

Communiqué de Presse

## BAROMÈTRE DIGITAL GOUV' 2015 :

### Les Français et la transformation numérique de l'État

#### Résultats de la première vague du baromètre

#### Un sondage Ipsos pour Sopra Steria

Paris, 10 septembre 2015 – Alors que le numérique s'impose dans tous les secteurs comme un levier d'amélioration de la qualité de service, où en est l'État dans ce domaine ? Quelles sont les attentes du citoyen-consommateur de services ? Quelles sont les évolutions de sa relation avec l'administration et la sphère publique engendrées par les possibilités ouvertes par le web ? L'État a déjà mis au cœur de ses réflexions la connaissance de l'usager en vue d'un service plus efficace et transverse aux différentes administrations, mais qu'en pensent les Français eux-mêmes ?

C'est à ces questions que Sopra Steria a souhaité répondre en réalisant avec Ipsos la première vague du baromètre Digital Gouv' 2015.

#### La transformation numérique de l'État est en marche !

Le développement du numérique de l'État et de l'administration en France est **jugé avancé par 59% des Français**. Cette perception encourageante est partagée de manière homogène par l'ensemble des Français, quel que soit leur âge ou leur niveau de diplôme.

Cet a priori positif cache cependant **des disparités importantes selon les secteurs** : 84% des Français estiment que le développement du numérique est avancé dans le domaine de la fiscalité, 60% dans le domaine de la sécurité sociale. À l'inverse, seuls 30% pensent que le secteur de la justice et de la police a développé ses services numériques de manière notable.

#### La poursuite du développement numérique de l'État : une priorité pour les Français

Les trois quarts des Français (75%) estiment **qu'il est prioritaire que l'État utilise de plus en plus Internet et la technologie dans ses relations avec les administrés**. Pour près d'un quart d'entre eux (23%), c'est même « tout à fait prioritaire ». De nouveau, cette attente est commune aux différentes catégories de Français, partagée par les plus jeunes comme les plus âgés, les catégories aisées comme les catégories plus fragiles.

**Le développement du numérique comme outil de simplification des démarches est jugé particulièrement prioritaire pour certains événements de vie** souvent difficiles ou stressants néanmoins courants : la perte et la recherche d'emploi, le départ à la retraite, la demande d'aides (allocations familiales, aide au logement, RSA...).

## Les Français sont prêts à jouer le jeu...

Si l'État venait à développer de nouveaux outils numériques, et notamment la possibilité d'effectuer des démarches par Internet, près de **9 Français sur 10 (89%) seraient prêts à les utiliser, quitte à renoncer à certaines habitudes**. Plus d'un sur deux (51%) le ferait même « sans hésiter ». Quels que soient leur catégorie socioprofessionnelle, leur âge ou leur niveau de diplôme, plus des trois quarts des Français s'y disent prêts, y compris les plus âgés : 86% des 65 ans et plus.

## ...Mais émettent de nombreuses attentes

### **Zéro papier, zéro guichet : gagner du temps, sans se déplacer !**

**Gagner du temps et ne pas avoir à se déplacer** sont les principaux avantages perçus de l'administration numérique. Cela témoigne **d'une très forte évolution du comportement du citoyen** : l'interaction avec l'administration ne doit plus systématiquement passer par l'intermédiaire d'un agent public en chair et en os. La dématérialisation des démarches est envisageable. Cependant, **les Français refusent l'idée d'une administration complètement déshumanisée** : en cas de difficultés, ils émettent la volonté très forte de pouvoir être accompagnés, de pouvoir parler à un agent, que ce soit au téléphone ou grâce à un système de messagerie instantanée.

### **Transversalité et renforcement des liens entre administrations pour une relation usager optimisée**

**Les Français attendent une simplification et une rationalisation des services** : selon eux, les relations entre administrations devraient être structurées de manière transversale et l'administré devrait avoir le sentiment d'être un cas unique, géré de manière personnalisée. Ainsi, les pistes de transformations jugées importantes par les Français sont :

- **Avoir un compte unique sécurisé donnant accès à tous les services publics en ligne (87%)**
- Ne pas avoir à donner les mêmes informations à différentes reprises (92%)
- Être informé des démarches à entreprendre par événement de vie (88%)

*« Le développement accéléré des services numériques de l'État n'est pas une option mais une nécessité absolue. Les Français l'attendent, ont besoin de fluidité et de simplicité et de plus d'efficacité et sont largement prêts à jouer le jeu pour peu que l'État mette en place les solutions numériques nécessaires. Ce dernier a par ailleurs montré dans plusieurs domaines qu'il en était parfaitement capable, ce que les Français reconnaissent largement. La fracture de l'efficacité numérique ne doit pas passer entre le secteur privé et le secteur public ! »* déclare **Brice Teinturier**, Directeur Général Délégué d'Ipsos France.

**Laurent Giovachini**, Directeur Général Adjoint de Sopra Steria ajoute : *« À travers ce baromètre, le numérique apparaît pour les Français comme un formidable outil permettant d'améliorer les services publics pour autant que les objectifs fixés répondent aux attentes de nos concitoyens en termes de simplification et de rationalisation. Les Français sont prêts et nous constatons au quotidien que c'est bien sur ces sujets que nous accompagnons les grandes administrations et les agences de l'Etat afin qu'elles repensent collectivement leurs relations avec les Français. »*

**Dématérialisation, simplification, transversalité et personnalisation** sont donc autant d'attentes associées par les Français au développement numérique de l'État et de l'administration.

Concrètement, l'idée d'un compte sécurisé pour chaque citoyen lui donnant accès à l'ensemble des services publics en ligne ou celle d'une centralisation des démarches par événements de vie (par exemple : *« je recherche un emploi »*) séduisent les Français : comme le résume l'une des personnes interrogées, *« il faudrait tout simplement un compte par personne dès la naissance où se recoupent toutes les informations*



en lien avec un maximum d'administrations pour simplifier les démarches, permettre un maximum de démarches sur internet, rapides et simples, sécurisées, etc. ».

Pour obtenir les chiffres et leur analyse,  
rendez-vous sur [www.soprasteria.com](http://www.soprasteria.com) ou [www.ipsos.fr](http://www.ipsos.fr)

Contacts :

**SOPRA STERIA**

**Tiffany Ngo – [tngo@comcorp.fr](mailto:tngo@comcorp.fr) – 01 84 17 84 11**

**IPSOS**

**Isabelle Pestourie – [ipestourie@hopscotch.fr](mailto:ipestourie@hopscotch.fr) – 01 58 65 10 77**

### 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 37 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires pro forma 2014 de 3,4 milliards d'euros.

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

Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur [www.soprasteria.com](http://www.soprasteria.com)

### À propos d'Ipsos France

Leader des études en France et expert du comportement des consommateurs, des citoyens et des salariés, Ipsos intervient dans tous les secteurs d'activités. Nos experts accompagnent annonceurs, décideurs et institutions 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](http://www.ipsos.fr)

