

Transformation numérique de l'État


75 %

des Français estiment que l'offre digitale des services publics se renforce



Un constat fort, partagé en Europe

 **81 %** Norvège

 **69 %** Grande-Bretagne

 **63 %** Espagne



Un réel besoin de simplification du parcours de vie citoyen

86 %

des Français reconnaissent une augmentation significative des services digitalisés

Mais seulement

69 %

les trouvent faciles d'utilisation

À cela, les Français proposent

3 solutions :



50 % La simplification du langage et des termes utilisés



48 % La possibilité de n'utiliser qu'un seul identifiant pour accéder à l'ensemble des sites administratifs



43 % Un site web unique pour accéder à toutes leurs informations

Une démarche citoyenne pour la transformation de l'État



Les Français identifient :

4 effets positifs à la digitalisation des services publics



87 %

Accroître le contrôle de la fraude



82 %

Simplifier et faciliter la vie des citoyens



79 %

Réduire les dépenses de l'État



66 %

Réduire l'impact environnemental

3 services publics dont la digitalisation est particulièrement satisfaisante



77 %

Les impôts



72 %

La Sécurité sociale



66 %

L'État civil

Les Français appellent à une digitalisation prioritaire :



37 %

La santé



37 %

La justice/police



35 %

L'État civil

Protection des données et fracture numérique : les préoccupations des Français



72 %

des Français craignent une utilisation frauduleuse de leurs données personnelles

La mise en œuvre du RGPD semble néanmoins rassurer les citoyens, puisque

57 % des sondés expriment leur confiance vis-à-vis de l'administration pour la protection de leurs informations

Le facteur humain reste clé dans la transformation digitale des services publics

88 %

des Français considèrent que la digitalisation des services publics rendra l'accès très difficile voire impossible aux personnes n'étant pas familières avec les technologies numériques

75 %

des Français seraient plus enclins à faire confiance à l'État plutôt qu'au secteur privé

Méthodologie de l'étude

Cette étude a été réalisée par Ipsos pour Sopra Steria sur un échantillon de 1 000 personnes de chacun des pays étudiés (France, Royaume-Uni, Allemagne, Norvège, Espagne et Italie), interviewées par internet, via l'Access panel online d'Ipsos. L'enquête s'est déroulée du 2 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 « Études de marché, études sociales et d'opinion ».