

Contacts presse :

Bermudes-Rp

Fabrice Bidault

Tél : 01 41 10 42 90

E-mail : fbidault@bermudes-rp.com

Capgemini Consulting

Marine d'Anterroches

Tél : 01 49 67 56 71

E-mail : marine.d-anterroches@capgemini.com

e-Administration : 2007, le temps de la fidélité

Selon l'étude annuelle Capgemini Consulting et TNS Sofres, les sites Internet publics ont désormais conquis 75% d'internautes par la qualité de service et la richesse de l'offre

Paris, le 13 septembre 2007 - Après avoir mesuré le développement des offres de service public sur Internet dans les administrations européennes (étude annuelle « e-Europe », menée pour l'Union Européenne), Capgemini Consulting a réalisé, en juillet 2007, pour la sixième année consécutive, avec TNS Sofres, une étude quantitative visant à mieux connaître les comportements actuels des Français vis-à-vis de l'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

1 Français sur 2 utilise les services publics en ligne

- Avec un taux de connexion de 56% en 2007, la France a vu l'utilisation globale d'Internet progresser à un rythme soutenu (+18% depuis 2003) pour se rapprocher des pays les plus connectés.
- Le taux de connexion aux sites de l'administration se stabilise depuis 2 ans à un niveau élevé (75%). Au total, près d'un Français sur deux ont utilisé les services publics en ligne en 2007.

Les sites publics sont parvenus à fidéliser les usagers

- L'éventail des sites publics visités en 2007 est plus diversifié et leurs niveaux de visibilité et d'usage plus élevés : en 2007, seulement 13% des internautes n'évoquent spontanément aucun des sites du panel (ils étaient 24% 6 ans auparavant).

- Les sites des services sociaux et de l'ANPE conservent leur place en tête du palmarès des sites les plus fréquentés (respectivement 37% et 36% de fréquentation). Viennent ensuite les sites des mairies et organismes publics locaux (31%). Ces sites de service public de proximité comme ceux des Préfectures (+8%) ont connu entre 2002 et 2007 les plus fortes hausses de taux de fréquentation.
- Avec un taux de « fréquentation régulière » de 28% (+5% par rapport à 2006), la France devance la Grande-Bretagne (22%) et l'Allemagne (10%). Les sites publics fidélisent : 85% des usagers prévoient de réutiliser Internet pour effectuer leurs démarches administratives (ce taux élevé est stable depuis 2005). Ils touchent également une audience plus large et plus diversifiée que le public internaute en général.

La qualité du service est au coeur de cette fidélisation

- La France a franchi un cap en matière de satisfaction des usagers des services publics en ligne, se positionnant en tête des 3 pays étudiés : 48% des internautes français sont satisfaits de la quantité de sites publics disponibles sur Internet (42% en Grande-Bretagne, 23% en Allemagne). Le taux de satisfaction globale des internautes français dépasse les trois quarts, quel que soit le critère de qualité retenu.
- Après 3 ans d'évolution, 80% des utilisateurs des sites publics en ligne sont toujours satisfaits de la qualité de l'information et de la facilité avec laquelle on peut effectuer les démarches. 78 % apprécient l'étendue des services disponibles et le bon fonctionnement des sites.
- La relative insatisfaction des jeunes constatée en 2006 (15% chez les 18-24 ans) baisse : -4 points sur la qualité de l'information.

La bonne gestion de son temps est le premier motif des usagers

- Pour la grande majorité des internautes, Internet règle d'abord et avant tout la question du temps : gains de temps en termes de déplacement (79%) et de délais postaux (44%).
- Internet change le rapport des usagers au service public, réduit certaines contraintes associées à l'administration (horaires, disponibilité) et permet à l'utilisateur de bénéficier d'un fonctionnement « à la carte ».

Les sites publics sont perçus désormais comme autant de guichets électroniques

- Plus assidus des services publics sur Internet, plus matures et attentifs à la qualité des services fournis, les Français ont une idée plus précise des domaines dans lesquels l'administration électronique peut leur être utile : 66% confirment qu'Internet peut rapprocher les services publics des citoyens. L'offre de services peut encore s'améliorer, grâce à Internet, dans certains secteurs : emploi, santé, fiscalité, logement.

- L'Internet public est perçu comme un guichet électronique : au-delà de la recherche d'information - principale utilisation pour 44% des internautes -, les usages plus interactifs, à des fins de prestation, confirment leur percée : impôts en ligne, obtention de formulaires...
- La richesse croissante des offres disponibles renforce chez les internautes un comportement de « consommateurs de services publics », sensibles à la qualité du service et à ses évolutions. Le succès d'Internet doit maintenant être complété par le développement d'un contact personnalisé : cela reste une préoccupation majeure et croissante depuis 2004 pour 28% des internautes. Pour 19% d'entre eux, elle doit s'accompagner d'un niveau de sécurité et de confidentialité accru des sites publics.
- Reste à explorer les solutions à mettre en œuvre pour personnaliser davantage la relation électronique administration/usager. Solution parmi d'autres, la création d'un compte administratif personnalisé recueille 54% d'avis favorables, un résultat en baisse de 3 points par rapport à 2003, mais qui reste supérieur à ceux de la Grande-Bretagne (50%) et de l'Allemagne (33%).
- Qualité, accessibilité (développement des centres d'accès gratuits, formation) et simplification sont les exigences qui doivent accompagner le développement de l'administration électronique, pour plus d'un tiers des interviewés.

A propos de l'étude

Cette étude exclusive a été réalisée par le Département Stratégies d'Opinion de TNS Sofres conjointement avec l'équipe gouvernement de Capgemini Consulting auprès d'échantillons représentatifs des populations nationales âgées de 18 ans et plus en France (1000 personnes), en Grande-Bretagne (600 personnes) et en Allemagne (550 personnes). Les interviews ont été réalisées en face à face entre le 11 et le 16 juillet 2007.

A propos de Capgemini Consulting

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, grâce au savoir-faire et à la capacité d'écoute de ses équipes, en s'appuyant sur une méthode de travail unique, la « Collaborative Business Experience ». Capgemini a réalisé en 2006 un chiffre d'affaires de 7,7 milliards d'euros et emploie environ 80 000 personnes dans le monde. Plus d'informations sur : www.capgemini.com

Capgemini Consulting est l'activité de conseil en management du Groupe Capgemini. Avec 5 500 consultants, dont 800 en France, Capgemini Consulting est un des leaders mondiaux de ce marché et le N°1 en France. En s'appuyant sur de fortes expertises sectorielles et fonctionnelles, Capgemini Consulting a pour ambition d'aider ses clients à identifier, structurer et exécuter les projets de transformation visant à améliorer leur croissance ou leur compétitivité.

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

A propos de TNS Sofres

Leader français et référence des études marketing et d'opinion, TNS Sofres est une société du groupe TNS, 2^{ème} acteur mondial 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 13 secteurs composés d'experts dédiés à certains marchés ou clients. TNS est présent dans 70 pays dans le cadre d'un réseau intégré, et est à même de conduire des études dans plus de 100 pays.

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