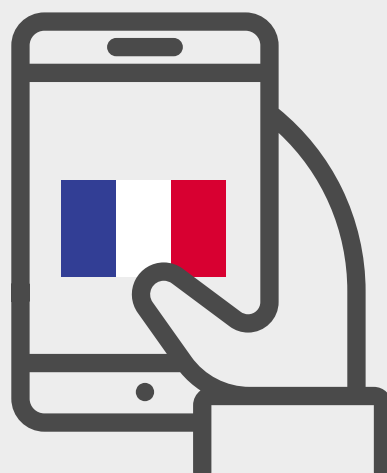


# Transformation numérique de l'État


## 75 %

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

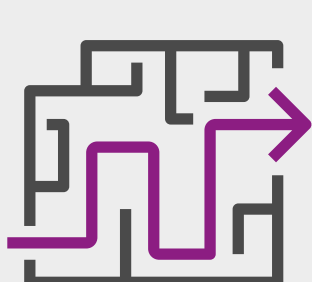


Un constat fort, partagé en Europe

 **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 ».