

Communiqué de Presse

Baromètre Digital Gouv' 2016

La transformation numérique de 4 États européens vue par les citoyens

Un sondage Ipsos pour Sopra Steria

E-administration :

- **70% des Français jugent avancé le développement des services publics numériques (+11% par rapport à 2015)**
- **88% des Français** prêts à utiliser les services en ligne**
- **65%** ont confiance dans la capacité des pouvoirs publics à assurer la sécurité et la confidentialité de leurs données**

Paris le 15 novembre 2016 – Sopra Steria révèle les résultats de son Baromètre Digital Gouv' 2016, basé sur une étude* menée conjointement avec Ipsos auprès de citoyens de quatre pays européens. On y apprend notamment que 88% des Français sont aujourd'hui prêts à utiliser les services en ligne proposés par les administrations et que 65%** d'entre eux ont confiance en la capacité des pouvoirs publics à assurer la sécurité et la confidentialité de leurs données. En Europe, les Français et les Norvégiens sont globalement les plus optimistes et les plus confiants sur l'avancement de leur pays. Les conclusions de ce baromètre pan-européen constituent une base précieuse qui permettra aux gouvernements d'améliorer la qualité, le coût et l'efficacité des services publics.

Le Baromètre Digital Gouv' prend une envergure européenne

Après une première enquête menée en 2015 sur les attentes et craintes des Français sur leur e-administration, Sopra Steria publie en 2016 un Baromètre Digital Gouv pan-européen sur quatre pays phares : l'Allemagne, la France, la Norvège et le Royaume-Uni. Plus de 4000 personnes (soit environ 1000 par pays) ont été interrogées courant septembre 2016. Au travers de ce baromètre, Sopra Steria souhaite apporter un éclairage aux administrations publiques afin de les aider dans l'orientation de leur transformation digitale.

Ce qu'il faut retenir : les citoyens attendent un accès numérique à tous les services de l'Etat

Les résultats du baromètre sont globalement encourageants. De l'avis des citoyens des quatre pays étudiés, la transformation numérique de l'administration est belle et bien engagée. Si les Allemands apparaissent partagés, la majorité des Norvégiens, des Français et des Britanniques considère que le développement du numérique est avancé et les citoyens sont prêts à l'adopter. Toutefois, la perception d'avancement diffère selon les domaines de l'action publique : la fiscalité et les impôts, et notamment la déclaration de revenus, apparaissent comme les domaines les plus avancés. Les résultats sur les autres secteurs sont plus contrastés. Les faits saillants sont les suivants :

- **Premier constat : le développement du numérique est une priorité pour tous et « plus on en a, plus on en veut »**

**Etude réalisée par IPSOS pour Sopra Steria du 31 Aout au 13 Septembre 2016, basée sur un panel de 4002 individus, par Internet, France Royaume-Uni, Norvège, Allemagne, avec des critères sociodémographiques précis : sexe, âge, catégorie sociale et pays.*

Tous les pays considèrent comme prioritaire de permettre un accès numérique à tous les services de l'Etat et pour tous les citoyens. Il est à noter que les pays les plus demandeurs de services numériques sont aussi ceux dont l'e-administration est la plus avancée, à l'instar de la Norvège (89%) et de la France (plus de 70% pour les Français - +11% par rapport à 2015) ce qui tend à confirmer la pertinence de la digitalisation déjà engagée

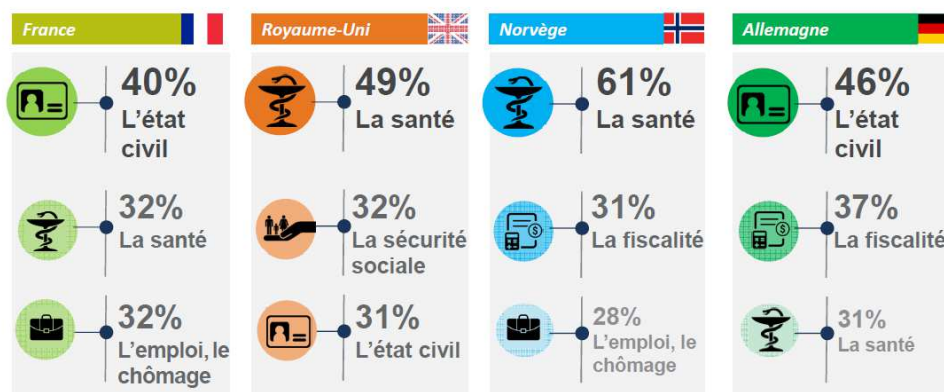
- Deuxième constat : une demande pour encore plus de simplification

Dans tous les pays, le citoyen attend de l'Etat qu'il lui simplifie l'accès aux services : il attend notamment un véritable guichet unique en ligne pour des services numériques personnalisés. Cette demande est une priorité pour 85% des Français, pour 87% des Norvégiens et respectivement pour 77% et 76% des Allemands et des Anglais. Les citoyens européens attendent une transmission unique des données et souhaitent pouvoir renseigner leurs données une fois pour toute, quelle que soit l'administration, afin de gagner du temps et d'éviter les déplacements.

- Troisième constat : des avancées visibles mais des attentes sur l'Etat-Civil et la Santé

Si la fiscalité, en l'occurrence la déclaration d'impôts en ligne, est jugée avancée (Allemagne 65%, France 86%, Norvège 89%, et Royaume-Uni 59%), les domaines estimés comme prioritaires en termes de développement numérique sont l'état civil et la santé (respectivement 40% et 32% pour la France).

Il est intéressant de mesurer l'évolution de la perception des Français par rapport au baromètre 2015. 59% jugeaient alors avancé le développement du numérique de l'Etat et de l'administration. Une perception encourageante qui était partagée de manière homogène par l'ensemble des Français, quel que soit leur âge ou leur niveau de diplôme. En 2016, ce chiffre est de 70%, soit une progression de 11 points. Les entités Police et Justice accusent un retard : l'interaction entre citoyen & administration sur ces domaines précis est jugée comme non régulière.



Question : et d'après vous, dans quels secteurs le numérique – c'est-à-dire l'utilisation d'internet et de la technologie – doit-il être développé en priorité ?



- Quatrième constat : des exigences croissantes en matière de sécurité des données personnelles

La sécurité et la confidentialité des données personnelles sont une thématique forte en matière d'e-gouvernement. Avec des scores qui se situent entre 30 et 50%, elles représentent le frein principal au recours à l'e-administration pour les citoyens des quatre pays. Une implication accrue des pouvoirs publics dans ce domaine pourrait apaiser ces craintes. Néanmoins, les gouvernements disposent d'une cote de confiance élevée pour changer la donne et rassurer les e-usagers : les Français sont 65% à leur faire confiance pour assurer la sécurité de leurs données numériques. Le chiffre est encore plus important pour les Norvégiens, où 8 personnes sur 10 font confiance à leur administration. Les Anglais et les Allemands, quant à eux, sont les moins enclins à faire confiance, avec un score inférieur à 6 sur 10.

Par rapport au Baromètre 2015, l'indice de confiance des Français s'améliore sur la sécurité et la confidentialité des données. En 2016, 42% des Français ont répondu par l'affirmative à la question « Craignez-vous que quelqu'un d'autre que vous n'accède aux données renseignées » alors qu'en 2015, ils étaient 52%. La baisse du niveau d'inquiétude est donc très sensible pour les Français et est

*Etude réalisée par IPSOS pour Sopra Steria du 31 Aout au 13 Septembre 2016, basée sur un panel de 4002 individus, par Internet, France Royaume-Uni, Norvège, Allemagne, avec des critères sociodémographiques précis : sexe, âge, catégorie sociale et pays.

encourageante. Néanmoins, près d'un tiers d'entre eux attend un service client en appui, afin d'être accompagné en cas de problème.

- Cinquième constat : le numérique est une question sociétale et non une simple tendance

Pour l'ensemble des européens interrogés, intégrer le numérique dans le débat présidentiel ou dans le discours politique apparaît comme essentiel. En France, certains candidats ont déjà complètement intégré le numérique dans leurs programmes.

À 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 plus de 38 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires de 3,6 milliards d'euros en 2015.

À propos d'Ipsos

Leader des études en France et expert du comportement des consommateurs, des citoyens et des salariés, Ipsos intervient dans tous les secteurs de l'économie. Les experts Ipsos accompagnent leurs clients dans leurs stratégies marketing, leurs problématiques RH, leur positionnement de communication et leurs enjeux d'opinion depuis 1975.

Chez Ipsos, nous sommes passionnément curieux des individus, des marchés, des marques et de la société. Nous aidons nos clients à naviguer plus vite et plus aisément dans un monde en profonde mutation. Nous leur apportons l'inspiration nécessaire à la prise de décisions stratégiques. Nous sommes Game Changers.

Toute l'actualité Ipsos : www.ipsos.fr

Contacts presse :

Pour Sopra Steria :

Sopra Steria : Amandine Mouillet, +33 (0)1 34 88 57 64, amandine.mouillet@soprasteria.com

La Nouvelle Agence : Irina Gudina, +33 (0)1 83 81 71 40, irina@lanouvelle-agence.com

Pour Ipsos :

Camille PAPLOREY – Hopsctoch – 01 58 65 01 03 – cpaplorey@hopscotch.fr

Audrey PROVOST – Ipsos – 01 41 98 96 01 – audrey.provost@ipsos.com