

DIGITAL GOUV' 2017

FR



LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE
DE L'ÉTAT VUE PAR
LES CITOYENS EUROPÉENS

Novembre 2017

En partenariat avec **GAME CHANGERS**



FICHE TECHNIQUE



ÉCHANTILLON

4001 personnes interrogées dans quatre pays par internet, via l'Access panel online d'Ipsos.



DATES DE TERRAIN

Du 25 septembre au 4 octobre 2017.



MÉTHODE

Méthode des quotas : sexe, âge, profession de la personne interviewée, région et catégorie d'agglomération

NOTE DE LECTURE

=/ +/-

Évolution par rapport à 2016

NEW

Nouvelle question en 2017



Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ».

PAYS OÙ LES INTERVIEWS ONT ÉTÉ RÉALISÉES

 **FRANCE**
1 000 interviews

 **ROYAUME-UNI**
1000 interviews

 **ALLEMAGNE**
1001 interviews

 **NORVÈGE**
1000 interviews



SOMMAIRE



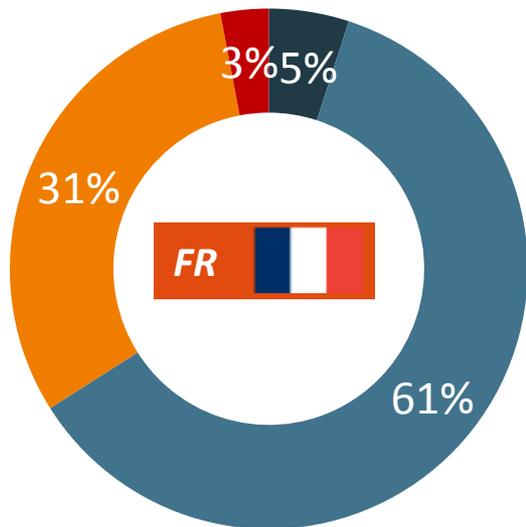
- 1| **DES CITOYENS SATISFAITS MAIS IMPATIENTS**
- 2| **UNE PRIORITÉ POUR TOUS, SI ELLE SIMPLIFIE LA VIE DES FRANÇAIS**
- 3| **LE GOUVERNEMENT FACE À UNE TRANSFORMATION SOCIÉTALE ATTENDUE**



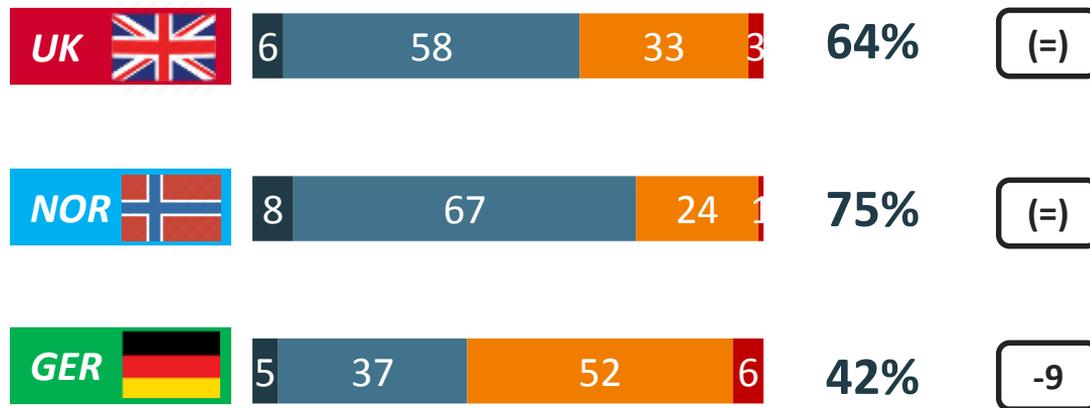
DES CITOYENS SATISFAITS MAIS IMPATIENTS

2/3 DES FRANÇAIS ESTIMENT LES SERVICES NUMÉRIQUES AVANCÉS, MALGRÉ UN RECUIL PAR RAPPORT À 2016

Avancé 66% -4



Avancé



Très avancé

Assez avancé

Peu avancé

Pas du tout avancé

Question : A l'heure actuelle, comment jugez-vous le développement d'Internet et des services numériques de l'État et de l'administration ?



ZOOM FRANCE | UNE PERCEPTION HOMOGENÈME DANS LA POPULATION : ON N'OBSERVE PAS DE CLIVAGE GÉNÉRATIONNEL, SOCIAL OU GÉOGRAPHIQUE

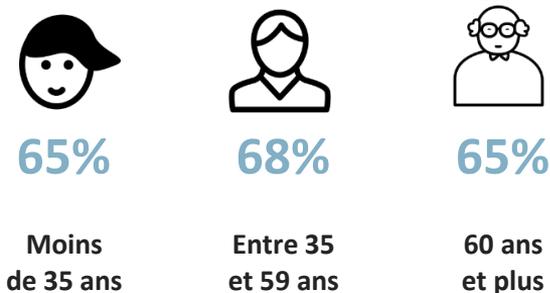
SEXE



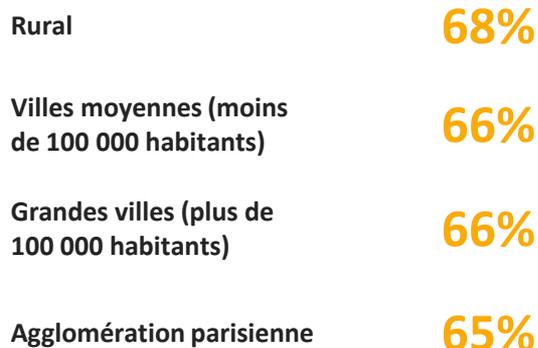
CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



ÂGE



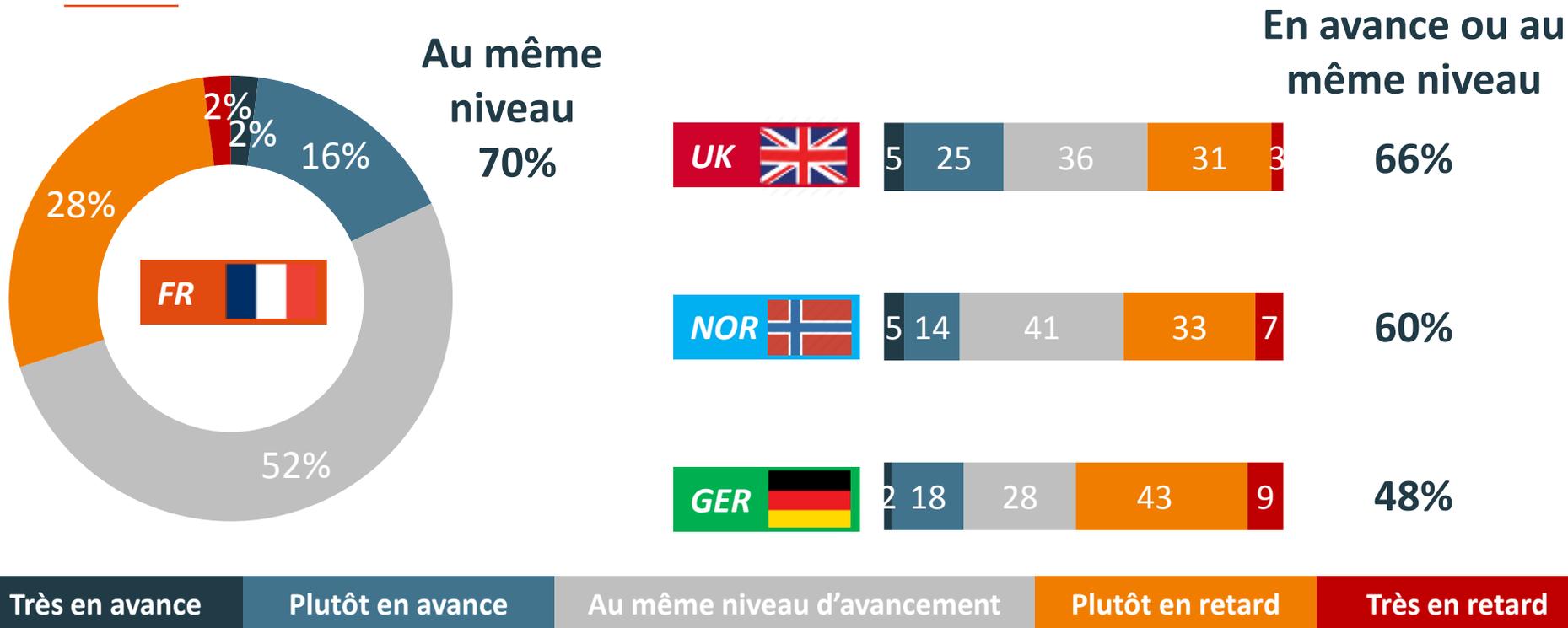
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION



STATUT



LA GRANDE MAJORITÉ DES FRANÇAIS ESTIMENT QUE LES SERVICES NUMÉRIQUES PUBLICS SONT AU MÊME NIVEAU QUE LES SERVICES DES ENTREPRISES PRIVÉES



Question : D'après ce que vous en pensez, par rapport aux services numériques des entreprises privées (banques, assurances, transports, loisirs...), les services numériques de l'État et de l'administration en France sont...



NÉANMOINS LE SENTIMENT QUE LA FRANCE EST MOINS AVANCÉE QUE SES VOISINS EUROPÉENS SUBSISTE

%



Plus avancé [en France] que dans les autres pays européens



Moins avancé [en France] que dans les autres pays européens



Ni plus, ni moins avancé [en France] que dans les autres pays européens



Ne sais pas



Question : Et diriez-vous que le développement des services numériques de l'État et de l'administration est...



LES OUTILS ET SERVICES NUMÉRIQUES SONT JUGÉS PLUS NOMBREUX, MAIS POURRAIENT ÊTRE ENCORE PLUS FACILES À UTILISER

TOTAL OUI %

FR



84%

l'Etat et l'administration ont développé de plus en plus d'outils et de services numériques

UK



83%

l'Etat et l'administration ont développé de plus en plus d'outils et de services numériques

NOR



85%

l'Etat et l'administration ont développé de plus en plus d'outils et de services numériques

GER



56%

l'Etat et l'administration ont développé de plus en plus d'outils et de services numériques

66%

les outils et les services numériques sont de plus en plus faciles à utiliser

66%

les outils et les services numériques sont de plus en plus faciles à utiliser

76%

les outils et les services numériques sont de plus en plus faciles à utiliser

43%

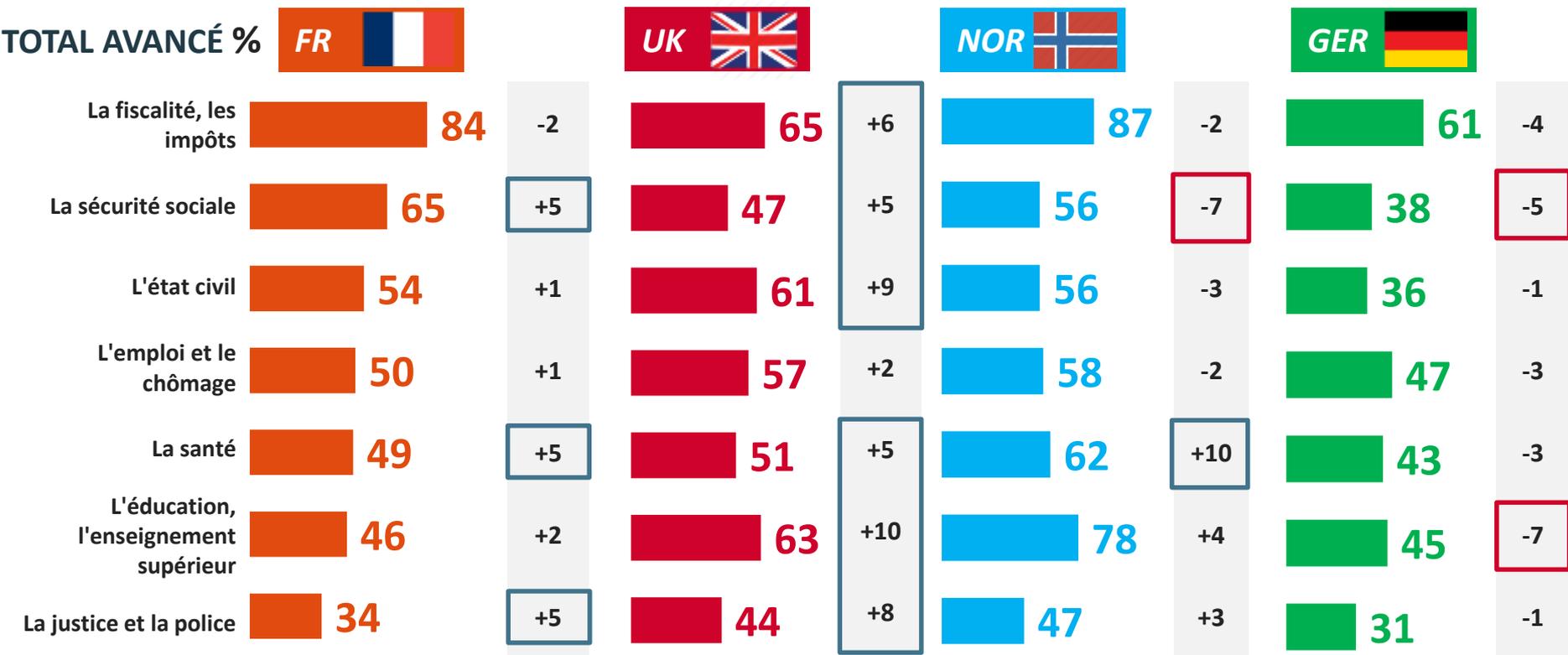
les outils et les services numériques sont de plus en plus faciles à utiliser

NEW

Question : Au cours des dernières années, diriez-vous que...?



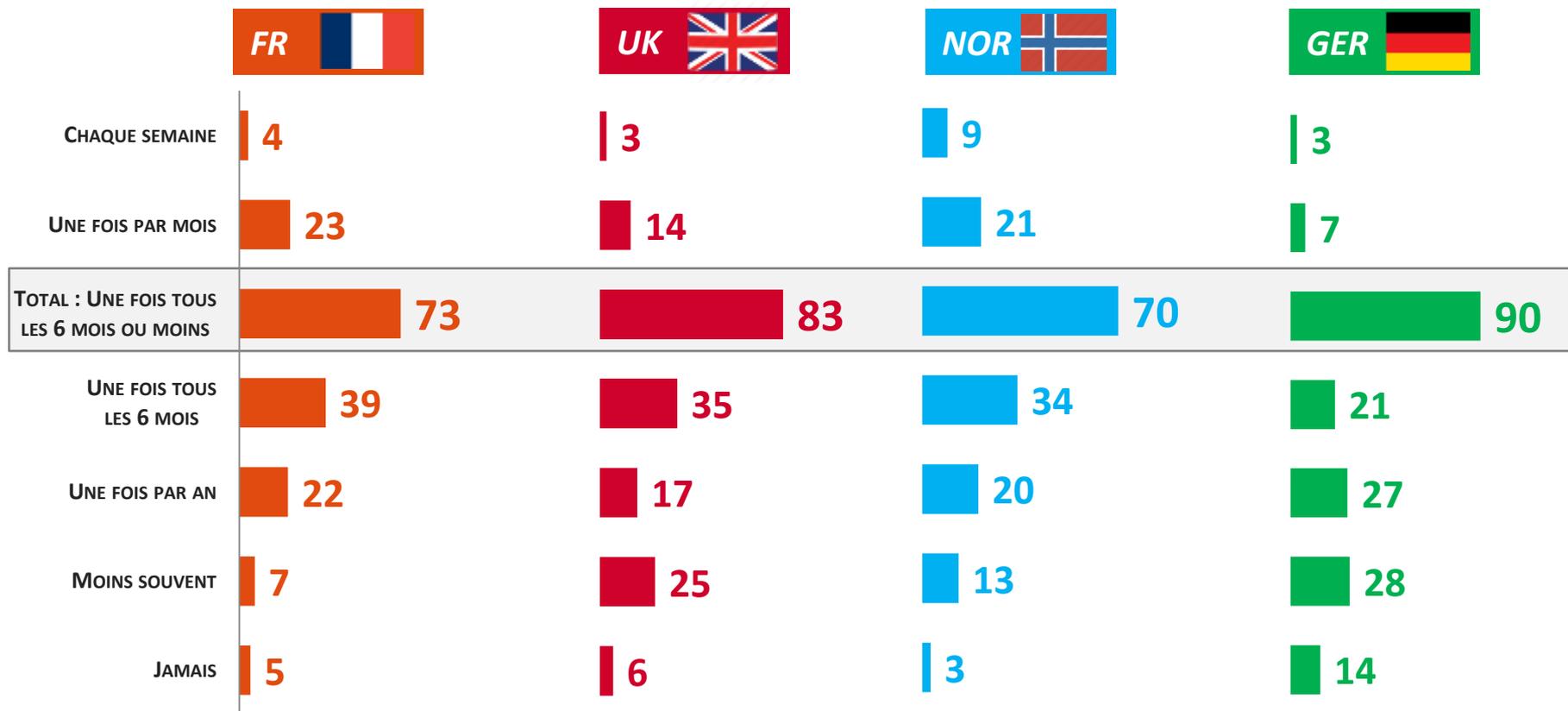
DES DISPARITÉS PERSISTENT SELON LES SECTEURS : LES FRANÇAIS IDENTIFIENT DES DOMAINES D'EXCELLENCE, D'AUTRES RESTENT TRÈS EN RETRAIT



Question : Comment jugez-vous le développement d'Internet et des services numériques dans chacun des secteurs publics suivants ?

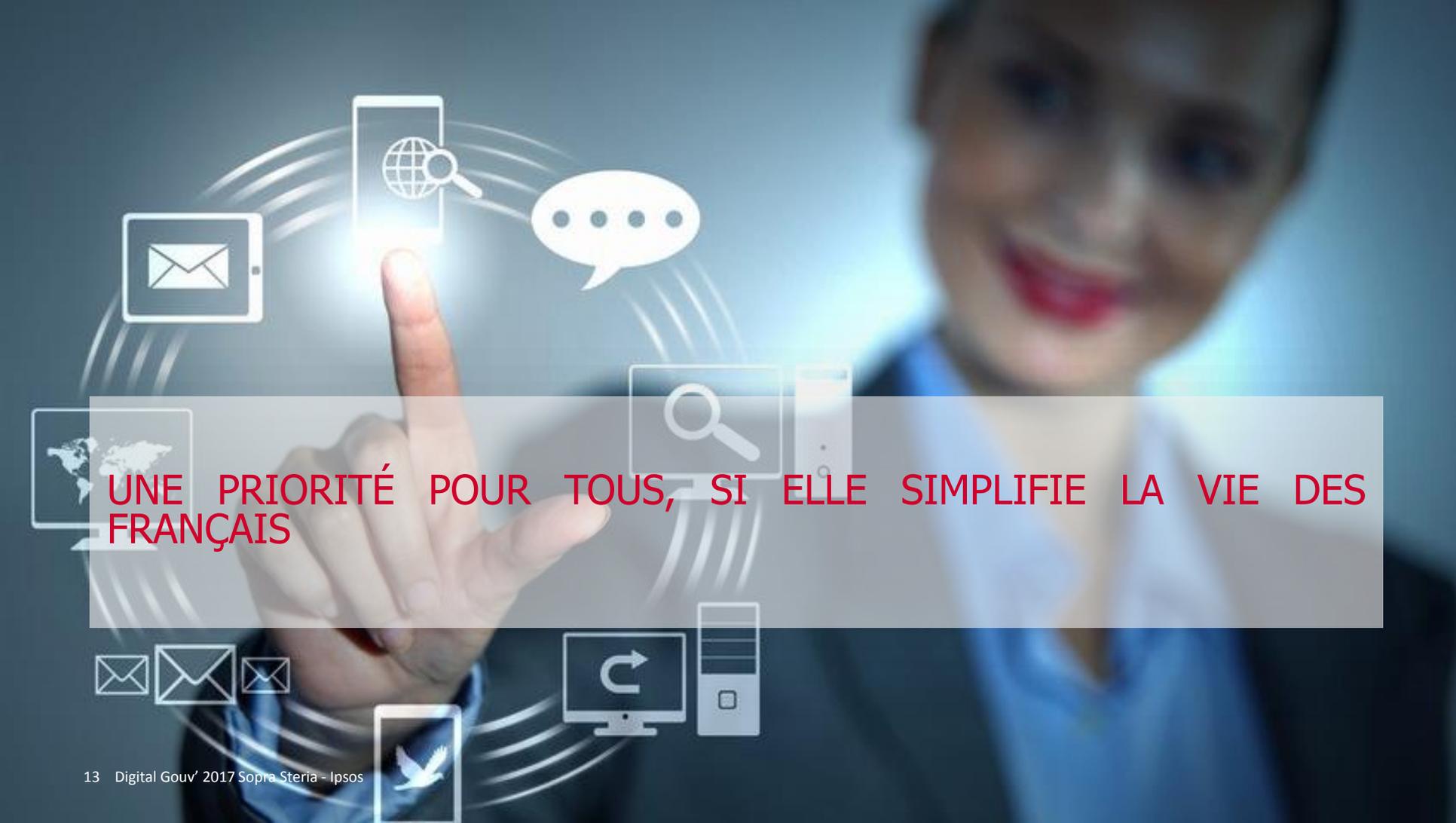


L'UTILISATION DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE S'EN RESSENT : ELLE RESTE OCCASIONNELLE POUR LES ¾ DES INTERNAUTES FRANÇAIS



12 Question : A quelle fréquence utilisez-vous les services publics en ligne (par exemple pour : déclarer vos revenus, payer vos impôts, demander un acte d'état civil, payer une amende, déclarer vos revenus ou un changement de situation à votre Caisse d'allocations familiales, etc.) ?

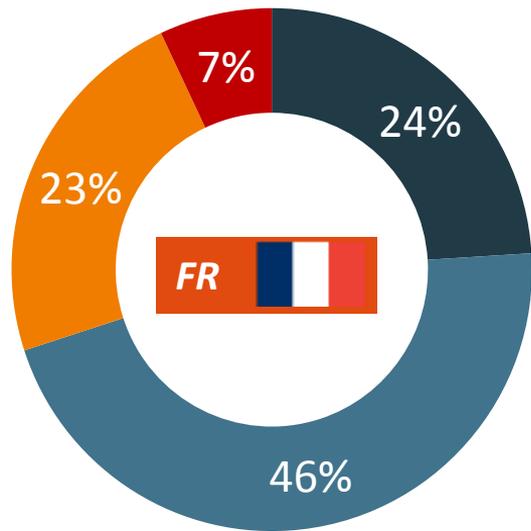




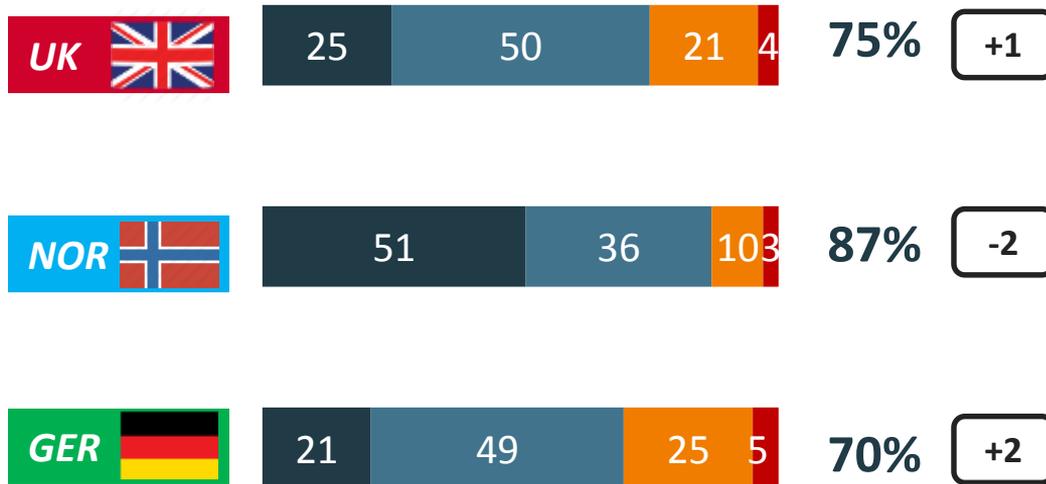
UNE PRIORITÉ POUR TOUS, SI ELLE SIMPLIFIE LA VIE DES FRANÇAIS

POUR 3 FRANÇAIS SUR 4, LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES NUMÉRIQUES EST JUGÉ PRIORITAIRE

Prioritaire 70% (=)



Prioritaire



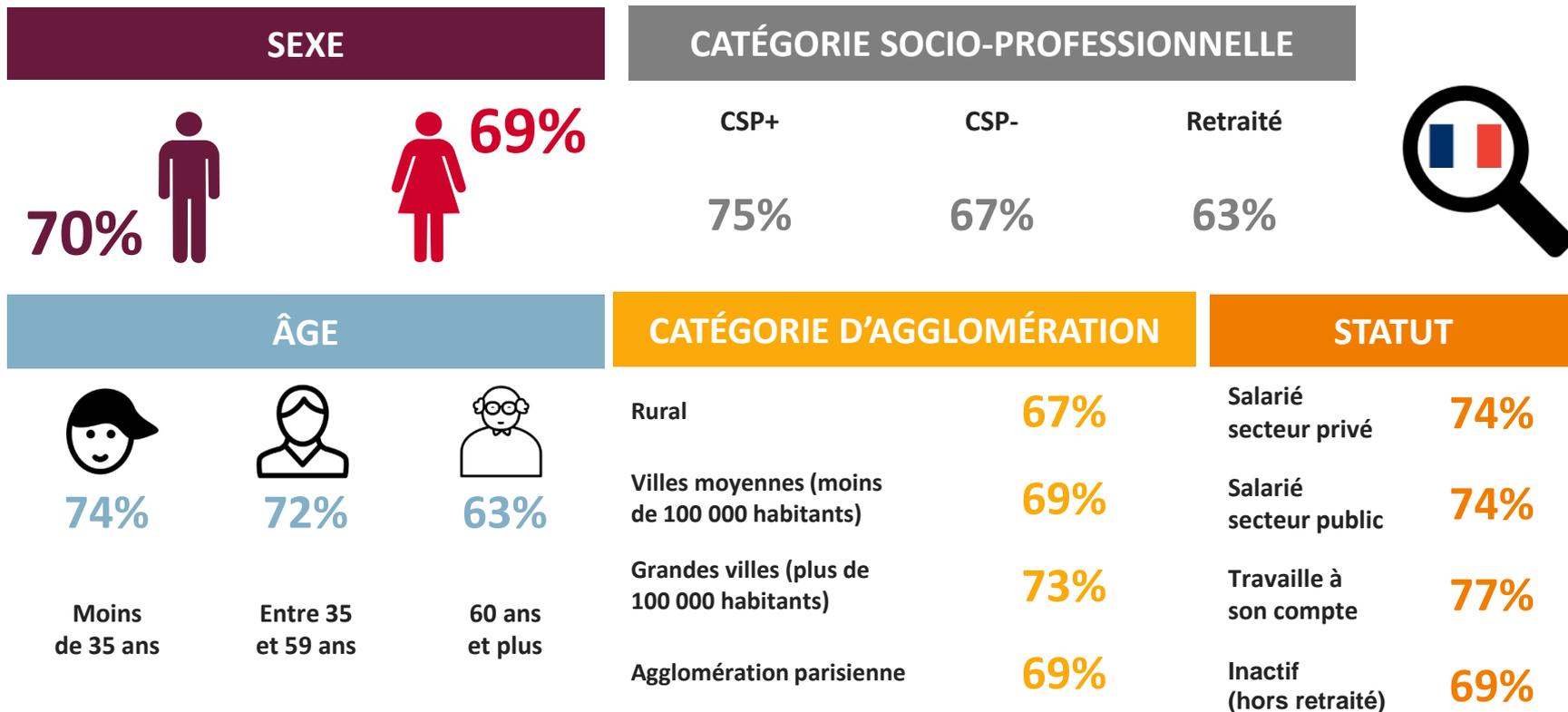
Tout à fait prioritaire

Plutôt prioritaire

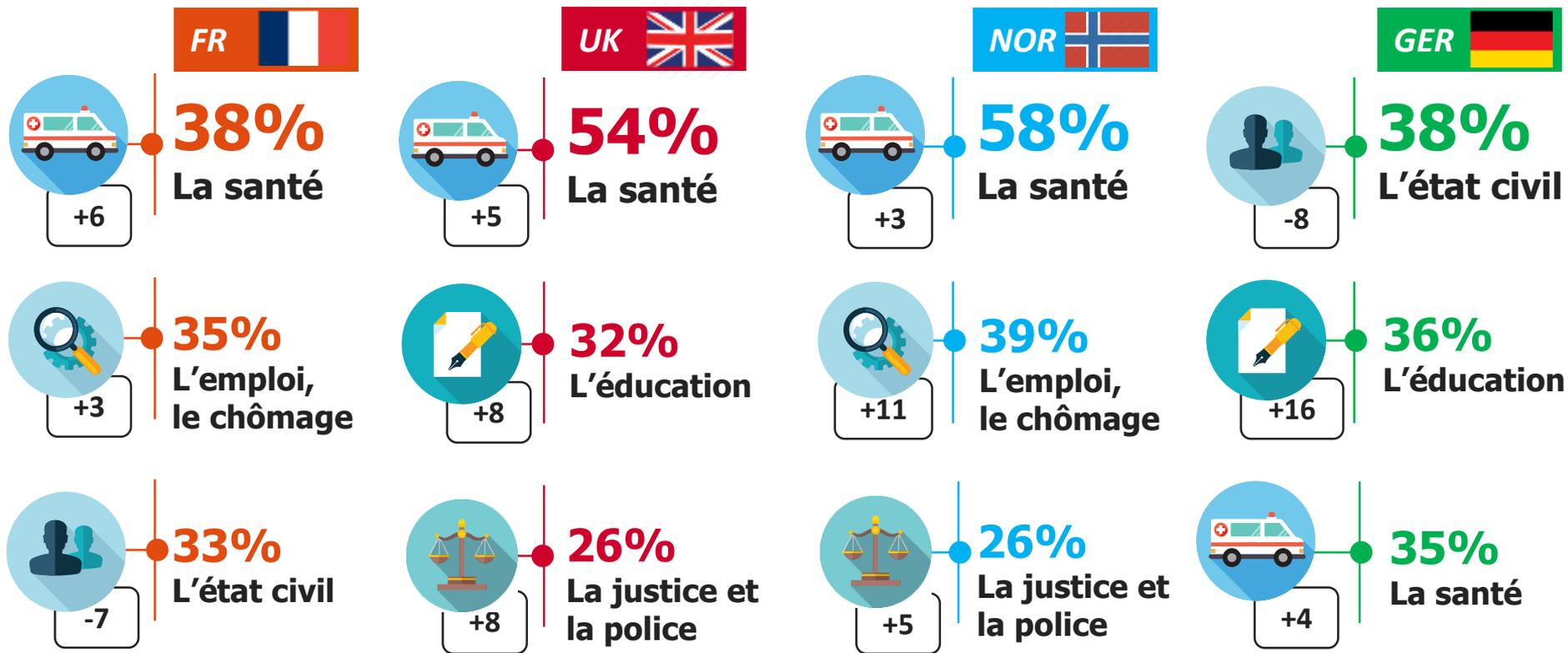
Plutôt pas prioritaire

Pas du tout prioritaire

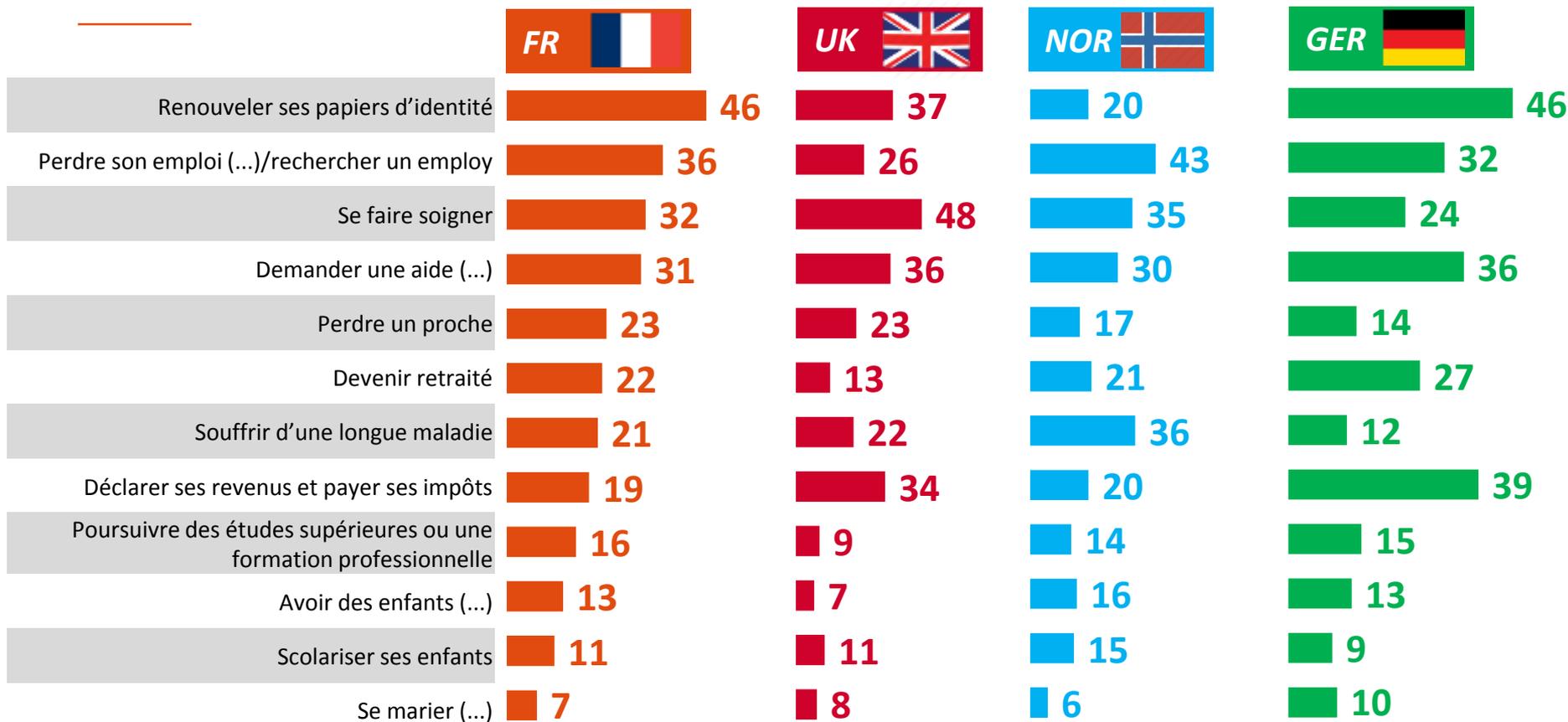
ZOOM FRANCE | QUELLES QUE SOIENT LES CATÉGORIES DE POPULATION, LA PRIORITÉ EST RESENTIE PAR TOUS LES FRANÇAIS



DANS TOUS LES PAYS LA SANTÉ EST LE SECTEUR À DÉVELOPPER EN PRIORITÉ



LES DÉMARCHES EN LIGNE LIÉES À DES MOMENTS DE VIE OU DES ÉVÉNEMENTS RÉCURRENTS DOIVENT ÊTRE SIMPLIFIÉES EN PRIORITÉ



EN FRANCE, TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DOIT RIMER AVEC SIMPLIFICATION ET PERSONNALISATION : VIA UN PORTAIL UNIQUE ET UN COMPTE CITOYEN EN LIGNE

Prioritaire %



La mise en place d'un guichet numérique / portail unique d'accès à l'ensemble des administrations



L'accès à un compte citoyen en ligne qui récapitule ma situation et m'oriente



La possibilité de réaliser 100% des démarches administratives grâce à des services numériques, via différents supports (...)



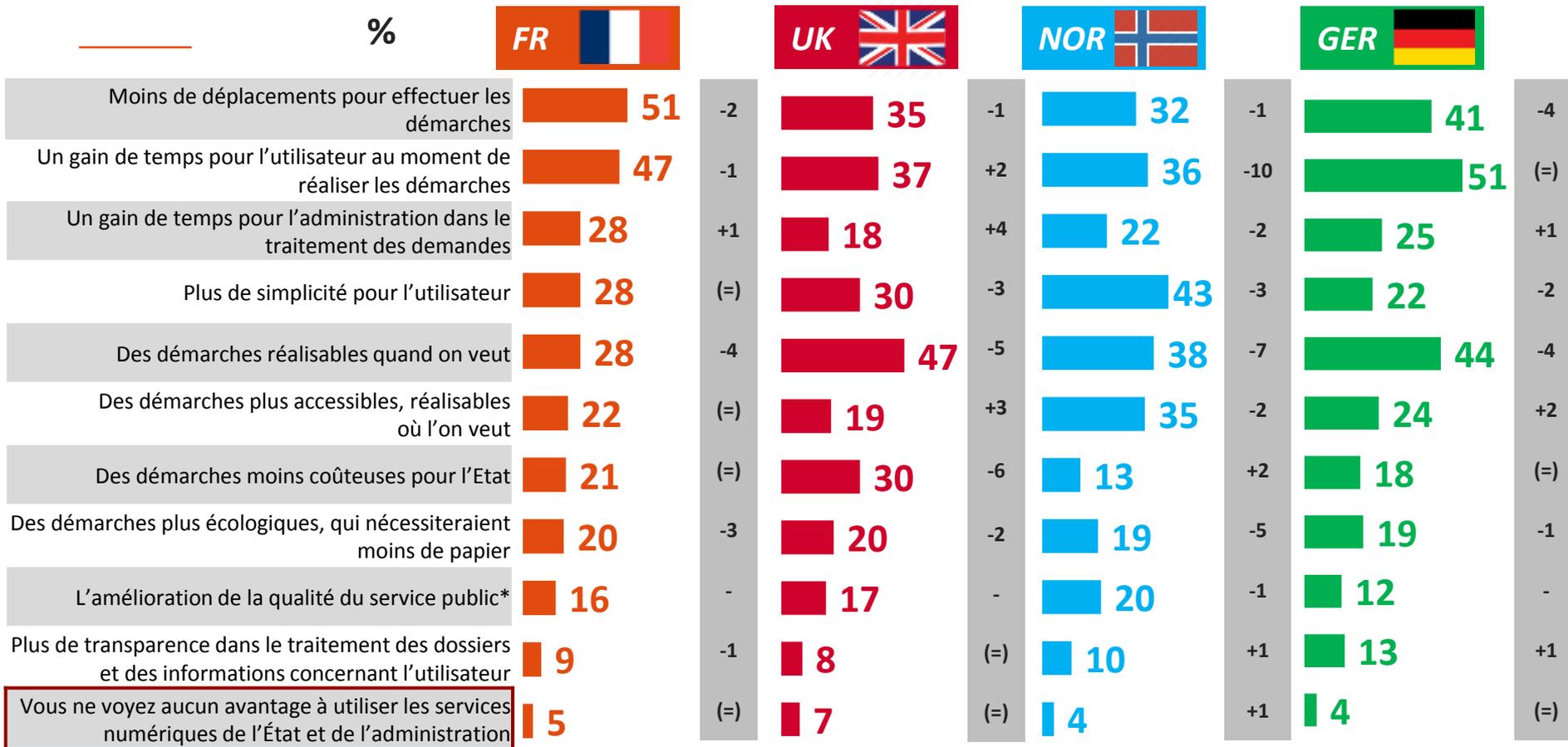
L'utilisation des nouvelles technologies pour améliorer les services existants



L'implication des citoyens dans l'amélioration des services existants ou la création de nouveaux services



LES AVANTAGES POUR LE CITOYEN COMME POUR L'ADMINISTRATION SONT NOMBREUX

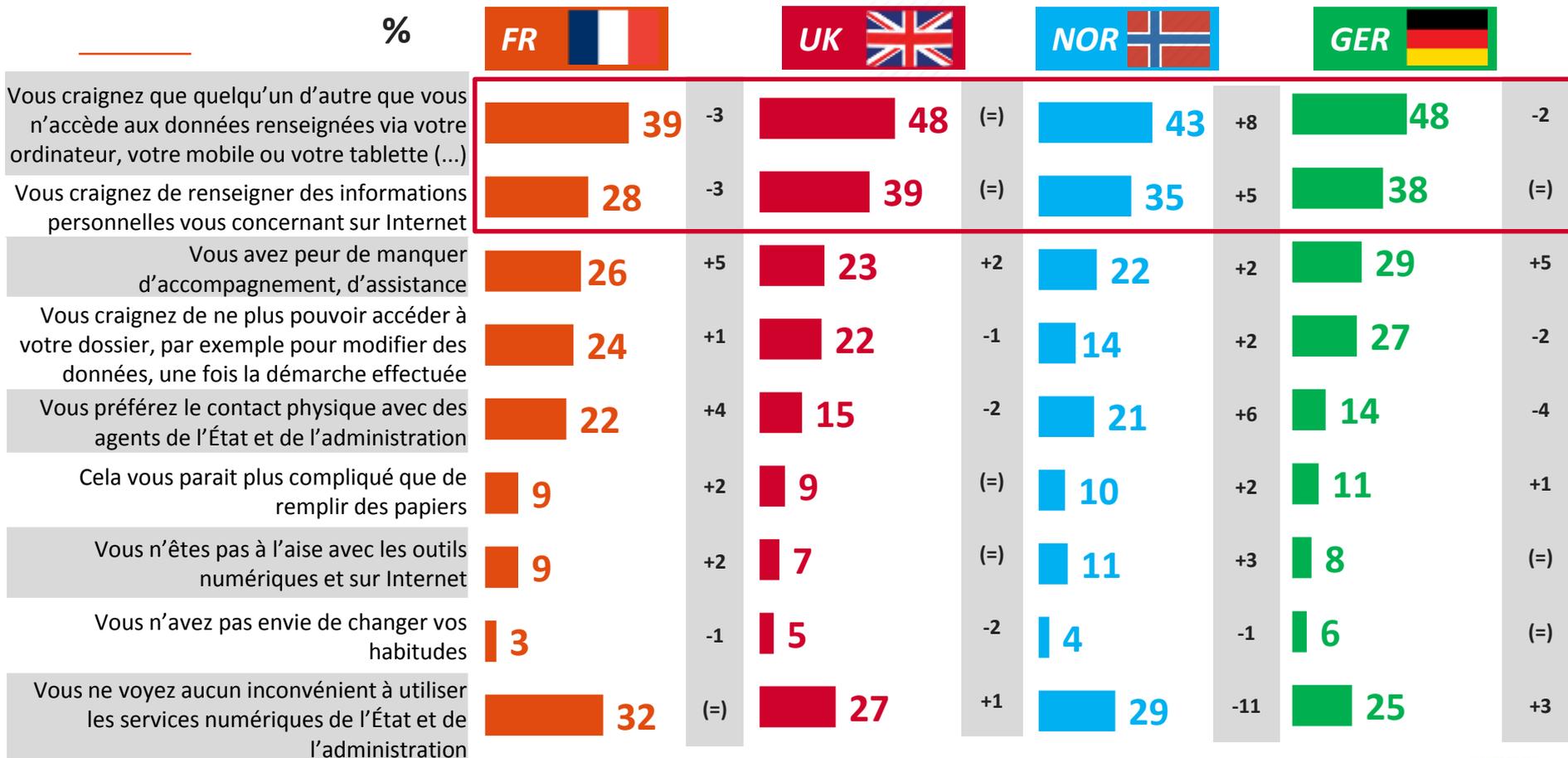


Question : Pour vous personnellement, quels seraient les principaux avantages si de nouveaux services numériques étaient développés par l'État et l'administration ?

*nouvel item



LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES RESTE UN FREIN IMPORTANT



PRÈS DE 1 FRANÇAIS SUR 2 A BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT POUR L'UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES



Vous vous en sortez très bien seul, vous êtes complètement autonome



Vous vous en sortez assez bien seul, même si vous avez parfois besoin d'aide



Vous vous en sortez plutôt mal sans aide



Vous ne pouvez rien faire seul, vous n'êtes pas autonome du tout



France

53%

-13

39%

+10

7%

1%

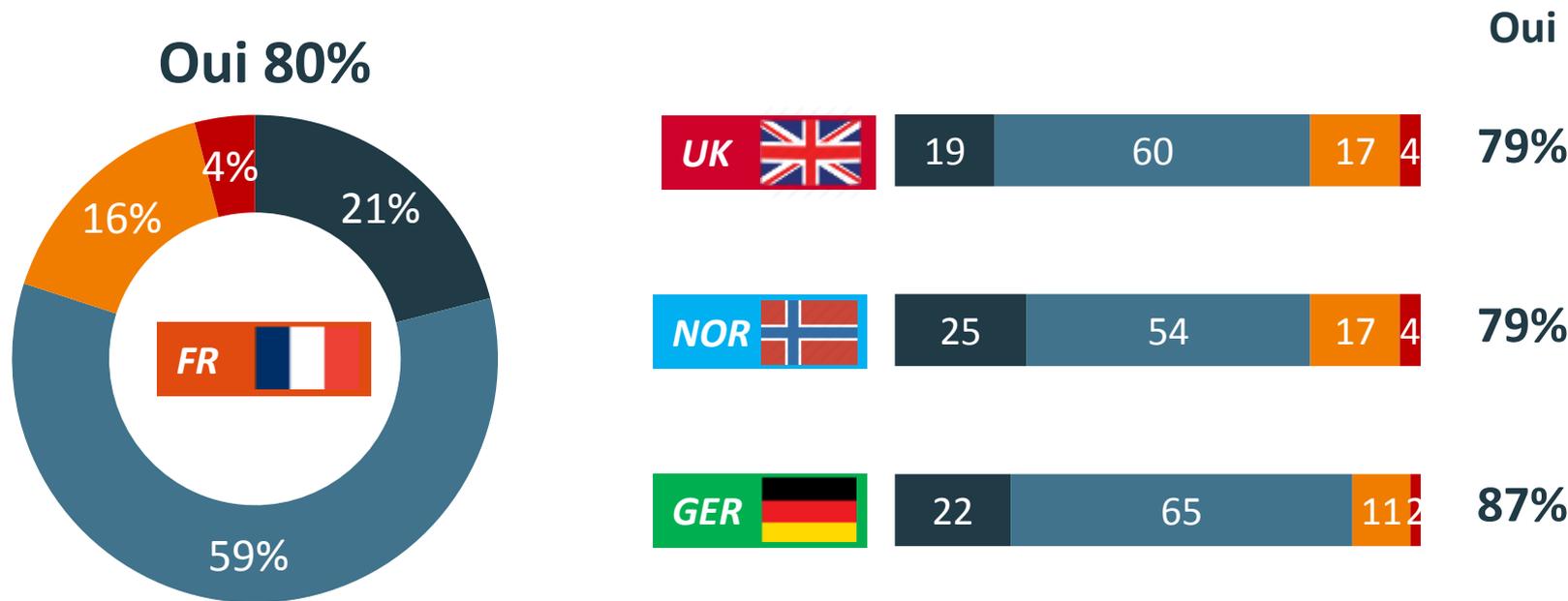
47%

Question : Et lorsque vous utilisez ces services publics en ligne, diriez-vous que ...

Base : A ceux qui utilisent les services publics en ligne



L'IMPLICATION DES CITOYENS EST UN ÉLÉMENT À PRENDRE EN COMPTE : VIA L'ÉVALUATION DES SERVICES EN LIGNE PAR EXEMPLE



Oui, tout à fait

Oui, plutôt

Non, plutôt pas

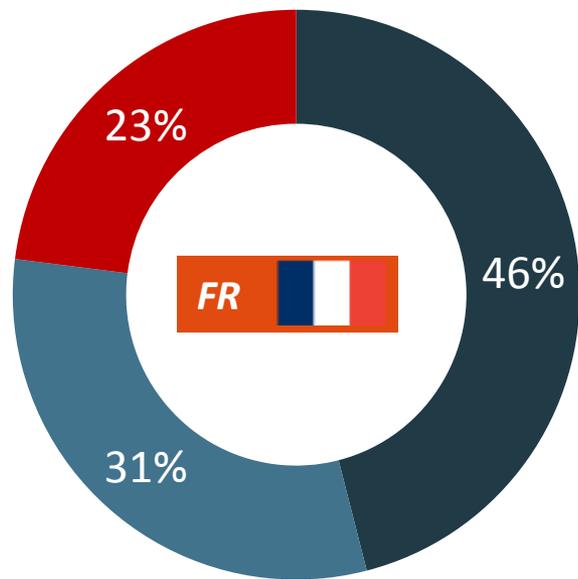
Non, pas du tout

NEW Question : Et selon vous, le fait de noter et évaluer les services publics en ligne permettrait-il d'améliorer la qualité de ces services ?



LE GOUVERNEMENT FACE À UNE TRANSFORMATION SOCIÉTALE ATTENDUE

PLUS QUE DANS LES AUTRES PAYS, LES FRANÇAIS ESTIMENT QUE LE GOUVERNEMENT PARVIENDRA À FAIRE AVANCER LES CHOSES EN MATIÈRE DE NUMÉRIQUE



... a la volonté de faire avancer les choses et y parviendra

... a la volonté de faire avancer les choses, mais n'y parviendra pas vraiment

...fait beaucoup de déclarations mais n'a pas vraiment la volonté de faire avancer les choses

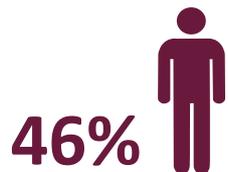


Question : Et en matière de développement des services publics numériques, avez-vous le sentiment que le Gouvernement...



ZOOM FRANCE | L'OPINION SELON LAQUELLE LE GOUVERNEMENT PEUT RÉUSSIR EST PARTAGÉE DANS TOUTE LA POPULATION

SEXE



CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

CSP+

52%

CSP-

42%

Retraité

45%



ÂGE



40%

Moins de 35 ans



50%

Entre 35 et 59 ans



46%

60 ans et plus

CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION

Rural

41%

Villes moyennes (moins de 100 000 habitants)

45%

Grandes villes (plus de 100 000 habitants)

50%

Agglomération parisienne

49%

STATUT

Salarié secteur privé

47%

Salarié secteur public

53%

Travaille à son compte

39%

Inactif (hors retraité)

42%

NEW Question : Et en matière de développement des services publics numériques, avez-vous le sentiment que le Gouvernement...

LES BÉNÉFICES DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE NE FONT AUCUN DOUTE : DES ATTENTES PERSONNELLES, PLUS QUE CITOYENNES

TOTAL OUI %



Faciliter l'analyse et le croisement systématique des données personnelles, notamment à des fins de contrôle de la fraude



Préparer la France à l'avenir



Faciliter et simplifier la vie des citoyens



Permettre de faire des économies



NÉANMOINS, LE NUMÉRIQUE SUSCITE AUSSI DES CRAINTES À ADRESSER DANS L'ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSFORMATION

TOTAL OUI %



Rendre l'accès aux services publics plus difficile voire impossible pour certaines personnes (*...)



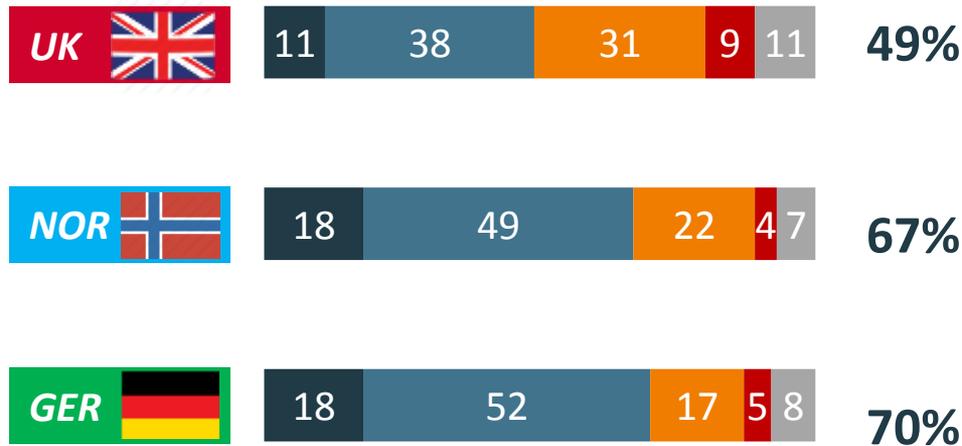
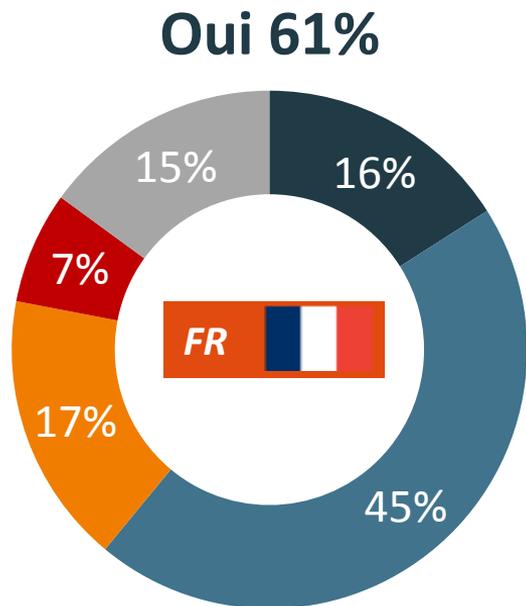
Poser des problèmes d'adaptation pour certains agents publics



Diminuer le nombre d'emplois publics



DES CITOYENS PRÊTS À AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE VIA DES CONCERTATIONS EN LIGNE



Oui, tout à fait

Oui, plutôt

Non, plutôt pas

Non, pas du tout

Je ne sais pas



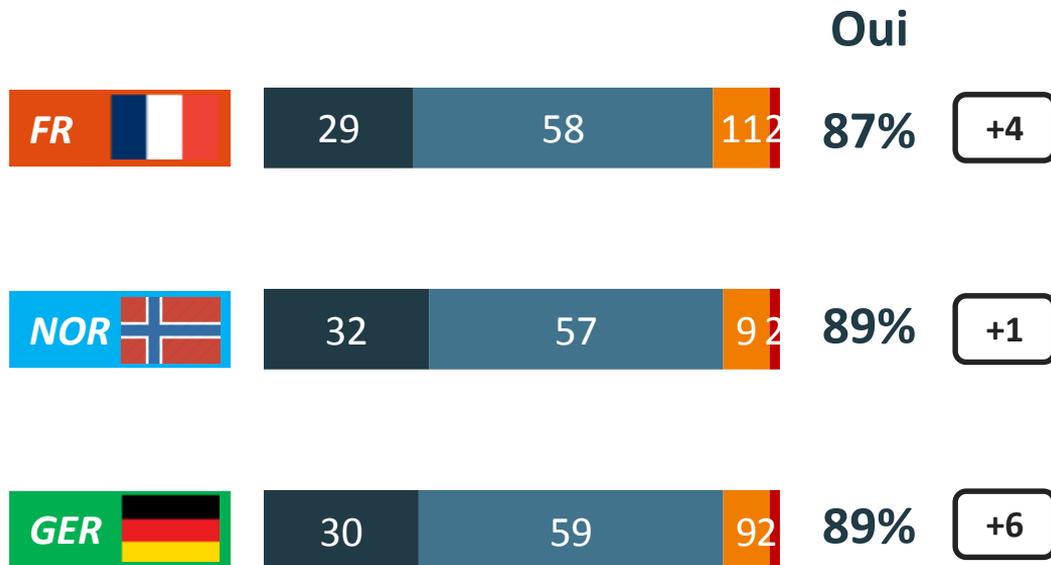
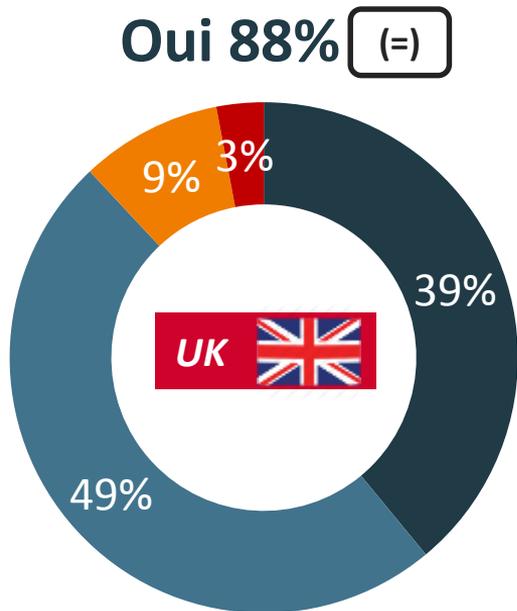
Question : Et le fait de participer à des concertations en ligne contribuerait-il à améliorer le fonctionnement de la démocratie en France ?





CONCLUSION

LES FRANÇAIS SONT PRÊTS POUR CETTE TRANSFORMATION : PRÈS DE 9 SUR 10 SOUHAITERAIENT UTILISER D'AVANTAGE DE SERVICES EN LIGNE



Oui, sans hésiter

Oui, pourquoi pas

Non, probablement pas

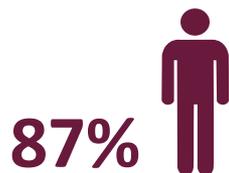
Non, certainement pas

Question : Personnellement, si l'État et l'administration développaient de plus en plus d'outils numériques, et notamment la possibilité d'effectuer des démarches par Internet, seriez-vous prêts à utiliser ces services en ligne, quitte à renoncer à certaines habitudes ?



ZOOM FRANCE | UN ENTHOUSIASME QUI CONCERNE L'ENSEMBLE DES FRANÇAIS

SEXE



CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

CSP+

92%

CSP-

85%

Retraité

85%



ÂGE



88%

Moins de 35 ans



89%

Entre 35 et 59 ans



86%

60 ans et plus

CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION

Rural

84%

Villes moyennes (moins de 100 000 habitants)

86%

Grandes villes (plus de 100 000 habitants)

90%

Agglomération parisienne

92%

STATUT

Salarié secteur privé

91%

Salarié secteur public

89%

Travaille à son compte

91%

Inactif (hors retraité)

85%

Question : Personnellement, si l'État et l'administration développaient de plus en plus d'outils numériques, et notamment la possibilité d'effectuer des démarches par Internet, seriez-vous prêts à utiliser ces services en ligne, quitte à renoncer à certaines habitudes ?



sopra  steria

Delivering Transformation. Together.

