



DIGITAL GOUV' 2018

LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DES SERVICES PUBLICS VUE PAR LES
CITOYENS EUROPÉENS

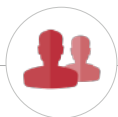
NOVEMBRE 2018

En partenariat avec

GAME CHANGERS



sopra  steria
CONSULTING



ÉCHANTILLON

5 000 personnes interrogées
dans cinq pays par internet, via
l'Access panel online d'Ipsos



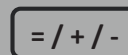
DATE DE L'ENQUÊTE

Du 13 septembre au 4
octobre 2018



MÉTHODOLOGIE

Méthode des quotas : sexe, âge,
profession, région et catégorie
d'agglomération



Evolution



Nouvelle question 2018



Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ».

PÉRIMÈTRE

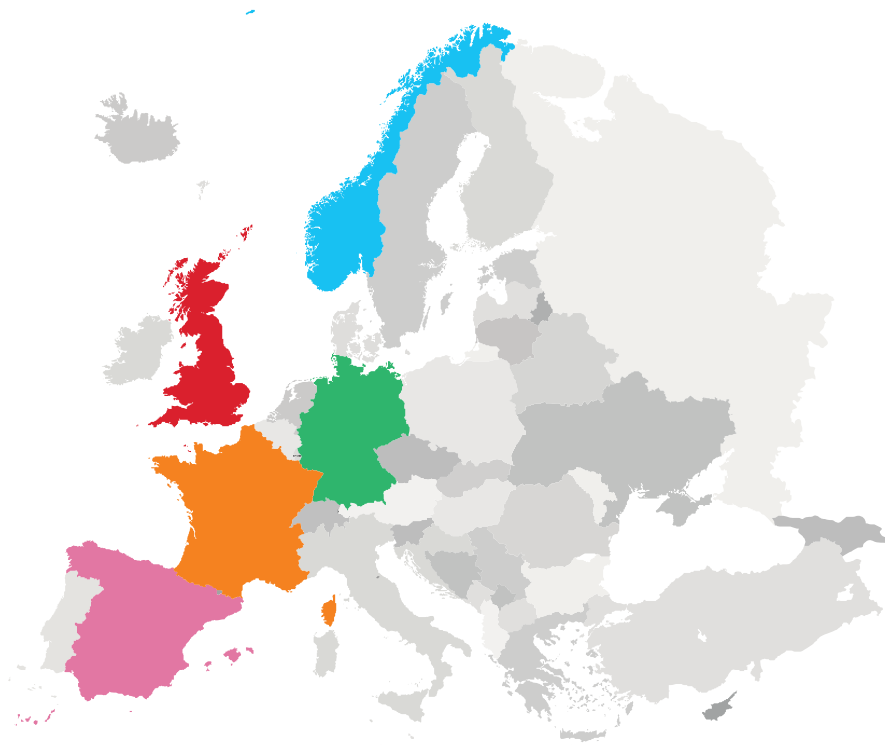
 **FRANCE**
1 000 interviews

 **GRANDE BRETAGNE**
1 000 interviews

 **ALLEMAGNE**
1 000 interviews

 **NORVÈGE**
1 000 interviews

 **ESPAGNE**
1 000 interviews



SOMMAIRE

LES CITOYENS EUROPÉENS SONT IMPATIENTS, DANS UNE EUROPE À DEUX VITESSES

- page 6 -

1

LES CITOYENS ATTENDENT QUE LE GOUVERNEMENT SE TRANSFORME

- page 21 -

2

LES CITOYENS EUROPÉENS VEULENT PLUS QUE DES SERVICES NUMÉRIQUES : "SIMPLIFIEZ MOI VRAIMENT LA VIE !"

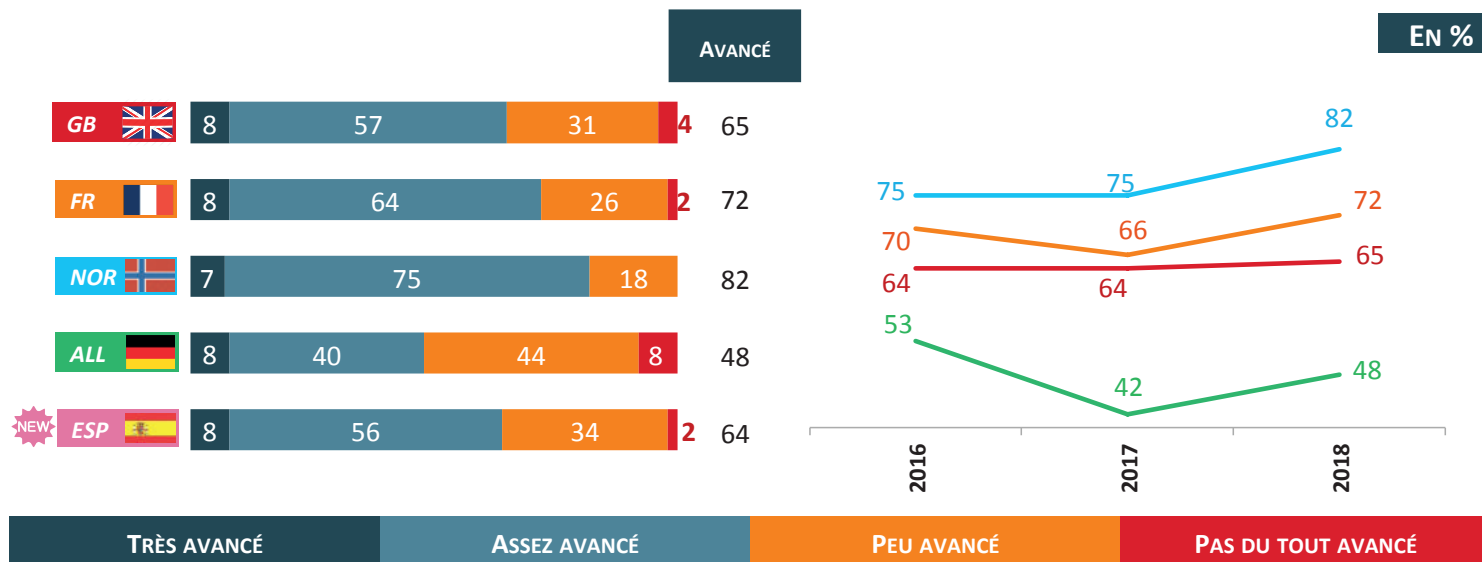
- page 13 -

3

PARTIE 1

LES CITOYENS EUROPÉENS SONT IMPATIENTS, DANS UNE EUROPE À DEUX VITESSES

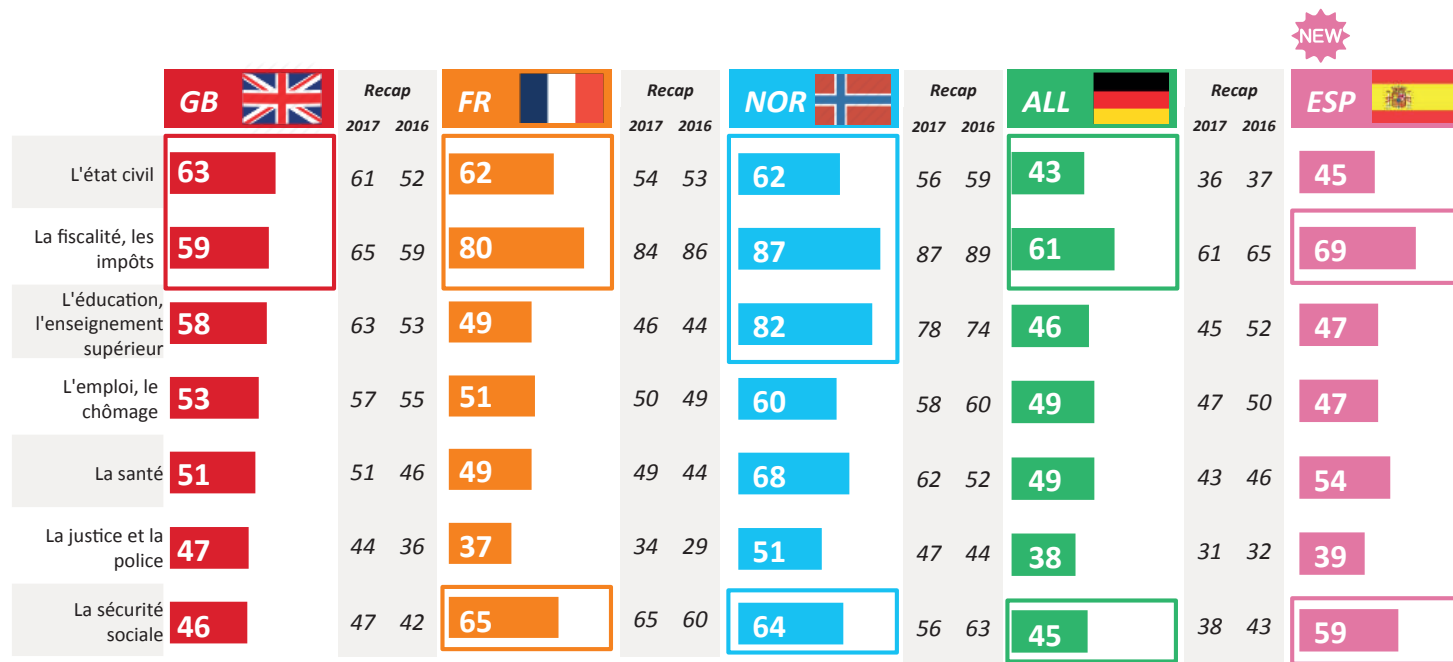
DANS TOUS LES PAYS, LES CITOYENS CONSTATENT UNE AMÉLIORATION DANS LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES NUMÉRIQUES, MAIS DES ÉCARTS SIGNIFICATIFS PERSISTENT ENTRE PAYS



Question : A l'heure actuelle, comment jugez-vous le développement d'Internet et des services numériques de l'État et de l'administration ?

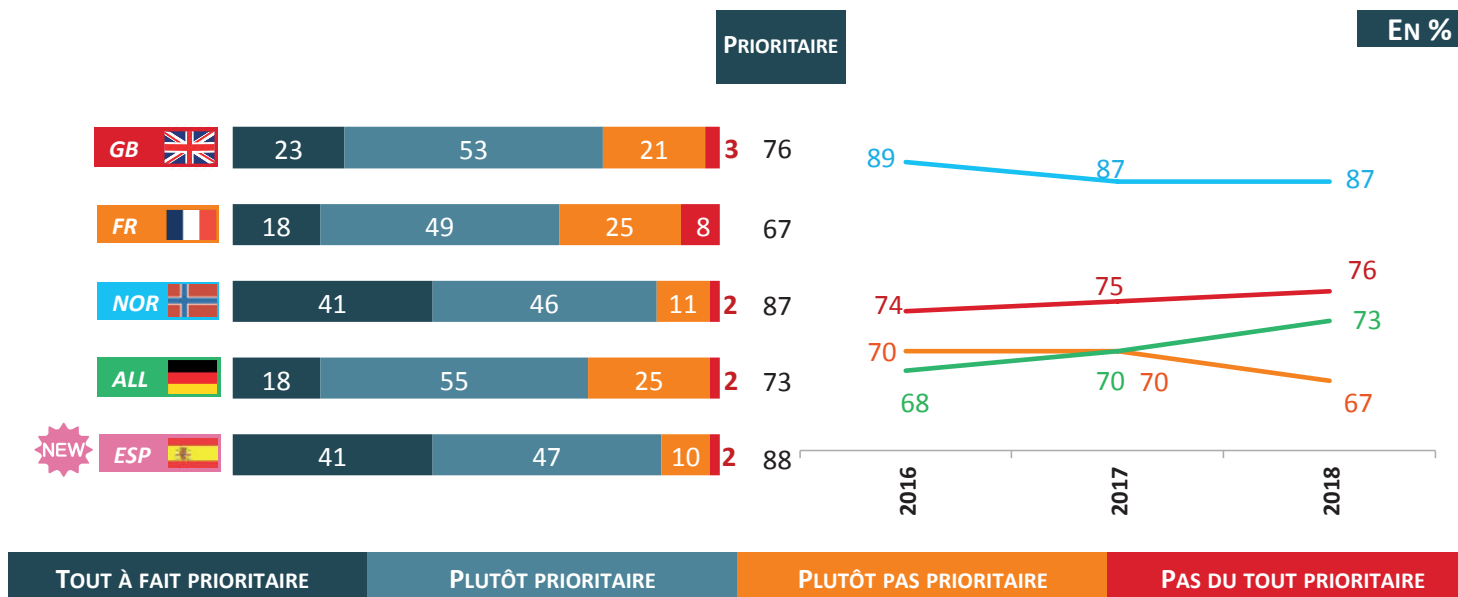
DANS QUASIMENT TOUS LES PAYS, LA FISCALITÉ EST LE DOMAINE JUGÉ LE PLUS AVANCÉ

TOTAL AVANCÉ EN %



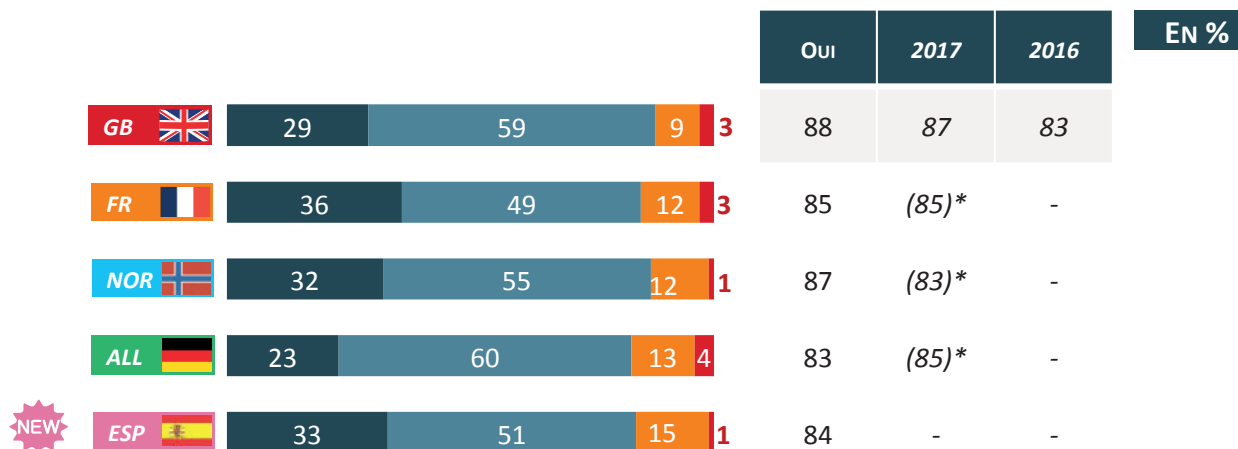
Question : Comment jugez-vous le développement d'Internet et des services numériques dans chacun des secteurs publics suivants ?

LES ATTENTES DES CITOYENS VIS-À-VIS DU NUMÉRIQUE SONT TRÈS FORTES



Question : D'après ce que vous en pensez, est-il prioritaire que l'Etat utilise de plus en plus Internet et les services numériques dans ses relations avec les administrés ?

LES CITOYENS SONT PRÊTS POUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE...



*La question a été légèrement modifiée entre 2017 et 2018. Voir ci-dessous.

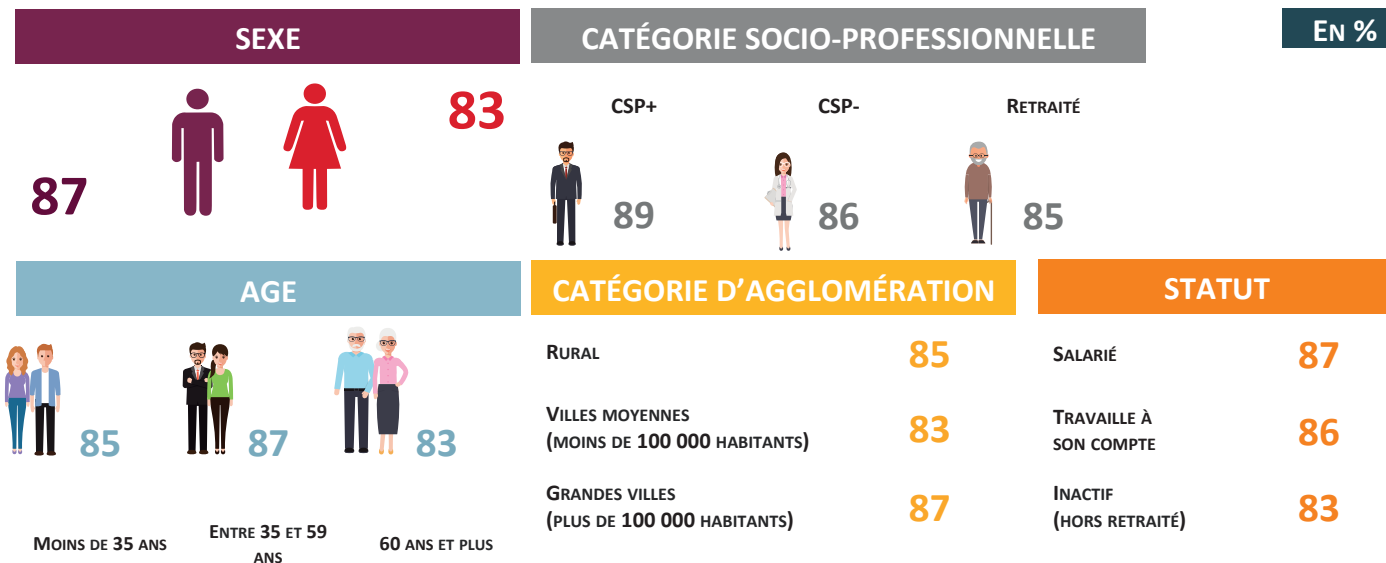


Question GB (2018 and 2017) : If the Government were to develop an increasing number of digital tools, and notably the possibility of carrying out procedures via the Internet, **would you personally be willing to use these online services, even if it would mean changing your habits?**

Question FR/NOR/ALL/ESP 2018 : Seriez-vous prêt à réaliser toutes les démarches administratives qui pourraient l'être via Internet, **quitte à renoncer à certaines habitudes ?**

Questions FR/NOR/ALL/ESP 2017 : Seriez-vous prêt à réaliser toutes les démarches administratives qui pourraient l'être via Internet ?

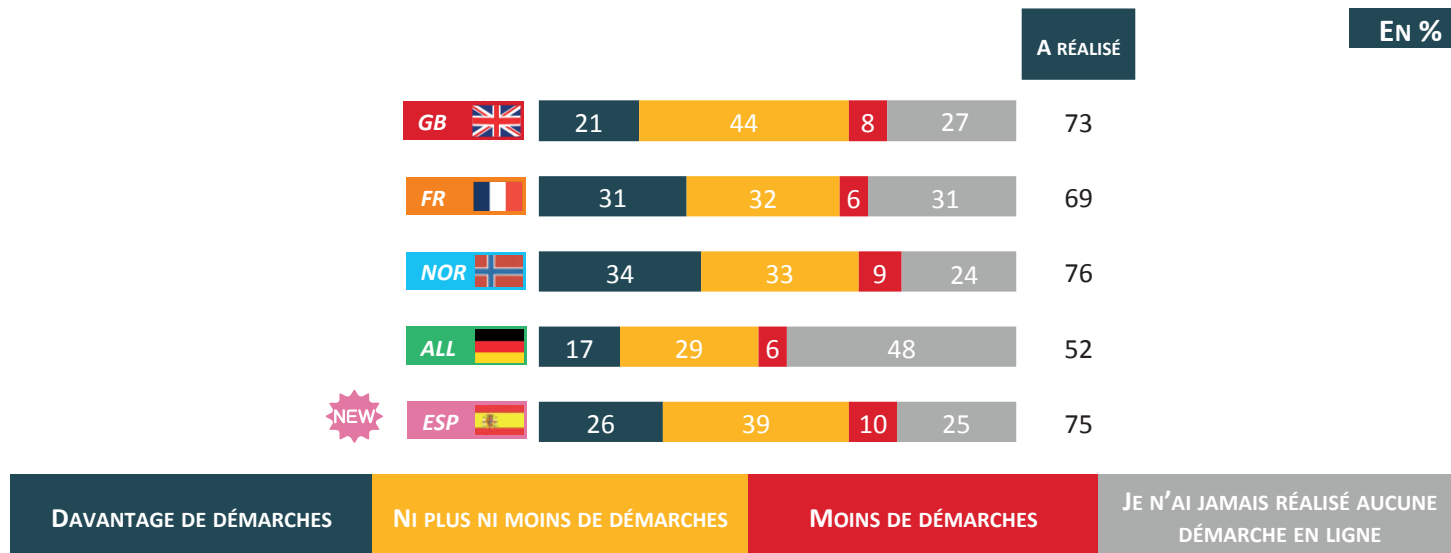
... DANS TOUTES LES CATÉGORIES DE POPULATION (SOUS RÉSERVE D'ACCESSIBILITÉ)



Question GB: If the Government were to develop an increasing number of digital tools, and notably the possibility of carrying out procedures via the Internet, **would you personally be willing to use these online services, even if it would mean changing your habits?**

Question FR/NOR/ALL/ESP : Seriez-vous prêt à réaliser toutes les démarches administratives qui pourraient l'être via Internet, **quitte à renoncer à certaines habitudes ?**

UNE PART IMPORTANTE DE LA POPULATION N'A PAS ENCORE BASCULÉ VERS LES USAGES NUMÉRIQUES



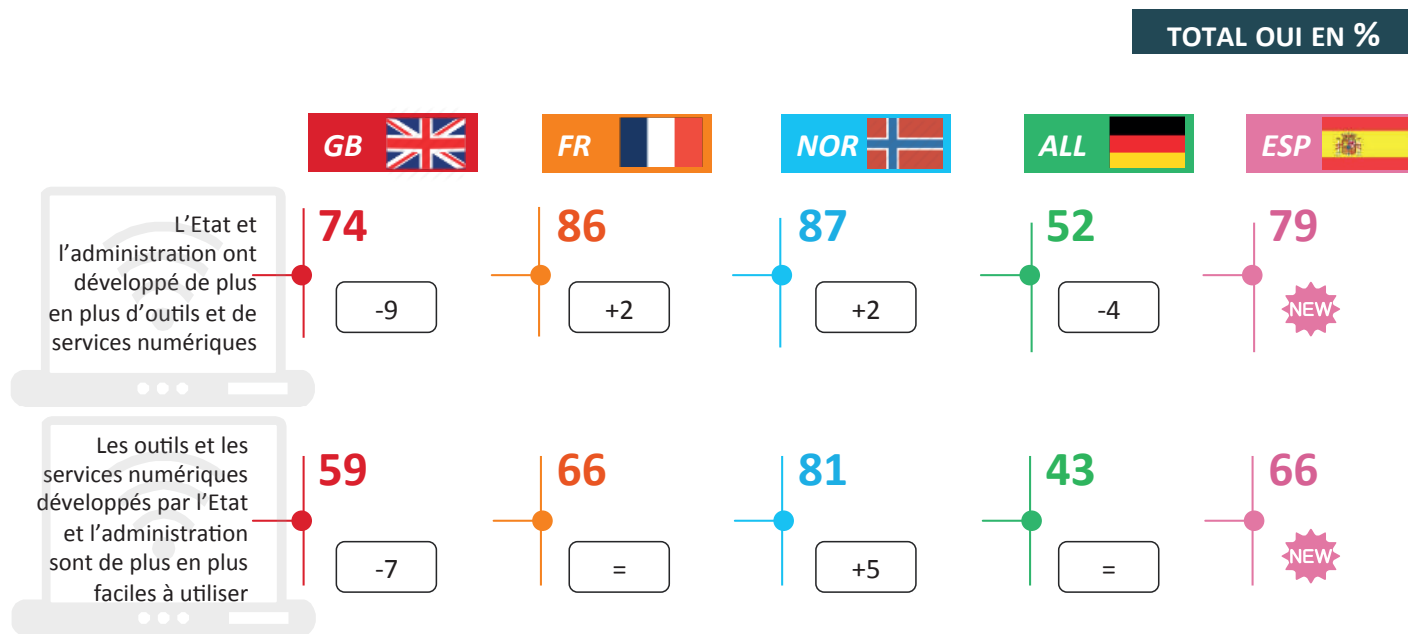
Question : Diriez-vous que vous avez réalisé cette année davantage, moins ou autant de démarches administratives en ligne que l'an dernier ?

A photograph of a middle-aged man with grey hair, wearing a light blue button-down shirt, sitting at a white desk and smiling warmly at a woman. The woman, seen from the back, has brown hair and is wearing a light purple top. On the desk, there is a laptop, a smartphone, and a tablet. The background shows a modern office environment with shelves and various items.

PARTIE 2

LES CITOYENS EUROPÉENS VEULENT PLUS QUE DES SERVICES NUMÉRIQUES : « SIMPLIFIEZ MOI VRAIMENT LA VIE ! »

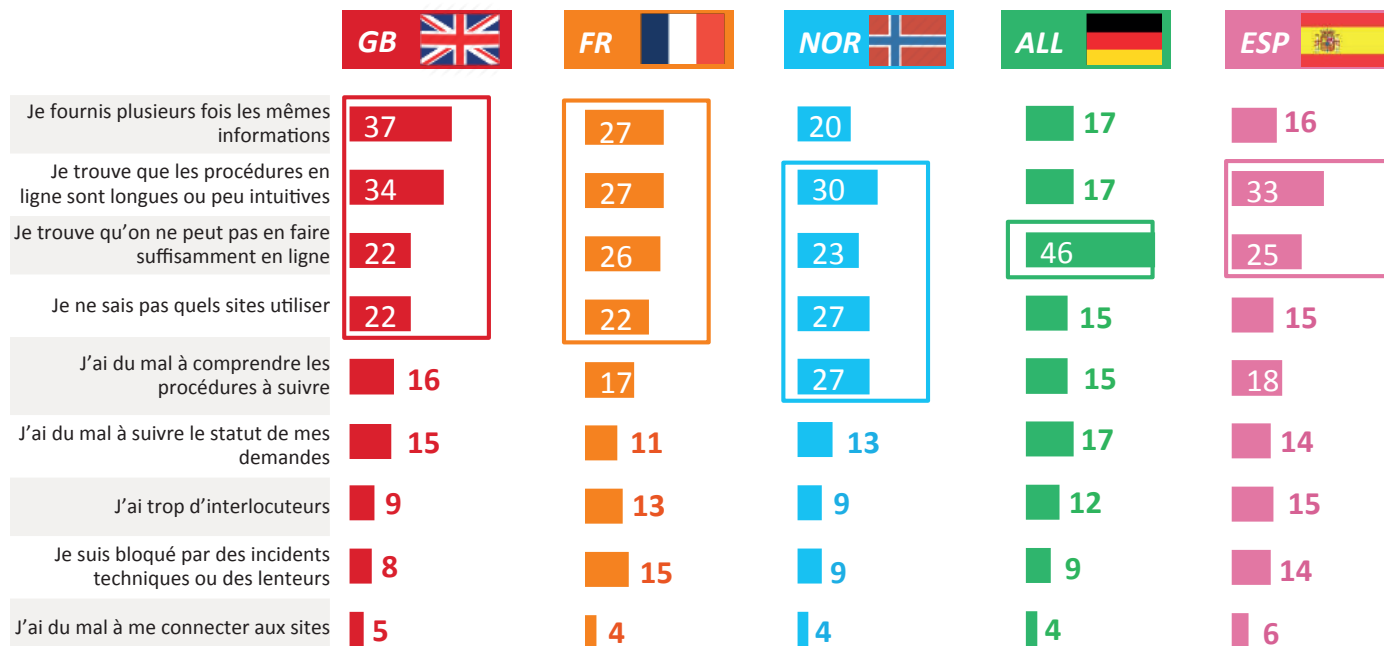
À L'EXCEPTION DE LA NORVÈGE, UN ÉCART DE PERCEPTION DEMEURE ENTRE LE NOMBRE DE SERVICES DÉVELOPPÉS ET LEUR FACILITÉ D'UTILISATION



Question : Au cours des dernières années, diriez-vous que...?

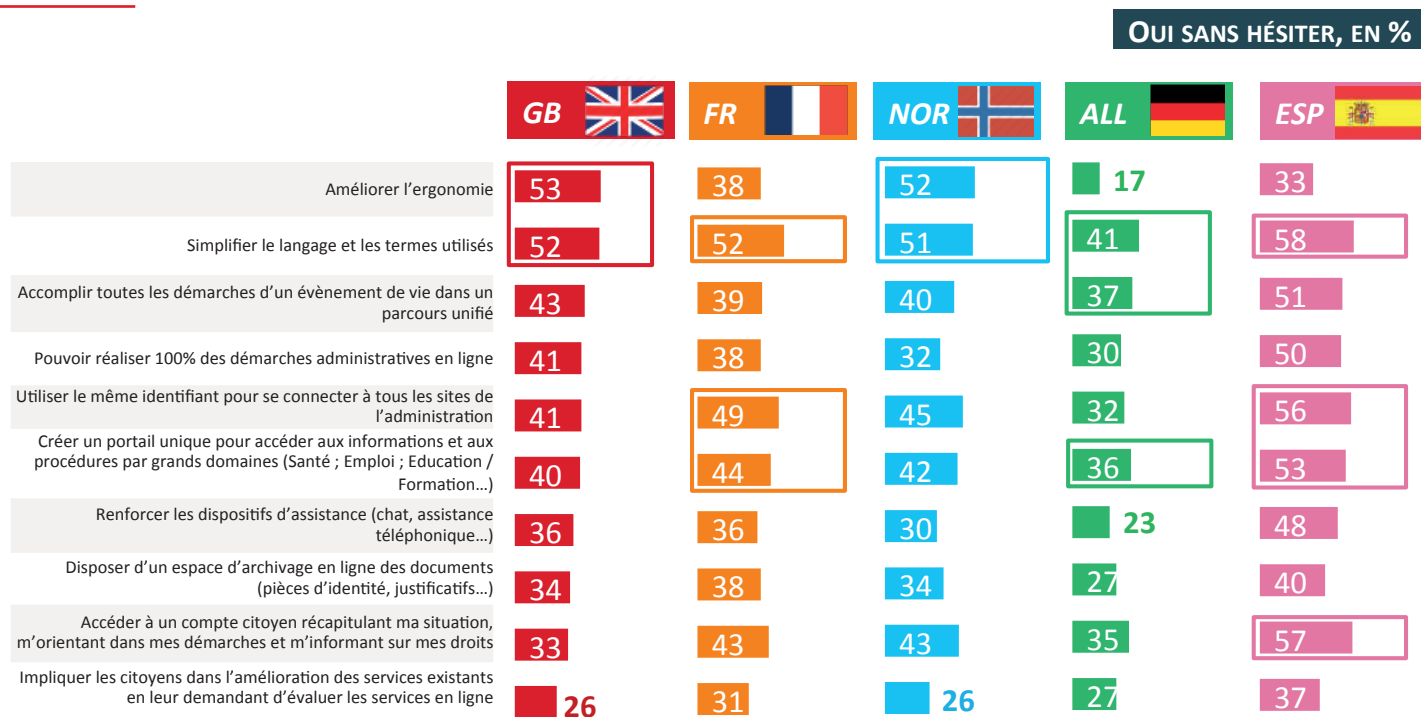
UNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR GLOBALE, DE BOUT-EN-BOUT, CONSTITUE LA PRINCIPALE ATTENTE DES CITOYENS

TOTAL "TOUTES DÉMARCHES CONFONDUES", EN %



Question : Pourquoi ces démarches doivent-elles être simplifiées ?

LES PRIORITÉS DES CITOYENS SONT CLAIREMENT IDENTIFIABLES DANS CHAQUE PAYS



Question : Pensez-vous que les pistes de transformation suivantes permettraient de contribuer à la simplification de ces démarches en lignes ?

DE NOUVELLES PRIORITÉS ÉMERGENT, NOTAMMENT DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ



TOP 3 – SOUS TOTAL AVANCÉ EN %



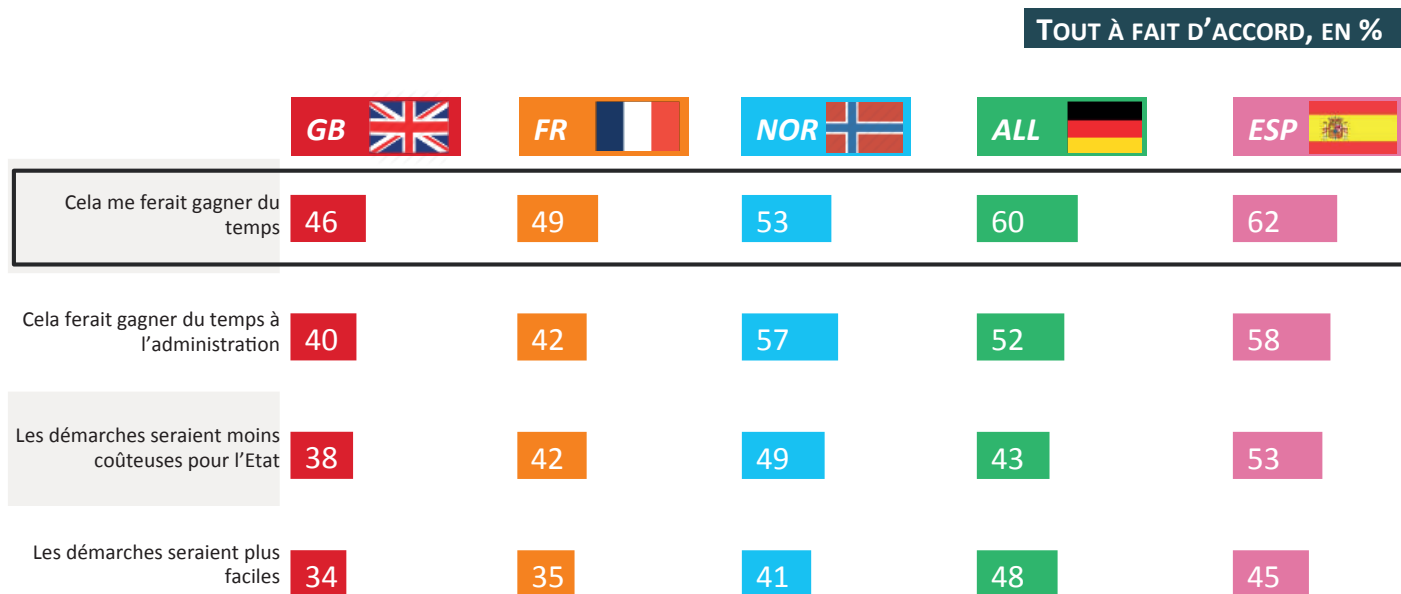
TOP 3 – PRIORITÉ EN %



Question : Comment jugez-vous le développement d'Internet et des services numériques dans chacun des secteurs publics suivants ?

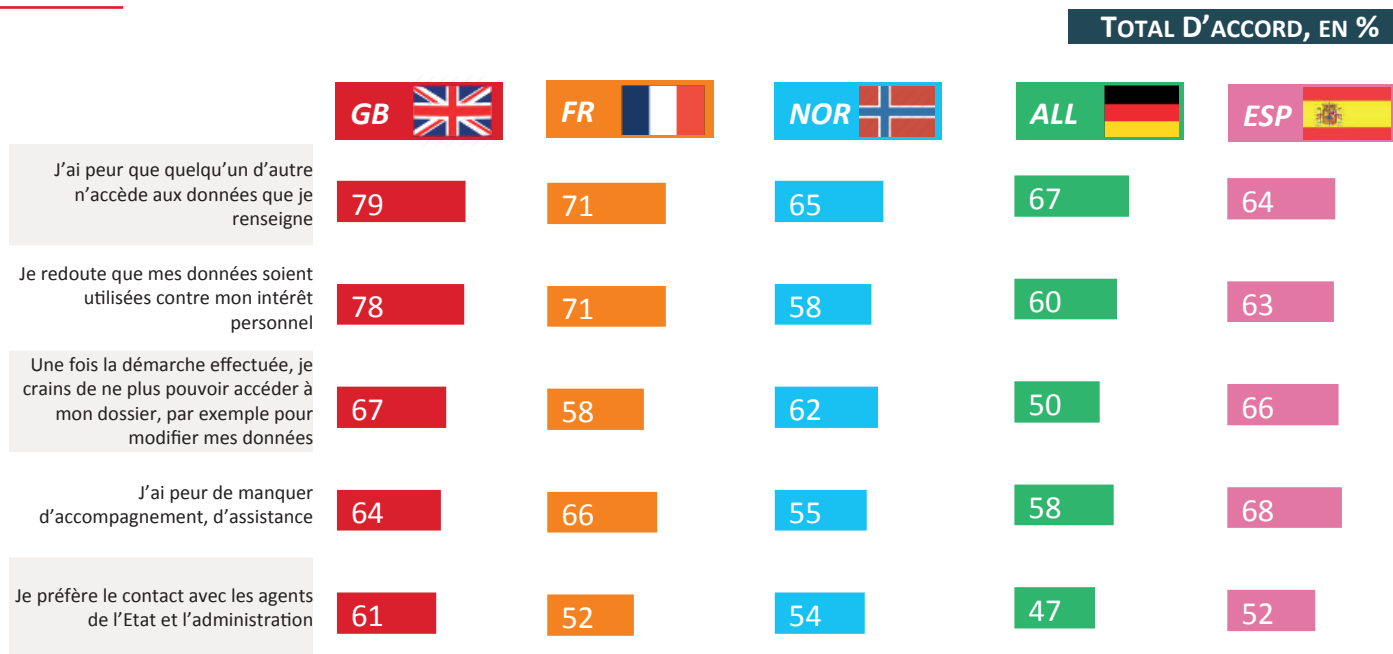
Question : D'après vous, dans quels secteurs Internet et les services numériques doivent-ils être développés en priorité ?

LES ATTENTES PERSONNELLES DES CITOYENS VIENNENT AVANT LES BÉNÉFICES POUR L'ÉTAT



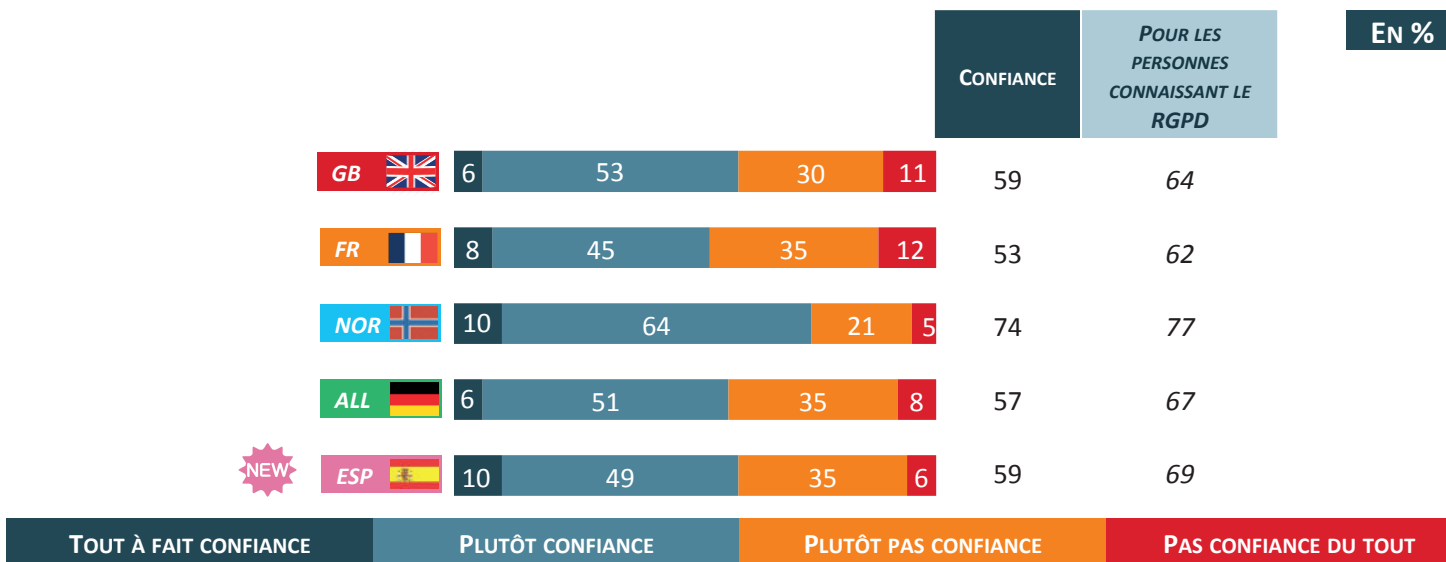
Question : Si de nouveaux services numériques étaient développés par l'État et l'administration...

LES CRAINTES LIÉES À LA GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES APPELLENT DES GARANTIES DE L'ÉTAT...



Question : En ce qui concerne les services numériques développés par l'Etat et l'administration, êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?

... LE RGPD EST PERÇU COMME UN LEVIER RENFORÇANT LA CONFIANCE



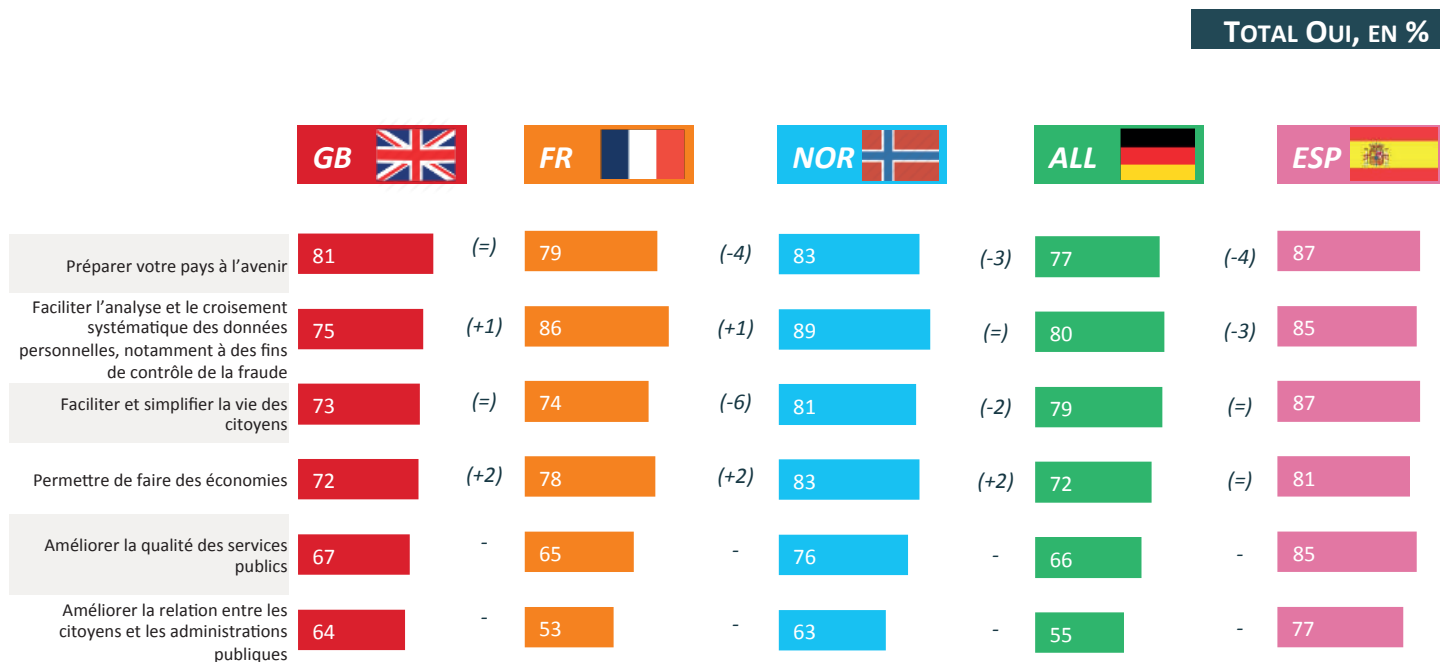
Question : Avez-vous confiance dans les pouvoirs publics pour assurer la sécurité des données numériques qu'ils détiennent et notamment des informations confidentielles vous concernant ?

A woman with long dark hair, wearing a light grey coat, is looking down at her smartphone with a slight smile. She is standing on a busy city street with many other people walking in the background. The background is slightly blurred, showing trees with autumn foliage and a blue sky. A red banner is overlaid on the left side of the image.

PARTIE 3

LES CITOYENS ATTENDENT QUE LE GOUVERNEMENT SE TRANSFORME

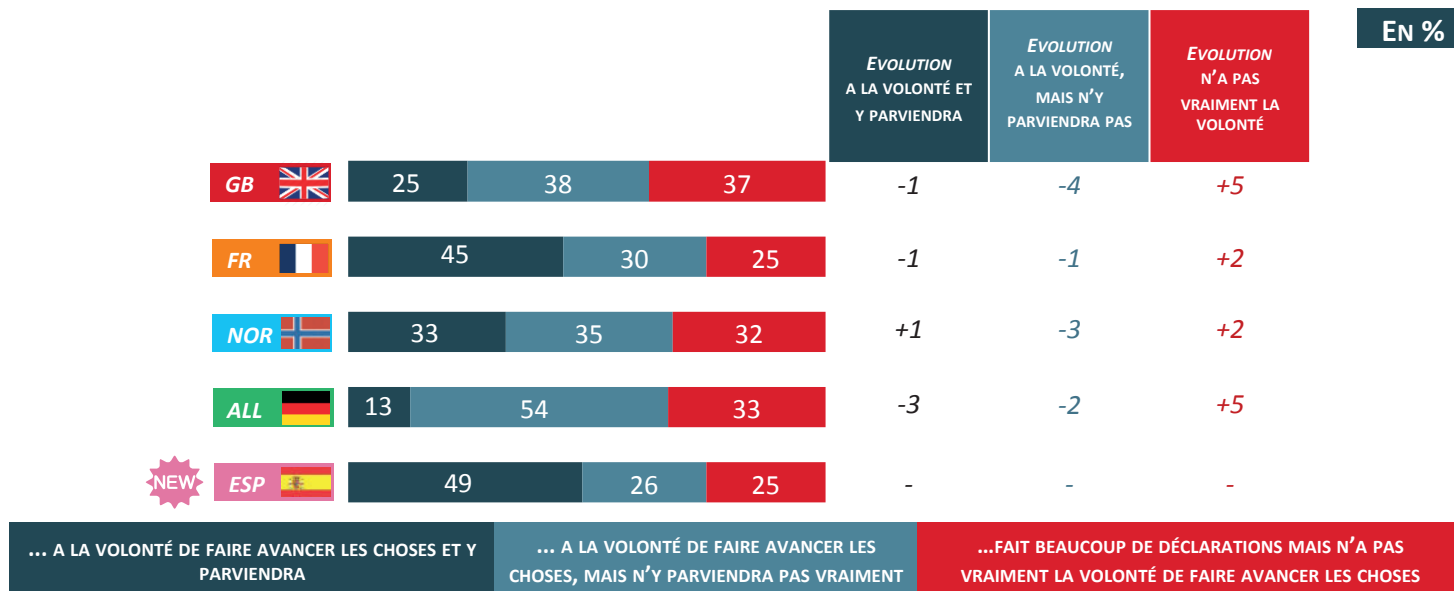
DES CITOYENS QUI PLACENT BEAUCOUP D'ESPOIRS DANS LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES PUBLICS NUMÉRIQUES



Question : Pensez-vous que le développement des services publics numériques va...

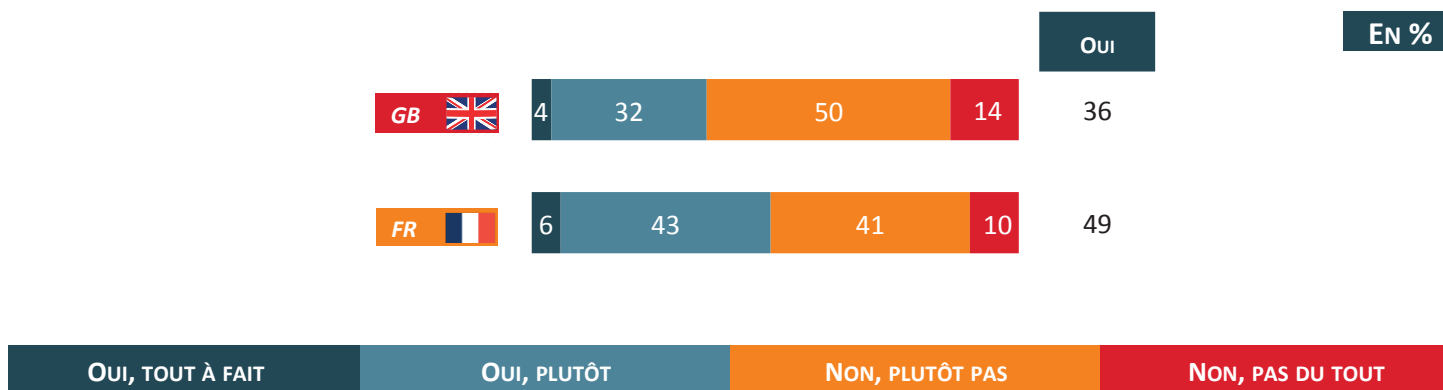
(EVOLUTION 2017)

LE SENTIMENT QUE LE GOUVERNEMENT VEUT DÉVELOPPER LES SERVICES NUMÉRIQUES RESTE MARQUÉ, MAIS UNE INFLEXION EST OBSERVÉE DANS TOUS LES PAYS EN 2018



Question : En matière de développement des services publics numériques, avez-vous le sentiment que le Gouvernement...

EN FRANCE ET EN GRANDE-BRETAGNE, LES CITOYENS NE PERÇOIVENT PAS TOUS DE CHANGEMENT TANGIBLE DEPUIS 2017



Question UK : Do you feel that you have meaningful visibility of the government's efforts to digitise public services ?

Question France : Avez-vous le sentiment que les efforts en matière de digitalisation des services publics réalisés par le nouveau Gouvernement depuis plus d'un an sont visibles ?

LE FACTEUR HUMAIN RESTE CLÉ DANS LA TRANSFORMATION À CONDUIRE



Question : Pensez-vous que le développement des services publics numériques va...

*(les personnes maîtrisant mal le numérique ou le Français, les personnes n'ayant pas accès au numérique, etc.)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Delivering Transformation. Together.

www.soprasteria.com
blog.soprasteria.com