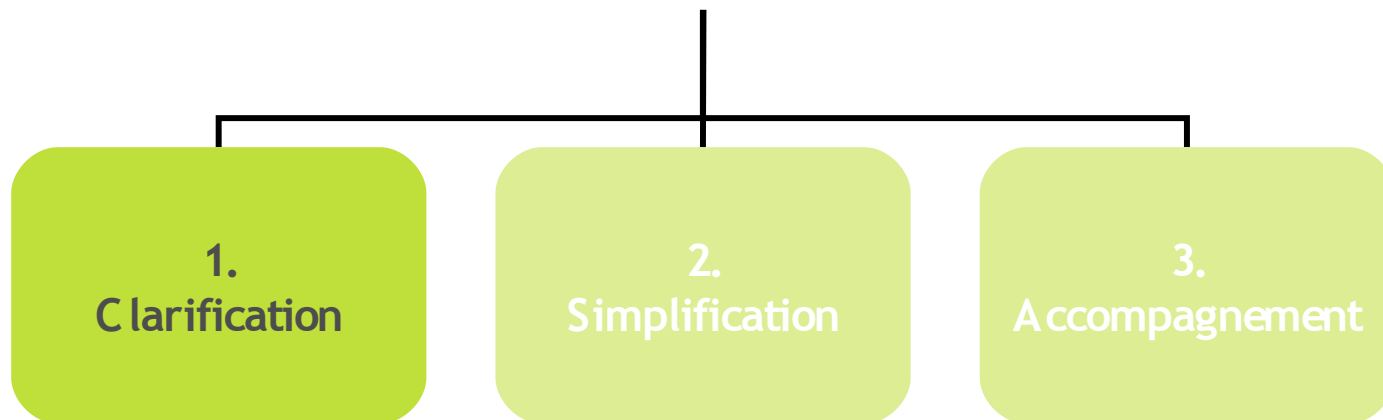
Les attentes clés des citoyens

- Un dénominateur commun à ces demandes plus ou moins complexes :



Les attentes clés des citoyens

3 attentes clés



Les attentes clés des citoyens : Clarification

- Les citoyens qui viennent sur le site service-public.fr ont souvent déjà effectué un parcours (parfois long) de recherches, de demandes, et n'ont **pas de vision claire des solutions**.
- Ils entendent souvent **des 'sons de cloche' différents**, soit de sources officielles, soit de leur entourage, soit des medias, ou de recherches sur internet, etc.
- Ils se sentent parfois **'baladés'** entre différents organismes qui ne tiennent pas le même discours.
- Le rôle attendu du service public est celui de la **'vérité'**, du **point de vue officiel et indiscutable**.
- Les citoyens ont besoin de connaître clairement **'ce que dit la loi'**, afin de prendre des décisions et d'avancer concrètement dans leurs projets, ou dans la résolution de leurs problèmes.

Les attentes clés des citoyens : Clarification

- Les citoyens qui viennent sur le site service-public.fr ont souvent déjà effectué un parcours (parfois long) de recherches, de demandes, et n'ont **pas de vision claire des solutions**.
- Ils entendent souvent **des 'sons de cloche' différents**, soit de sources officielles, soit de leur entourage, soit des medias, ou de recherches sur internet, etc.
- Ils se sentent parfois **'baladés'** entre différents organismes qui ne tiennent pas le même discours.
- Le rôle attendu du service public est celui de la **'vérité'**, du **point de vue officiel et indiscutable**.
- Les citoyens ont besoin de connaître clairement **'ce que dit la loi'**, afin de prendre des décisions et d'avancer concrètement dans leurs projets, ou dans la résolution de leurs problèmes.

Les attentes clés des citoyens : Clarification

- Des citoyens qui se sentent parfois 'baladés' entre les discours de différents organismes
 - *Je suis licencié économique avec moins de deux ans d'ancienneté, mon préavis non effectué est 'il versé aux assédics ou je le conserve? les assédics m'ont donnés deux versions différentes? j'ai même posé la question en recommandé pas de réponse je trouve cela grave. il me reste trois jours pour répondre au CRP ou non pouvez vous me répondre au plus vite?*
- Des citoyens qui entendent des informations dissonantes ou à vérifier
 - *Alors que tout le monde parle de début avril voici ce qu'on trouve actuellement sur internet : <http://www.lesechos.fr/patrimoine/banque/300339627-l-eco-pret-a-taux-zero-s-appliquera-aux-travaux-commences-en-mars.htm>. Est-il possible de savoir réellement où en est ce dossier, ou décret?*
 - *Prime à la casse (...) Mon garagiste me dit que je ne peux pas bénéficier de la prime à la casse car le véhicule doit être assuré sur les 6 derniers mois avant la remise à la casse ! (...) En résumé, puis je bénéficier de la prime à la casse de 1000 € si j'assure mon véhicule juste avant la reprise par le garagiste ou alors dois je attendre 6 mois d'assurance.*
 - *J'avais entendu à "service maximum" que si l'on n'avait pas payé un centime pendant un certain nombre d'années sur des prêts, les organismes ou banques ne pouvaient plus rien faire. Est-ce vrai ? Pendant combien de temps est-on fiché, si on n'a pas remboursé toutes les dettes ou est-on fiché jusqu'au moment où tout est remboursé ?*

Les attentes clés des citoyens : Clarification

- Des citoyens qui entendent des informations dissonantes ou à vérifier
 - *Alors que tout le monde parle de début avril voici ce qu'on trouve actuellement sur internet : <http://www.lesechos.fr/patrimoine/banque/300339627-l-eco-pret-a-taux-zero-s-appliquera-aux-travaux-commences-en-mars.htm>. Est-il possible de savoir réellement où en est ce dossier, ou décret?*
 - *Prime à la casse Auto de 1000 € : je souhaite acheter un véhicule pour bénéficier de la prime écologique et de la prime à la casse. Je possède un véhicule qui a plus de 20 ans et qui a toujours été assuré jusqu'au 01/04/07, depuis cette date je l'ai remis à l'abri mais sans assurance car ce véhicule ne m'étais plus utile. Mon garagiste me dit que je ne peux pas bénéficier de la prime à la casse car le véhicule doit être assuré sur les 6 derniers mois avant la remise à la casse ! Or je viens de consulter la notice d'information sur votre site, et cette notice dit simplement au point 9 que le véhicule " a fait l'objet d'un contrat d'assurance en cours de validité à la date de remise pour destruction" ! En résumé, puis je bénéficier de la prime à la casse de 1000 € si j'assure mon véhicule juste avant la reprise par le garagiste ou alors dois je attendre 6 mois d'assurance.*
 - *j aurai voulu savoir si on paye des impôts si on a fait un dossier de surendettement. car je me suis laissé entendre dire qu' une personne qui était surendetté ne devait pas payer d impôt.*
 - *J'avais entendu à "service maximum" que si l'on n'avait pas payé un centime pendant un certain nombre d'années sur des prêts, les organismes ou banques ne pouvaient plus rien faire. Est-ce vrai ? Pendant combien de temps est-on fiché, si on n'a pas remboursé toutes les dettes ou est-on fiché jusqu'au moment où tout est remboursé ? J'ai entendu dire que certaines dettes étaient effacées au bout d'un certain nombre d'années, au bout de combien de temps ? Et comment peut-il savoir depuis quelle date il est fiché ?*

Les attentes clés des citoyens : Clarification

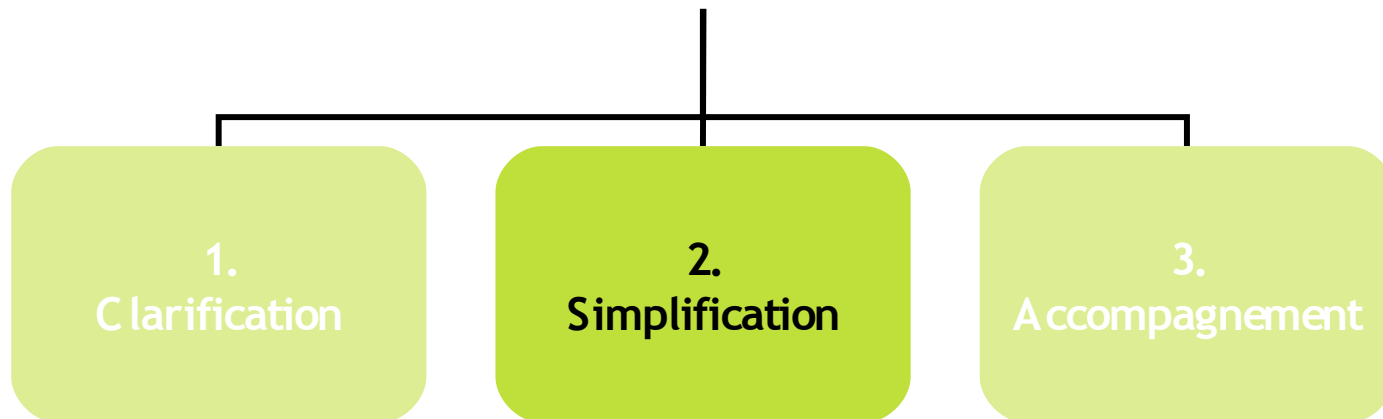
- Face à ce flou, les citoyens les plus informés, les plus autonomes demandent une **confirmation de leurs droits/devoirs**, ou un **accès aux textes de loi**.
- D'autres, moins aguerris, peut-être moins érudits, demandent un **avis juridique** sur une situation personnelle plus précise (avec un besoin d'accompagnement plus grand).

Les attentes clés des citoyens : Clarification

- Finalement, les mêmes demandes, avec un niveau de 'prise en charge' différent.
- C'est l'attente d'un accès simple aux textes de loi qui est exprimée.
 - des textes de loi facilement **accessibles**
 - des textes de loi facilement **compréhensibles**, et **transposables** par les citoyens à leur **situation personnelle**.
- Les citoyens veulent savoir de façon irréfutable :
 - Quels sont mes droits? Quels sont mes devoirs?
 - Quels sont les textes qui en attestent?
- La mise à disposition de ces informations sur les cas concrets les plus récurrents permettra de satisfaire l'attente de clarification.
- On peut imaginer des fiches extrêmement claires sur les thèmes les plus importants et des FAQ très concrètes, sélectionnées parmi les demandes des citoyens.

Les attentes clés des citoyens

3 attentes clés



Les attentes clés des citoyens : Simplification

- Un constat évident : les **démarches** administratives, la connaissance précise des droits des citoyens sont **complexes**.
- Face à cette complexité, c'est une **demande de 'simplification'** qui est clairement exprimée par les citoyens.
- Une demande majeure des utilisateurs du site est **l'aiguillage pour entamer des démarches administratives**.
- Ils attendent parfois simplement d'être éclairés sur **les interlocuteurs à contacter**
 - *je voudrais demander des renseignements pour faire un dossier de surendettement mais je ne sais pas vers qui me tourner. sur internet j'ai lu qu'il fallait passer par la banque de France.*
- Ils attendent d'être **orientés** avec un guide simple et clair.

Les attentes clés des citoyens : Simplification

- Une attente d'aiguillage et d'orientation sur les démarches à suivre
 - *Aide : Je me présente (...) j'habite actuellement en Algérie je suis marié j'ai 3 enfants j'ai consulté les consul Alger et de annaba sont aucune suite. j'aimerais bien faire mes papier et je ne sais par ou commencer. Dirigez moi svp .*
 - *Je n'ai pas reçu mon renouvellement de ma reconnaissance de travailleur handicapé. A qui dois je la demander?*
 - *Demande RMI : Je voudrais savoir ou je dois me rendre pour déposer mon dossier de RMI*
 - *Changement d'Assistante Sociale Comment faire pour changer d'assistante sociale.*

Les attentes clés des citoyens : Simplification

- Une attente d'aiguillage et d'orientation sur les démarches à suivre

État civil

- *comment modifier un acte de décès? suite a une erreur du service administratif de la mairie de la commune ou est décédée ma mère, je me retrouve dans l'obligation de faire modifier l'acte de décès. pouvez vous m'indiquer les démarches a suivre, vu que la mairie me confirme qu'il ne peuvent pas le modifier comme ça.*
- *acte de naissance pour passeport : est-ce-qu'il me faut la preuve de ma nationalité française même si la copie de mon acte de naissance permet d'etablir formellement ma nationalité (...)*
- *Renouvellement d'une carte d'identité Bonjour, Je suis originaire de la Réunion et mon adresse principale est au domicile de ma mère à Saint Denis mais je poursuis actuellement des études en métropole. Où dois-je m'adresser pour faire renouveler ma carte nationale d'identité, sachant que l'ancienne a été égarée (mais avait de toute façon expiré) et que mon passeport expirera avant la fin de mon année scolaire? La prochaine carte d'identité comportera-t-elle l'adresse de mon domicile parental ou mon adresse temporaire en métropole?*
- *Certificat de nationalité française : Bonjour, je suis née au Vietnam en 1943 et j'ai demande a Nantes un extrait d'acte de naissance avec filiation, indiquant que je dois faire renouveler ma carte d'identité nationale et obtenir un certificat de nationalité française. Je présume que le document que Nantes me fournira sera suffisant pour obtenir le certificat de nationalité française au Tribunal d'Instance de Toulon (proche de mon domicile), ou dois-je m'attendre a ce qu'on me demande d'autres documents?*
- *demande carte européenne bonjour je suis surveillant pénitentiaire et j'aimerais avoir ma carte européenne pour mes vacances à l'étranger ...où dois je faire ma demande?*

Les attentes clés des citoyens : Simplification

- Une attente d'aiguillage et d'orientation sur les démarches à suivre

Véhicule

- *J'ai récemment, acheté une voiture en Allemagne et je souhaiterai savoir les démarches administratives à accomplir en France notamment, le certificat d'acquisition.*
- *Suite au décès du titulaire, est-il nécessaire de changer la carte grise afin qu'elle soit au nom de l'épouse, et éventuellement les démarches ?*
- *125 cm³ Détenteur du permis B depuis février 2002, j'aurais voulu savoir s'il fallait que la case A1 de mon permis soit impérativement tamponnée. Si oui, dois-je refaire mon permis ? Et quelles sont les pièces à fournir ? Je voulais également savoir s'il était indispensable de passer la formation concernant la conduite d'un véhicule 125 cm³ récemment instaurée.*
- *Installation à l'étranger, en Italie, et changement d'immatriculation du véhicule : Suite à l'installation à l'étranger, en Italie, et au changement d'immatriculation d'une voiture à l'origine immatriculée en France, quelles sont les démarches à réaliser auprès de l'administration française pour signaler ce changement d'immatriculation ?*
- *Permis de conduire Bonjour, J'ai 2 questions à vous poser concernant la situation suivante. Je suis française et les 4 dernières années je les ai passés en Suisse. J'ai dû échanger mon permis de conduire Français en Suisse. Aujourd'hui, je suis de retour à Paris. Dois-je encore changer mon permis de conduire ? Car sur le permis suisse figure le nr de permis français... Ma 2ème question concerne mon ami qui lui est de nationalité Suisse. Il vient de s'installer à Paris avec moi. Doit-il échanger son permis de conduire suisse contre un français ? Car j'ai lu sur un de vos sites officiels MFE.org qu'il n'était pas nécessaire de procéder à un échange de permis pour les pays européens. Pour la Suisse aussi ???*

Les attentes clés des citoyens : Simplification

- Une attente d'aiguillage et d'orientation sur les démarches à suivre

Handicapés

- *Je n'ai pas reçu mon renouvellement de ma reconnaissance de travailleur handicapé. A qui dois je la demander?*

Fonction publique

- *je suis ouvrier d'état à la défense, je voudrais avoir l'adresse pour faire ma demande i d v (du gestionnaire du personnel civil de la défense)*

Etrangers en France

- *attestation d'hébergement pour 1 an pour étudiante : une étudiante Mauricienne a réservé une chambre en location pour un an dans un appartement dont je suis propriétaire. Que doit comporter l'attestation d'hébergement que je dois lui fournir ? Existe t'il un imprimé type ou dois-je la rédiger sur papier libre ? Quelles sont les éventuelles pièces à fournir par moi et par cette étudiante ? Enfin, est il possible de faire certifier cette attestation par courrier ?*

Les attentes clés des citoyens : Simplification

- Une attente d'aiguillage et d'orientation sur les démarches à suivre

Affaires familiales

- *action en contestation de filiation : Bonjour, j'aurais voulu savoir quels peuvent être les recours d'un homme, persuadé d'être le père d'un enfant, mais qui n'a pas pu le reconnaître, car la mère est partie sans laisser aucune adresse ... il se trouve que cet enfant a été reconnu par le nouveau compagnon de la mère. mais le père biologique vient de retrouver la mère et l'enfant. l'enfant a 1an. que peut il faire?*
- *Recherche généalogique : Bonjour, j'effectue des recherches sur mes aïeux maternels. (...) Que puis-je entreprendre comme démarche pour trouver les réponses ?*
- *je voudrais accéder à des archives concernant un procès qui s'est déroulé en 1989 et 1990 en la personne de xx (ma mère) décédée suite au coup de son compagnon (mon père) je voudrais savoir qu'elle démarche effectuer pour avoir accès au dossier à qui dois-je m'adresser merci de me répondre cela est très important pour moi.*

Divers

- *Information dépôt dossier médaille : Bonjour, J'ai préparé un dossier de demande de Chevalier de l'Ordre national du Mérite pour actions militaires en tant que civil en Algérie 1957-1962. Voudriez-vous m'indiquer où dois-je déposer mon dossier. Je suis ancien combattant.*

Les attentes clés des citoyens : Simplification

Simplification

- Quelles sont les démarches à réaliser?
- Quels sont les interlocuteurs?

Les attentes clés des citoyens : Simplification

- Les citoyens expriment de façon directe ou indirecte **la complexité du vocabulaire** administratif / juridique.
- L'attente de simplification, dans un premier temps par la vulgarisation du langage, est exprimée.
- La **mise à disposition d'un glossaire** est un outil qui permettrait de satisfaire cette attente :
 - *Qu'est ce que le gage d'un véhicule? comment puis-je avoir des détails sur le gage de celui-ci? .*
 - *Prime d'intéressement et prime sur les bénéfices : Je souhaiterai savoir si pourriez-vous m'informer de la différence entre les deux primes et aussi savoir si on les réclamer auprès de l'employeur ? Si oui pouvez-vous me renseigner sur les modalités ? Pouvez-vous me donner l'article de la loi ?*
 - *Terminologie des termes pour impôts sur revenu : je mélange quelque peu revenu imposable c'est le total brut de mes revenus? ou le total de mes revenus après déduction des 10% pour frais (si je suis assujetti au forfait) en clair différence entre brut - net – imposable.*

Les attentes clés des citoyens : Simplification

Simplification

- Quelles sont les démarches à réaliser?
- Quels sont les interlocuteurs?
- Glossaire

Les attentes clés des citoyens : Simplification

- L'accès à la retraite reste un sujet extrêmement complexe, avec le besoin de détenir des documents / informations anciens (début de carrière), souvent égarés, avec des employeurs parfois disparus.
- C'est un sujet à part entière sur lequel les attentes de simplification sont énormes.
 - Quelles démarches pour faire valoir mes droits?
 - Toutes mes expériences professionnelles sont-elles prises en compte?
 - Toutes mes expériences professionnelles peuvent-elles prises en compte?
A partir de quel âge?
 - Combien de trimestres dois-je cotiser?
 - La question privé/public
 - Système de décote?
 - Comment justifier de mes 'trimestres' si je n'en ai aucune trace (travail ancien, pas de justificatif de l'employeur)
- Pension de réversion : démarche? qui y a droit?

Les attentes clés des citoyens : Simplification

- La retraite

- *Quelles démarches auprès des mairies ? J'ai effectué des heures déclarées d'études surveillées et des heures de surveillance de cantine de 1969 à 2005 et j'aurai 60 ans l'an prochain. Quelles démarches dois-je entreprendre pour faire valoir mes droits à la retraite ?*
- *Validation des services non titulaires Bonjour, dans le cadre de la validation de mes services non titulaires au sein du CHR METZ THIONVILLE en tant qu'infirmier, je vous serai reconnaissant de me faire savoir si les années effectuées au sein de l'EDUCATION NATIONALE en tant que surveillant d'externat peuvent être prises en compte auprès de mon employeur actuel?*
- *Nombre d'années : J'aimerais savoir combien de trimestres dois je cotiser pour faire valoir mes droits a la retraite. De plus ayant travaillé dans le privé comment cela se passe t il?*
- *202 trimestres et 3 de décote : je travail depuis l'âge de 14 ans dans le privé. après 13 ans de privé, je rentre comme pompier professionnel, ceci pendant 38 ans, 2 mois et 23 jours (décompte effectué par mon employeur en date du 07/10/2008) ma retraite du service publique s'élève à 73,5576 mon décompte total de trimestres tout travail confondu s'élève à 202 trimestres et 15 jours est-il normal d'avoir une décote? je vous précise que je touche ma retraite du privé depuis novembre 2007 étant considéré comme travailleur longue durée.*

Les attentes clés des citoyens : Simplification

- La retraite

- *J'ai eu mes 60 ans en mai 2008, je suis toujours en activité mais prépare mon dossier retraite pour le début d'année 2009. J'ai commencé à travailler à l'âge de 14 ans et suis surprise d'apprendre par la CGSS que les 2 premières années ne comptent pas, l'âge légal étant 16 ans ! pouvez-vous m'informer sur ce point?*
- *A chiffre d'affaire égal le montant de ma future retraite sera t-il identique avec le statut d'Auto-entrepreneur par rapport à mes cotisations actuelles? En passant à 12% de prélèvement sur mon CA le montant de mes cotisations sera en diminution. En résumé le montant de ma retraite future est-il affecté par ce NOUVEAU TAUX ou restera t-il identique à chiffre d'affaire égal?*
- *retraite de réversion : ma mère est décédée, elle était mère célibataire, je suis donc orphelin - est-il possible de bénéficier d'une retraite de réversion? les recherches entreprises n'évoquent en qualité de bénéficiaires que les conjoints.... dans le cas d'espèce il n'y en a pas, je suis donc le seul héritier.*
- *années de début et de fin d'activité du régime général : Pour remplir ma demande de pension de réversion suite au décès de mon ex-mari (...) On me demande les dates de début et de fin de ses activités*
- *renseignement dossiers retraite : j'ai fait une demande d'attestation départ anticipé a la retraite, dans le courant janvier et je n'ai toujours aucune réponse. je voudrais savoir ou en est mon dossier. j'ai fournis le formulaire complété et signé les bulletins de salaires 2008, formulaire relevé de compte retraite complété et signé ma carte d'identité.*

Les attentes clés des citoyens : Simplification

Simplification

- Quelles sont les démarches à réaliser?
- Quels sont les interlocuteurs?
- Glossaire
- Connaissance et transparence des droits à la retraite

Les attentes clés des citoyens : Simplification

- La réduction de la paperasserie
- Avec la prise en compte de la réalité de la situation des citoyens (âge, niveau d'érudition, etc.)
- Le cas du Chèque Emploi Service
 - *Mes employeurs sont pour la plupart des personnes âgées, voir très âgées (plus de 80 ans), dont certaines sont handicapées. (...) Ce refus des Assedic, même s'il est conforme à la réglementation, est particulièrement injuste et dénote de la méconnaissance de la réalité des emplois de services auprès des particuliers. En effet, eu égard à leur âge et à leur ignorance des obligations administratives, beaucoup de mes employeurs sont incapables de remplir cette attestation Assedic.*

Les attentes clés des citoyens : Simplification

Simplification

- Quelles sont les démarches à réaliser?
- Quels sont les interlocuteurs?
- Glossaire
- Connaissance et transparence des droits à la retraite
- Moins de 'paperasserie'.

Les attentes clés des citoyens : Simplification

Simplification

- Quelles sont les démarches à réaliser?
- Quels sont les interlocuteurs?
- Glossaire
- Connaissance et transparence des droits à la retraite
- Moins de 'paperasserie'.



Facilitation

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

- Dans leurs rapports aux entreprises, les consommateurs sont déjà un stade plus loin, avec une attente non pas de 'simplification', mais de 'facilitation'.
- Il ne s'agit pas de simplifier des situations complexes, mais d'apporter une réelle **valeur ajoutée** en **facilitant l'expérience** de la marque.
- Les entreprises qui savent créer l' 'enchantement client' sont celles qui jouent un rôle actif de 'facilitateur'.
- Certains témoignages de service-public.fr vont déjà dans le sens de cette demande, avec une attente d'outils, d'informations, facilitateurs.
 - un cran plus loin dans la simplification :
 - Quelles sont les démarches à effectuer mais aussi
 - Quels sont les délais
 - Quels sont les coûts

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

- Les délais

- *Ajout d'un nom d'usage (celui de ma mère) : Mes parents ayant divorcés lorsque j'avais 4 ans, ma mère m'a élevé avec l'aide de mes grands-parents maternels. J'ai toujours souhaité avoir le moins de liens possibles avec mon père. (...) Je souhaiterais porter le nom de ma mère ("Z") pour la vie quotidienne le plus tôt possible. Que dois-je faire? Prendre le double nom de famille ("Y-Z")? Garder mon nom de famille actuel ("Y") et prendre le nom de ma mère en nom d'usage ("Z")? Y'a t'il une autres solution? Quelles sont les formalités à remplir? Quel délai faut-il?*

- Le coût éventuel

- *reprendre son nom de naissance Bonsoir, je suis mariée depuis plus de 24 ans, non divorcée, je porte le nom de mon mari, pourtant je ne me reconnais pas dans ce nom, je souhaiterais reprendre mon nom de naissance ou voir apparaître en accolant au sien mon nom, j'ai regret à l'époque d'avoir abandonner mon de vie... le nom de mon père ! mon patrimoine. je voudrais savoir **quelles sont les démarches à effectuer pour cela**, **quel cout approximatif** (bien sûr, je n'ai pas trop d'argent non plus).*

- Cette information, accessible de façon simple et claire est un véritable outil 'facilitateur' : l' « ABC des démarches », qui doit couvrir le plus d'expériences possibles.

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

- Cette information, accessible de façon simple et claire est un véritable outil 'facilitateur'
- Un « ABC des démarches », qui doit couvrir le plus d'expériences possibles.

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

- On relève d'autres demandes très concrètes de 'facilitation' des démarches administratives :
 - Le **téléchargement de formulaires** à partir du site service-public.fr / ou l'envoi par courrier
 - La **mise à disposition de lettres types** / modèles de statuts
 - Un **traitement particulier pour les personnes handicapées** est suggéré en filigrane, notamment pour leur éviter d'avoir à se déplacer :
 - envoi de formulaires et de documents,
 - **rappel** de ces personnes

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

- La facilitation : **services en ligne**
- Pistes des internautes
 - Consultation des résultats du permis de conduire
 - Notification de changement d'adresse auprès de la Préfecture / Mairie
 - Accès à des documents personnels (état-civil, etc.)
 - *j'aimerais connaître le **résultat d'examen du permis de conduire** de ma fille xxx qui a passé son permis a st malo le 09102008 .*
 - *Je souhaiterais notifier mon changement d'adresse auprès de la Sous-Préfecture et du Trésor Public car je viens de recevoir 3 oppositions administratives pour des amendes dont je n'ai jamais reçu l'avis original pour la simple raison que j'ai déménagé deux fois entre temps. Ce **serait tellement bien de pouvoir prévenir via Internet la Préfecture** pour qu'ils puissent faire les changements d'adresse nécessaires sur la carte grise. Ce serait un **gain de temps considérable** et des **économies pour nous tous, les automobilistes.***
 - *J'ai besoin d'une **copie intégrale de mon extrait de naissance** pour établir un passeport. je suis née en Allemagne en 1955 de parents français. Merci de me communiquer où je dois m'adresser, **est-il possible d'en obtenir un par internet?***

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

- Un **traitement particulier pour les personnes handicapées** est suggéré en filigrane, notamment pour leur éviter d'avoir à se déplacer :
 - envoi de formulaires et de documents,
 - rappel de ces personnes
 - *je suis atteinte d'un cancer depuis + de 2 ans et je souhaite faire une demande de carte d'invalidité. Pour ce faire merci de m'envoyer TOUS les documents à remplir dont N° 12689*01 et 12692*01.*
 - *Vous pouvez me joindre pour plus d'informations au xxxxx En vous remerciant de votre réponse rapide.*

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

- Des **services en ligne** (pistes identifiées à partir des témoignages / faisabilité à vérifier)
 - Consultation des résultats du permis de conduire
 - Notification de changement d'adresse auprès de la Préfecture / Mairie
 - Accès à des documents personnels (état-civil, etc.)
- Le **cas des Français expatriés** est à prendre en compte. Ils ont souvent de nombreux obstacles à franchir dont certains sont faciles à lever.
- Les **numéros de téléphone à 4 chiffres** qui ne fonctionnent pas de l'étranger sont une réelle source de frustration.
 - Améliorer la visibilité des numéros équivalents à composer hors métropole.

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

→ Améliorer la visibilité des numéros équivalents à composer hors métropole.

- *Résidant à l'étranger, il m'est impossible de contacter nombre de services qui sont aujourd'hui joignables uniquement sur des numéros spéciaux à 4 chiffres. Une parade existe-t-elle ?*
- *Quelle belle invention que ces centres d'appels 3646 très faciles à joindre mais souvent plus difficiles pour y obtenir un correspondant. le bugg est qu'ils ne sont pas joignables depuis l'étranger. Idem pour tous les numéros surtaxés ou non en 08xxxxxx Après moult coups de téléphone depuis l'étranger au ministère de la sante , a la caisse nationale avec un certain nombre de renvois et de ping pong la réponse est toujours celle ci. Le numéro 0811703646 a été créé a cet effet. CELA NE FONCTIONNE PAS TOUT AU MOINS HORS EUROPE. Il m'a été signalé que ma caisse me réclame un trop perçu avec un ultimatum pour paiement au premier Octobre. je veux bien payer mais j'ai besoin de précisions et de finaliser un mode de paiement. Votre solution ??*

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

- Il y a une attente encore plus marquée des Français de l'étranger pour accéder en ligne (ou par courrier) à certains formulaires / dossiers de demande, etc.
 - *Obtention formulaire cerfa13364*01 retraite de reversion num retr conjoint dcd (...), veuve depuis le 27 aout dernier , vos services m'envoient a l'Ambassade de France au Paraguay qui ne possede pas de formulaire adequat je suis de ce fait sans ressources depuis 3 mois et j en appelle a votre aide.*
 - *Je suis francaise résidente en Irlande et attend un bébé pour la mi-novembre. J'ai prévu de rentrer en France quelques mois apres sa naissance. Je souhaiterais, si c'est possible, obtenir un carnet de santé francais pour pouvoir inscrire, des sa naissance, toutes les informations afin que le suivi soit plus facile quand je rentre en France. Mon medecin parle francais et n'aura aucun probleme pour le remplir. Est-ce possible et comment puis-je faire pour me procurer un carnet de santé francais?*

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

- Il y a une attente de **facilitation de la correspondance** avec l'administration (exprimée aussi par des Français de métropole), avec notamment la possibilité de correspondre via email.
- Autres pistes de facilitation :
 - **Durée de validité des documents officiels** plus longue?
 - **Accès aux archives** personnelles d'état civil
 - **Moteur de recherche** pour déterminer l'**accès** ou non à **certaines aides ou primes** en fonction de critères personnels (nationalité, situation familiale, revenus, etc.)
 - CESU : mise à disposition par le CESU d'une
 - *'feuille jaune récapitulative' des heures travaillées et des multiples employeurs en fin de mois*

Les attentes clés des citoyens : Facilitation

- Il y a une attente de **facilitation de la correspondance** avec l'administration, avec notamment la possibilité de correspondre via email :
 - *je suis en retraite depuis le 01 octobre 2008 et bien que l'on me dise que mon dossier est complet je n'ai tjrs pas reçu de paiement de ma retraite . Mon relevé de carrière n est pas non plus mis a jour et j attends ma notification de retraite pour la faire parvenir aux caisses d assurance complémentaires afin qu'eux puissent également me payer. Vivant au Canada , je n'ai pas d autre moyen de communiquer que par internet ou courrier postal. Merci de bien vouloir m indiquer la demarche a suivre pour faire avancer ce dossier ?*

Les attentes clés des citoyens : Simplification

Simplification

- Quelles sont les démarches à réaliser?
- Quels sont les interlocuteurs?
- Connaissance et transparence des droits à la retraite
- Moins de 'paperasserie'.

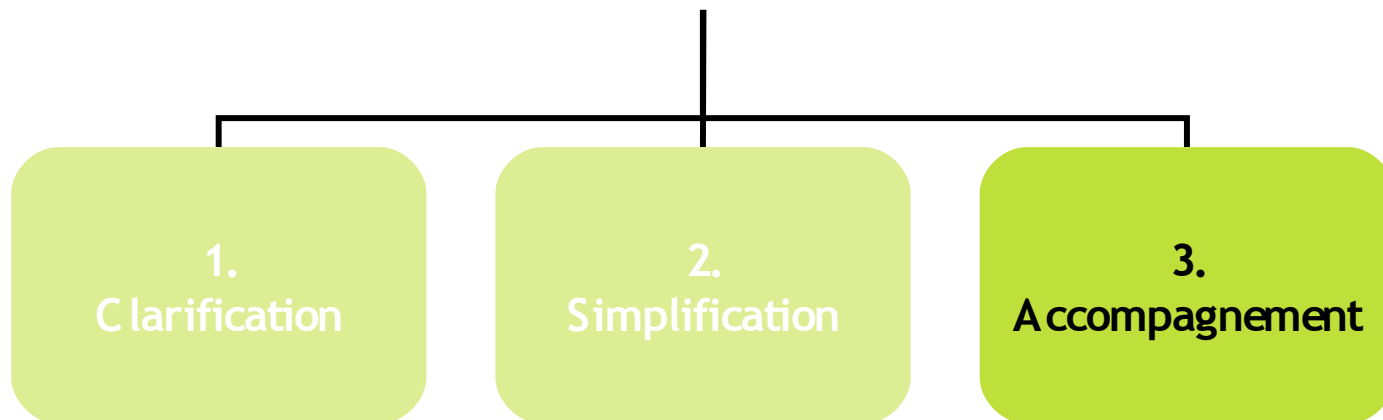


Facilitation

- ABC des démarches : démarches, délais et coûts
- Mise à disposition des formulaires en téléchargement sur le site service-public.fr / courrier
- Mise à disposition de lettres types, modèles de statuts
- Traitement particulier des handicapés
- Les Français de l'étranger
- Autres pistes

Les attentes clés des citoyens

3 attentes clés



Les attentes clés des citoyens : Accompagnement

- Dans les cas les plus personnels et complexes, l'**attente d'accompagnement** est clairement exprimée.
- L' 'administration française' (via le 3939 et le site service-public.fr) est souvent perçue comme un **ultime recours**, face à une impuissance à régler soi-même les problèmes.
- Donc, dans des situations parfois **difficiles** et souvent **urgentes** (ex. confrontés à des huissiers, face à des retards de paiement ou suspensions d'aides, retraites, etc.).
- On a affaire à des citoyens en situation de **fragilité psychologique**, parfois en réelle situation de détresse, qui cherchent à se sortir de cas délicats et angoissants (souvent financiers, familiaux)
 - *'je suis chômeur, en attente d'indemnisations ASSEDIC, je touche 196 euros de RMI.. ma compagne touche les congés parentaux, mais avec les difficultés, nous n'arrivons pas à suivre'*

Les attentes clés des citoyens : Accompagnement

- L'aide aux personnes qui entrent **en situation de surendettement** ou qui cherchent à en sortir est une demande importante :
 - quelles solutions, quelles démarches face à des dettes trop importantes?
 - comment retrouver ensuite une situation normale : obtenir un chéquier, un crédit immobilier, etc.
- La **conjoncture économique** est une circonstance aggravante.
- Des **situations familiales inextricables** sont souvent à l'origine de cette attente d'accompagnement, avec des personnes sans recul sur leur cas, qui ne peuvent régler elles-mêmes leurs problèmes.
- La **confiance** en la résolution des problèmes est importante.
L'attente est donc forte.

Les attentes clés des citoyens : Accompagnement

- L'administration française comme un ultime recours, après des tentatives de résolution auprès de diverses organismes
 - *Amendes passer de 90 à 430 euros : voila ma mère suite a de gros soucis financier et décès de mon pere n'a pas penser a payer et n'a pu régler une amende de 90 euros. la elle vient de recevoir un courrier de mise en demeure et payement de la somme de 430 euros. elle n'a pas une tel somme Comment t'on faire pour trouver un accord amiable pour ne payer que les 90 euros de départ. problème urgent. car dettes et frais.*
 - *j ai reçu une lettre de mon bailleur social eure habitat qui va m assigne au tribunal pour une dette de loyer de 2500 euros j ai été voir mon assistante social mais elle veut rien savoir. Comment faire?*
 - *J'ai un souci avec une société de crédit je n'arrive pas a m'arranger avec eux afin d avoir des délais de paiement car actuellement en difficulté financière . Je voudrais savoir si en tant que particulier je peut faire appel a un huissier afin de trouver une solution a l'amiable avec mon créancier.*

Les attentes clés des citoyens : Accompagnement

- Des citoyens parfois en situation de détresse
 - *harcèlement par huissiers suite à créances J'ai des dettes et j'ai fini par faire une déclaration de surendettement. Une SCP d'huissiers a été saisie par plusieurs de mes créanciers. (...) C'est saisie sur saisie, compte bloqué... Je n'ai plus du tout accès à mon compte. Je suis à sec. Je suis nourrie par mes proches, même pour payer le bus. Par ailleurs, chaque saisie de compte me coûte 65 € et mon compte est à découvert. Cette SCP m'enfoncé chaque jour un peu plus et je n'en peux plus. Les frais de procédure ont été le double d'une dette pour laquelle la SCP a saisi mon compte. Je passe les détails sur leur façon de me parler ou de me traiter. QUE PUIS JE FAIRE contre cet acharnement?*
 - *j'ai reçu une lettre de mon bailleur social eure habitat qui va m'assigne au tribunal pour une dette de loyer de 2500 euros j'ai été voir mon assistante social mais elle veut rien savoir. Comment faire? j'ai 2 enfants en bas âge et je touche le smic. Ma conjointe ne touche rien on veut s'en sortir on veut faire le fsl mais l'assistante sociale s'en fout. Ces dettes je l'ai contracter après 4 mois d'arrêt de travail et la j'ai une facture edf de 1200 euros à payer. comment faire? c'est eure habitat de val de reuil (27) aidez moi j'en peux plus a cause de ça je fait des crises de tétanie donc sous anxiolytique.*
 - *je touche l'aah depuis 1 an pour dépression, et je me suis endetté de 2500€ et j'aurais besoin d'un petit prêt de 5000€ sur 2 ans pour rebondir; repasser mon permis et refaire des projets de création d'entreprise. comment doit-je m'y prendre?*

Les attentes clés des citoyens : Accompagnement

- L'aide aux personnes qui entrent en situation de surendettement ou qui cherchent à en sortir est une demande importante :
 - *je voulais ouvrir un compte à mon agence, et ils m'ont dit que j'ai été fiché par ma banque bnp en 2006, alors que j'avais réglé mes dettes et aujourd'hui je ne peux plus ouvrir de compte. Comment faire?*
 - *ayant eu plusieurs amendes dont je ne me souviens pas du montant je voulais savoir comment faire pour m'acquitter de ma dette en plusieurs mensualités?*
 - *j'aimerais savoir s'il est possible de rembourser en anticipé un surendettement en banque de france .*
 - *En avril j'aurai soldé mes crédits et ainsi soldé mon surendettement. Comment puis je retrouver une vie normale, notamment pour l'obtention d'un chéquier, l'obtention d'un crédit immobilier*

Les attentes clés des citoyens : Accompagnement

- L'aide aux personnes qui entrent en situation de surendettement ou qui cherchent à en sortir est une demande importante :
 - *Mon dossier de surendettement n'a pu être accepté à la Banque de France au vu du refus d'un des créanciers. Je vais donc devoir passer devant un juge au TGI. quelles seront les pièces à fournir exactement? Est-ce les mêmes documents qu'à la Banque de France? je précise que je vis en concubinage.*
 - *Je souhaite ouvrir un compte étant interdit bancaire. Je voulais savoir si je pouvais venir à la banque de France directement pour que l'on me fournisse un document pour l'ouverture d'un compte dans une autre banque.*

Les attentes clés des citoyens : Accompagnement

- Les situations familiales complexes sont souvent à l'origine de cette attente d'accompagnement
 - (...) *Ma mère (...) est folle, ne se préoccupe pas de ses enfants, j'ai fait une tentative de suicide en 2004 (dont elle est largement responsable), elle ne se remet pas en question et continue à nous faire du mal tout en étant plus là. Mon frère est à l'âge de l'adolescence et il est perturbé par tout ce qui se passe. J'aimerais savoir que faire légalement?*

Sommaire

1. Rappel méthodologique - objectifs de l'étude
2. L'état d'esprit des utilisateurs du site service-public.fr
3. Les attentes clés des citoyens-internautes
 1. Les thèmes et 'événements de vie' récurrents
 1. Perspectives

Les thèmes récurrents

- Quelles sont les thèmes / les 'événements de vie'
 - les plus récurrents
 - qui réclament le plus de clarification/simplification/accompagnement
- Nécessité de les **recenser** de la façon la plus exhaustive possible et de combler les 'vides' d'information.
- La clé d'entrée doit être celle de **l'expérience du citoyen** et doit être suffisamment large et précise pour que chacun ait le plus de chances possibles d'y trouver son cas de figure. C'est le premier facteur de simplification.
- Nécessité de **coller à la réalité des français** : ces événements devront être **enrichis et affinés** au fil des mois, nourris des nouvelles demandes / nouveaux témoignages / de l'évolution des demandes (cf. facteur 'conjuncture économique').
- Capacité à alerter en cas de variation importante/anormale

Les thèmes récurrents

1. Le Top 10 des situations, critère quantitatif pur (occurrence)

Situation	% demandes
1 Je suis un étranger en France (visas, titres de séjour, séjour et travail, nationalité fr., etc.)	7,6%
2 Diverses demandes concernant ma vie professionnelle	7,4%
3 J'ai besoin de documents administratifs personnels (état-civil, casier judiciaire, ...)	5,9%
4 Renseignements / Demandes sur les aides financières (bourses, allocations, aides...)	5,3%
5 Moi et mon véhicule - autres (immatriculation, carte grise, contraventions, etc.)	4,9%
6 Je suis fonctionnaire	2,8%
7 Renseignements sur les impôts	2,6%
8 Moi et la Sécurité Sociale (de quel centre je dépends, comment les contacter etc.)	2,2%
9 Je suis handicapé	2,1%
10 Gestion de mon bien immobilier (travaux, constructions, aménagements, SCI...)	2,0%

% situations sur l'ensemble des 3000 demandes sur la période oct08-mar09

Les thèmes récurrents

1. Le Top 20 des situations, critère quantitatif pur (occurrence)

Situation	% demandes
1 Je suis un étranger en France (visas, titres de séjour, séjour et travail, nationalité française, etc.)	7,6%
2 Diverses demandes concernant ma vie professionnelle	7,4%
3 J'ai besoin de documents administratifs personnels (état-civil, casier judiciaire, ...)	5,9%
4 Renseignements / Demandes sur les aides financières (bourses, allocations, aides...)	5,3%
5 Moi et mon véhicule (immatriculation, carte grise, contraventions, etc.)	4,9%
6 Je suis fonctionnaire	2,8%
7 Renseignements sur les impôts	2,6%
8 Moi et la Sécurité Sociale (de quel centre je dépends, comment les contacter etc.)	2,2%
9 Je suis handicapé	2,1%
10 Gestion de mon bien immobilier (travaux, constructions, aménagements, SCI...)	2,0%
11 Carte Vitale	2,0%
12 Location / bail (Droits des locataires, cautions, loyers, durée du bail, préavis, états des lieux...)	2,0%
13 Je vis une situation personnelle difficile (dépression, maladie grave...)	1,7%
14 Je suis dans une procédure judiciaire	1,7%
15 Extrait d'acte de naissance / Livrets de famille	1,5%
16 Je pars en voyage à l'étranger	1,5%
17 Je vends ou j'achète un véhicule d'occasion	1,4%
18 Vie étudiante (aides, parcours, stages, droits, infos)	1,3%
19 Litige / pb avec un commerçant / une entreprise privée	1,3%
20 Je suis en situation de précarité (RMI, surendettement, ...)	1,3%

% situations sur l'ensemble des 3000 demandes sur la période oct08-mar09

Les thèmes réclamant le plus de clarification/simplification/accompagnement

2. **Le Top 10 des sujets**, critère quantitatif/qualitatif (prise en compte de l'occurrence ET de l'implication des citoyens dans le sujet abordé)

Sujet

- 1 Emploi
- 2 Enfants / famille
- 3 Couple
- 4 Divers docs/ justifs
- 5 Véhicule
- 6 Bail / location
- 7 Contrats de travail
- 8 Aides Sociales
- 9 Personnes
étrangères
- 10 Santé

Poids : Mesure du poids des sujets (occurrence/implication) sur la période oct08-mar09

Les thèmes réclamant le plus de clarification/simplification/accompagnement

2. Le Top 20 des sujets, critère quantitatif/qualitatif (prise en compte de l'occurrence ET de l'implication des citoyens dans le sujet abordé)

	Sujet	Poids
1	Emploi	5,4
2	Enfants / famille	5,3
3	Couple	3,6
4	Divers docs/ justifs	3,5
5	Véhicule	2,2
6	Bail / location	2,0
7	Contrats de travail	2,0
8	Aides Sociales	2,0
9	Personnes étrangères	1,9
10	Santé	1,6
11	Territoire français	1,3
12	Salaire / Revenu	1,3
13	Droit des étrangers	1,3
14	Impôts	1,2
15	Sécurité sociale	1,2
16	Congés	1,1
17	Allocations Retraite	1,1
18	Passeport / visa	1,0
19	Formation	1,0
20	Primes	1,0

Poids : Mesure du poids des sujets (occurrence/implication) sur la période oct08-mar09

Les thèmes émergents

3. L'identification des **signaux faibles** des situations nécessitant plus d'accompagnement (sujets fortement sous-jacents, sujets anxiogènes, publics cibles plus faibles, situations plus complexes, etc.).

Les sujets à très forte implication/très forte attente, mais non pris en compte de façon spécifique dans les 2 premières listes / sujets

Situation
prospectifs :

Le surendettement

Retraite : A quoi ai-je droit ? Comment retracer ma carrière ? Quand puis-je la prendre ? etc.

Je suis Français expatrié

J'ai perdu mes papiers

Un changement dans ma carrière (mutation, mi-temps, etc.)

Mes allocations familiales

J'habite un DOM-TOM

Je suis ancien combattant

J'ai un décès dans ma famille

Je veux changer de nom de famille

Je déménage

Sommaire

1. Rappel méthodologique - objectifs de l'étude
2. L'état d'esprit des utilisateurs du site service-public.fr
3. Les attentes clés des citoyens-internautes
1. Les thèmes et 'événements de vie' récurrents
1. Perspectives

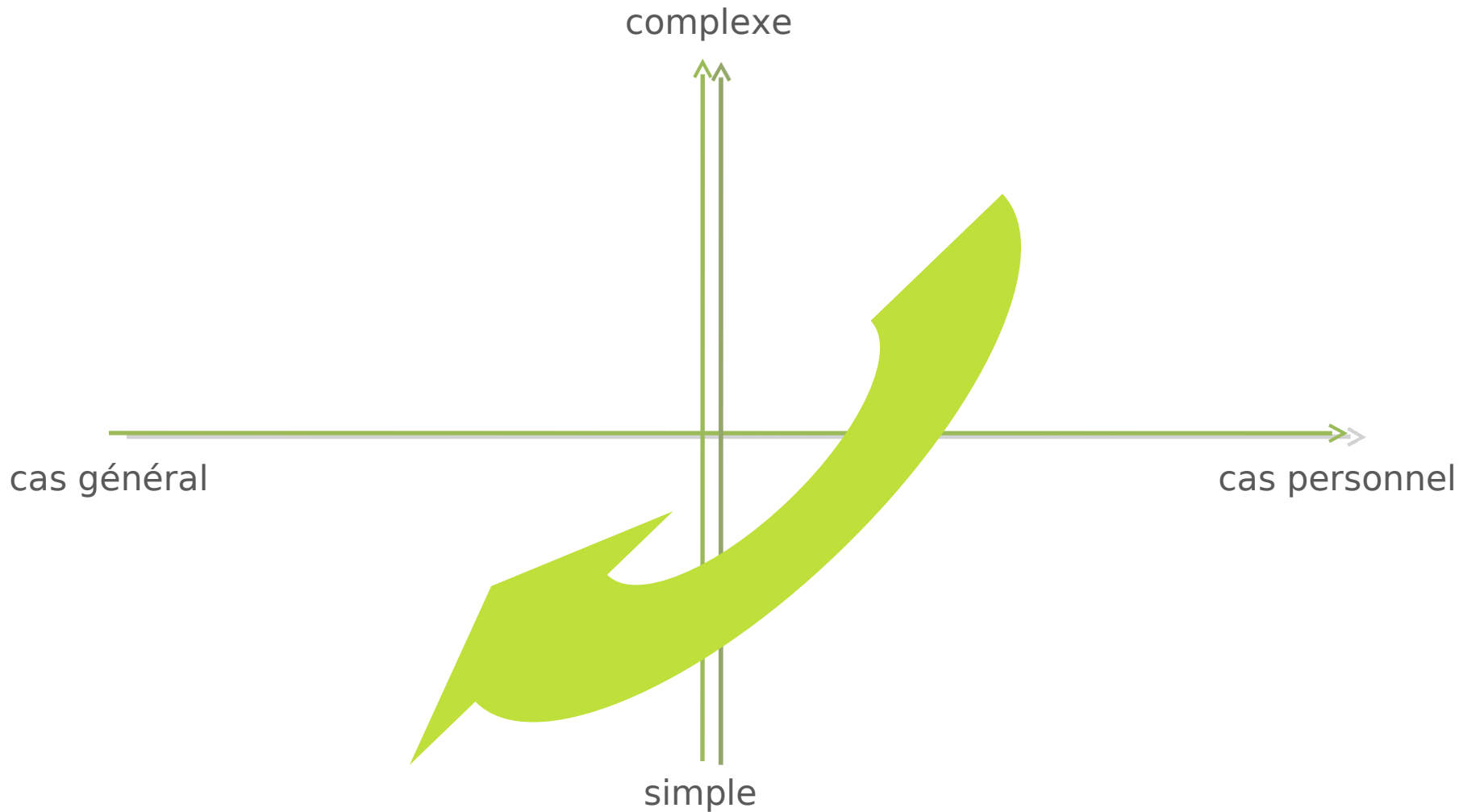
Perspectives

- On note souvent un problème de visibilité de certains outils/certaines informations déjà existants.
- L'objectif reste néanmoins **d'apporter le maximum d'outils et de réponses** afin que les citoyens puissent trouver le maximum de solutions **eux-mêmes** ...
- ... avant de parvenir au stade du cas particulier et très personnel.
 - Améliorer les outils
 - Améliorer leur visibilité
- Coller au plus près à la réalité des Français, en particulier sans oublier ceux qui ont le plus de difficultés avec l'administration (personnes âgées, handicapés, personnes en situation de précarité, les Français de l'étranger, etc.)

Perspectives

- L'objectif doit être de mettre en place les systèmes qui diminueront les demandes très particulières, personnelles, vécues comme complexes....
- ... d'opérer ainsi une translation des demandes 'individuelles/complexes'....
- ... vers les cas 'simples/standard'.

Perspectives



Perspectives

- L'objectif doit être de mettre en place les systèmes qui diminueront les demandes très particulières, personnelles, vécues comme complexes....
- ... d'opérer ainsi une translation des demandes 'individuelles/complexes'....
- ... vers les cas 'simples/standard'.
- C'est le meilleur moyen de s'assurer que l'administration française et le site sont opérants ...
- et que les besoins des citoyens en assistance/information sont remplis.
- Il sera donc important de suivre régulièrement l'évolution des demandes et l'impact de cette approche sur la nature des demandes ...

.. en chiffrant périodiquement les types de demandes.

VOTRE CONTACT



Laurent Kollen

06 08 72 09 24

laurent.kollen@kpam.fr