

Les Français et la dématérialisation des services publics

Sondage Harris Interactive pour Berger Levrault

Enquête téléphonique réalisée par l'institut Harris Interactive du 29 au 31 mai 2011. Echantillon national de 984 individus représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation de l'interviewé(e).

Paris, le 20 juin 2011- Harris Interactive a réalisé une enquête auprès d'un échantillon représentatif de Français pour Berger Levrault, dans le cadre d'un colloque sur la dématérialisation des services publics.

Il s'agissait, à travers ce sondage, d'appréhender comment les Français perçoivent les évolutions en cours des services publics vers davantage de numérique.

Cette enquête fait apparaître que :

- **Près de la moitié des Français (47%) estime aujourd'hui que la dématérialisation des services publics est trop importante** et qu'il n'y a plus assez de possibilités de contact direct avec l'administration, quand seulement 25% pensent au contraire qu'elle n'est pas assez importante et qu'il faudrait pouvoir effectuer plus de démarches sur Internet.
- Si les Français reconnaissent majoritairement aux services publics sur Internet **leur aspect pratique** (58%), ils sont **partagés sur leur facilité d'utilisation** (47% contre 49%) et ils témoignent de leurs doutes quant à la capacité d'Internet à assurer un lien de qualité égale ou supérieure entre le service public et l'utilisateur.
- Les Français montrent **une certaine inquiétude quant à l'accessibilité actuelle des services publics dématérialisés pour tous les citoyens** : les trois-quarts pensent en effet que l'accès aux services publics sur Internet n'est pas adapté à toutes les catégories de population.

- **Si les internautes réguliers reconnaissent davantage de vertus aux services publics dématérialisés, leur situation individuelle ne structure pas totalement leur jugement. Ainsi ils anticipent des difficultés d'accès qu'Internet peut présenter pour d'autres catégories de population** : les internautes réguliers mais pas quotidiens (entre 1 et 4 fois par semaine) sont même plus nombreux que la moyenne à se dire d'accord avec les affirmations « L'accès aux services publics n'est pas adapté à toutes les catégories de population » (78% pour 75% en moyenne) et « Les services publics sur Internet sont difficiles à utiliser » (58% pour 56% en moyenne).

Dans le détail :

Près de la moitié des Français estime aujourd'hui que la dématérialisation des services publics est trop importante

Selon près de la moitié des Français (47%), la place des services publics dématérialisés est aujourd'hui trop importante, et il n'y a plus assez de possibilités de contact avec les membres des administrations publiques. Pour un quart des Français (25%), les services publics dématérialisés occupent au contraire une place insuffisante aujourd'hui, car il faudrait pouvoir effectuer plus de démarches administratives sur Internet ; quand le dernier quart (25%) se déclare satisfait de l'état actuel de la dématérialisation des services publics.

Parmi les répondants qui jugent trop importante la dématérialisation des services publics, on trouve des proportions plus élevées parmi les retraités (60%, pour 47% en moyenne), les individus peu ou pas diplômés (63%) et les salariés du secteur public (54%). A l'inverse, les hommes (31%), les 25-34 ans (33%), les ouvriers (31%), les salariés du secteur privé (31%) et les habitants de l'agglomération parisienne (33%) sont plus nombreux que la moyenne (25%) à souhaiter pouvoir effectuer davantage de démarches administratives via Internet. La proportion estimant que la situation actuelle résulte d'un juste équilibre est plus élevée que la moyenne (25%) chez les cadres (39%).

S'ils leur reconnaissent majoritairement un aspect « pratique », les Français témoignent d'une double inquiétude à l'égard des services publics dématérialisés : d'une part, une détérioration de la qualité de service, et d'autre part, une accessibilité moindre pour certaines catégories de population

Ce sentiment mis en avant par les Français peut trouver différentes sources d'explication. **Tout d'abord, les Français ne sont pas convaincus que les caractéristiques intrinsèques d'Internet permettent d'améliorer voire de maintenir la qualité des services publics existants** : si 58% estiment qu'il est plus pratique d'avoir accès aux services publics sur Internet qu'en face à face (pour 40% n'étant pas d'accord), seuls 41% jugent que les services publics sur Internet permettent d'offrir un meilleur service aux usagers qu'en face à face (pour 57% estimant le contraire) ; quand seulement 37% des Français sont d'accord pour dire qu'avec les services publics sur Internet, ils peuvent poser des questions aussi facilement que s'ils s'étaient déplacés au guichet ou avaient téléphoné, (contre 62% n'étant pas d'accord). **D'autre part, les sondés sont également partagés quant à l'accessibilité des services publics dématérialisés** : près de la moitié des Français (47%) considère que les services publics sur Internet sont difficiles à utiliser (pour 49% n'étant pas d'accord), et les Français sont même 73% à être d'accord pour dire que « l'accès aux services publics sur Internet n'est pas adapté à toutes les catégories de population » (contre 26% n'étant pas d'accord avec cette affirmation).

Plus précisément, on note que les deux affirmations valorisant la qualité de contact des services publics avec les usagers via Internet sont davantage approuvées par les catégories populaires : 48% sont d'accord pour dire que « les services publics sur Internet permettent d'offrir un meilleur service aux usagers qu'en face à face » (41% en moyenne), et 42% pour « avec les services publics sur Internet, je peux poser des questions aussi facilement que si je m'étais déplacé au guichet ou si j'avais téléphoné » (37% en moyenne). Ces deux affirmations sont aussi plus approuvées que la moyenne par les salariés du privé (respectivement 48% et 41%), les utilisateurs quotidiens d'Internet (45% et 39%), et ceux qui jugent que la dématérialisation des services publics n'est pas assez développée (54% et 44%) ou suffisamment développée (46% et 43%).

L'affirmation selon laquelle « il est plus pratique d'avoir accès aux services publics sur Internet qu'en face à face » (58% d'approbation en moyenne) est elle aussi davantage approuvée par ces mêmes catégories de population : 75% des 25-34 ans, 66% des salariés du secteur privé, et 70% de ceux qui estiment que la dématérialisation des services publics n'est pas assez développée, mais aussi par 68% des catégories supérieures.

