

# Baromètre de l'innovation

Un baromètre BVA – Syntec numérique

Ce sondage est réalisé par **BVA** pour le

**Syntec**  
NUMÉRIQUE

DES ENTREPRISES  
QUI CHANGENT  
LE MONDE

Syntec  
NUMÉRIQUE

DES ENTREPRISES  
QUI CHANGENT  
LE MONDE

Publié dans

**20**  
minutes

et

**01**

, le 23 janvier, et diffusé sur

**BFM**  
BUSINESS  
N°1 SUR L'ÉCONOMIE.

la semaine du 23 janvier

**BVA** Opinion

# Rappel méthodologique



Recueil

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français recrutés par téléphone et interrogés par Internet\* les **16 et 17 janvier 2014**.



Echantillon

Echantillon de **990 personnes** représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

\* Il ne s'agit pas d'un access panel.

# Note sur les marges d'erreur

Comme pour toute enquête quantitative, cette étude présente des résultats soumis aux marges d'erreur inhérentes aux lois statistiques. Le tableau ci-dessous présente les valeurs des marges d'erreur suivant le résultat obtenu et la taille de l'échantillon considéré :

Taille de l'échantillon	Intervalle de confiance à 95% selon le score					
	5 ou 95%	10 ou 90%	20 ou 80%	30 ou 70%	40 ou 60%	50%
100	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10,0
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
300	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
700	1,6	2,3	3,0	3,5	3,7	3,8
800	1,5	2,1	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
4 000	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
10 000	0,4	0,6	0,8	0,9	0,9	1,0

**Exemple de lecture** : Dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes, pour un pourcentage obtenu par enquête de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5. Le pourcentage a donc 95% de chance d'être compris entre 17,5% et 22,5%.

# L'œil du sondeur : Emile Leclerc

**Les trois-quarts des Français souhaitent réaliser davantage de démarches en ligne, notamment celles relatives à leur état civil**

Dans le cadre du « choc de simplification » le gouvernement prévoit de développer les services en ligne pour fluidifier des contacts entre usagers et administration. Les Français plébiscitent cet objectif : 76% d'entre eux souhaiteraient pouvoir réaliser davantage de démarches en ligne plutôt que par courrier, par téléphone ou en se déplaçant.

S'il faut donc développer l'e-administration, c'est sur les démarches relatives à leur état civil que les Français placent la priorité (41%). 27% privilégient plutôt les démarches relatives à la fiscalité, 18% à la santé et au parcours de soin et 11% à l'éducation et au suivi scolaire de leur enfant.

**De fait, les Français estiment que l'administration numérique présente de nombreux avantages**

Dans des proportions semblables à notre mesure datant de juillet 2012, une très large majorité de Français (83%) estime que l'e-administration permet d'améliorer la rapidité et la qualité du service proposé par les services de l'Etat à leurs usagers. Au-delà, de leur propre intérêt, ils jugent que cela permet à l'Etat d'investir dans le numérique (76%) mais aussi de réduire ses dépenses (73%). Enfin, 72% estiment que cela permet de diffuser la culture numérique au grand public en l'incitant à utiliser ces outils.

# L'œil du Président du Collège Editeurs : Bruno Vanryb



Notre dernier baromètre mensuel BVA - Syntec Numérique, en partenariat avec 20 minutes, 01 Business et BFM Business, démontre clairement l'importance du passage à l'administration numérique : les trois-quarts des Français souhaitent disposer de davantage de services publics électroniques ! Le fait de pouvoir entrer en contact avec les agents administratifs sans avoir à se déplacer enthousiasme une large majorité des Français.

Parmi les avantages que procure l'e-administration au citoyen, l'amélioration de la rapidité et la qualité du service public vient en premier lieu. C'est en tous cas la perception positive qu'en a 83 % des personnes interrogées. Plus précisément, une attente forte s'exprime sur les démarches administratives de proximité : pour 41 % des Français, ce sont les formalités électroniques liées à l'état civil (carte d'identité, passeport...) qu'il faut développer en priorité. Suivent ensuite pour 27 % d'entre eux, celles liées à la fiscalité, alors que, rappelons-le, la déclaration en ligne des impôts est l'un des rares exemples d'administration numérique qui est allé à son terme. Ces résultats démontrent surtout que, loin des clichés d'un numérique qui éloigne et complique les choses, c'est au contraire les vertus de création de lien et de simplification des technologies qui sont ici reconnues par les Français.

Cela fait longtemps que Syntec Numérique défend l'idée d'une administration numérique plus ambitieuse. Ce serait un pari gagnant - gagnant pour tout le monde. Les Français en sont d'ailleurs intimement convaincus : chacun des avantages perçus est plébiscité par les personnes interrogées à plus de 70 % !

D'abord, une nouvelle relation de confiance Etat-citoyen basée sur des services plus qualitatifs et plus rapides.

# L'œil du Président du Collège Editeurs : Bruno Vanryb



Mais, c'est aussi un levier de réduction des dépenses publiques, car le rôle des agents seraient redéfinis pour être plus efficace dans un contexte de démarches électroniques.

Pour le secteur ensuite, le passage à davantage d'e-services, c'est davantage de commandes publiques et donc, indirectement, un soutien à la croissance de nos entreprises.

Enfin, le développement de l'administration numérique accélérerait l'acculturation des Français aux nouvelles technologies, réduisant ainsi la fracture numérique.

Derrière l'enjeu de la e-administration se pose la question de l'exemplarité des pouvoirs publics en matière de modernisation de notre pays. En lançant sa révolution numérique, l'Etat catalyserait autour de lui une nouvelle dynamique positive, pas seulement pour son administration, mais pour l'ensemble de notre économie. Les Français l'attendent, les entreprises du secteur y sont prêtes. Est-ce enfin le moment d'y aller ?

**Bruno Vanryb**

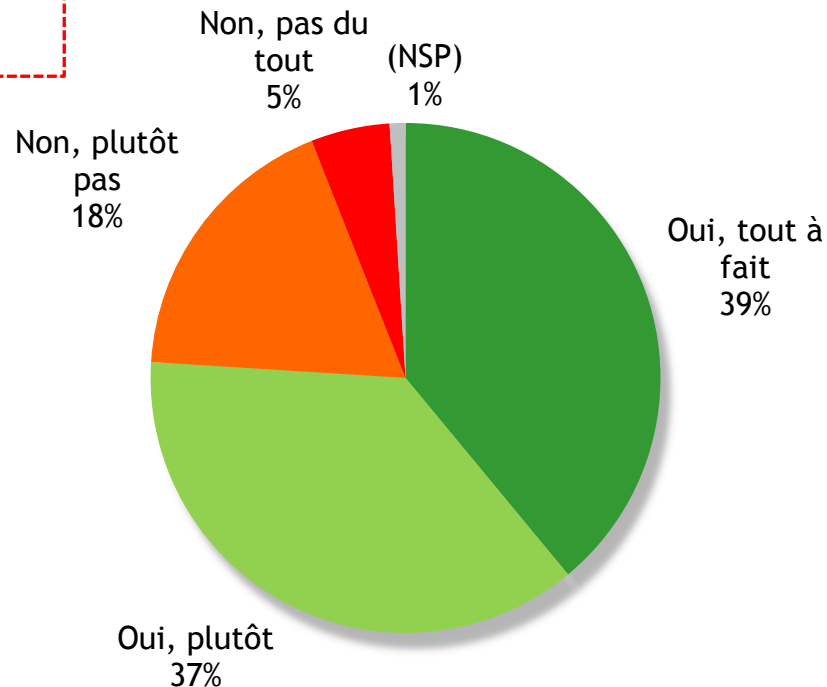
Président du collège Editeurs, Syntec Numérique

# Les trois-quarts des Français souhaitent disposer de davantage de services d'e-administration

- *L'e-administration permet aux usagers d'entrer en contact avec leurs services publics sans avoir à se déplacer ni échanger avec des agents.  
Vous-mêmes, souhaiteriez-vous pouvoir réaliser davantage de vos démarches administratives sur Internet plutôt que par courrier, par téléphone ou en vous déplaçant physiquement ?*

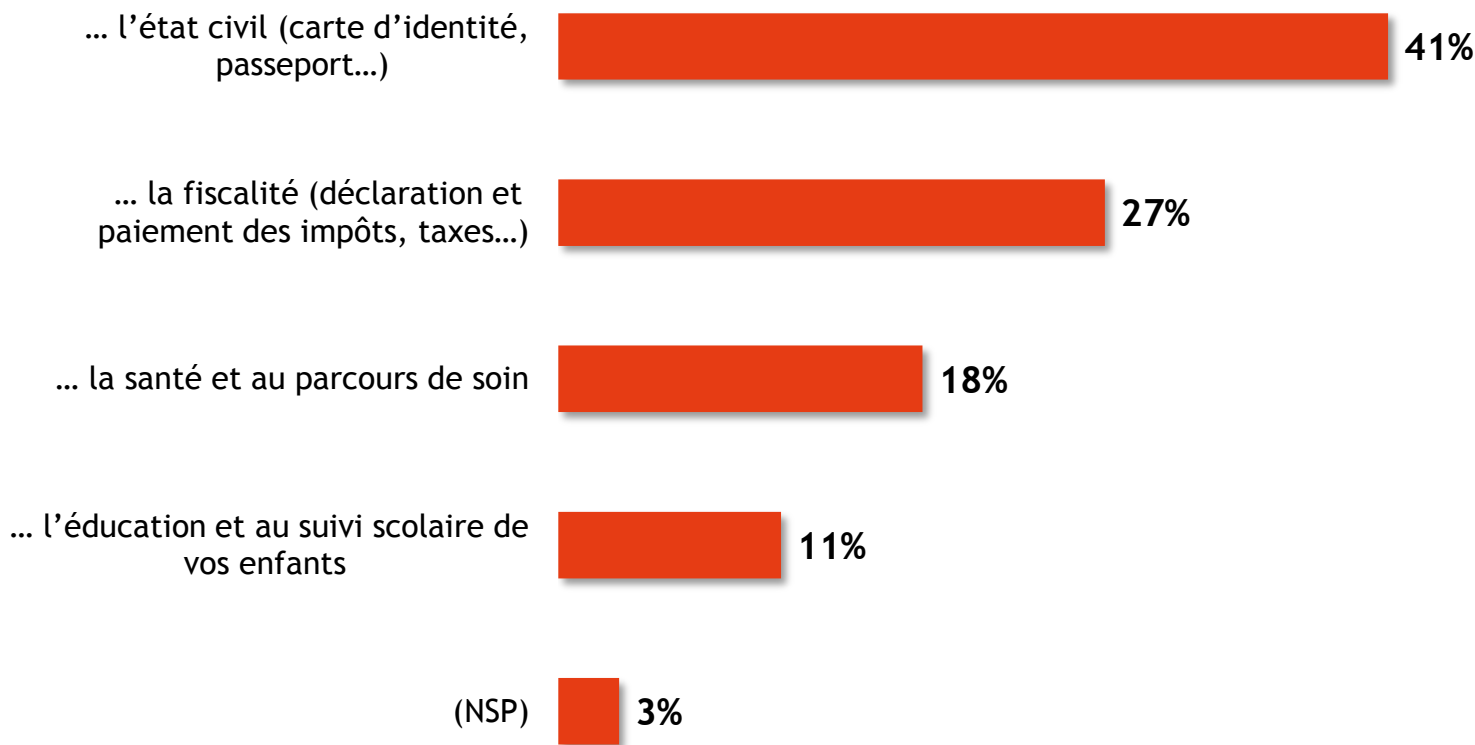
**ST Non :**  
**23%**

**ST Oui : 76%**



# Les Français souhaitent que soient développés en priorité les services en ligne relatifs à l'état civil

- *Et pour vous-mêmes, parmi les secteurs suivants, quel est celui-ci pour lequel il faut développer en priorité les services d'e-administration ?  
Il faut développer en priorité les démarches administratives relatives à...*





# Pour les Français, le développement de l'administration numérique présente de nombreux avantages

- Voici un certain nombre d'avantages que certains avancent parfois à propos du développement des nouvelles technologies dans les services de l'Etat, et notamment de l'e-Administration. Dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout avec chacune de ces opinions.

**Le développement de l'Administration numérique permet ...**

