

le Forum des droits sur l'internet

*

www.foruminternet.org

SONDAGE

Forum des droits sur l'internet | SOFRES

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

SYNTHESE DES RESULTATS

24 septembre 2002

Contact :

contact@foruminternet.org

Le Forum des droits sur Internet souhaitait apporter un éclairage sur les pratiques et les attentes des Français en matières de démarches administratives sur Internet.

A cette fin, la SOFRES a conduit, les 30 et 31 août 2002, une enquête auprès d'un échantillon national de 1000 personnes représentatif de la population âgée de 18 ans et plus, interrogées par téléphone à leur domicile.

On trouvera dans la présente note une synthèse des principaux enseignements de cette étude, organisés selon les axes suivants :

I - DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE : LES PRATIQUES ET LEURS RESSORTS

1/ Les pratiques des Français en matière de démarches administratives sur Internet

2/ Motifs et réticences envers l'accomplissement des démarches administratives par Internet

II - LES ATTENTES EN MATIERE DE DEMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET

1/ Les services privilégiés des usagers actuels et potentiels

2/ Une opinion favorable à l'offre de services interactifs pleinement intégrés

I - DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE : LES PRATIQUES ET LEURS RESSORTS

1/ Les pratiques des Français en matière de démarches administratives sur Internet

En première approche, les Français se répartissent en trois catégories en ce qui concerne leur rapport à la possibilité d'effectuer leurs démarches administratives sur Internet :

- ⇒ Les **usagers actuels** : 12% des répondants déclarent avoir déjà effectué une démarche administrative sur Internet, soit plus d'un Français sur dix ;
- ⇒ Les **usagers potentiels** : 36% n'ont jamais effectué une telle démarche mais se déclarent prêts à le faire ;
- ⇒ Les **non-usagers** : 51% des Français ne sentent pas prêts à utiliser Internet pour leurs démarches administratives.

Au total, **le potentiel de développement des démarches administratives en ligne est important puisque près de la moitié de la population (48%) a déjà recours à cette possibilité ou y est ouverte**. Il n'y a donc pas de blocage a priori, de principe, sur cette question.

Plus encore, au delà de ces données générales, **la pratique actuelle ou potentielle des démarches administratives par Internet apparaît différenciée** :

- ⇒ Selon le **sexe** et **l'âge** : elle est davantage le fait des hommes (55%) que des femmes (42%), et surtout, si elle est minoritaire chez les plus de 50 ans, **elle est très répandue chez les plus jeunes** : 74% chez les 18-24 ans, 69% chez les 25-34 ans et 58% chez les 35-49-ans. Il y a là le signe que l'interactivité peut constituer un facteur d'amélioration du rapport des plus jeunes à l'administration.
- ⇒ Selon la **catégorie socioprofessionnelle** : les cadres sont les plus ouverts à cette possibilité (26% ont déjà fait une démarche par Internet et 54% y sont prêts), suivis par les classes moyennes salariées (professions intermédiaires, employés), les réticences les plus fortes apparaissant chez les ouvriers (45% d'usagers actuels ou potentiels).

- ⇒ Selon la **situation professionnelle** : la pratique actuelle ou potentielle des démarches en ligne est **largement majoritaire dans toutes les catégories d'actifs** (et en particulier chez les **travailleurs indépendants** - 70% - qui y trouvent un intérêt professionnel évident) tandis qu'elle est minoritaire chez les chômeurs et les inactifs. La possibilité de se connecter depuis son lieu de travail joue sans doute ici un rôle déterminant.
- ⇒ Selon le **nombre de personnes au foyer** : on est d'autant plus ouvert à la possibilité d'effectuer ses démarches sur Internet qu'il y a de monde dans le foyer, c'est-à-dire que la famille est nombreuse, et donc les démarches importantes.
- ⇒ Selon la **fréquentation d'Internet** : **81% des internautes ont déjà effectué (26%) ou sont prêts à effectuer (55%) une démarche sur Internet**, contre 23% des non-internautes. **Chez les internautes les plus fréquents (connexion quotidienne), cet usage est déjà largement entré dans les mœurs, puisque 38% ont effectué un acte administratif et 56% y sont prêts.** Plus largement, la corrélation entre la fréquence de connexion et l'accomplissement de démarches administratives en ligne ouvre des perspectives importantes pour le développement de l'administration par Internet.

2/ Motifs et réticences envers l'accomplissement des démarches administratives par Internet

2.1 Les atouts de l'administration en ligne

Le contournement des écueils traditionnellement associés, dans les représentations collectives, aux rapports avec l'administration, constitue le motif essentiel de recours aux services publics sur Internet.

Ainsi, le **premier motif** de recours à l'Internet pour les démarches administratives est, **de très loin, le fait que cela évite de se déplacer, de faire la queue et de perdre du temps, que citent plus des trois quarts des usagers actuels ou potentiels** (76%). Cet argument apparaît particulièrement important aux yeux de ceux qui ont déjà effectué une telle démarche (81%), des moins de 35 ans, des cadres et des travailleurs indépendants, soit les catégories actives dont la disponibilité est moindre. S'il y a là un atout évident d'Internet, il faut souligner l'importance de ce

motif, qui est de nature à infléchir, à terme, les clichés populaires attachés au fonctionnement des administrations et à la pénibilité qui y est associée.

On peut d'ailleurs relier à ce premier motif **la rapidité accrue dans le traitement des dossiers**, mentionnée par 29% des répondants, et que valorisent particulièrement les commerçants, artisans et industriels (40%).

D'autres atouts plus spécifiques d'Internet constituent aussi un motif d'accomplissement des démarches en ligne. Ainsi la **possibilité de suivre l'avancement de son dossier au jour le jour** (33%, et 45% des salariés du secteur public), et **l'accès à de nouveaux services** comme personnalisation du dossier ou le calcul des impôts en ligne (28%, et 31% des usagers actuels). Des atouts destinés à peser plus lourds avec l'accroissement de la connaissance et de la pratique d'Internet en général.

Au total, **le recours aux services publics en ligne découle encore essentiellement de la facilitation qu'elle représente par rapport aux modes traditionnels de lien avec l'administration, plus en tout cas que des services propres à Internet, en matière d'interactivité par exemple**. Si la valeur ajoutée d'Internet en matière de relations avec l'administration n'est encore perçue que par une partie minoritaire du public, la possibilité d'accomplir les démarches par Internet peut donc constituer un levier pour l'amélioration de l'image de l'administration dans l'opinion publique.

2.2 Obstacles et réticences

Face aux avantages ainsi reconnus à l'accomplissement des démarches en lignes, **deux types d'obstacles et de réticences** sont évoqués par ceux qui ne se sentent pas prêts pour une telle pratique.

- ⇒ **Des réticences par rapport au principe d'Internet en général** : 59% des non-usagers disent **préférer avoir un contact en face-à-face avec un interlocuteur de l'administration**, ce qui souligne l'importance de l'interactivité des sites administratifs et le maintien de modalités de relations multiples avec les agents en cas de besoin. C'est bien la dépersonnalisation liée à l'aspect « machine » du réseau qui fait peur. Plus secondairement, le **manque de confiance dans la sécurité d'Internet** (11%) explique aussi que l'on n'envisage pas de recourir aux sites administratifs pour effectuer ses démarches.

⇒ **Des obstacles matériels** : l'absence d'accès à Internet, que ce soit à domicile ou au bureau (40%) ou la méconnaissance du fonctionnement d'Internet (28%) expliquent largement le non recours à l'administration en ligne.

Face à ces facteurs lourds, liés au développement d'Internet en France et à l'évolution des représentations qui y sont associées, il est à souligner que la crainte de la complexité des démarches administratives par Internet n'est mentionnée que par 6% des non-usagers. Il ne semble donc pas y avoir de frein intrinsèque, attaché au principe ou au fonctionnement de l'administration sur Internet, au développement des démarches administratives en ligne.

II - LES ATTENTES EN MATIERE DE DEMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET

Par delà des pratiques et des perceptions globalement favorables au développement des démarches administratives sur Internet, un certain nombre de services et de modalités techniques sont envisagés très favorablement par les Français et pourraient contribuer au développement de ces pratiques.

1/ Les services privilégiés des usagers actuels et potentiels

Les services fiscaux apparaissent comme les plus intéressants aux yeux des Français ayant déjà effectué ou envisageant d'effectuer des démarches en ligne : **53% seraient intéressés par la possibilité de remplir sa déclaration de revenus ou de payer ses impôts en ligne**. De plus, cet intérêt est plus marqué encore dans les catégories les plus concernées par l'accomplissement de ces démarches – les hommes (57%, contre 48% chez les femmes), ceux qui ont des revenus et un patrimoine plus importants, soit les plus âgés (58% chez les 50 ans et plus) et les cadres, et plus encore les travailleurs indépendants, dont la fiscalité est plus complexe (77%). **La simplification que pourrait entraîner l'usage d'Internet pour cette démarche par essence peu appréciée nourrit ici une véritable attente** – à laquelle peut également contribuer la notoriété relativement plus importante de l'existence de ces services sur Internet. Notons au passage que l'intérêt exprimé par les plus âgés sur ce point montre que lorsque qu'il s'incarne dans des services concernant directement les usagers potentiels, l'Internet administratif peut susciter un fort attrait jusque dans les catégories les moins « internautes ».

Le **suivi des dossiers d'allocations familiales ou de Sécurité Sociale** constitue le second grand service intéressant les usagers (46%), et plus particulièrement ceux qui sont en situation d'avoir des enfants (plus de 50% chez les 25-49 ans, 55% dans les foyers de plus de trois personnes) mais aussi dans les catégories populaires (55%).

La possibilité de renouveler ses papiers ou d'obtenir des documents représente un **troisième grand pôle de services** intéressant les usagers potentiels ou actuels de l'administration en ligne, qu'il s'agisse d'obtenir des documents d'état civil (46%), de renouveler sa carte d'identité ou son passeport (37%) ou de demander des papiers relatifs à son véhicules (29%).

Enfin, **certains services, s'ils remportent un moindre succès sur l'ensemble de la population, suscitent un fort intérêt dans les catégories plus particulièrement concernées** : ainsi la possibilité de consulter les offres d'emploi et de poser sa candidature sur le site de l'ANPE (29% dans l'ensemble, mais 38% chez les 18-24 ans), de remplir une demande d'aide au logement ou de bourse d'étude (19% mais 38% chez les 18-24 ans) ou encore celle de s'inscrire à un concours administratif (12%, mais 18% chez les 18-24 ans).

2/ Une opinion favorable à l'offre de services interactifs pleinement intégrés

Si, comme on l'a vu, l'administration sur Internet séduit essentiellement par la simplification et l'accélération des démarches qu'elle peut entraîner, les Français se montrent demandeurs de services intégrés mettant en œuvre les fonctionnalités propres d'Internet et les bénéfices qu'elles procurent.

- ◆ Ainsi, les usagers actuels et potentiels de l'administration en ligne **préfèrent quasi unanimement la possibilité de remplir les formulaires administratifs sur leur ordinateur et de les renvoyer en ligne (89%)** à l'option « mixte » consistant à télécharger les documents sur leur ordinateur et les renvoyer par courrier (10%).

- ◆ De même **les Français se montrent très intéressés par la mise en place d'un service qui permettrait d'effectuer l'ensemble de démarches sur Internet et de suivre leur état d'avancement : 79% y sont favorables contre 18% opposés**, et ce malgré les craintes qu'un tel système pourrait générer en termes de complexité d'utilisation et d'intrusion dans la vie privée. Plus encore, si les usagers actuels et potentiels se montrent très enthousiastes à l'égard d'un tel système (93% de favorables, dont 43% de très favorables), les deux tiers (66%) des non-usagers y sont également favorables, malgré les réticences et le manque de familiarité précédemment relevées à l'égard de l'usage d'Internet.

Les réticences existant à l'égard d'un tel service proviennent essentiellement de la crainte du manque de confidentialité, exprimée par 60% de ceux qui y sont opposés, et plus encore par 67% des usagers actuels ou potentiels de l'administration en ligne. Il est intéressant de noter qu'il s'agit là d'une crainte qui n'est pas propre à l'Internet public, mais qui affecte l'ensemble des usages possibles du réseau, en particulier l'achat en ligne – même si elle peut être renforcé ici par le syndrome « Big Brother » lié à l'État. La crainte de la complexité

excessive du système (31%, et 34% des non usagers) et celle de la confusion des administrés par le système sont comparativement moins importante. C'est donc bien sur le plan de la confidentialité qu'un travail de communication devra être effectué pour lever les obstacles à la généralisation de l'usage d'un tel système.

- ♦ De même, **les Français accueillent très positivement la perspective de la création d'une carte d'identité électronique sécurisée permettant d'accomplir toutes les démarches en ligne** (identification, signature et paiement) : 73% y sont favorables (dont 28% très favorables) contre 25% opposés. Là encore, l'intérêt est plus marqué encore chez les usagers actuels et potentiels (83%), ainsi que chez les jeunes (88% chez les 18-24 ans) et les internautes les plus assidus (87%), mais est également majoritaire chez les non-usagers (63%, contre 33% d'opposés) et les catégories les moins familières d'Internet (catégories populaires, personnes âgées).

* * *

Il apparaît ainsi qu'existe dans l'opinion publique un terreau très favorable au développement des démarches administratives en ligne. Les grandes craintes associées, dans les représentations collectives, à Internet, constituent un obstacle mineur par rapport à l'attrait des Français, et en particulier des catégories ayant le plus de relations avec l'administration (familles, travailleurs indépendant par exemple), envers **la perspective de simplification des démarches administratives qu'offre l'Internet public.** Les véritables obstacles actuels n'ont pas trait au mariage de l'administration et du réseau, mais relèvent du rapport global à Internet (équipement et familiarité insuffisants), obstacles que le développement de celui-ci dans la population permettra de lever progressivement.

Au total, **au regard des attentes exprimées en matière de services administratif sur Internet, et sous condition de mise en place de services à la hauteur de ces attentes, le développement de l'administration en ligne apparaît dès à présent, par delà les pratiques, comme un véritable levier d'amélioration des rapports des Français à leur administration.**