

**Contact presse Capgemini Consulting :**

Claire Thiebaut 01 49 67 32 20

[Claire.thiebaut@capgemini.com](mailto:Claire.thiebaut@capgemini.com)

Fabrice Bidault, Bermudes RP

01 41 10 42 90

[fbidault@bermudes-rp.com](mailto:fbidault@bermudes-rp.com)

**Contacts presse TNS Sofres :**

Céline Rossignol 01 40 92 24 10

[celine.rossignol@tns-sofres.com](mailto:celine.rossignol@tns-sofres.com)

Anne Courtois 01 40 92 47 77

[anne.courtois@tns-sofres.com](mailto:anne.courtois@tns-sofres.com)

## **Selon une étude de Capgemini Consulting et TNS Sofres sur l'administration électronique en France, les services publics en ligne ont encore amélioré leur performance en 2008**

**Paris le 6 octobre 2008 - Selon l'étude annuelle Capgemini Consulting et TNS Sofres, l'usage croissant et la satisfaction des internautes utilisant les sites des services publics se confirment. Toutefois l'administration française pourrait en renforcer l'attractivité par des engagements en terme d'offre et de sécurisation des échanges et en s'employant à réduire le fossé numérique.**

Pour la septième année consécutive, Capgemini Consulting a réalisé, en juillet 2008, avec TNS Sofres, une étude quantitative sur le comportement des Français vis-à-vis des sites des services publics français. Cette étude fait apparaître les enseignements suivants sur le profil des utilisateurs de l'e-administration, leur degré de satisfaction et les freins à l'usage des e-services.

- **Des utilisateurs toujours plus nombreux et globalement toujours plus satisfaits mais un usage qui concerne invariablement la même frange de population**

► **Près de 2 Français sur 3 sont des usagers des services publics en ligne :** depuis 2006, la France se caractérise par un taux de connexion aux services publics stabilisé à un niveau élevé. En 5 ans, ce taux a progressé de 11 points pour atteindre 76% en 2008. Cet engouement est notamment le reflet de la croissance constante du taux global de connexion à Internet : avec 64% de taux de connexion, soit 8 points de plus qu'en 2007, la France dépasse les pays européens les plus connectés, notamment la Grande-Bretagne.

► **Le niveau de satisfaction des Français à l'égard des services existants est toujours élevé :** 2008 confirme la stabilisation à un haut niveau du taux de satisfaction des internautes français à l'égard des sites publics : ceux-ci conquièrent en moyenne 80% des internautes par la qualité de l'information disponible, l'étendue des services offerts, le bon fonctionnement des sites et la facilité à réaliser des démarches en ligne. **Ce niveau de satisfaction reste toutefois en-dessous de celui exprimé à l'égard des sites marchands,** les services publics existants disposant d'une marge de progression de 6 points en moyenne.

► **L'accélération de la fréquentation des sites publics est toutefois imputable aux mêmes franges de population.** Si l'on retrouve, pour les sites administratifs, les mêmes facteurs discriminants expliquant les différences de taux de connexion au sein de la population (à savoir le niveau de diplôme, la taille de l'agglomération, la profession du chef de famille, l'âge et le sexe), **les internautes fréquentant les sites publics ont toutefois un profil différent et plus diversifié que les internautes en général.** Le niveau de diplôme reste le facteur le plus discriminant mais l'écart entre diplômés et non diplômés est deux fois moindre que pour l'internet en général (29 points d'écart vs 58 points d'écart). L'âge n'est pas un critère discriminant pour la connexion aux sites de services publics alors qu'il existe un écart de 37 points entre les catégories 18-24 ans et 50-64 ans pour l'internet en général. Enfin, les femmes sont plus nombreuses à se connecter aux sites des services publics que les hommes, contrairement aux pratiques observées sur l'internet en général.

- **Un potentiel de renforcement de l'attractivité des sites de services publics, au-delà de l'écueil que représente le fossé numérique**

► **L'administration électronique peut se rapprocher davantage de ses usagers en leur proposant plus de complémentarité entre les modes d'accès aux services publics physiques et numériques.** Pour 45% des internautes, l'administration doit être multi-canal, le guichet électronique unique et l'accueil physique des personnes ayant ainsi vocation à coexister. La complémentarité des services en ligne avec les services physiques pourrait être renforcée avec l'engagement d'un service physique plus personnalisé et d'un conseil à valeur ajoutée.

► Même s'il dépasse la barre des 70% d'internautes satisfaits, **le critère de rapidité de réponses des sites aux demandes ou réclamations faites en ligne pourrait être amélioré** pour rejoindre le taux de satisfaction moyen de 80%.

► **Les internautes fréquentant les sites publics ont des attentes fortes sur l'enrichissement de l'offre de services internet des collectivités locales et plus particulièrement au niveau local :** ils attendent en effet des sites des administrations locales qu'ils répondent prioritairement (pour 46%) à leurs besoins de services administratifs opérationnels.

- **Au total, les sites permettant de réaliser des démarches administratives ont la préférence des utilisateurs par rapport aux sites plus généralistes et uniquement informatifs, mais leur utilisation est freinée par les inquiétudes liées à la sécurisation des échanges**

Les sites des portails de l'administration publique sont utilisés et reconnus comme « un guichet rapide et qui simplifie la vie ». Ainsi, en 2008, la demande d'informations via Internet est en recul au profit de la réalisation d'une transaction ou d'une prestation de services en ligne.

Cependant, l'usage de ces services en tant que guichet électronique reste moins développé (38% des internautes) que celui des sites marchands permettant d'effectuer des réservations ou achats en ligne (66%) ou bancaires permettant une consultation des comptes en ligne (62%).

En parallèle, on constate une inquiétude croissante liée à la sécurité de l'e-administration (+13 points depuis 2004 dont 8 points depuis 2007). **La sécurisation des échanges est ainsi devenue en 2008 l'une des préoccupations majeures des internautes publics** : le risque de piratage d'informations confidentielles représente pour 27% des internautes un obstacle à l'utilisation des services publics sur Internet.

Les sites les plus visités en 2008 ont été les sites des impôts (impots.gouv.fr), ceux des mairies et organismes publics locaux (par 36% des internautes, soit une augmentation de 5 points par rapport à 2007), celui de l'ANPE et ceux des services sociaux (CNAM, CAF,...), fréquentés par 36% des internautes (+14 points depuis 2003).

*L'étude complète est disponible sur demande.*

### **A Propos de Capgemini**

Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, aide ses clients à se transformer et à améliorer leurs performances en leur conseillant les technologies les plus adaptées. Capgemini s'engage ainsi à favoriser la liberté d'action de ses clients et à accroître leurs résultats, en s'appuyant sur une méthode de travail unique - la « Collaborative Business Experience » - et sur un modèle de production mondialisé baptisé Rightshore<sup>®</sup>, qui vise à offrir les meilleures ressources au meilleur endroit et au meilleur prix. Présent dans 36 pays, Capgemini a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 8,7 milliards d'euros et emploie plus de 86 000 personnes dans le monde.

Plus d'informations sur : [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)

**Capgemini Consulting** regroupe les activités de conseil en stratégie et management du groupe Capgemini. Fort de 5 000 consultants dans le monde, experts des principaux secteurs d'activité et des grandes fonctions d'entreprise, Capgemini Consulting accompagne ses clients dans leurs projets de transformation en élaborant et en mettant en œuvre des stratégies innovantes au service de leur croissance et de leur compétitivité.

Plus d'informations sur : <http://www.capgemini.com/services/consulting/>

### **A propos de TNS Sofres**

Leader français et référence des études marketing et d'opinion, TNS Sofres est une société du groupe TNS, l'un des leaders mondiaux du marché et n°1 mondial des études ad hoc. Nous proposons une gamme de prestations d'études, ad hoc ou collectives, autour de 5 spécialités : compréhension des marchés et des consommateurs, innovation, gestion de la marque, communication et gestion de la relation client. L'ensemble de ces prestations est réalisé dans 11 secteurs composés d'experts dédiés à certains marchés ou clients. TNS est présent dans 80 pays dans le cadre d'un réseau intégré, et est à même de conduire des études dans plus de 100 pays.

[www.tns-sofres.com](http://www.tns-sofres.com)