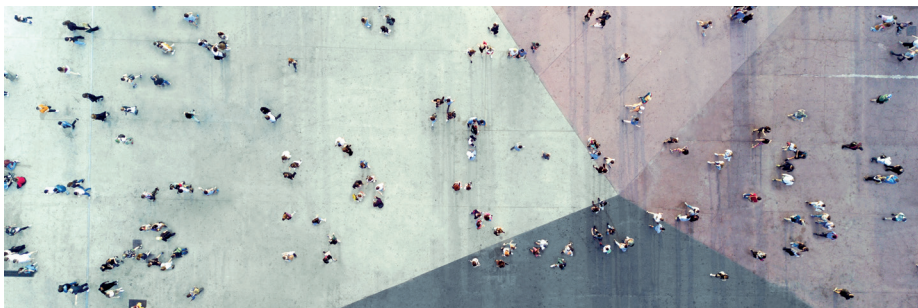


Baromètre Digital Gouv' 2019

**LA DIGITALISATION DES SERVICES
PUBLICS VUE PAR LES CITOYENS
DE SIX PAYS EUROPÉENS**

En partenariat avec

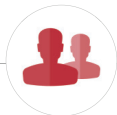


* Le monde est tel que nous le façonnons.

The world is how we shape it*

sopra  steria
next

Fiche technique



ECHANTILLON

6011 personnes interrogées dans six pays par internet, via l'Access panel online d'Ipsos



DATES DE TERRAIN

Du 2 au 22 septembre 2019



METHODE

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

NOTE DE LECTURE

= / + / -

Évolution par rapport à 2018



Nouvelle question en 2019



Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion »



sopra **steria**
next

Pays où les interviews ont été réalisées



FRANCE

1005 interviews



ROYAUME-UNI

1000 interviews



ALLEMAGNE

999 interviews



NORVÈGE

999 interviews



ESPAGNE

1005 interviews



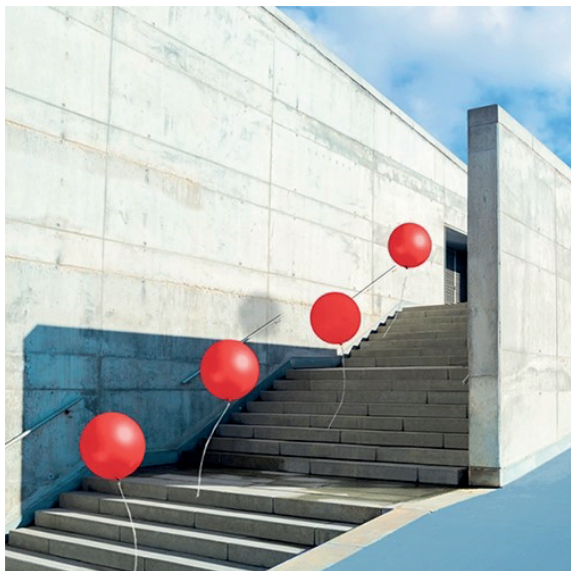
ITALIE

1003 interviews



sopra **steria**
next

Sommaire



01 L'écart entre l'offre digitale des services publics et les attentes des citoyens doit encore se réduire – **page 6**

02 Pour répondre au mieux au besoin de simplification, les citoyens attendent principalement des procédures en ligne faciles d'utilisation – **page 12**

03 La possibilité d'entretenir une relation de proximité avec les agents publics et la protection de leurs données personnelles sont des points essentiels aux yeux des citoyens européens – **page 18**



sopra **steria**
next

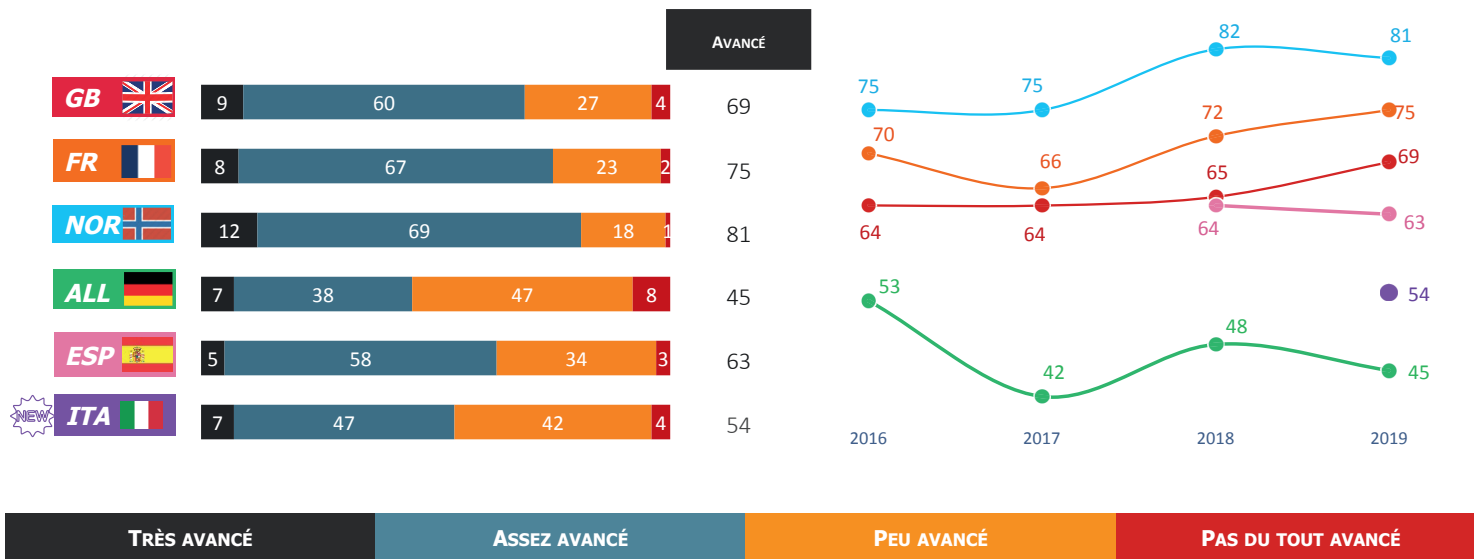


01

L'écart entre l'offre digitale
des services publics et les attentes
des citoyens doit encore se réduire

L'opinion des citoyens européens à l'égard du niveau d'avancement du numérique dans la sphère publique reste stable, mais hétérogène

En %



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



sopra **steria**
next

Selon le service digital qui est évalué, le niveau de satisfaction diffère



TOP 3 – SOUS-TOTAL SATISFAIT EN % - AUX RÉPONDANTS



75 L'éducation, l'enseignement supérieur



77 La fiscalité, les impôts



85 L'état civil



54 L'état civil



60 La sécurité sociale



54 L'état civil



74 L'état civil



72 La sécurité sociale



82 L'éducation, l'enseignement supérieur



51 La sécurité sociale



57 La santé



42 La santé



63 La santé



66 L'état civil



77 La santé



48 La fiscalité, les impôts



54 La fiscalité, les impôts
54 L'état civil



42 L'éducation, l'enseignement supérieur

TOP 3 – PRIORITÉ EN %



51 La santé



37 La santé



55 La santé



42 La santé



44 La santé



46 La santé



28 L'état civil



35 L'état civil



40 L'emploi/ Le chômage



39 L'état civil



31 L'état civil



45 L'emploi/ Le chômage



28 L'éducation



32 La Justice



27 La sécurité sociale



33 L'éducation



30 L'emploi/ Le chômage



29 La fiscalité

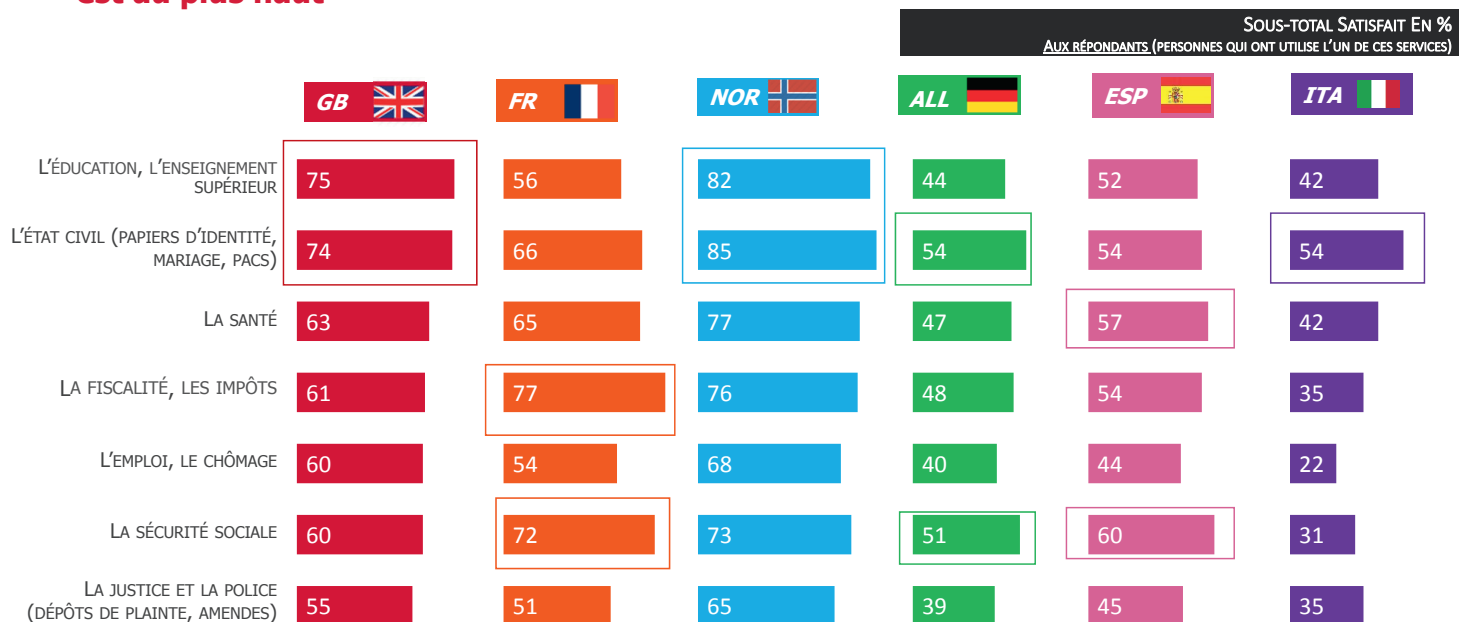
Question : Dans chacun des secteurs suivants, êtes-vous satisfait des services numériques mis à disposition par l'Etat et les administrations ?

Question : D'après vous, dans quels secteurs Internet et les services numériques doivent-ils être développés en priorité ?



sopra **steria**
next

Les domaines dans lesquels la satisfaction à l'égard des services numériques est au plus haut



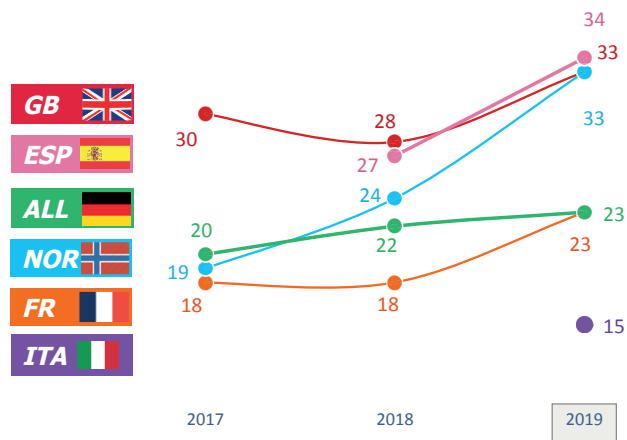
Question : Dans chacun des secteurs suivants, êtes-vous satisfait des services numériques mis à disposition par l'Etat et les administrations ?



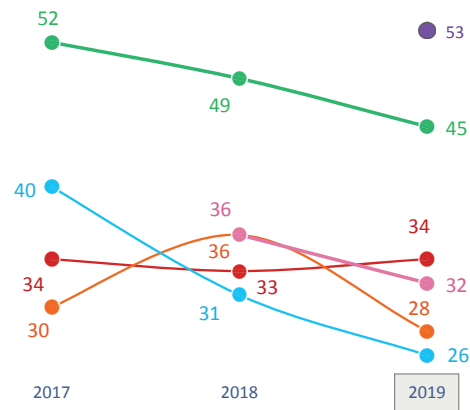
sopra **steria**
next

L'écart entre la digitalisation du secteur public et celle des entreprises privées se réduit, les services numériques privés tendant à être la norme

TOTAL EN AVANCE, EN %



TOTAL EN RETARD, EN %

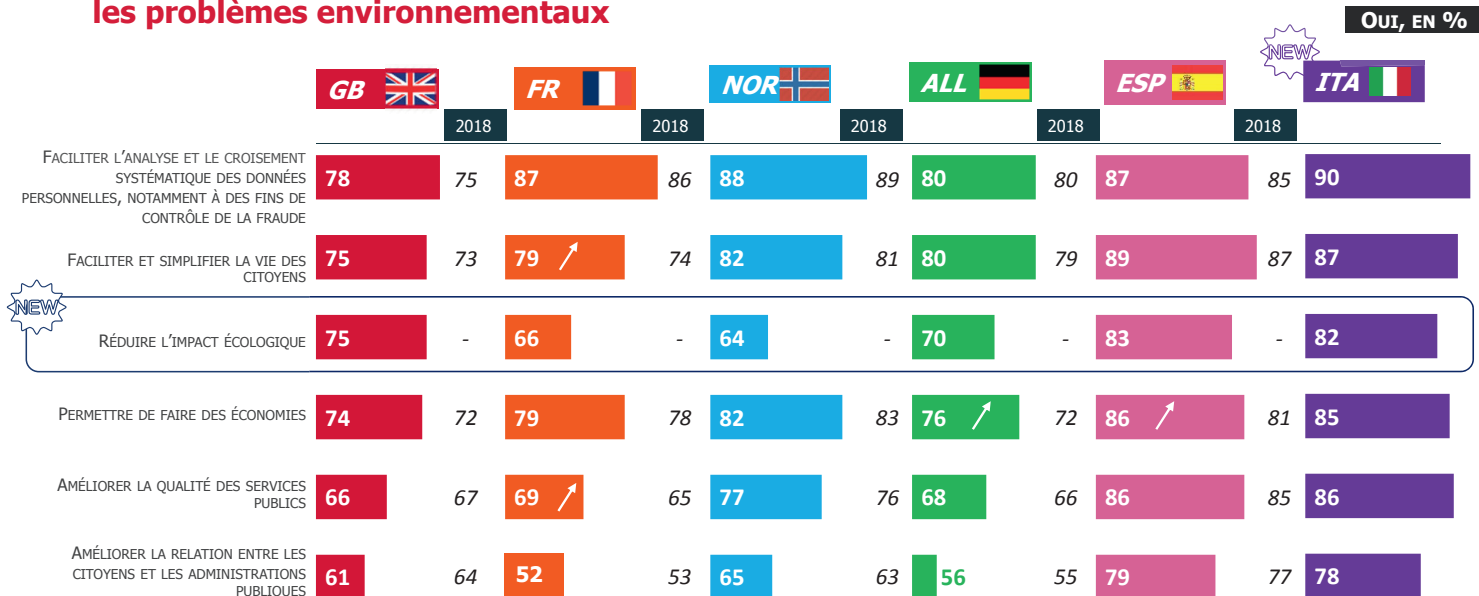


Question : D'après ce que vous en pensez, par rapport aux services numériques des entreprises privées (banques, assurances, transports, loisirs...), les services numériques de l'État et de l'administration en France sont...



sopra **steria**
next

La digitalisation des services publics permet également de prendre en compte les problèmes environnementaux



Question : Pensez-vous que le développement des services publics numériques va...



sopra **steria**
next



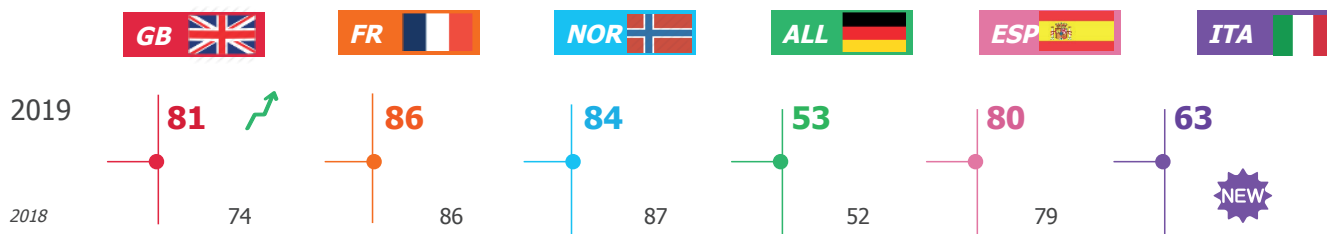
02

Pour répondre au mieux au besoin de simplification, les citoyens attendent principalement des procédures en ligne faciles d'utilisation

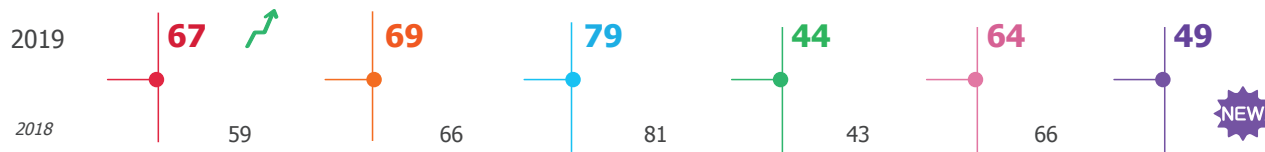
L'écart entre le nombre de services publics numériques et leur qualité reste important

TOTAL OUI, EN %

L'ÉTAT ET L'ADMINISTRATION ONT DÉVELOPPÉ DE PLUS EN PLUS D'OUTILS ET DE SERVICES NUMÉRIQUES



LES OUTILS ET LES SERVICES NUMÉRIQUES DÉVELOPPÉS PAR L'ÉTAT ET L'ADMINISTRATION SONT DE PLUS EN PLUS FACILES À UTILISER

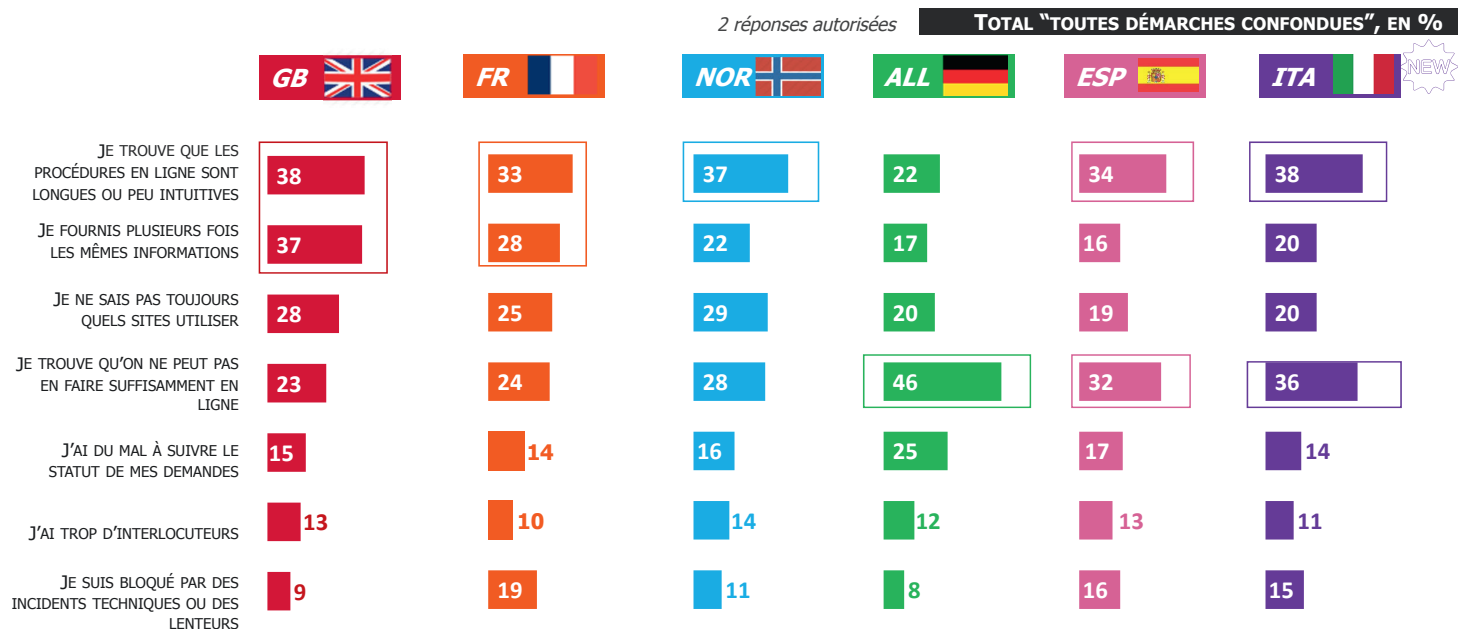


Question : Au cours des dernières années, diriez-vous que... ?



sopra **steria**
next

Dans les pays où les services publics digitaux sont satisfaisants, les citoyens ont besoin de procédures simplifiées... tandis que les pays moins avancés ont également besoin de plus de services



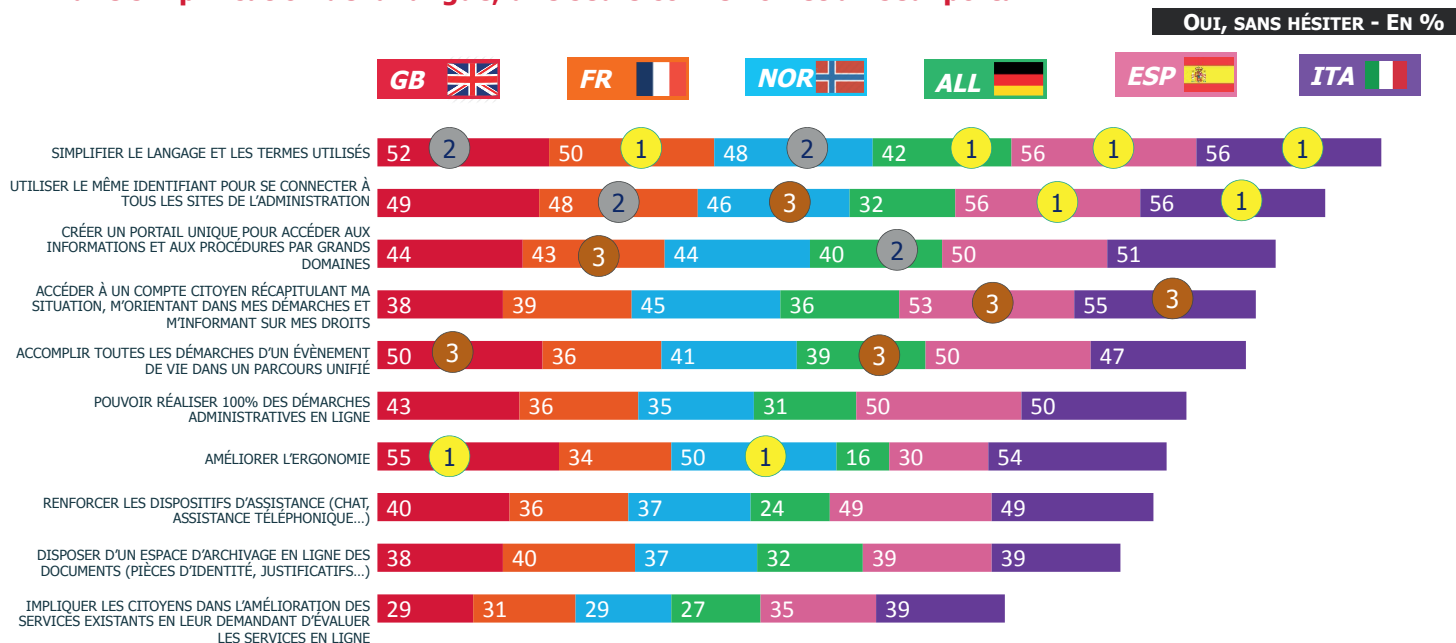
Question : Pourquoi ces démarches doivent-elles être simplifiées ?

*2 items ont été supprimés en comparaison de 2018 (3 réponses étaient autorisées)



sopra **steria**
next

Les procédures simplifiées impliquent beaucoup de modifications différentes ; principalement une simplification de la langue, une seule connexion et un seul portail

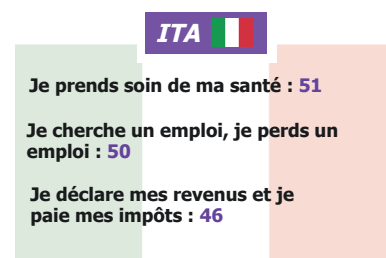
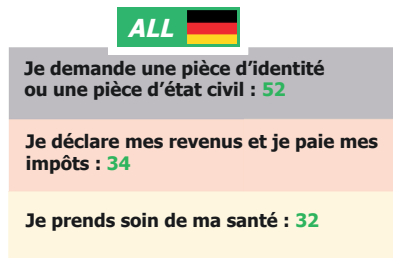


Question : Pensez-vous que les pistes de transformation suivantes permettraient de simplifier vos démarches en ligne ?



sopra **steria**
next

Dans le détail, les procédures en ligne liées à la santé, aux impôts et au statut civil doivent être simplifiées en priorité



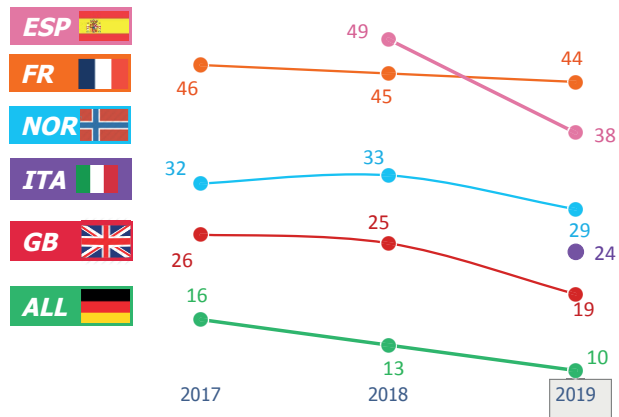
Question : Quels sont les événements de vie pour lesquels les démarches en ligne doivent être simplifiées en priorité ?



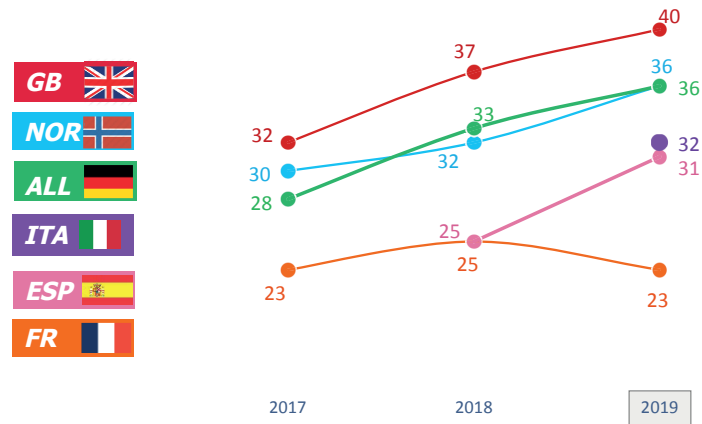
sopra **steria**
next

À l'exception de la France, les citoyens européens ont de moins en moins confiance en la volonté du gouvernement de faire avancer les choses

A LA VOLONTÉ DE FAIRE AVANCER LES CHOSES ET Y PARVIENDRA, EN %



N'A PAS VRAIMENT LA VOLONTÉ DE FAIRE AVANCER LES CHOSES, EN %



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



sopra **steria**
next



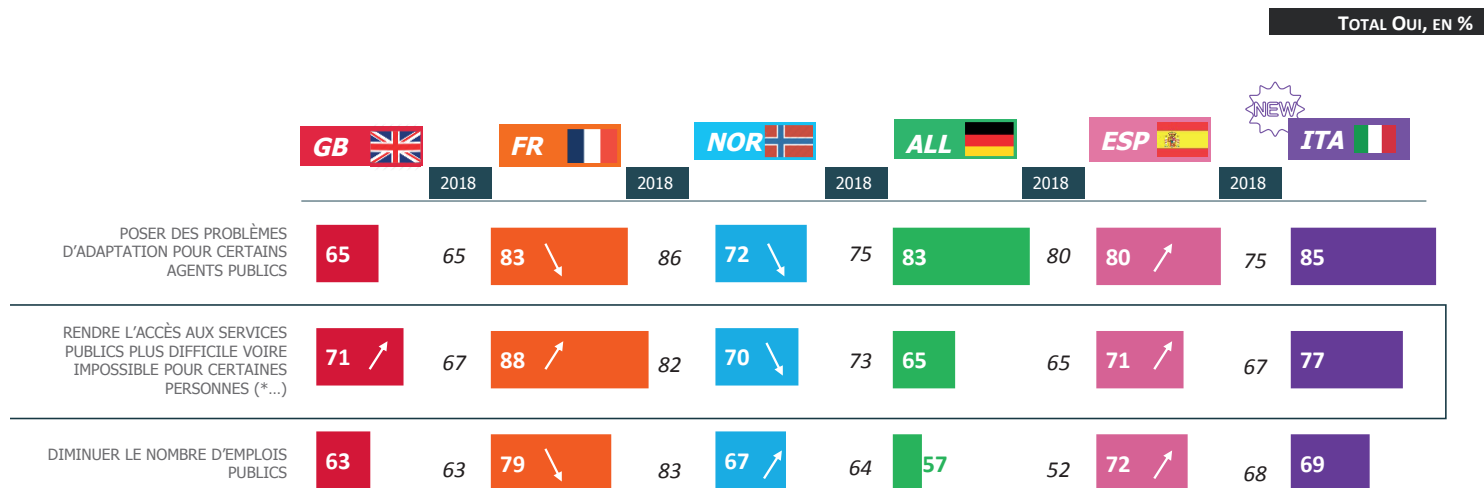
03

La possibilité d'entretenir une relation de proximité avec les agents publics et la protection de leurs données personnelles sont des points essentiels aux yeux des citoyens européens



sopra **steria**
next

L'inclusion numérique reste une préoccupation majeure pour les citoyens de l'UE



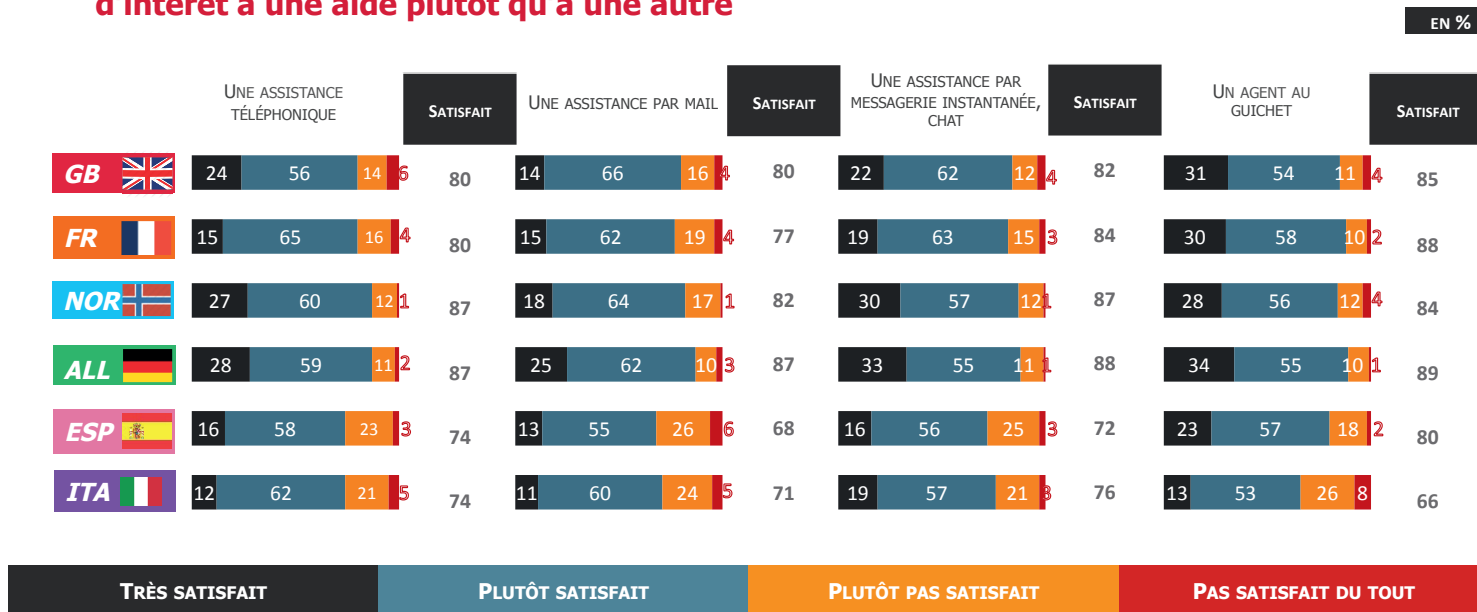
**(les personnes maîtrisant mal le numérique ou le Français, les personnes n'ayant pas accès au numérique, etc.)*

Question : Pensez-vous que le développement des services publics numériques va...



sopra **steria**
next

Grâce à des aides de bonne qualité, les citoyens européens ne prêtent pas plus d'intérêt à une aide plutôt qu'à une autre



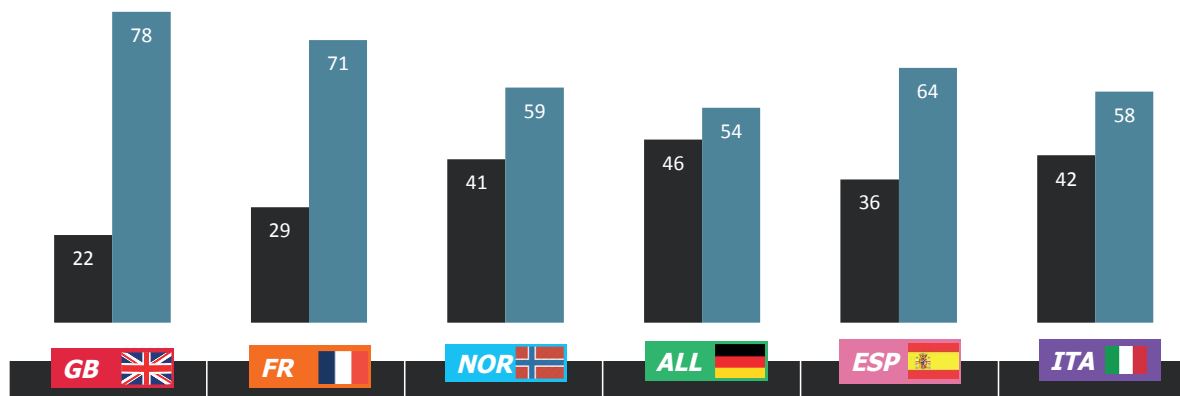
Question : Avez-vous été satisfait de l'assistance proposée via les canaux suivants ? A ceux qui ont sollicité ces types d'assistance



sopra **steria**
next

S'ils devaient choisir, les citoyens préféreraient rester près de chez eux et se faire aider par un agent généraliste plutôt qu'aller plus loin pour se faire aider par un spécialiste

EN %



**ÊTRE ACCOMPAGNÉ PAR UN AGENT TRÈS SPÉCIALISÉ
QUITTE À PARCOURIR PLUS DE KILOMÈTRES**

**PRIVILÉGIER LA PROXIMITÉ QUITTE À ÊTRE ACCOMPAGNÉ
PAR UN AGENT POLYVALENT**



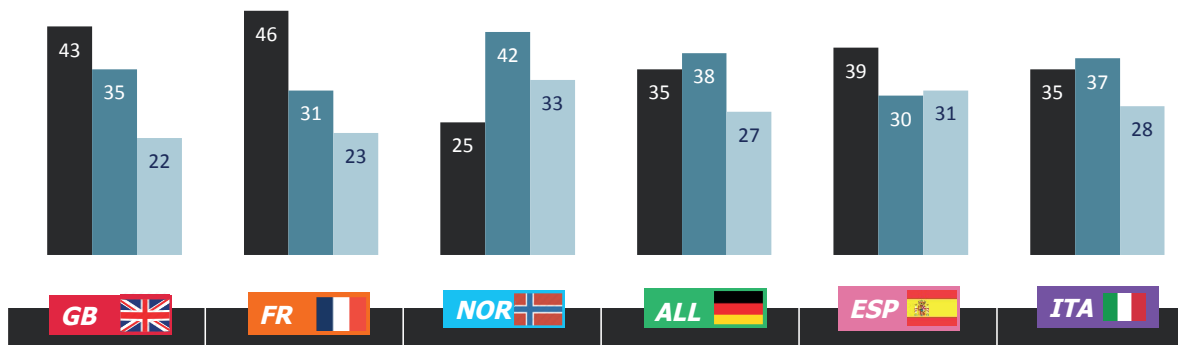
Question : Pour accéder à des services publics préférez-vous généralement...



sopra **steria**
next

Dans chaque pays, l'utilisation des terminaux numériques est perçue différemment

EN %



...DONNER ACCÈS AUX SERVICES EN LIGNE À DES PERSONNES QUI N'ONT PAS LA POSSIBILITÉ DE LE FAIRE DEPUIS CHEZ ELLES

...OFFRIR LE BÉNÉFICE D'UNE ASSISTANCE EN CAS DE DIFFICULTÉS À EFFECTUER LA DÉMARCHE EN LIGNE

...FORMER LES USAGERS LES MOINS À L'AISE AFIN DE LES RENDRE AUTONOMES SUR LA RÉALISATION DES DÉMARCHES EN LIGNE

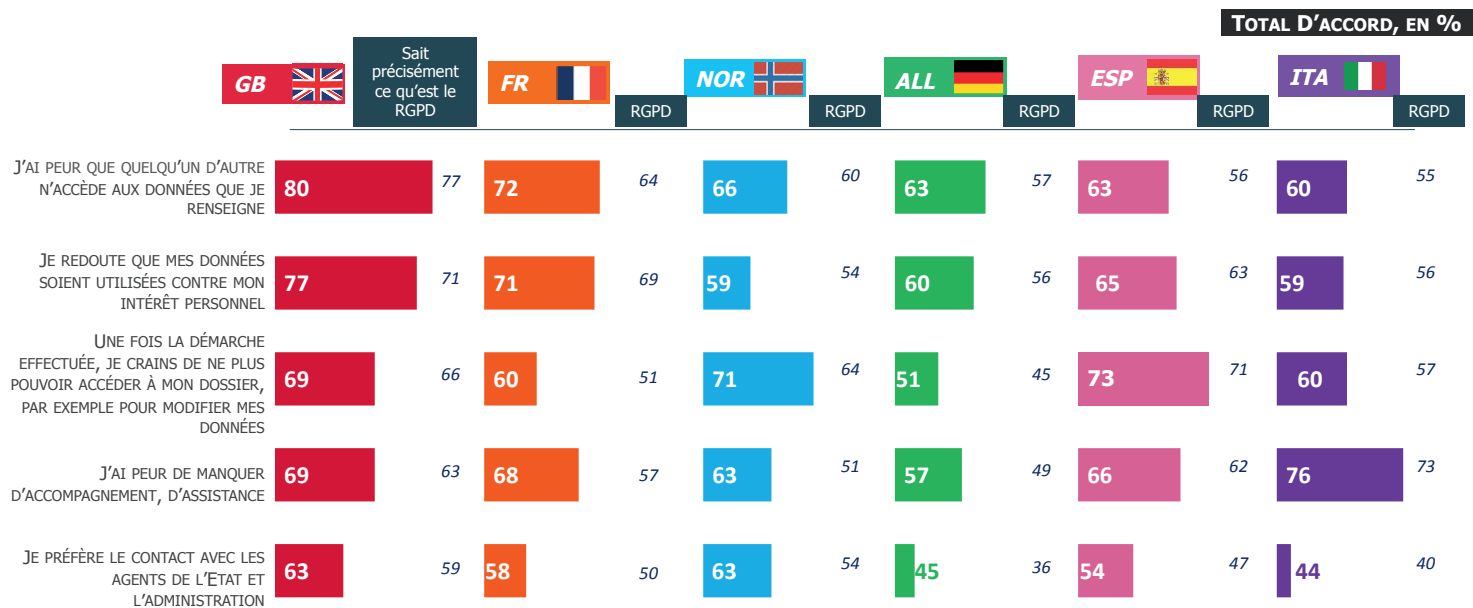


Question : En plus des agents et des guichets, l'Etat développe des structures d'accueil multi-services équipées de bornes digitales ou d'ordinateurs permettant de réaliser un certain nombre de démarches en ligne. Selon vous, à quel besoin doivent répondre en priorité ces bornes digitales ou ces ordinateurs...?



sopra **steria**
next

Les citoyens s'inquiètent de la protection de leurs données et du potentiel manque d'assistance en cas de problème

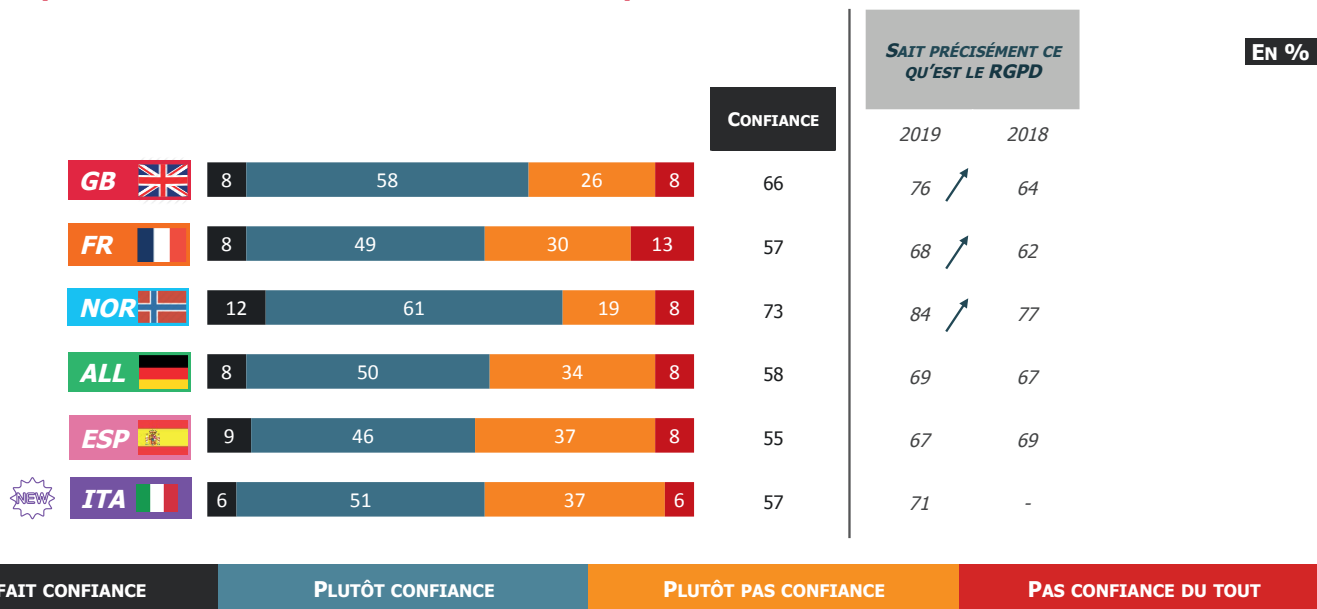


Question : En ce qui concerne les services numériques développés par l'Etat et l'administration, êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?



sopra **steria**
next

Pour les citoyens européens, le RGPD renforce la confiance qu'ils ont à l'égard des pouvoirs publics pour assurer la sécurité de leurs données personnelles

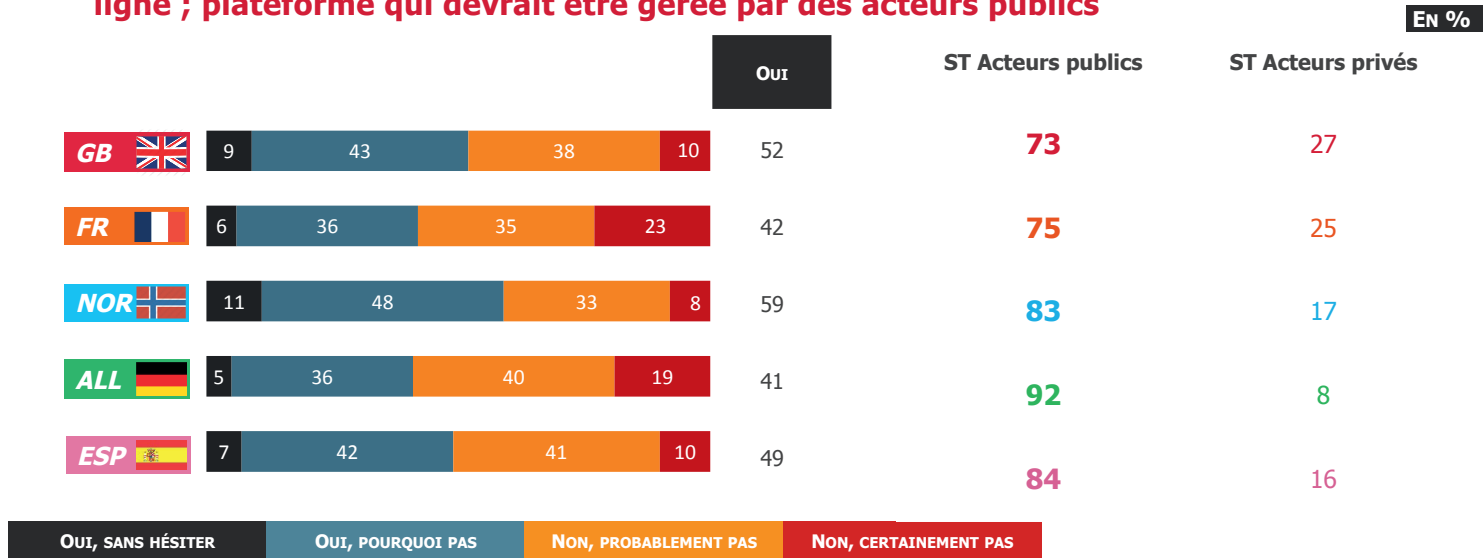


Question : Avez-vous confiance dans les pouvoirs publics pour assurer la sécurité des données numériques qu'ils détiennent et notamment des informations confidentielles vous concernant ?



sopra **steria**
next

Seulement environ la moitié des répondants seraient prêts à stocker leurs données personnelles sur une plateforme numérique unique pour faciliter l'identification en ligne ; plateforme qui devrait être gérée par des acteurs publics



Question : Seriez-vous prêt à stocker vos données d'identité ainsi que d'autres informations (comme des données bancaires) sur une plateforme digitale unique afin de rendre l'identification en ligne plus facile ?



Question : Selon vous, qui devrait gérer ce type de plateforme ?



sopra **steria**
next

Note



The world is how we shape it

www.soprasterianext.fr