

le Forum des droits sur l'internet

\*

[www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)

---

SONDAGE

Forum des droits sur l'internet | SOFRES

**"LES ATTENTES DES FRANÇAIS  
EN MATIERE DE  
DEMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET"**

RESULTATS DETAILLES

24 septembre 2002

---

Contact :

[contact@foruminternet.org](mailto:contact@foruminternet.org)

## FICHE TECHNIQUE

### LA FICHE TECHNIQUE DE LA SOFRES

- ❑ Sondage effectué pour : LE FORUM DES DROITS SUR INTERNET
- ❑ Date de réalisation : Les 30 et 31 août 2002
- ❑ Enquête réalisée par téléphone auprès d'un échantillon national de 1 000 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.
- ❑ Méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage PCS) et stratification par région et catégorie d'agglomération.

**RESULTATS DETAILLES**

**Question :** Aujourd'hui, il est possible d'effectuer certaines démarches administratives par Internet. A propos de ces démarches, laquelle des situations suivantes correspond le mieux à la vôtre ?

- Vous avez déjà effectué des démarches administratives sur Internet .....	12
- Vous n'avez pas encore effectué de démarches administratives sur Internet mais vous seriez prêt à le faire .....	36
<b>- Sous-total utilisateurs actuels ou potentiels .....</b>	<b>48</b>
- Vous n'êtes pas prêt à effectuer des démarches administratives sur Internet.....	51
- Sans réponse .....	1
	100 %

**Question :** Aujourd'hui, il est possible d'effectuer certaines démarches administratives par Internet. A propos de ces démarches, laquelle des situations suivantes correspond le mieux à la vôtre ?

	Vous avez déjà effectué des démarches administratives sur Internet	Vous n'avez pas encore effectué de démarches administratives sur Internet mais vous seriez prêt à le faire	Vous n'êtes pas prêt à effectuer des démarches administratives sur Internet	Sans réponse
<b>TOTAL</b>	12	36	51	1
<b>Sexe</b>				
- Homme .....	16	39	43	2
- Femme .....	8	34	57	1
<b>Age</b>				
- 18 à 24 ans .....	21	53	26	0
- 25 à 34 ans .....	18	51	31	0
- 35 à 49 ans .....	14	44	41	1
- 50 à 64 ans .....	11	29	59	1
- 65 ans et plus .....	1	14	83	2
<b>PCS du chef de ménage</b>				
- Commerçant, artisan, industriel .....	20	40	40	0
- Cadre, profession intellectuelle .....	26	54	20	0
- Profession intermédiaire .....	20	50	29	1
- Employé .....	14	50	35	1
- Ouvrier .....	7	38	54	1
- Inactif, retraité .....	5	19	74	2
<b>Situation professionnelle de l'interviewé</b>				
- Travaille à son compte .....	16	54	30	0
- Salarié .....	17	44	38	1
dont : - Salarié du secteur public .....	18	41	41	0
- Salarié du secteur privé .....	16	46	36	2
- Chômeur .....	28	28	44	0
- Inactif .....	5	27	67	1
<b>Nombre de personnes au foyer</b>				
- Une .....	8	29	59	4
- Deux .....	10	32	57	1
- Trois et plus .....	15	43	42	0
<b>Préférence partisane</b>				
- Gauche .....	14	43	42	1
dont : - Parti communiste .....	7	41	52	0
- Parti socialiste .....	15	45	39	1
- Ecologistes .....	15	44	40	1
- Droite .....	12	36	51	1
dont : - UDF .....	8	37	55	0
- RPR .....	12	36	51	1
- Front national .....	5	32	63	0
- Sans préférence partisane .....	9	25	64	2
<b>Connexion à Internet</b>				
- Oui .....	26	55	19	0
dont : - Quotidiennement .....	38	56	6	0
- Au moins une fois par semaine .....	29	54	17	0
- Moins souvent .....	10	53	36	1
- Non .....	1	22	75	2
<b>Catégorie d'agglomération</b>				
- Moins de 2.000 habitants .....	8	32	60	0
- 2.000 à 20.000 habitants .....	10	33	56	1
- 20.000 à 100.000 habitants .....	8	33	57	2
- Plus de 100.000 habitants .....	16	37	46	1
- Agglomération parisienne .....	17	50	32	1

\* En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

**Question :** Pour quelles raisons n'êtes-vous pas prêt à effectuer des démarches administratives sur Internet ?

A CEUX QUI NE SONT PAS PRETS ( 51 % de l'échantillon)		
		RANG
- Vous préférez avoir un contact personnel, en face-à-face, avec un interlocuteur de l'administration ...	59	1
- Vous ne disposez pas d'un accès à Internet, ni chez vous ni sur votre lieu de travail .....	40	2
- Vous n'avez jamais utilisé Internet ou vous ne savez pas très bien comment cela fonctionne .....	28	3
- Vous pensez qu'Internet n'est pas encore un moyen assez sûr pour effectuer des démarches administratives .....	11	4
- Vous ne connaissez pas ou très peu les services administratifs disponibles sur Internet.....	6	5
- Vous pensez que c'est encore très compliqué d'effectuer des démarches administratives en ligne ...	6	6
- Autres .....	5	
- Sans réponse .....	2	
	% (1)	

(1) Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner deux réponses.

**Question :** Pour quelles raisons n'êtes-vous pas prêt à effectuer des démarches administratives sur Internet ?

<b>A CEUX QUI NE SONT PAS PRETS</b>	Vous préférez avoir un contact personnel, en face-à-face, avec un interlocuteur de l'administration	Vous ne disposez pas d'un accès à Internet, ni chez vous ni sur votre lieu de travail	Vous n'avez jamais utilisé Internet ou vous ne savez pas très bien comment cela fonctionne	Vous pensez qu'Internet n'est pas encore un moyen assez sûr pour effectuer des démarches administratives	Vous ne connaissez pas ou très peu les services administratifs disponibles sur Internet	Vous pensez que c'est encore très compliqué d'effectuer des démarches administratives en ligne	Autres	Sans réponse
<b>TOTAL (1)</b>	59	40	28	11	6	6	5	2
<b>Sexe</b>								
- Homme .....	55	40	24	12	7	6	5	1
- Femme.....	62	40	30	9	5	5	5	3
<b>Age</b>								
- 18 à 34 ans .....	55	39	24	17	13	2	5	1
- 35 à 49 ans .....	67	40	20	17	8	4	4	0
- 50 à 64 ans .....	58	46	33	10	6	5	5	2
- 65 ans et plus.....	58	37	31	4	2	8	6	4
<b>PCS du chef de ménage</b>								
- Commerçant, cadre.....	67	29	18	27	9	7	2	2
- Profession intermédiaire, employé.....	64	36	22	22	14	2	5	2
- Ouvrier .....	55	46	29	9	7	3	5	0
- Inactif, retraité .....	58	40	31	5	2	7	6	3
<b>Situation professionnelle de l'interviewé</b>								
- Salarié .....	60	39	27	18	9	5	7	0
dont : - Salarié du secteur public.....	58	36	23	21	10	7	5	0
- Salarié du secteur privé.....	61	42	32	15	8	3	8	0
- Chômeur .....	63	32	21	11	0	0	5	0
- Inactif .....	59	41	28	5	5	6	5	3
<b>Nombre de personnes au foyer</b>								
- Une .....	52	38	34	11	5	9	6	4
- Deux.....	62	42	28	6	4	5	4	3
- Trois et plus.....	60	39	25	15	8	4	6	0
<b>Préférence partisane</b>								
- Gauche .....	57	43	28	13	6	3	7	2
dont : - Parti socialiste .....	61	41	26	14	4	3	7	3
- Ecologistes* .....	70	41	23	7	9	5	2	2
- Droite .....	57	34	32	12	8	9	3	1
dont : - UDF* .....	50	47	39	8	8	6	3	0
- RPR .....	61	32	26	9	11	9	3	1
- Front national* .....	58	17	42	17	8	13	0	4
- Sans préférence partisane .....	60	43	25	8	3	4	7	3
<b>Connexion à Internet</b>								
- Oui .....	62	16	14	30	20	6	5	1
dont : - Au moins une fois par semaine .....	74	9	3	40	17	3	3	0
- Moins souvent .....	53	22	22	24	22	8	6	2
- Non .....	59	45	31	7	3	5	5	2
<b>Catégorie d'agglomération</b>								
- Moins de 2.000 habitants .....	60	46	24	11	5	5	5	1
- 2.000 à 20.000 habitants.....	59	36	33	7	4	4	6	3
- 20.000 à 100.000 habitants.....	50	43	34	12	11	5	2	4
- Plus de 100.000 habitants.....	63	35	27	11	4	8	5	2
- Agglomération parisienne .....	62	38	22	10	10	6	12	2

\* En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

(1) Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner deux réponses.

**Question :** Quelles sont les principales raisons qui vous ont incité ou qui pourraient vous inciter à faire vos démarches administratives sur Internet ?

<b>A CEUX QUI ONT DEJA FAIT OU SERAIENT PRETS A FAIRE DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET ( 48 % de l'échantillon)</b>		
		<i>RANG</i>
- Cela évite de se déplacer, de faire la queue, de perdre du temps.....	76	1
- Cela permet de suivre au jour le jour l'état d'avancement de son dossier administratif .....	33	2
- Les dossiers sont traités plus rapidement.....	29	3
- Cela permet d'avoir accès à de nouveaux services (personnalisation de votre dossier administratif, calcul du montant de l'imposition, etc).....	28	4
- Autres .....	4	
- Sans réponse .....	0	
	% (1)	

(1) Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner deux réponses.

**Question :** Quelles sont les principales raisons qui vous ont incité ou qui pourraient vous inciter à faire vos démarches administratives sur Internet ?

A CEUX QUI ONT DEJA FAIT OU SERAIENT PRETS A FAIRE DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET	Cela évite de se déplacer, de faire la queue, de perdre du temps	Cela permet de suivre au jour le jour l'état d'avancement de son dossier administratif	Les dossiers sont traités plus rapidement	Cela permet d'avoir accès à de nouveaux services (personnalisation de votre dossier administratif, calcul du montant de l'imposition, etc)	Autres	Sans réponse
<b>TOTAL (1)</b>	76	33	29	28	4	0
<b>Sexe</b>						
- Homme .....	77	35	29	26	5	0
- Femme .....	76	31	28	29	3	0
<b>Age</b>						
- 18 à 24 ans .....	85	37	29	22	0	0
- 25 à 34 ans .....	81	34	20	32	2	0
- 35 à 49 ans .....	73	33	34	24	5	1
- 50 ans et plus .....	69	32	30	32	7	0
<b>PCS du chef de ménage</b>						
- Commerçant, artisan, industriel* .....	70	37	40	20	3	3
- Cadre, profession intellectuelle .....	82	32	30	21	5	0
- Profession intermédiaire .....	78	32	27	30	7	0
- Employé .....	77	35	18	37	3	0
- Ouvrier .....	74	34	28	28	1	0
- Inactif, retraité .....	69	33	32	29	2	0
<b>Situation professionnelle de l'interviewé</b>						
- Travaille à son compte* .....	90	23	38	26	8	0
- Salarié .....	75	34	27	31	3	0
dont : - Salarié du secteur public .....	70	45	23	37	1	0
- Salarié du secteur privé .....	78	26	30	27	5	0
- Inactif .....	75	33	29	24	4	0
<b>Nombre de personnes au foyer</b>						
- Une .....	78	28	31	28	6	0
- Deux .....	74	36	22	34	2	0
- Trois et plus .....	77	33	31	24	4	0
<b>Préférence partisane</b>						
- Gauche .....	74	30	28	33	3	0
dont : - Parti socialiste .....	75	28	29	33	3	0
- Ecologistes .....	80	38	20	28	5	0
- Droite .....	76	32	36	26	2	1
dont : - UDF* .....	79	31	41	34	0	0
- RPR .....	71	38	36	25	3	1
- Sans préférence partisane .....	79	37	22	19	6	0
<b>Connexion à Internet</b>						
- Oui .....	78	33	28	28	4	0
dont : - Quotidiennement .....	85	33	22	30	3	0
- Au moins une fois par semaine .....	77	31	33	24	3	0
- Moins souvent .....	66	37	30	29	7	0
- Non .....	72	34	31	26	3	1
<b>Catégorie d'agglomération</b>						
- Moins de 2.000 habitants .....	72	35	27	30	7	1
- 2.000 à 20.000 habitants .....	74	32	36	21	0	0
- 20.000 à 100.000 habitants .....	75	37	24	29	2	0
- Plus de 100.000 habitants .....	79	28	29	32	5	0
- Agglomération parisienne .....	79	38	26	23	3	0

\* En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

(1) Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner deux réponses.

**Question :** Personnellement, pour effectuer une démarche administrative sur Internet comme remplir un formulaire par exemple, qu'est ce qui aurait votre préférence ?

<b>A CEUX QUI ONT DEJA FAIT OU SERAIENT PRETS A FAIRE DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET                      ( 48 % de l'échantillon)</b>	
- Pouvoir télécharger sur votre ordinateur les formulaires administratifs, les imprimer, les remplir à la main et les renvoyer par courrier .....	10
- Pouvoir remplir les formulaires sur votre ordinateur et les renvoyer en ligne, par Internet .....	89
- Sans opinion.....	1
	100 %

**Question :** Personnellement, pour effectuer une démarche administrative sur Internet comme remplir un formulaire par exemple, qu'est ce qui aurait votre préférence ?

<b>A CEUX QUI ONT DEJA FAIT OU SERAIENT PRETS A FAIRE DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET</b>	Pouvoir télécharger sur votre ordinateur les formulaires administratifs, les imprimer, les remplir à la main et les renvoyer par courrier	Pouvoir remplir les formulaires sur votre ordinateur et les renvoyer en ligne, par Internet	Sans opinion
<b>TOTAL</b>	10	89	1
<b>Sexe</b>			
- Homme .....	8	92	0
- Femme .....	12	87	1
<b>Age</b>			
- 18 à 24 ans .....	10	90	0
- 25 à 34 ans .....	11	89	0
- 35 à 49 ans .....	6	93	1
- 50 ans et plus .....	13	85	2
<b>PCS du chef de ménage</b>			
- Commerçant, artisan, industriel* .....	17	80	3
- Cadre, profession intellectuelle .....	2	98	0
- Profession intermédiaire .....	10	88	2
- Employé .....	14	85	1
- Ouvrier .....	9	91	0
- Inactif, retraité .....	14	86	0
<b>Situation professionnelle de l'interviewé</b>			
- Travaille à son compte* .....	3	97	0
- Salarié .....	10	89	1
dont : - Salarié du secteur public .....	11	87	2
- Salarié du secteur privé .....	9	91	0
- Inactif .....	13	86	1
<b>Nombre de personnes au foyer</b>			
- Une .....	14	86	0
- Deux .....	10	89	1
- Trois et plus .....	9	90	1
<b>Préférence partisane</b>			
- Gauche .....	10	89	1
dont : - Parti socialiste .....	11	88	1
- Ecologistes .....	6	94	0
- Droite .....	9	90	1
dont : - UDF* .....	3	97	0
- RPR .....	8	92	0
- Sans préférence partisane .....	13	85	2
<b>Connexion à Internet</b>			
- Oui .....	7	92	1
dont : - Quotidiennement .....	4	95	1
- Au moins une fois par semaine .....	9	90	1
- Moins souvent .....	10	90	0
- Non .....	17	81	2
<b>Catégorie d'agglomération</b>			
- Moins de 2.000 habitants .....	12	87	1
- 2.000 à 20.000 habitants .....	10	90	0
- 20.000 à 100.000 habitants .....	13	85	2
- Plus de 100.000 habitants .....	9	91	0
- Agglomération parisienne .....	7	91	2

\* En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

**Question :** Voici un certain nombre de services administratifs disponibles sur Internet.  
Quels sont les trois qui vous paraissent les plus intéressants ?

A CEUX QUI ONT DEJA FAIT OU SERAIENT PRETS A FAIRE DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET ( 48% de l'échantillon)		
		RANG
- Remplir sa déclaration de revenus ou payer ses impôts .....	53	1
- Pouvoir suivre l'évolution de son dossier d'allocations familiales ou de Sécurité Sociale (paiements, remboursements, attestations) .....	46	2
- Obtenir des documents d'état civil (extraits d'acte de naissance, mariage ou décès) .....	46	3
- Demander le renouvellement de sa carte d'identité ou de son passeport .....	37	4
- Consulter les offres d'emploi de l'ANPE et présenter sa candidature .....	29	5
- Demander des papiers relatifs à son véhicule (certificat d'immatriculation, déclaration de perte ou vol etc.).....	25	6
- Remplir une demande d'aide au logement ou de bourse pour les étudiants.....	19	7
- S'inscrire à un concours administratif .....	12	8
- Prendre un rendez-vous (à la Caisse d'allocations familiales ou à la Mairie par exemple).....	9	9
- Sans réponse .....	1	
	% (1)	

(1) Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner trois réponses.

**Question :** Voici un certain nombre de services administratifs disponibles sur Internet.  
Quels sont les trois qui vous paraissent les plus intéressants ?

A CEUX QUI ONT DEJA FAIT OU SERAIENT PRETS A FAIRE DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET	Remplir sa déclaration de revenus ou payer ses impôts	Pouvoir suivre l'évolution de son dossier d'allocation familiales ou de Sécurité Sociale	Obtenir des documents d'état civil (extraits d'acte de naissance, mariage ou décès)	Demander le renouvellement de sa carte d'identité ou de son passeport	Consulter les offres d'emploi de l'ANPE et présenter sa candidature	Demander des papiers relatifs à son véhicule	Remplir une demande d'aide au logement ou de bourse pour les étudiants	S'inscrire à un concours administratif	Prendre un rendez-vous	Sans réponse
<b>TOTAL (1)</b>	53	46	46	37	29	25	19	12	9	1
<b>Sexe</b>										
- Homme .....	57	46	42	35	31	27	17	12	9	1
- Femme .....	48	46	50	39	27	23	20	12	9	1
<b>Age</b>										
- 18 à 24 ans .....	43	43	29	33	38	24	38	18	12	0
- 25 à 34 ans .....	55	57	45	33	33	26	15	14	8	0
- 35 à 49 ans .....	52	51	49	37	33	23	19	9	9	1
- 50 ans et plus .....	58	30	53	44	15	26	9	11	7	4
<b>PCS du chef de ménage</b>										
- Commerçant, artisan, industriel* .....	53	57	53	37	27	20	20	17	3	0
- Cadre, profession intellectuelle .....	57	47	51	47	29	17	11	17	6	1
- Profession intermédiaire .....	48	44	50	38	38	30	24	9	9	1
- Employé .....	54	49	35	27	41	18	21	11	10	1
- Ouvrier .....	46	55	45	31	27	31	20	11	11	0
- Inactif, retraité .....	60	36	37	38	14	27	15	13	11	4
<b>Situation professionnelle de l'interviewé</b>										
- Travaille à son compte* .....	77	44	54	41	18	26	15	3	3	0
- Salarié .....	53	51	49	37	30	26	14	13	9	1
dont : - Salarié du secteur public .....	54	50	50	37	25	25	15	20	6	2
- Salarié du secteur privé .....	53	51	49	37	34	28	13	7	11	0
- Inactif .....	47	37	38	39	23	24	26	15	11	3
<b>Nombre de personnes au foyer</b>										
- Une .....	55	31	49	45	25	23	14	9	8	2
- Deux .....	54	36	45	42	28	29	16	13	9	2
- Trois et plus .....	51	55	45	32	31	23	21	13	9	1
<b>Préférence partisane</b>										
- Gauche .....	57	49	45	38	25	21	20	13	10	1
dont : - Parti socialiste .....	60	48	47	37	23	21	22	12	8	1
- Ecologistes .....	46	42	38	34	43	25	18	14	15	0
- Droite .....	59	43	53	41	26	26	18	13	5	1
dont : - UDF* .....	76	34	59	45	21	28	7	17	7	0
- RPR .....	53	49	49	40	29	29	24	13	3	0
- Sans préférence partisane .....	39	48	39	31	32	30	17	10	7	3
<b>Connexion à Internet</b>										
- Oui .....	53	46	48	37	30	25	18	13	9	1
dont : - Quotidiennement .....	60	37	58	41	30	25	14	10	7	1
- Au moins une fois par semaine .....	48	53	42	37	32	24	21	17	9	1
- Moins souvent .....	48	51	39	30	27	26	20	13	11	3
- Non .....	51	48	39	36	27	24	20	11	9	1
<b>Catégorie d'agglomération</b>										
- Moins de 2.000 habitants .....	59	51	38	32	33	26	22	10	7	1
- 2.000 à 20.000 habitants .....	62	42	44	40	25	14	26	14	10	0
- 20.000 à 100.000 habitants .....	47	46	31	36	37	29	17	12	7	3
- Plus de 100.000 habitants .....	52	46	54	34	25	25	17	13	9	1
- Agglomération parisienne .....	43	46	50	44	30	29	13	13	10	1

\* En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

(1) Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner trois réponses.

**Les administrations envisagent de mettre en place, pour chaque citoyen, un service personnalisé et sécurisé sur Internet, qui permettrait d'effectuer l'ensemble de vos démarches administratives et de suivre leur état d'avancement.**

**Question :** Personnellement, êtes-vous tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt opposé ou tout à fait opposé à la création d'un tel service ?

	Ensemble des Français	Ont déjà fait ou seraient prêts à faire des démarches administratives (48 % de l'échantillon)	N'ont jamais fait de démarche et n'envisagent pas d'en faire (51 % de l'échantillon)
- Tout à fait favorable.....	27	43	13
- Plutôt favorable.....	52	50	53
- Plutôt opposé.....	11	5	18
- Tout à fait opposé.....	7	1	12
- Sans opinion.....	3	1	4
	100 %	100 %	100 %

**Question :** Personnellement, êtes-vous tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt opposé ou tout à fait opposé à la création d'un tel service ?

ENSEMBLE DES FRANÇAIS	Tout à fait favorable	Plutôt favorable	Total favorable	Plutôt opposé	Tout à fait opposé	Total opposé	Sans opinion
TOTAL	27	52	79	11	7	18	3
<b>Sexe</b>							
- Homme .....	34	47	81	11	6	17	2
- Femme .....	22	55	77	12	8	20	3
<b>Age</b>							
- 18 à 24 ans .....	28	65	93	5	2	6	1
- 25 à 34 ans .....	42	47	89	8	3	11	0
- 35 à 49 ans .....	29	54	83	10	6	16	1
- 50 ans et plus .....	20	49	69	15	10	26	6
<b>PCS du chef de ménage</b>							
- Commerçant, artisan, industriel .....	24	54	78	12	8	20	2
- Cadre, profession intellectuelle .....	50	40	90	9	1	10	1
- Profession intermédiaire.....	28	60	88	7	4	11	1
- Employé .....	31	57	88	5	5	10	2
- Ouvrier .....	26	58	83	11	6	16	0
- Inactif, retraité .....	21	47	68	15	11	26	6
<b>Situation professionnelle de l'interviewé</b>							
- Travaille à son compte .....	34	45	79	14	5	20	2
- Salarié.....	33	53	86	8	5	13	1
dont : - Salarié du public.....	30	55	85	7	6	14	1
- Salarié du privé .....	35	51	86	9	4	13	1
- Inactif .....	21	51	71	15	9	24	5
<b>Nombre de personnes au foyer</b>							
- Une .....	28	43	72	12	9	21	7
- Deux.....	23	50	74	15	8	23	4
- Trois et plus.....	30	56	86	9	5	14	0
<b>Préférence partisane</b>							
- Gauche .....	28	54	82	11	4	16	2
- Parti socialiste .....	28	55	83	11	3	14	2
- Ecologistes.....	33	59	92	5	3	8	0
- Droite .....	29	54	83	10	5	15	2
dont : - UDF.....	34	57	91	6	2	8	2
- RPR.....	27	53	79	13	5	18	3
- Sans préférence partisane .....	22	44	66	16	13	29	5
<b>Connexion à Internet</b>							
- Oui .....	41	49	90	6	3	9	0
dont : - Quotidiennement.....	57	36	93	5	1	6	1
- Au moins une fois par semaine .....	40	50	90	6	5	10	0
- Moins souvent.....	25	63	88	9	3	11	1
- Non .....	17	54	70	16	10	25	4
<b>Catégorie d'agglomération</b>							
- Moins de 2.000 habitants .....	21	52	73	17	8	25	2
- 2.000 à 20.000 habitants.....	24	56	80	10	7	18	3
- 20.000 à 100.000 habitants.....	24	58	82	12	3	15	3
- Plus de 100.000 habitants.....	32	50	82	9	6	14	4
- Agglomération parisienne.....	37	44	81	8	9	17	1
<b>A effectué des démarches administratives sur internet</b>							
- Oui .....	58	34	92	6	2	8	0
- Non, mais prêt à le faire .....	38	56	94	4	1	5	1
- Non .....	13	53	66	18	12	30	4

**Question :** Personnellement, êtes-vous tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt opposé ou tout à fait opposé à la création d'un tel service ?

ONT DEJA FAIT OU SERAIENT PRETS A FAIRE DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET	Tout à fait favorable	Plutôt favorable	Total favorable	Plutôt opposé	Tout à fait opposé	Total opposé	Sans opinion
<b>TOTAL</b>	43	50	<b>93</b>	5	1	<b>6</b>	1
<b>Sexe</b>							
- Homme .....	50	43	<b>93</b>	5	1	<b>6</b>	1
- Femme .....	34	59	<b>93</b>	4	2	<b>6</b>	1
<b>Age</b>							
- 18 à 24 ans .....	32	65	<b>96</b>	2	0	<b>2</b>	1
- 25 à 34 ans .....	53	40	<b>93</b>	6	1	<b>7</b>	0
- 35 à 49 ans .....	40	53	<b>93</b>	5	2	<b>7</b>	1
- 50 ans et plus .....	43	50	<b>92</b>	4	3	<b>7</b>	1
<b>PCS du chef de ménage</b>							
- Commerçant, artisan, industriel* .....	33	60	<b>93</b>	3	0	<b>3</b>	3
- Cadre, profession intellectuelle .....	58	37	<b>95</b>	4	0	<b>4</b>	1
- Profession intermédiaire .....	34	60	<b>94</b>	5	1	<b>6</b>	0
- Employé .....	44	48	<b>92</b>	6	1	<b>7</b>	1
- Ouvrier .....	39	55	<b>94</b>	4	2	<b>6</b>	0
- Inactif, retraité .....	45	46	<b>92</b>	5	4	<b>8</b>	0
<b>Situation professionnelle de l'interviewé</b>							
- Travaille à son compte* .....	44	49	<b>92</b>	5	0	<b>5</b>	3
- Salarié .....	45	48	<b>93</b>	5	2	<b>6</b>	0
dont : - Salarié du secteur public .....	41	53	<b>94</b>	2	2	<b>5</b>	1
- Salarié du secteur privé .....	48	45	<b>93</b>	6	1	<b>7</b>	0
- Inactif .....	37	56	<b>94</b>	5	1	<b>6</b>	0
<b>Nombre de personnes au foyer</b>							
- Une .....	55	38	<b>94</b>	3	2	<b>5</b>	2
- Deux .....	43	48	<b>91</b>	7	1	<b>8</b>	1
- Trois et plus .....	40	55	<b>94</b>	4	1	<b>5</b>	0
<b>Préférence partisane</b>							
- Gauche .....	40	51	<b>91</b>	7	1	<b>8</b>	1
dont : - Parti socialiste .....	41	50	<b>91</b>	7	1	<b>8</b>	1
- Ecologistes .....	46	49	<b>95</b>	5	0	<b>5</b>	0
- Droite .....	44	53	<b>97</b>	2	1	<b>3</b>	0
dont : - UDF* .....	52	48	<b>100</b>	0	0	<b>0</b>	0
- RPR .....	40	57	<b>97</b>	3	0	<b>3</b>	0
- Sans préférence partisane .....	44	46	<b>89</b>	4	4	<b>9</b>	2
<b>Connexion à Internet</b>							
- Oui .....	48	47	<b>95</b>	4	1	<b>5</b>	0
dont : - Quotidiennement .....	61	35	<b>96</b>	3	1	<b>3</b>	1
- Au moins une fois par semaine .....	44	50	<b>94</b>	3	3	<b>6</b>	0
- Moins souvent .....	30	64	<b>94</b>	6	0	<b>6</b>	0
- Non .....	29	59	<b>88</b>	8	2	<b>10</b>	2
<b>Catégorie d'agglomération</b>							
- Moins de 2.000 habitants .....	40	53	<b>93</b>	6	0	<b>6</b>	1
- 2.000 à 20.000 habitants .....	38	53	<b>91</b>	5	3	<b>8</b>	1
- 20.000 à 100.000 habitants .....	36	63	<b>98</b>	2	0	<b>2</b>	0
- Plus de 100.000 habitants .....	44	50	<b>94</b>	4	1	<b>5</b>	1
- Agglomération parisienne .....	51	40	<b>91</b>	6	3	<b>9</b>	0

\* En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

**Question :** Pour quelles raisons principales y êtes-vous opposé ?

À CEUX QUI Y SONT OPPOSES			
	Parmi l'ensemble des Français (18 % de l'échantillon)	Parmi ceux qui ont fait des démarches ou sont prêts à le faire	Parmi ceux qui n'ont pas fait des démarches et ne sont pas prêts
- Vous estimez qu'il sera difficile de garantir totalement la confidentialité des données vous concernant dans un tel système .....	60	67	60
- Vous craignez que les informations administratives vous concernant soient centralisées et accessibles à l'ensemble des administrations .....	28	37	27
- Vous craignez que cela soit trop compliqué, vous avez peur de ne pas savoir vous en servir .....	31	17	34
- Vous craignez que l'on vous confonde avec une autre personne .....	18	27	17
- Sans réponse.....	8	0	9
	% (1)	% (1)	% (1)

(1) Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner deux réponses.

**Question :** Seriez-vous favorable ou opposé à ce que l'État délivre aux personnes qui en font la demande une carte d'identité électronique sécurisée (carte à puce) qui pourrait leur servir dans l'accomplissement de toutes leurs démarches administratives sur Internet (identification, signature, paiement en ligne) ?

- Tout à fait favorable.....	28	} 73
- Plutôt favorable.....	45	
- Plutôt opposé.....	17	} 25
- Tout à fait opposé.....	8	
- Sans opinion.....	2	
	100 %	

**Question :** Seriez-vous favorable ou opposé à ce que l'État délivre aux personnes qui en font la demande une carte d'identité électronique sécurisée (carte à puce) qui pourrait leur servir dans l'accomplissement de toutes leurs démarches administratives sur Internet (identification, signature, paiement en ligne) ?

	Tout à fait favorable	Plutôt favorable	Total favorable	Plutôt opposé	Tout à fait opposé	Total opposé	Sans opinion
<b>TOTAL</b>	28	45	<b>73</b>	17	8	<b>25</b>	2
<b>Sexe</b>							
- Homme.....	34	43	<b>78</b>	13	8	<b>22</b>	0
- Femme .....	22	46	<b>68</b>	20	9	<b>28</b>	4
<b>Age</b>							
- 18 à 24 ans.....	32	56	<b>88</b>	10	2	<b>12</b>	0
- 25 à 34 ans.....	33	45	<b>78</b>	16	6	<b>21</b>	1
- 35 à 49 ans.....	27	47	<b>74</b>	18	8	<b>26</b>	0
- 50 à 64 ans.....	27	37	<b>64</b>	21	13	<b>34</b>	1
- 65 ans et plus.....	22	45	<b>67</b>	14	11	<b>25</b>	8
<b>PCS du chef de ménage</b>							
- Commerçant, artisan, industriel.....	26	48	<b>74</b>	16	10	<b>26</b>	0
- Cadre, profession intellectuelle.....	42	38	<b>79</b>	13	7	<b>20</b>	1
- Profession intermédiaire.....	26	52	<b>78</b>	17	5	<b>22</b>	0
- Employé.....	30	46	<b>76</b>	15	9	<b>24</b>	0
- Ouvrier.....	27	46	<b>73</b>	18	8	<b>26</b>	1
- Inactif, retraité.....	24	43	<b>67</b>	17	11	<b>28</b>	5
<b>Situation professionnelle de l'interviewé</b>							
- Travaille à son compte.....	41	34	<b>75</b>	18	7	<b>25</b>	0
- Salarié.....	29	47	<b>76</b>	16	7	<b>24</b>	1
dont : - Salarié du secteur public.....	31	44	<b>75</b>	17	8	<b>24</b>	1
- Salarié du secteur privé.....	28	49	<b>77</b>	16	7	<b>23</b>	0
- Chômeur.....	35	40	<b>74</b>	12	14	<b>26</b>	0
- Inactif.....	24	45	<b>69</b>	17	9	<b>27</b>	4
<b>Nombre de personnes au foyer</b>							
- Une.....	22	44	<b>66</b>	15	12	<b>27</b>	7
- Deux.....	27	44	<b>71</b>	17	11	<b>28</b>	2
- Trois et plus.....	31	46	<b>77</b>	17	6	<b>23</b>	1
<b>Préférence partisane</b>							
- Gauche.....	30	46	<b>76</b>	16	6	<b>23</b>	1
dont : - Parti communiste.....	31	41	<b>72</b>	17	10	<b>28</b>	0
- Parti socialiste.....	29	47	<b>77</b>	17	5	<b>22</b>	2
- Ecologistes.....	33	46	<b>79</b>	14	6	<b>20</b>	1
- Droite.....	31	47	<b>78</b>	15	5	<b>20</b>	2
dont : - UDF.....	29	57	<b>86</b>	12	2	<b>14</b>	0
- RPR.....	31	46	<b>77</b>	16	5	<b>21</b>	3
- Front national.....	24	53	<b>76</b>	16	8	<b>24</b>	0
- Sans préférence partisane.....	19	41	<b>60</b>	20	16	<b>36</b>	4
<b>Connexion à Internet</b>							
- Oui.....	38	45	<b>83</b>	13	4	<b>17</b>	0
dont : - Quotidiennement.....	42	45	<b>87</b>	8	5	<b>13</b>	0
- Au moins une fois par semaine.....	40	44	<b>83</b>	13	3	<b>16</b>	1
- Moins souvent.....	30	47	<b>77</b>	18	4	<b>22</b>	1
- Non.....	20	45	<b>64</b>	20	12	<b>32</b>	4
<b>Catégorie d'agglomération</b>							
- Moins de 2.000 habitants.....	25	46	<b>70</b>	19	8	<b>27</b>	2
- 2.000 à 20.000 habitants.....	20	49	<b>69</b>	19	10	<b>28</b>	3
- 20.000 à 100.000 habitants.....	28	46	<b>74</b>	19	6	<b>24</b>	1
- Plus de 100.000 habitants.....	31	42	<b>73</b>	17	8	<b>25</b>	2
- Agglomération parisienne.....	35	45	<b>79</b>	8	10	<b>19</b>	2
<b>A effectué des démarches administratives sur Internet</b>							
- Oui.....	48	35	<b>84</b>	13	3	<b>16</b>	0
- Non, mais prêt à le faire.....	34	49	<b>83</b>	12	4	<b>16</b>	1
- Non.....	19	45	<b>63</b>	21	13	<b>33</b>	3

\* En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.