

Communiqué de presse

Baromètre Digital Gouv' 2017 – 3^e édition

La transformation numérique de 4 États européens vue par les citoyens

Un sondage Ipsos pour Sopra Steria

70 % des Français considèrent que le développement du numérique dans ses relations avec les administrés est une priorité pour l'Etat

Paris, le 1^{er} décembre 2017 – Pour la troisième année consécutive, Sopra Steria en partenariat avec IPSOS, publie son enquête sur la transformation numérique de l'Etat*. Comme en 2016, le baromètre Digital Gouv' a été mené sur Internet dans 4 pays (l'Allemagne, la France, la Norvège et le Royaume-Uni) auprès de 4 000 citoyens représentatifs de la population nationale âgée de 18 ans et plus. Les résultats sont riches d'enseignements et font écho à une année électorale qui, dans ces 4 pays, a placé l'enjeu numérique au cœur des programmes : ses aspects pratiques et économiques, pour le citoyen comme pour l'administration, mais aussi les craintes qu'il suscite (robotisation, conséquences sociétales...).

1. Des citoyens satisfaits... mais impatientes

- **La majorité des citoyens estime que le développement des services numériques de l'Etat et de l'administration est avancé** : la France arrive en deuxième position (66 %), après la Norvège qui reste le modèle du genre (75 %), et avant le Royaume-Uni (64 %). Le jugement est moins positif en Allemagne : seuls 42 % des Allemands pensent que la transformation numérique est avancée dans leur pays.
- En France, au Royaume-Uni et en Norvège, **le développement des services numériques est non seulement quantitatif** – une grande majorité des citoyens (de 83 % à 85 %) reconnaît qu'il y a de plus en plus d'outils et de services à disposition – **mais aussi qualitatif** : les outils et services sont de plus en plus faciles à utiliser pour 66 % des Français et des Britanniques, et 76 % des Norvégiens. Les Allemands sont plus critiques : seuls 56 % d'entre eux pensent que les outils et services numériques sont plus nombreux, 43 % qu'ils sont de plus en plus faciles à utiliser.
- Enfin, **le service public n'a pas à rougir de ses services digitaux** : ils sont jugés en avance ou au même niveau que les services des entreprises privées par 70 % des Français, 66 % des Britanniques et 60 % des Norvégiens. L'Allemagne est sur ce point en retrait (48 %).
- Malgré tout, **de fortes disparités existent selon les secteurs** : dans tous les pays, la fiscalité est identifiée comme un domaine d'excellence numérique. 84 % des Français interrogés jugent qu'il s'agit du domaine le plus avancé. En France, la sécurité sociale est également perçue comme un domaine très avancé par 65 % des citoyens. A l'inverse, certains secteurs restent plus en retrait, de manière plus marquée en France que dans les autres pays : c'est notamment le cas de la justice et la police (avancé pour seulement 34 % des citoyens), de l'éducation et l'enseignement supérieur (46 %), de la santé (49 %) et de l'emploi et du chômage (50 %).
- **Cet avancement disparate selon les secteurs se ressent dans l'utilisation des services publics en ligne**. Celle-ci reste **occasionnelle** pour les citoyens européens : une fois tous les 6 mois ou moins pour 73 % des Français, 83 % des Britanniques, 70 % des Norvégiens et 90 % des Allemands.

2. La transformation numérique est une priorité pour tous, à condition qu'elle simplifie la vie

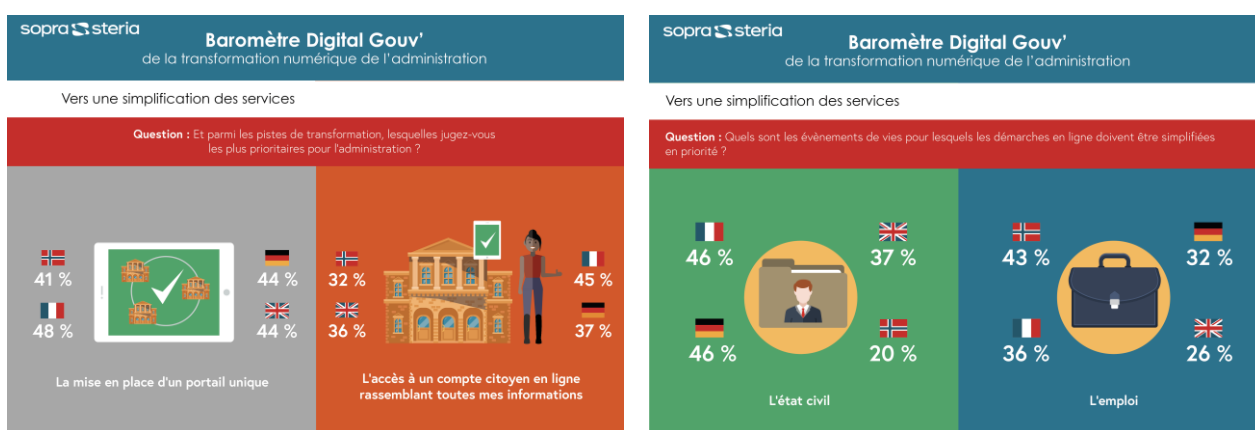
- Plus de 7 citoyens européens sur 10 estiment que **le développement des services numériques publics est prioritaire**, notamment dans le secteur de la santé (cité en premier partout sauf en Allemagne) mais aussi,

* Etude réalisée par IPSOS pour Sopra Steria du 25 septembre au 4 octobre 2017, basée sur un panel de 4001 individus, interrogés par Internet, en France, au Royaume-Uni, en Norvège et en Allemagne, selon la méthode des quotas appliquée au sexe, à l'âge, à la profession, à la catégorie d'agglomération et à la région.

en France, dans les domaines de l'emploi et du chômage, et de l'état civil. Ils émettent notamment des attentes fortes s'agissant des événements de vie les plus récurrents (renouveler ses papiers ou se faire soigner, par exemple) ou angoissants (perdre son emploi).

- Quels que soient les domaines ou événements de vie concernés, **transformation numérique doit rimer avec simplification et orientation** : via la mise en place d'un guichet numérique unique, permettant d'accéder à l'ensemble des services administratifs (prioritaire pour 48 % des Français), et l'accès à un compte citoyen personnalisé (45 %).
- **Les attentes des citoyens sont d'abord personnelles**. Ils souhaitent des démarches pratiques, flexibles et rapides : qui leur permettent de limiter leurs déplacements (cité comme l'avantage numéro 1 par 51 % des Français), de réaliser leurs démarches quand ils le souhaitent (cité en tête par 47 % des Britanniques, mais aussi 38 % des Norvégiens et 44 % des Allemands) et de gagner du temps (51 % des Allemands, 47 % des Français, 37 % des Britanniques et 36 % des Norvégiens).

« Les résultats de ce troisième baromètre Ipsos pour Sopra Steria montrent clairement que les citoyens sont prêts pour la transformation numérique de leurs services publics. Encore faut-il les faire évoluer rapidement, et en priorité pour répondre à leur besoin : 'simplifiez-moi la vie, et prenez en compte ma situation personnelle'. C'est le message fort des Français », explique Claire Ducos, directrice du développement Sopra Steria Consulting.



3. Les gouvernements face à une transformation sociétale attendue

- Dans les quatre pays, la majorité des citoyens estiment que **le gouvernement a la volonté de faire avancer les choses** (de 68 % à 77 %).
- **En France plus qu'ailleurs**, près d'un citoyen sur deux (46 %) est convaincu que **le gouvernement y parviendra**.
- **Les citoyens des quatre pays**, de manière homogène, **attendent une transformation numérique d'ampleur** : près de 9 Français, Britanniques, Norvégiens et Allemands sur 10 souhaiteraient utiliser davantage de services en ligne, effectuer plus de démarches par Internet. Cet enthousiasme est propre à l'ensemble de la population, sans distinction géographique, de sexe, d'âge ou de profession. Il n'y a pas d'attentes numériques différenciées sous réserve que l'accès au numérique soit possible.
- **Ils en perçoivent les bénéfices** : analyse et croisement des données pour lutter contre la fraude (un bénéfice identifié par 74 % à 89 % de la population selon les pays), facilitation et simplification (de 73 % à 83 %), économies (de 70 % à 81 %)...
- **... mais émettent aussi quelques réserves** : le développement des services publics en ligne pourrait en rendre l'accès plus difficile voire impossible pour certaines personnes (de 72 % à 82 %) et poser des problèmes d'adaptation pour certains agents publics (de 62 % au Royaume-Uni à 85 % en Allemagne).

Aussi les gouvernements doivent-ils axer le développement du numérique sur la simplification des démarches en plaçant le citoyen au cœur de la transformation, mais aussi en proposant un accompagnement adapté – pour anticiper une éventuelle fracture numérique – et en donnant du sens à la digitalisation. En France plus qu'ailleurs la confiance est là, et c'est un enjeu d'avenir : la digitalisation pour servir une véritable ambition de transformation du service public.

« La digitalisation de nombreux services de l'État est largement désirée par les Français et le gouvernement n'a pas à rougir de la situation actuelle. En revanche, il existe de grandes disparités par secteurs et c'est à un

**Etude réalisée par IPSOS pour Sopra Steria du 25 septembre au 4 octobre 2017, basée sur un panel de 4001 individus, interrogés par Internet, en France, au Royaume-Uni, en Norvège et en Allemagne, selon la méthode des quotas appliquée au sexe, à l'âge, à la profession, à la catégorie d'agglomération et à la région.*

développement d'ensemble que l'État doit veiller, notamment là où il y a du retard par rapport aux attentes. »
souligne Brice Teinturier, directeur général délégué France d'Ipsos.

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 plus de 40 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires de 3,7 milliards d'euros en 2016.

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

Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur www.soprasteria.com

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 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

Contacts

La Nouvelle Agence : Nathalie Morel, +33 (0)1 83 81 76 88, nathalie@lanouvelle-agence.com

Sopra Steria : Anne Dussouchet, +33 (0)1 40 67 68 47, anne.dussouchet@soprasteria.com

Ipsos : Audrey Provost, +33 (0)1 41 98 96 01 – audrey.provost@ipsos.com

**Etude réalisée par IPSOS pour Sopra Steria du 25 septembre au 4 octobre 2017, basée sur un panel de 4001 individus, interrogés par Internet, en France, au Royaume-Uni, en Norvège et en Allemagne, selon la méthode des quotas appliquée au sexe, à l'âge, à la profession, à la catégorie d'agglomération et à la région.*