

Communiqué de presse

## **Baromètre Digital Gouv' 2019 :**

### **Digitalisation des services publics, entre nécessité et inquiétudes. Sopra Steria Next et Ipsos donnent la parole aux Européens**

**Paris, le 18 novembre 2019 – Pour la cinquième année consécutive, Sopra Steria Next publie son baromètre\* sur la digitalisation des services publics et sa perception chez les citoyens européens, en partenariat avec IPSOS :**

- **Alors que 75% des Européens interrogés estiment que les services publics sont de plus en plus digitalisés, seuls 62% d'entre eux pensent qu'ils sont de plus en plus faciles à utiliser.**
- **Les Français confirment leur confiance dans la volonté du Gouvernement de faire avancer les choses en matière de digitalisation des services publics. Ce constat est bien plus optimiste que chez leurs voisins allemands (10%), britanniques (19%), norvégiens (29%), ou même espagnols (38%).**
- **Plus largement, les citoyens européens plébiscitent un accompagnement de proximité assuré par un agent polyvalent concernant l'accès aux services publics (71% en France, 78% au Royaume-Uni, 64% en Espagne notamment) plutôt que de devoir se déplacer pour rencontrer un spécialiste.**
- **Enfin, la protection des données reste un enjeu clé puisque 67% des citoyens européens interrogés craignent que quelqu'un d'autre qu'eux ait accès à leurs données personnelles.**

La transformation des services publics reste encore très hétérogène. En Europe, il convient de s'adapter aux nouvelles attentes des Européens tout en garantissant l'inclusion numérique des usagers les plus fragiles. Par ailleurs, le baromètre révèle une disparité en matière de services, entre les attentes des Européens et les services qu'ils jugent les plus avancés.

#### **Digitalisation des services publics : un défi protéiforme**

Les Français sont les seuls à placer les impôts en tête (77%) des services publics numériques dont ils sont les plus satisfaits. La première place est occupée par l'état civil en Norvège (85%), en Allemagne (54%) et en Italie (54%) tandis qu'en Grande Bretagne, c'est la digitalisation de l'éducation et de l'enseignement supérieur qui est considérée comme la plus satisfaisante (75%). Quant aux Espagnols, ils placent la sécurité sociale en tête des services numériques les plus satisfaisants (60%).

L'étude met par ailleurs en exergue les attentes communes des Européens interrogés qui s'accordent à dire que la santé est le secteur qui doit être digitalisé en priorité. A noter : les

Français considèrent également l'état civil (35%) et la justice/police (32%) comme des services prioritaires.

### **Une démarche citoyenne pour la transformation de l'Etat**

Les Français sont les Européens qui ont le plus confiance en la motivation de leur gouvernement pour développer des services publics numériques avec 44% d'entre eux qui estiment qu'il « a la volonté et s'engage à faire avancer les choses ». Un constat bien plus optimiste que pour leurs voisins allemands (10%), britanniques (19%), espagnols (38%) ou encore norvégiens (29%).

La digitalisation des services publics est perçue positivement par les Européens interrogés qui y voient 3 effets concrets : faciliter l'analyse et le recoupement systématique des renseignements personnels afin d'accroître le contrôle de la fraude (85%), simplifier et faciliter la vie des citoyens (82%) mais également réduire l'impact environnemental (73%).

### **Un réel besoin de simplification du parcours de vie citoyen**

L'écart entre le nombre de services publics numériques et leur facilité d'utilisation est toujours marqué. Si 75% des Européens estiment que les services publics sont de plus en plus digitalisés, seuls 62% considèrent qu'ils sont de plus en plus faciles à utiliser. Les Allemands sont les plus critiques puisque 53% estiment que les services publics sont de plus en plus digitalisés et seuls 44% d'entre eux considèrent qu'ils sont de plus en plus faciles à utiliser.

La simplification de ces procédures implique de nombreux changements et passe notamment par la simplification du langage et des termes utilisés (pour 50% des Français et 42% des Allemands), la possibilité d'utiliser un identifiant/mot de passe unique pour accéder à l'ensemble de ces services (pour 56% des Espagnols et des Italiens), ou encore l'amélioration de leur ergonomie (pour 55% des Britanniques et 50% des Norvégiens).

*« La relation digitale s'est affirmée entre les citoyens européens et les services publics, et n'est en général pas perçue en retrait par rapport au monde privé. Pour autant, les attentes des Européens sont fortes en matière de simplification des usages digitaux, et de confiance, ce qui suggère un travail des gouvernements européens en matière d'éducation et de communication dans cette transformation digitale, autour de trois axes clés : lever les doutes persistants, faciliter l'usage, et développer l'assistance de proximité. »* déclare Helen Zeitoun, Directrice Générale France chez Ipsos.

### **Des Européens soucieux d'une digitalisation des services publics inclusive et protectrice**

L'inclusion numérique reste en effet une source de préoccupation majeure pour les citoyens européens, 74% d'entre eux considérant que la digitalisation des services publics rendra l'accès plus difficile voire impossible pour les personnes n'ayant pas accès ou n'étant pas familier avec les technologies numériques, ou ne parlant pas la langue du pays.

La sécurisation des données reste également une préoccupation importante. 67% des citoyens européens interrogés craignent en effet que quelqu'un d'autre ait accès à leurs données personnelles ou que celles-ci soient utilisées contre leur intérêt personnel pour 65% d'entre

eux. La mise en œuvre du RGPD semble néanmoins rassurer les citoyens puisque 61% des sondés expriment leur confiance vis-à-vis de l'administration pour la protection de leurs informations. Cependant, seuls 49% des répondants seraient disposés à stocker leurs données personnelles sur une plateforme unique pour faciliter leur identification en ligne.

Enfin, quand il s'agit de gérer leurs données personnelles sur une plateforme unique, les Européens ont bien plus confiance dans les acteurs publics (81%) que dans les acteurs privés (19%).

*« Pour la première année, notre baromètre mesure la satisfaction des citoyens européens en matière de digitalisation des services publics. Ainsi, nous constatons qu'ils souhaitent obtenir des garanties sur la dimension éthique de la digitalisation des services publics en termes de sécurité des données et d'inclusion numérique, tant des agents que des usagers des services publics. »* conclut Claire Ducos, Directrice du développement de Sopra Steria Next.

*\*Méthodologie : Cette étude a été réalisée par Ipsos pour Sopra Steria Next sur un échantillon de 1000 personnes de chacun des pays étudiés (France, Royaume-Uni, Allemagne, Norvège, Espagne et Italie), interviewés par internet, via l'Access panel online d'Ipsos. L'enquête s'est déroulée du 02 au 22 septembre 2019 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, l'un des leaders européens du conseil, des services numériques et de l'édition de logiciels, aide ses clients à mener leur transformation digitale et à obtenir des bénéfices concrets et durables. Il apporte une réponse globale aux enjeux de compétitivité des grandes entreprises et organisations, combinant une connaissance approfondie des secteurs d'activité et des technologies innovantes à une approche résolument collaborative. Sopra Steria place l'humain au centre de son action et s'engage auprès de ses clients à tirer le meilleur parti du digital pour construire un avenir positif. Fort de 45 000 collaborateurs dans 25 pays, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 4,1 milliards d'euros en 2018.

#### ***The world is how we shape it.***

Sopra Steria (SOP) est coté sur Euronext Paris (Compartiment A) - Code ISIN : FR0000050809

Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur <http://www.soprasteria.fr>

#### Contacts presse

Sopra Steria : Elsa Estager, Tel. : +33 (0)1 40 67 30 99, [elsa.estager@soprasteria.com](mailto:elsa.estager@soprasteria.com)

Burson Cohn & Wolfe: Vincent Darricarrere, +33 (0)6 76 05 95 63, [vincent.darricarrere@bcw-global.com](mailto:vincent.darricarrere@bcw-global.com)

Burson Cohn & Wolfe: Carine Currit-Nikaes - +33 (0)6 29 46 98 20, [carine.currit-nikaes@bcw-global.com](mailto:carine.currit-nikaes@bcw-global.com)