

Communiqué de presse

Baromètre Digital Gov' 2018 :

Une large majorité de français estime que le développement numérique des services publics est une priorité, un sentiment partagé par leurs voisins européens

Paris, le 12 novembre 2018 – Pour la quatrième année consécutive, Sopra Steria Consulting, en partenariat avec IPSOS, publie son baromètre* sur la transformation numérique de l'administration et sa perception chez les citoyens. L'enquête Digital Gov' 2018 a été menée dans 5 pays Européens (France, Royaume-Uni, Allemagne, Norvège et Espagne) auprès de 5 000 citoyens représentatifs de la population nationale âgée de 18 ans et plus.

Les résultats de ce baromètre montrent une réelle attente vis-à-vis de la transformation numérique des services publics, 67% des français considérant ce développement numérique comme une priorité. Un constat partagé en Europe, notamment en Espagne (88%), Norvège (87%), Grande Bretagne (76%) et Allemagne (73%). L'enquête propose de comprendre la manière dont les administrés jugent aujourd'hui l'état d'avancement de cette transformation et détaille leurs principales attentes, qu'il s'agisse des services à prioriser ou de leurs modalités d'utilisation.

Les Français sont prêts à une digitalisation complète des services publics

Les modes de communication et de consommation ont drastiquement évolué au cours de la décennie écoulée. Les français gèrent aujourd'hui leurs achats et comptes en banque à partir de leur smartphone. Une pratique qu'ils souhaitent largement voir s'appliquer aux services administratifs, **85% d'entre eux se déclarant prêts à réaliser en ligne toutes leurs interactions avec l'administration et ce, même si un changement profond de leurs habitudes était nécessaire.**

Cette volonté de changement est **partagée par la quasi-totalité des français** : les hommes (87%) comme les femmes (83%), les jeunes générations (85% des moins de 35 ans) comme les seniors (83% des plus de 60 ans).

Une évolution des comportements individuels que les pouvoirs publics ont su accompagner par une accélération du processus de transformation. **Des efforts reconnus par 72% des citoyens qui considèrent que le développement des services publics numériques s'est renforcé en 2018** (ils étaient 66% en 2017).

En matière de services, l'étude révèle une dichotomie entre les attentes des citoyens et les services les plus avancés. Parmi ceux considérés comme étant les plus prioritaires, les Français placent notamment la santé (36%), l'emploi (36%) et l'Etat civil (34%). Suivent ensuite la justice/police (29%), les impôts (19%) et la sécurité sociale

(18%). Des services prioritaires pour les citoyens, mais dont la digitalisation n'est pas la plus aboutie. Moins de la moitié des sondés (49%) considèrent par exemple la digitalisation de la santé comme avancée. Un constat similaire pour l'emploi que seuls 51% des Français considèrent comme avancé dans sa transformation numérique.

« Ces nouveaux résultats du baromètre Ipsos pour Sopra Steria Consulting confirment des attentes fortes et une réelle volonté des Français de voir leurs services publics davantage digitalisés, même si cela signifie changer profondément leurs habitudes. Mais au-delà de cet engouement généralisé, ils ont également une idée bien précise de ce que ces nouveaux services doivent leur apporter au quotidien » précise Claire Ducos, Directrice du développement Sopra Steria Consulting.

Plus qu'une simple digitalisation des services, un besoin urgent de simplification des parcours de vie des citoyens

Alors que l'investissement du gouvernement dans la transformation digitale des services publics est reconnu par 86% des administrés qui constatent une augmentation significative du nombre de services aujourd'hui digitalisés, ils ne sont plus que **66% à considérer que ces nouveaux services sont faciles à utiliser**. 52% considèrent notamment que les contenus devraient être simplifiés et 44% souhaitent réaliser leurs interactions avec l'administration via un guichet unique.

La sécurisation des données reste une préoccupation importante, 71% des personnes interrogées craignant une utilisation frauduleuse de leurs données personnelles. La mise en œuvre du RGPD semble néanmoins rassurer les citoyens puisque 53% des sondés expriment leur confiance vis-à-vis de l'administration pour la protection de leurs informations.

Enfin, si les administrés comprennent l'intérêt de cette transformation numérique dans un but de rationalisation des dépenses publiques (42%), Ils estiment avant tout que celle-ci doit leur permettre un gain de temps (49% d'entre eux).

Une réelle demande citoyenne pour la transformation de l'Etat

La digitalisation des services publics est clairement perçue comme positive par les administrés qui y voient 3 effets concrets : faciliter l'analyse et le recoupement systématique des renseignements personnels **afin d'accroître le contrôle de la fraude (86%)**, **mieux préparer la France aux enjeux de l'avenir (79%)** et **simplifier la vie des citoyens (74%)**.

Malgré une légère baisse par rapport à 2017, **45% des français pensent toujours que le gouvernement a la volonté de faire progresser** les services publics digitalisés.

Mais les impacts de cette transformation digitale ne sont pas encore tangibles pour tous puisque **51% ne voient pas les effets de cette transformation**.

Le facteur humain est un élément clé de la transformation des services publics. 86% des français pensent que certains fonctionnaires auront du mal à

s'adapter à ces changements (+5 points par rapport à 2017), tandis que 83% estiment que cela permettra de réduire le nombre de fonctionnaires (en hausse de 9 points par rapport à 2017). Enfin, 82% des personnes interrogées considèrent que les services publics numériques seront plus difficile d'accès pour certains français qui ne sont pas à l'aise avec les technologies.

« L'engouement et l'adhésion à la digitalisation des services publics est très consensuelle et très forte en France et en Europe, au point qu'une très grande majorité des opinions publiques considère que la numérisation des services publics va permettre d'améliorer la situation du pays à l'avenir. Des freins subsistent néanmoins, et notamment la protection des données et l'accompagnement des administrés et des agents du public dans l'utilisation de ces services. Des attentes fortes chez les citoyens que la puissance publique devra prendre en compte », a rappelé Brice Teinturier, directeur général délégué France d'Ipsos.

**Méthodologie : Cette étude a été réalisée par Ipsos pour Sopra Steria sur un échantillon de 1000 personnes de chacun des pays étudiés (France, Royaume-Uni, Allemagne, Norvège et Espagne), interviewés par internet, via l'Access panel online d'Ipsos. L'enquête s'est déroulée du 13 au 18 septembre 2018 selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interviewée, région et catégorie d'agglomération). Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ».*

A propos de Sopra Steria

Sopra Steria, leader européen de la transformation numérique, propose l'un des portefeuilles d'offres les plus complets du marché : conseil, intégration de systèmes, édition de solutions métier, infrastructure management et business process services. Il apporte ainsi une réponse globale aux enjeux de développement et de compétitivité des grandes entreprises et organisations. Combinant valeur ajoutée, innovation et performance des services délivrés, Sopra Steria accompagne ses clients dans leur transformation et les aide à faire le meilleur usage du numérique. Fort de près de 42 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires de 3,8 milliards d'euros en 2017. Sopra Steria (SOP) est coté sur Euronext Paris (Compartiment A) - Code ISIN : FR0000050809

Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur www.soprasteria.com

Contacts presse

Burson Cohn & Wolfe: Gabriel Legrand, +33 (0)6 24 04 66 72, gabriel.legrand@bm.com
Sopra Steria : Nicolas Trinquier - +33 (0)6 75 61 78 83 – nicolas.trinquier@bm.com