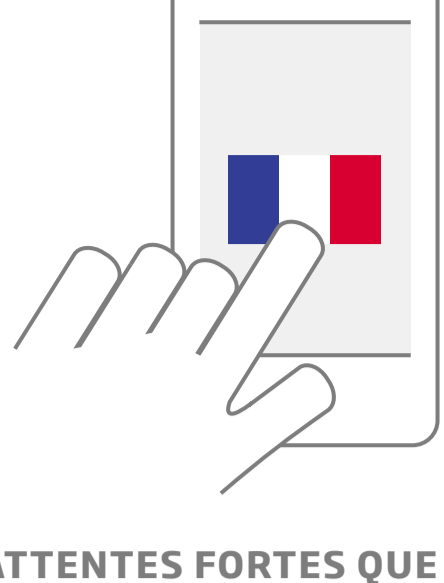


# Transformation numérique de l'État: les citoyens appellent à **une digitalisation complète des services publics**



La digitalisation  
des services publics,  
une priorité pour

**67%**

des Français

DES ATTENTES FORTES QUE PARTAGENT NOS VOISINS EUROPÉENS

**88%** Espagne **87%** Norvège **76%** Grande Bretagne **73%** Allemagne

## Les Français sont prêts à une digitalisation complète des services publics

UNE ATTENTE FORTE DES CITOYENS

**85%**

sont prêts à réaliser en ligne  
toutes leurs interactions  
avec l'administration

UN CONSENSUS  
TOTAL

**87%**  
Hommes

**83%**  
Femmes

**83%**  
Seniors

**85%**  
Jeunes  
générations

**72%** reconnaissent l'action de l'État  
dans le renforcement de  
cette transformation numérique  
(contre 66% en 2017)

## Les Français ont des priorités claires



SANTÉ

**36%** l'estiment  
le + prioritaire

**49%** considèrent  
sa digitalisation  
avancée



EMPLOI

**36%** l'estiment  
le + prioritaire

**51%** considèrent  
sa digitalisation  
avancée



ÉTAT CIVIL

**34%** l'estiment  
le + prioritaire

**62%** considèrent  
sa digitalisation  
avancée



JUSTICE/POLICE

**29%** l'estiment  
le + prioritaire

**37%** considèrent  
sa digitalisation  
avancée



SERVICE DES IMPÔTS

**19%** l'estiment  
le + prioritaire

**80%** considèrent  
sa digitalisation  
avancée



SÉCURITÉ SOCIALE

**18%** l'estiment  
le + prioritaire

**65%** considèrent  
sa digitalisation  
avancée

## Un besoin urgent de simplification des parcours de vie des citoyens

**86%**  
reconnaissent  
une **augmentation  
significative**  
des services digitalisés

**66%**  
seulement  
les trouvent  
**faciles  
d'utilisation**

**52%**  
considèrent que  
les contenus devraient  
**être simplifiés**

**44%**  
demandent  
**un guichet unique**

LA SÉCURISATION DES DONNÉES RESTE  
UNE PRÉOCCUPATION IMPORTANTE

**71%**

des sondés craignent  
une **utilisation  
frauduleuse** de leurs  
données personnelles



RGPD

La mise en œuvre du RGPD  
semble néanmoins  
**rassurer les citoyens**



**53%**

expriment **leur confiance**  
vis-à-vis de l'administration  
pour la protection des données

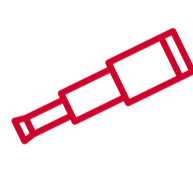
## Une réelle demande citoyenne pour la transformation de l'État

3 EFFETS CONCRETS DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE



**86%**

accroître  
**le contrôle  
de la fraude**



**79%**

préparer  
la France aux  
**enjeux  
de l'avenir**



**74%**

simplifier  
**la vie  
des citoyens**

**45%** pensent  
que **le gouvernement  
souhaite** faire  
progresser les services  
publics digitaux

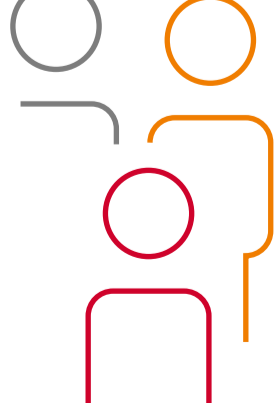
**51%**  
**ne voient pas** les effets  
de la transformation  
numérique

LE FACTEUR HUMAIN EST CLÉ  
DANS LA TRANSFORMATION À CONDUIRE

**86%**

pensent que  
les fonctionnaires  
**auront du mal  
à s'adapter  
à ces changements**

(+5 points par rapport à 2017)



**82%**

considèrent que  
les services publics  
digitalisés seront  
**plus difficile d'accès**

pour ceux qui ne sont pas  
à l'aise avec le numérique