

DIGITAL GOUV' 2016

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE L'ADMINISTRATION, VUE PAR LES CITOYENS EUROPÉENS

Novembre 2016

En partenariat avec **GAME CHANGERS**



ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



De l'avis des citoyens des 4 pays entrant dans le champ de l'enquête, la transformation numérique de l'administration est d'ores-et-déjà bien engagée. La majorité des Norvégiens, des Français et des Britanniques considèrent que le développement du numérique est avancé dans leur pays, les Allemands étant plus partagés. Toutefois, le sentiment d'avancement diffère selon les secteurs de l'action publique. La fiscalité et les impôts, et notamment la déclaration de revenus, apparaissent comme le domaine le plus avancé. L'avancement des autres services est plus contrasté en fonction des secteurs et des pays.



Les attentes en faveur du développement d'une administration numérique sont réelles chez les usagers. La mise en place de démarches et de services publics en ligne est jugée prioritaire par une très large majorité de sondés dans tous ces pays. L'adhésion au développement des outils numériques est massive : plus de 8 personnes interrogées sur 10 sont prêtes à changer leurs habitudes et à basculer en on-line pour effectuer leurs démarches.



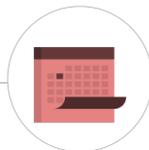
Les usagers soulignent les nombreux bénéfices personnels qu'ils pourraient tirer du développement de nouveaux services numériques par l'Etat et l'administration (gain de temps, pas de déplacement, souplesse et simplification). Si des craintes en matière de sécurité des données personnelles perdurent, les pouvoirs publics bénéficient dans tous ces pays d'un réel capital de confiance pour rassurer les usagers sur ces questions.

FICHE TECHNIQUE



Échantillon

4 002 personnes interrogées dans quatre pays par internet, via l'Access panel online d'Ipsos



Dates de terrain

Du 31 août au 13 septembre 2016



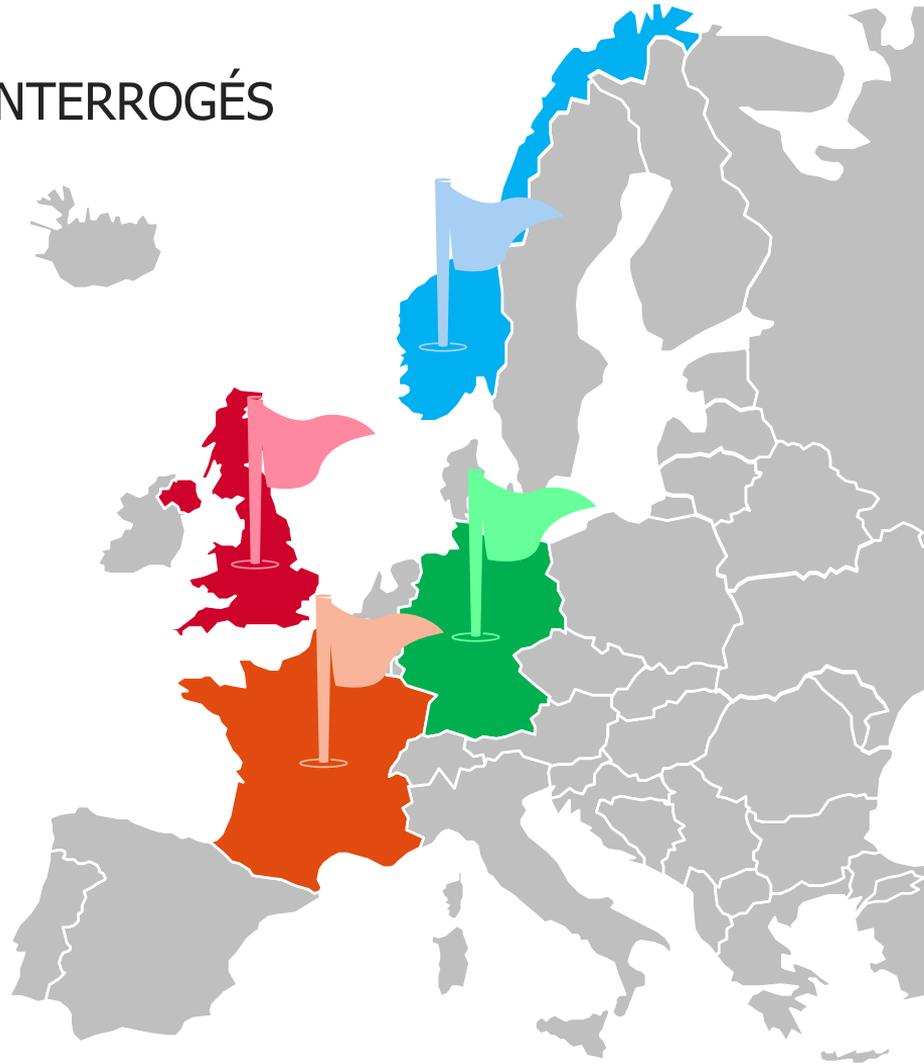
Méthode

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



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

LES PAYS INTERROGÉS



Norvège
1 000 interviews

Allemagne
1 000 interviews

Royaume-Uni
1 000 interviews

France
1 002 interviews



PARTIE 1

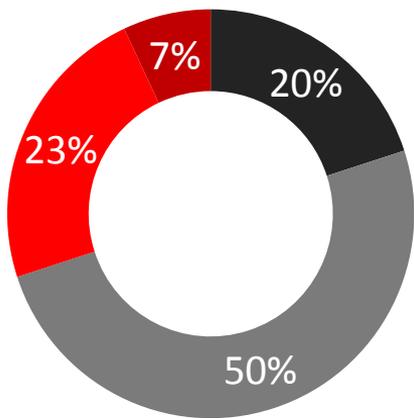
**UN ACCÈS NUMÉRIQUE À TOUS LES
SERVICES DE L'ÉTAT POUR TOUS ET
PARTOUT**

LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE EST JUGÉ PRIORITAIRE DANS LES DIFFÉRENTS PAYS

France



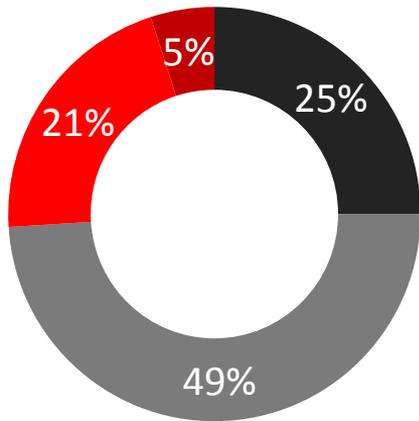
Prioritaire 70%



Royaume-Uni



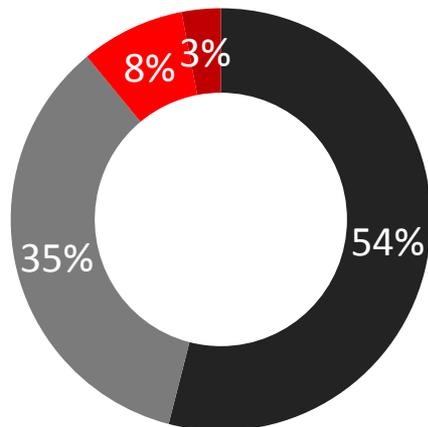
Prioritaire 74%



Norvège



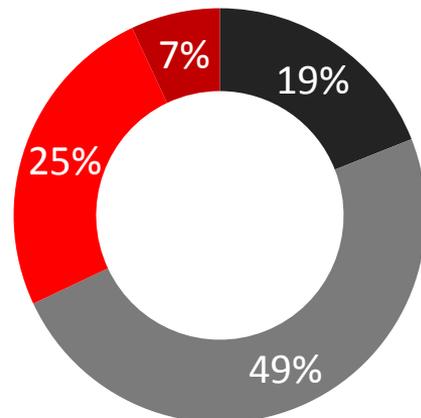
Prioritaire 89%



Allemagne



Prioritaire 68%



Tout à fait prioritaire

Plutôt prioritaire

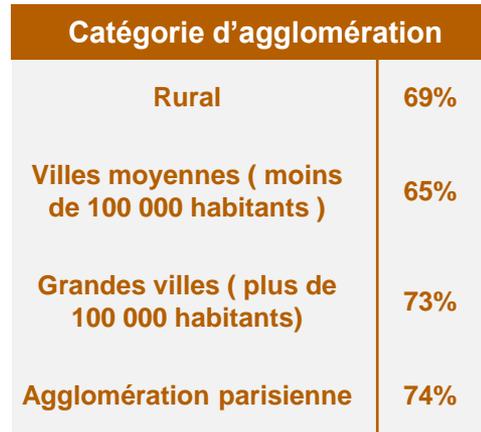
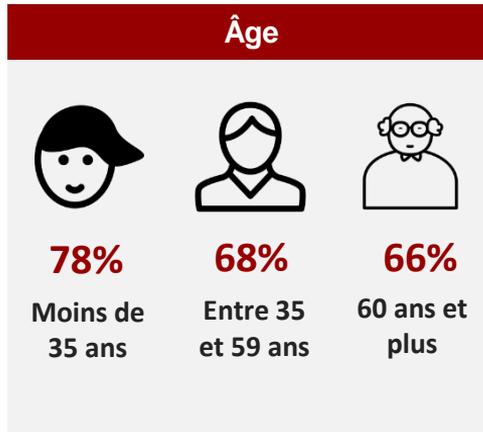
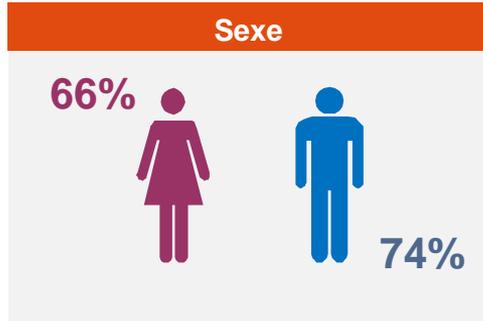
Plutôt pas prioritaire

Pas du tout prioritaire

Question : D'après ce que vous en pensez, est-il prioritaire que l'Etat utilise de plus en plus Internet et la technologie dans ses relations avec les administrés ?



ZOOM FRANCE | TOUTES LES CATÉGORIES DE LA POPULATION CONSIDÈRENT QUE LE DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE EST PRIORITAIRE



Question : D'après ce que vous en pensez, est-il prioritaire que l'Etat utilise de plus en plus Internet et la technologie dans ses relations avec les administrés ?

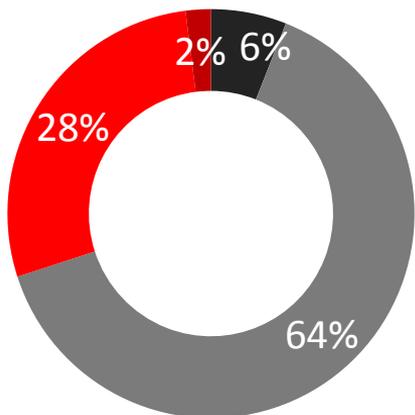


LE DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE EST JUGÉ GLOBALEMENT AVANCÉ DANS TOUS LES PAYS ET PLUS PARTICULIÈREMENT EN NORVÈGE ET EN FRANCE

France



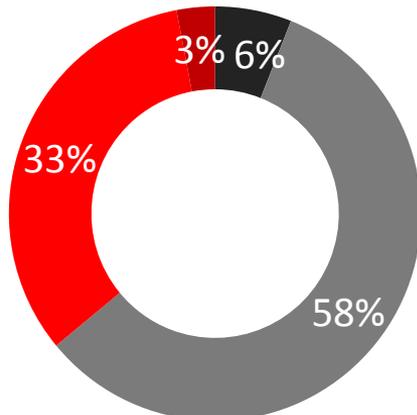
Avancé 70%



Royaume-Uni



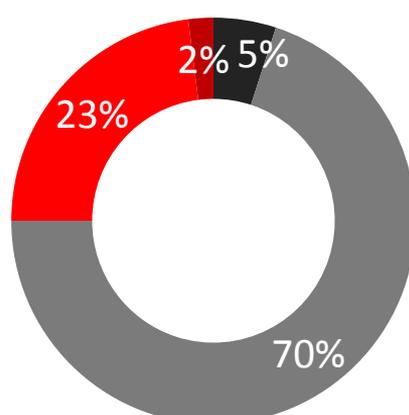
Avancé 64%



Norvège



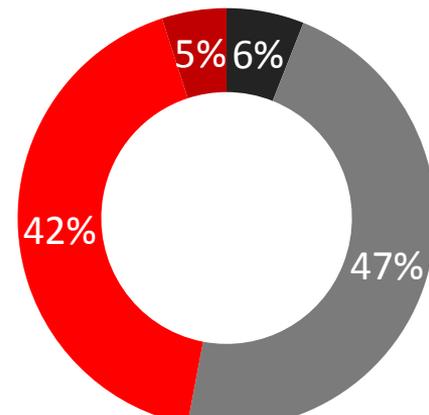
Avancé 75%



Allemagne



Avancé 53%



Très avancé

Assez avancé

Peu avancé

Pas du tout avancé

Question : A l'heure actuelle, comment jugez-vous le développement du numérique – c'est-à-dire l'utilisation d'Internet et de la technologie – de l'État et de l'administration ?





PARTIE 2

DES ATTENTES DE SIMPLIFICATION ET DE PERSONNALISATION DANS L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

LE CITOYEN ATTEND DE L'ETAT QU'IL SIMPLIFIE L'ACCÈS AUX SERVICES

En %

France 

Royaume-Uni 

Norvège 

Allemagne 

Moins de déplacements pour effectuer les démarches



Un gain de temps pour l'utilisateur au moment de réaliser les démarches



Des démarches réalisables quand on veut



Plus de simplicité pour l'utilisateur



Un gain de temps pour l'administration dans le traitement des demandes



Des démarches plus écologiques, qui nécessiteraient moins de papier



Des démarches plus accessibles, réalisables où l'on veut



Des démarches moins coûteuses pour l'Etat



Plus de transparence dans le traitement des dossiers et des informations concernant l'utilisateur



Vous ne voyez aucun avantage à utiliser les services numériques de l'État et de l'administration

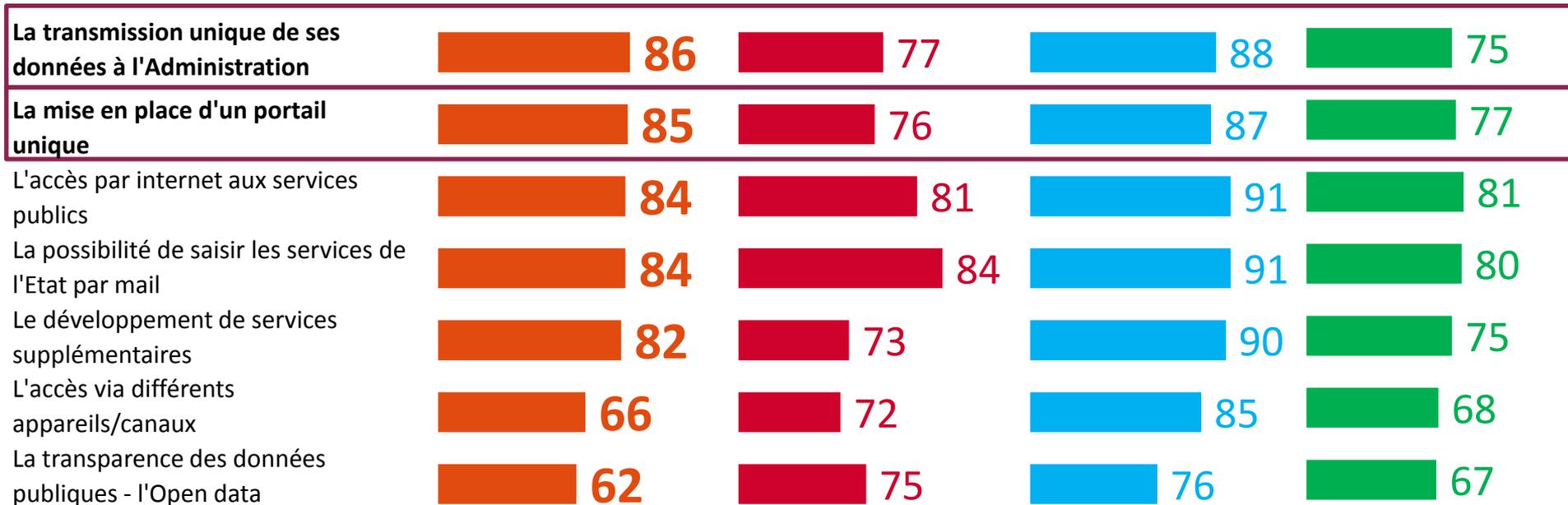


Question : D'après ce que vous en pensez, est-il prioritaire que l'Etat utilise de plus en plus Internet et la technologie dans ses relations avec les administrés ?



EN EUROPE ET NOTAMMENT EN FRANCE, LE PORTAIL UNIQUE ET LE « DITES LE NOUS UNE FOIS » SONT UNE PRIORITÉ DES CITOYENS

Sous total tout à fait et plutôt prioritaire en %



Question : Et parmi les pistes de transformation suivantes, lesquelles jugez-vous les plus prioritaires pour l'administration de votre pays ?





PARTIE 3

**DES ATTENTES MARQUÉES DANS LES
DOMAINES DE L'ÉTAT CIVIL ET DE LA
SANTÉ**

DÉVELOPPEMENT DES SERVICES PUBLICS NUMÉRIQUES : LES SERVICES FISCAUX JUGÉS TRÈS EN AVANCE CONTRAIREMENT À LA JUSTICE ET À LA POLICE

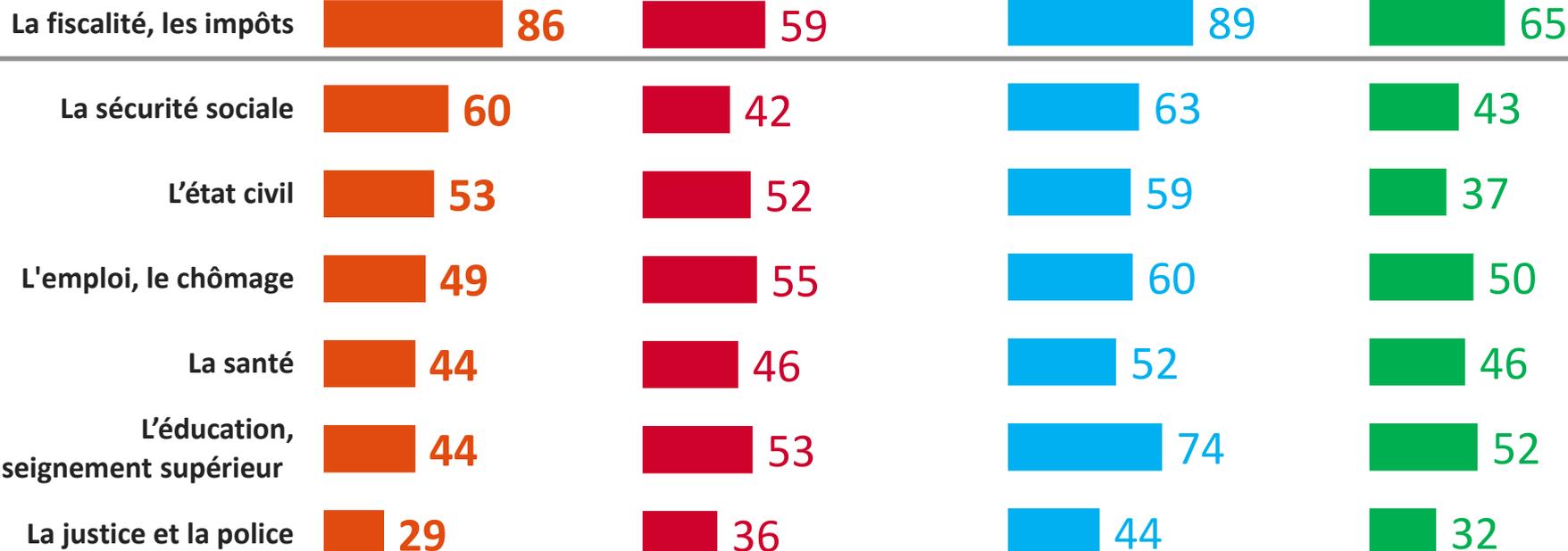
Sous total tout à fait et
plutôt avancé en %

France 

Royaume-Uni 

Norvège 

Allemagne 



Question : Comment jugez-vous le développement du numérique – c'est-à-dire l'utilisation d'Internet et de la technologie – dans chacun des secteurs publics suivants ?



LA SANTÉ ET L'ÉTAT CIVIL COMME DOMAINES PRIORITAIRES POUR LE DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE

AU TOTAL EN %

France

Royaume-Uni

Norvège

Allemagne

L'état civil (...) 40

31

13

46

La santé 32

49

61

31

L'emploi, le chômage 32

18

28

26

La justice et la police (...) 29

18

21

20

La fiscalité, les impôts 25

29

31

37

L'éducation,
l'enseignement... 23

24

20

20

La sécurité sociale 22

32

26

20

Question : Et d'après vous, dans quels secteurs le numérique – c'est-à-dire l'utilisation d'Internet et de la technologie – doit-il être développé en priorité ?

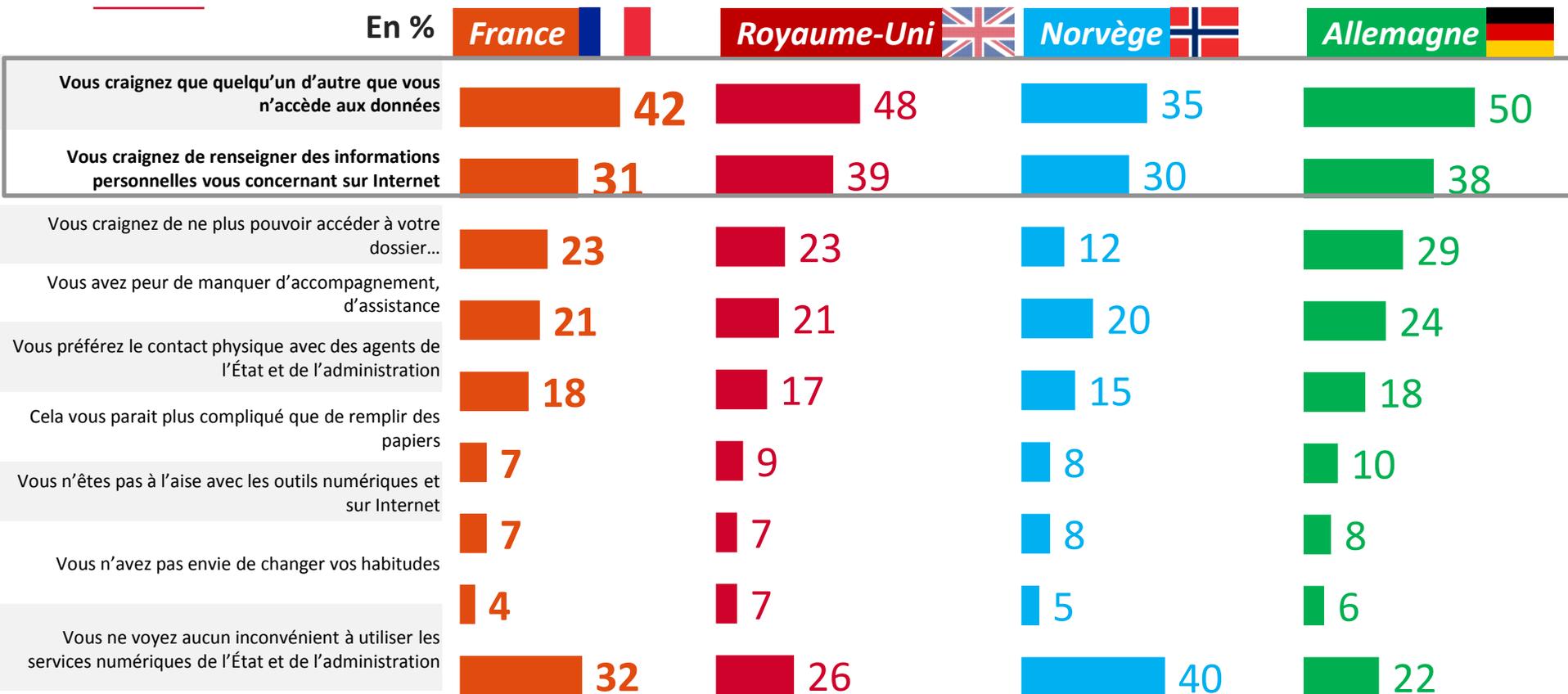




PARTIE 4

**DES CRAINTES VIS-À-VIS DE LA
SÉCURITÉ ET DE LA CONFIDENTIALITÉ
DES DONNÉES QUI S'ESTOMPENT**

LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES SONT LES DEUX FREINS MAJEURS DANS TOUS LES PAYS



Question : À l'inverse, pour vous personnellement, quels seraient les principaux freins qui vous dissuaderaient d'utiliser les services numériques de l'État et de l'administration ?

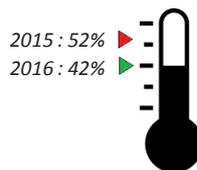


ZOOM FRANCE | MOINS DE CRISPATION DE LA PART DES FRANÇAIS À PROPOS DE LA SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES



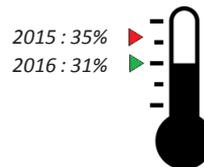
42%

Vous craignez que quelqu'un d'autre que vous n'accède aux données



31%

Vous craignez de renseigner des informations personnelles vous concernant sur Internet



24%

Vous craignez de ne plus pouvoir accéder à votre dossier, par exemple pour modifier des données, une fois la démarche effectuée
Rappel 2015 : 24%

Question : Avez-vous confiance dans les pouvoirs publics pour assurer la sécurité des données numériques qu'ils détiennent et notamment des informations confidentielles vous concernant ?

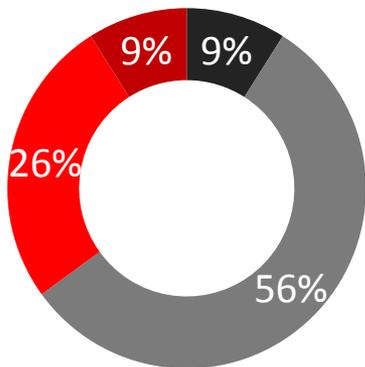


UNE IMPLICATION ACCRUE DES POUVOIRS PUBLICS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES DONNÉES POURRAIT APAISER CES CRAINTES

France



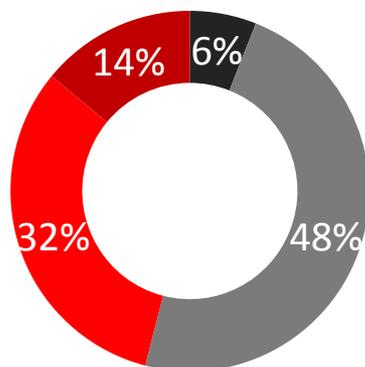
Confiance 65%



Royaume-Uni



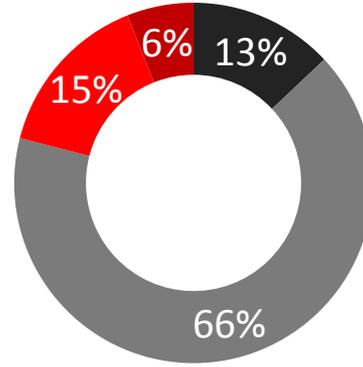
Confiance 54%



Norvège



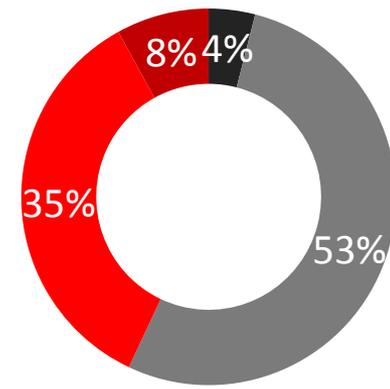
Confiance 79%



Allemagne



Confiance 57%



Tout à fait confiance

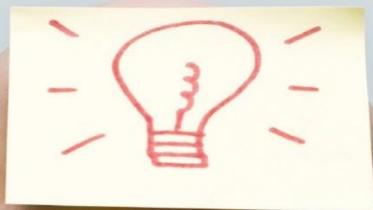
Plutôt confiance

Plutôt pas confiance

Pas du tout confiance

Question : Avez-vous confiance dans les pouvoirs publics pour assurer la sécurité des données numériques qu'ils détiennent et notamment des informations confidentielles vous concernant ?





PARTIE 5

UN BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT DANS L'UTILISATION DES SERVICES PUBLICS NUMÉRIQUES

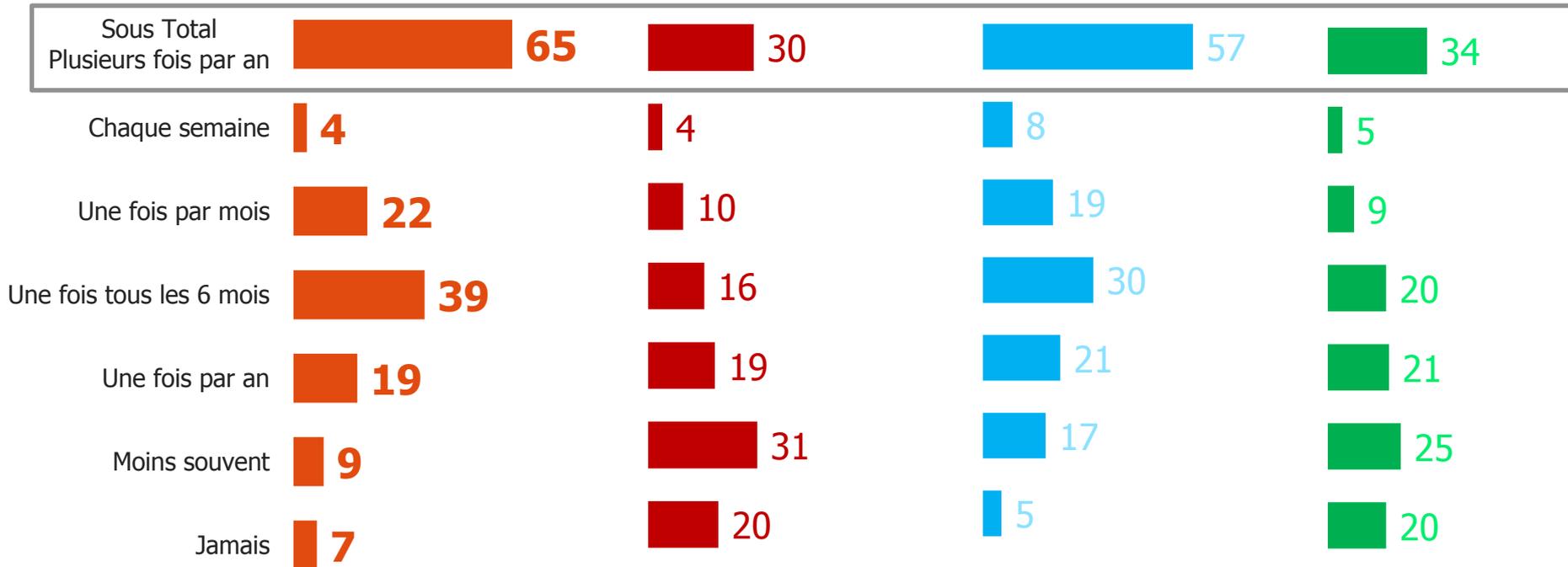
UNE FRÉQUENCE D'UTILISATION DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE TRÈS VARIABLE SELON LES PAYS

France

Royaume-Uni

Norvège

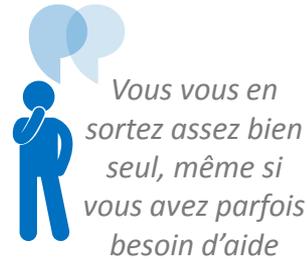
Allemagne



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



UN SENTIMENT D'AUTONOMIE DANS L'UTILISATION DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE MAJORITAIRE DANS LA PLUPART DES PAYS



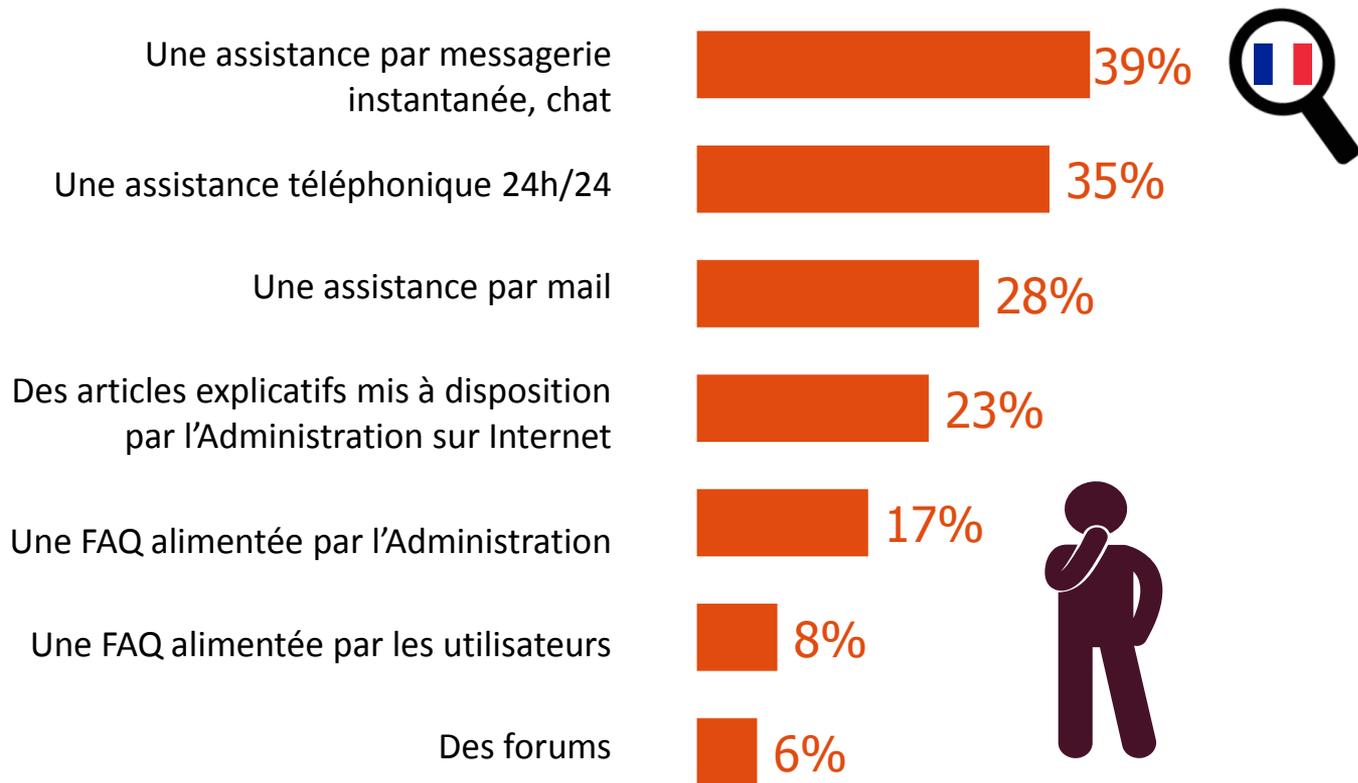
		Vous vous en sortez très bien seul, vous êtes complètement autonome	Vous vous en sortez assez bien seul, même si vous avez parfois besoin d'aide	Vous vous en sortez plutôt mal sans aide	Vous ne pouvez rien faire seul, vous n'êtes pas autonome du tout
	France	66%	29%	5%	-
	Royaume-Uni	58%	35%	5%	2%
	Norvège	68%	30%	2%	-
	Allemagne	43%	50%	7%	-

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

Base : A ceux qui utilisent les services publics en ligne



ZOOM FRANCE | LES UTILISATEURS ATTENDENT UNE ASSISTANCE DE PROXIMITÉ POUR LES ACCOMPAGNER LORS DE LEURS DÉMARCHES EN LIGNE



Question : Lorsque que vous pensez à ces services publics en ligne, quel type d'assistance vous semblerait le mieux adapté pour guider et aider les utilisateurs lors de leurs démarches en ligne ? Deux réponses possibles.

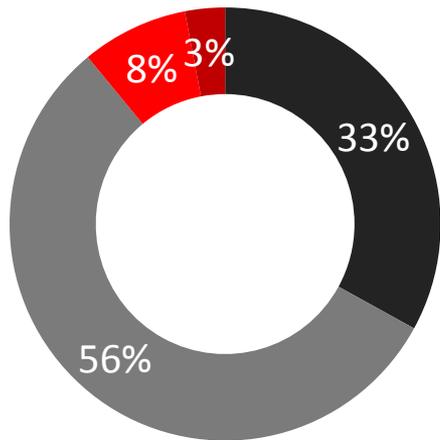
Base : A ceux qui utilisent les services publics en ligne. ...



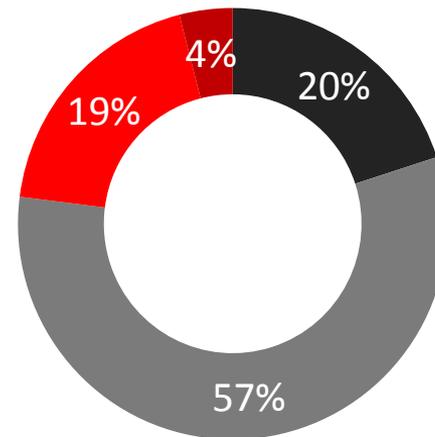
ZOOM FRANCE | LES FRANÇAIS SONT QUASI UNANIMEMENT PRÊTS À NOTER LES SERVICES PUBLICS EN LIGNE ET SONT CONVAINCUS DE L'IMPACT



Oui 89%



Oui 77%



Oui, tout à fait

Oui, plutôt

Non, plutôt pas

Non, pas du tout

Question : Vous personnellement, si vous aviez la possibilité de noter les services publics en ligne que vous utilisez, le feriez-vous ?

Question : Si les administrés pouvaient noter et évaluer les services publics en ligne (par exemple en donnant leur avis sur la qualité du service à la fin de la démarche), pensez-vous que cela serait susceptible d'améliorer la qualité de ces services ?



A person is sitting at a desk, working on a laptop. The person is wearing a dark jacket over a striped shirt. A white coffee cup is on the desk in front of them. The background is slightly blurred, showing a window with blinds and some office furniture. The lighting is warm, suggesting an indoor setting with natural light.

CONCLUSION

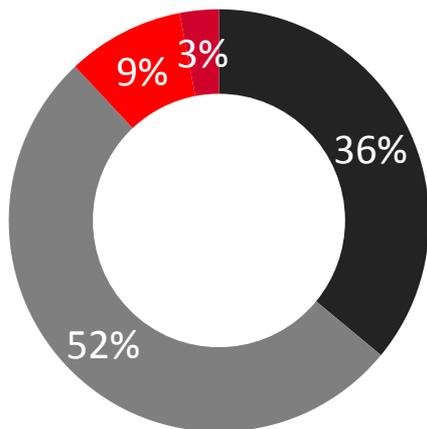
DES CITOYENS PRÊTS À JOUER
LE JEU

UNE LARGE MAJORITÉ DES CITOYENS PRÊTS À JOUER LE JEU DE LA NUMÉRISATION DES SERVICES PUBLICS

France



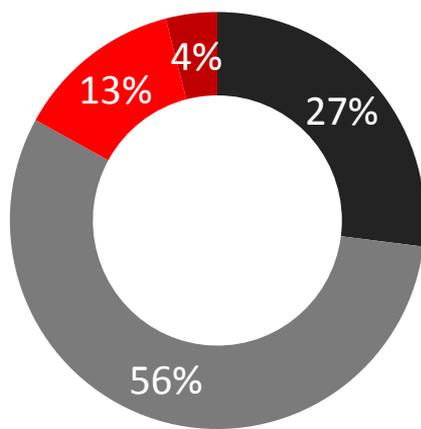
Oui 88%



Royaume-Uni



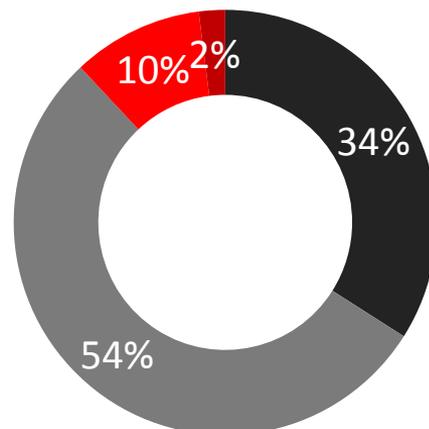
Oui 83%



Norvège



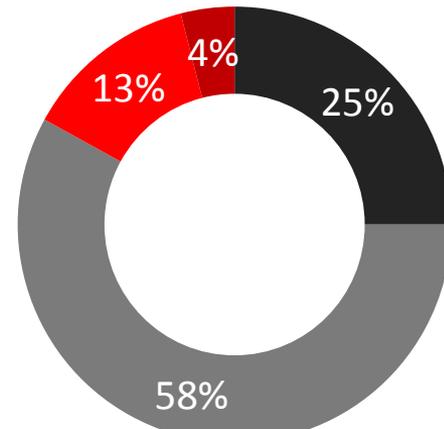
Oui 88%



Allemagne



Oui 83%



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 ?



sopra  steria

Delivering Transformation. Together.

