

Capgemini Consulting

Paris, le 26 août 2005

e-Administration : 2005, l'année du changement

Plus de 75 % des Français internautes ont utilisé des services publics en ligne : les Français ont adopté l'administration électronique

Après avoir mesuré le développement des offres de service public sur Internet dans les administrations européennes (étude semestrielle « e-Europe », menée pour l'Union Européenne), Capgemini Consulting a réalisé, en juillet 2005, pour la quatrième année consécutive, avec TNS Sofres, une étude quantitative afin de mieux connaître les comportements actuels des Français en matière d'e-administration. Les questions portent sur le profil des utilisateurs des sites internet publics, l'attractivité de ces sites, les motivations et les freins à l'usage des e-services, la satisfaction des usagers ainsi que leurs attentes.

Principaux résultats

L'administration électronique fait désormais partie du quotidien des Français :

- Plus d'un tiers (35%) des Français ont utilisé cette année des services publics en ligne et plus de 75 % des Français internautes.
- Une progression rendue possible par le développement de l'accès à internet (bientôt 50 % d'internautes) et l'intensification de son usage (32 % de Français se connectent chaque jour).
- En 2005, les grands sites en ligne de l'administration ont accru leur attractivité de 7 %, plus forte croissance de fréquentation enregistrée depuis 2002 : l'ANPE est toujours le site le plus consulté (par près de 40 % des internautes). L'emploi en général reste l'attente prioritaire des Français.
- 71% des Français considèrent l'e-administration comme un facteur clef de rapprochement entre l'administration et ses usagers, et pour 65% d'entre eux, un levier pour faire des économies.

Les internautes français expriment une très forte satisfaction sur les services publics en ligne :

- 83 % sont satisfaits de « la qualité de l'information trouvée » ;
- 78 % de « la facilité avec laquelle on peut faire les démarches ».

2005 marque un tournant vers l'appropriation, par tous, de l'ensemble des services publics proposés en ligne :

- Le profil type de l'internaute public se démocratise, grâce à la diffusion d'internet à toutes les catégories de population : on observe notamment en deux ans une croissance du nombre d'usagers chez les femmes (+13%), les non diplômés (+11%), les inactifs (+20%).
- Si la recherche d'informations reste le premier usage de l'internet public (pour 49% des internautes), la réalisation de démarches administratives en ligne a connu un très fort développement en 2005 : près de 30 % des internautes ont effectué en ligne le paiement de leurs impôts (+14% en un an).
- le potentiel de fidélisation des grands sites publics est très élevé : 87 % des Français ayant effectué un démarche administrative en ligne comptent renouveler l'expérience.
- Plusieurs sites font une percée décisive sur certaines catégories de population (ex : ANPE, + 19% chez les 18-24 ans).

Cependant, certains freins et attentes demeurent :

- la préférence pour le contact humain et les craintes en matière de confidentialité restent les principaux freins à l'utilisation des e-services publics (+6% en un an).
- Les sites publics manquent encore de visibilité : 30 % des internautes (+5% en un an) estiment que des campagnes d'information sur les sites existants sont nécessaires.
- De plus en plus d'internautes publics (35% ; + 6% en un an) estiment que la simplification des démarches administratives (vocabulaire, procédures et formulaire) est une condition d'amélioration des services en ligne.

A propos de l'étude

Cette étude exclusive a été réalisée par le Département Stratégies d'Opinion de TNS Sofres conjointement avec l'équipe e-gouvernement de Capgemini auprès de deux échantillons représentatifs des populations nationales âgées de 18 ans et plus en France (1025 personnes) et en Grande-Bretagne (653 personnes). Les interviews ont été réalisées en face à face entre le 7 et le 12 juillet 2005.

A propos de Capgemini

Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance a réalisé en 2004 un chiffre d'affaires de 6,3 milliards d'euros et emploie environ 60 000 personnes dans le monde.

Le Groupe Capgemini recherche l'excellence dans chacun de ses métiers. Sa force réside aussi dans sa capacité à les combiner en fonction des besoins de ses clients.

Capgemini Consulting est le cabinet de conseil en management de Capgemini France. Fort de 800 consultants, il est leader sur le marché du conseil en stratégie, management et systèmes d'information. S'appuyant sur de fortes expertises sectorielles et fonctionnelles, l'ambition du cabinet est d'aider ses clients à identifier, structurer et exécuter les projets de transformation qui impactent leur croissance ou leur compétitivité.

Capgemini Consulting fait partie du réseau des 5 000 consultants en management du groupe Capgemini. Ils constituent une force de frappe mondiale de tout premier rang au service de ses clients dans près de 30 pays.

Pour plus d'informations : www.fr.capgemini.com

A propos de TNS Sofres

Leader français des études marketing et d'opinion et N°3 mondial, TNS Sofres propose une gamme de prestations, ad hoc ou collectives, couvrant l'ensemble des problématiques marketing et d'opinion, autour de 5 spécialités: compréhension des opinions et des comportements des consommateurs, marque, communication, relation client et marketing de l'offre.

TNS Sofres est organisé en départements dédiés à 13 secteurs d'activité : automobile, consumer, télécoms, IT, politique, etc.

Pour plus d'informations : www.tns-sofres.com.

Contacts presse :

Fabrice Bidault
Bermudes RP
01 41 10 42 90
fbidault@bermudes-rp.com

Stéphane Roques
Capgemini France
01 49 67 39 23
stephane.roques@capgemini.com

Marine d'Anterroches
Capgemini Consulting
01 49 67 56 71
marine.d-anterroches@capgemini.com