

TABLEAU DE BORD DES SERVICES PUBLICS NUMÉRIQUES

Indicateurs usagers particuliers et entreprises

Septembre 2014



Méthodologie

Cible particuliers



Enquête réalisée par téléphone du 25 au 26 avril 2014 auprès d'un échantillon de **1003 personnes représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.**

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

Cible entreprises



Enquête réalisée par téléphone du 15 au 25 avril 2014 auprès d'un échantillon de **600 entreprises du secteur privé (sièges).** Ont été interrogés les responsables des démarches administratives au sein des entreprises selon la méthode des quotas (taille d'entreprise, secteur d'activité) et stratification par région.

Nb : Lors de la phase d'enquête, l'échantillon a été raisonné afin de disposer de bases suffisantes dans les différentes strates. Dans le calcul des résultats, les différentes tailles d'entreprises et les secteurs d'activité ont été revus à leur poids réel.

Nature et taux de contacts numériques avec l'administration au cours des 12 derniers mois

Question : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ... ? (% de oui)

Base : à tous

	PARTICULIERS	ENTREPRISES (toute taille)	dont moins de 10 salariés	dont 10 salariés et plus
Recherché des informations sur un site internet de l'administration*	47%	<u>74%</u>	73%	<u>87%</u>
Réalisé entièrement une démarche administrative sur un site internet de l'administration*	25%	<u>52%</u>	51%	<u>70%</u>
Téléchargé un formulaire ou un dossier administratif*	24%	<u>54%</u>	53%	<u>64%</u>
Envoyé un mail*	22%	<u>42%</u>	41%	<u>59%</u>
Téléchargé une application smartphone*	6%	-	-	-
Procédé à des échanges de données informatisées (EDI)*	-	25%	24%	<u>41%</u>

- **Le taux d'usage des démarches en ligne par les particuliers présente des marges de progression** : un quart des Français a réalisé une démarche 100% en ligne au cours des 12 derniers mois. Ceci étant, ce taux doit être mis en perspective. Seulement 40% des Français déclarent avoir fait une démarche administrative au cours des 12 derniers mois (quel que soit le mode de contact). Ainsi parmi les 75% de Français n'ayant pas réalisé de démarche 100% en ligne, une partie n'a tout simplement pas réalisé de démarche administrative du tout.
- **Les entreprises font davantage de démarches en ligne que les particuliers** : elles sont deux fois plus nombreuses à avoir réalisé une démarche 100% en ligne. Dans le détail, les entreprises de 10 salariés et plus utilisent davantage l'administration numérique que celles comptant moins de 10 salariés. Les obligations réglementaires (plus nombreuses pour les grandes entreprises) et les pratiques de sous-traitance (a contrario plus fréquentes au sein des petites entreprises) y participent sans doute grandement.

Taux de satisfaction à l'égard des contacts numériques avec l'administration

Question : Diriez-vous que vous êtes très, assez, pas vraiment ou pas du tout satisfait de la manière dont ce contact avec l'administration s'est déroulé ?

Base : à ceux ayant eu chaque type de contact

	TOTAL Satisfait (très + assez)				Dont « très satisfait »			
	Particuliers	Entreprises	<10 sal.	10 sal. et +	Particuliers	Entreprises	<10 sal.	10 sal. et +
Recherché des informations sur un site internet de l'administration	81%	71%	70%	80%	22%	8%	8%	5%
Réalisé entièrement une démarche sur un site internet de l'administration	92%	89%	89%	92%	36%	29%	30%	23%
Téléchargé un formulaire ou un dossier	85%	82%	82%	91%	27%	19%	20%	14%
Envoyé un mail	76%	69%	69%	77%	26%	18%	18%	13%
Procédé à des échanges de données informatisées (EDI)	-	87%	87%	94%	-	37%	37%	32%

- **Le fait de réaliser des démarches 100% en ligne constitue le contact numérique qui suscite la plus grande satisfaction** (avec l'EDI qui est également plébiscité par les entreprises)
- **Les particuliers sont davantage satisfaits que les entreprises des différents contacts avec l'administration numérique** (surtout si on regarde le taux de « très satisfaits »).
- **Les taux de satisfaction à l'égard des contacts par mail sont plus mesurés, en particulier pour les entreprises** (69% de « très et assez satisfaits »). Près de 2 entreprises sur 10 se disent même très insatisfaites de ces contacts par mail.
- De même sur la **recherche d'information sur les sites de l'administration, la satisfaction des entreprises est peu ancrée** avec 8% seulement de « très satisfaits ».

Recommandation de l'administration numérique à des proches

QUESTION : Recommanderiez-vous à vos proches de réaliser cette démarche [NB =la dernière effectuée] par internet ? Merci d'indiquer une note de 0 à 10. 10 signifie que vous leur recommanderiez vivement de le faire par internet et 0 que vous leur recommanderiez vivement d'utiliser un autre mode de contact (déplacement au guichet, téléphone, courrier). Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.

Base : à ceux ayant réalisé une démarche 100% en ligne, soit 25% des particuliers et 52% des entreprises.

	PARTICULIERS	ENTREPRISES (toute taille)
Promoteurs (9 à 10)	35%	29%
Neutres (7 à 8)	47%	44%
Détracteurs (0 à 6)	18%	24%
Indice de recommandation (ou Net Promoter Score) Taux de promoteurs - taux de détracteurs	+17 points	+ 4 points

Indice de recommandation	
0 salariés	+12
1-9 sal.	-13
10-49 sal.	+16
50 à 199 sal.	+32
200 et +	+33

- **L'indice de recommandation sur les démarches 100% en ligne est bon chez les particuliers** (promoteurs-détracteurs = +17pts) **mais plus neutre au sein des entreprises** (+4pts).
- **Il s'avère surtout très variable selon la taille salariale**, avec un plébiscite auprès des entreprises de 200 salariés et plus. A contrario, les entreprises de 1 à 9 salariés constituent ici un segment critique.

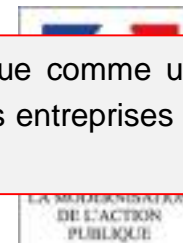
Impact des contacts avec l'administration numérique

QUESTION : Diriez-vous que le fait de réaliser des démarches administratives en ligne rend vos relations avec l'administration plus faciles, plus compliquées ou ni l'un ni l'autre ?

Base : à tous

	PARTICULIERS	ENTREPRISES (toute taille)	<i>dont moins de 10 salariés</i>	<i>dont 10 salariés et plus</i>
Plus faciles	41%	<u>48%</u>	47%	<u>63%</u>
Plus compliquées	10%	14%	<u>14%</u>	7%
Ni l'un ni l'autre	<u>45%</u>	36%	<u>37%</u>	29%
Indice (Plus faciles – Plus compliquées)	+ 31 pts	+34 pts	+ 33 pts	<u>+56 pts</u>

- **Les démarches administratives en ligne sont perçues comme facilitatrices** bien plus souvent que comme une source de complexité. C'est une tendance plus marquée auprès des entreprises, notamment auprès des entreprises de 10 salariés et plus.



Particuliers : expérience la plus positive

QUESTION : Racontez-nous l'expérience la plus positive que vous avez eue à l'occasion d'une démarche en ligne ou d'un contact par internet avec une administration ? Question ouverte

Base : A ceux qui ont eu au moins un type de contact en ligne avec l'administration, soit 58% de l'échantillon.

TOTAL Cite une démarche administrative / organisme	60%
Sous total Impôts	25%
Déclaration en ligne	14%
Impôts (sans précision)	12%
Taxe d'habitation	1%
Sous Total Sécurité sociale	8%
CAF	4%
Sécurité sociale (sans précision)	3%
Ameli.fr	1%
Sous total Préfecture	6%
Carte grise	3%
Préfecture (sans précision)	2%
Passeport	2%
Demande de papier	6%
Mairie	6%
Téléchargement de formulaire	4%
Pôle emploi	1%
Caisse de retraite	1%
Autre (autre organisme, autre démarche)	13%

TOTAL Cite un motif de satisfaction	58%
Rapidité de la démarche	26%
Facilité de la démarche, pas de justificatifs papiers	26%
Facilité d'accès aux renseignements	9%
Pas de déplacement à faire	9%
Rapidité d'accès aux renseignements	4%
Navigation sur le site intuitive	3%
Pas besoin d'imprimer tous les documents	2%
Pas d'envoi par courrier	1%

TOTAL Mode de contact	19%
Site internet	13%
Mail	4%
Papier	1%
Téléphone	1%

N'a pas eu d'expérience positive	17%
Pas d'Internet, jamais de démarche en ligne	8%
Autre	2%
NSP	3%

Particuliers : expérience la plus positive - Verbatims

Exemples de verbatim

« Me faire rembourser une partie de ma taxe foncière. La personne qui s'occupe de la taxe foncière m'a rendu une réponse le lendemain. C'était rapide pour une administration et cela m'a étonné. La réponse a été rapide. »

« Mes demandes de casier judiciaire qui marchent très bien et rapidement sur Internet. Dans la semaine qui suivait. Délai respecté et demande facile à remplir. »

« C'était pour un changement d'adresse. C'est plus pratique de le faire sur Internet. Sinon, j'aurais dû aller à la préfecture de mon département, ça fait loin. Je n'ai pas eu de problème. »

« J'ai dû fournir un extrait d'acte de naissance et j'ai tout fait en ligne. Il n'y a eu aucun problème, c'est facile, simple, rapide et efficace. »

« La Caf pour demander l'aide au logement pour ma fille pour remplir un dossier, ça s'est bien passé. Aussi pour la demande de carte grise, ça nous évite de nous déplacer car j'habite à plus de 60 km de ces bureaux et c'est plus pratique. »



Particuliers : expérience la plus négative

QUESTION : Racontez-nous l'expérience la plus négative que vous avez eue à l'occasion d'une démarche en ligne ou d'un contact par internet avec une administration ? Question ouverte

Base : A ceux qui ont eu au moins un type de contact en ligne avec l'administration, soit 58% de l'échantillon.

TOTAL Cite un motif d'insatisfaction	32%
Problème technique, saturation, impossibilité de faire la démarche en ligne	7%
Difficulté à trouver les renseignements	6%
Délai de réponse aux questions posées trop long	5%
Démarche en ligne compliquée	4%
Lenteur de la démarche	3%
Mauvaise qualité de l'information	3%
Incompétence du personnel	3%
Renseignements contradictoires de plusieurs interlocuteurs	2%
Impossibilité de les joindre, multiplicité des interlocuteurs	2%
Site internet peu clair	1%
Personne désagréable, arrogance	1%

TOTAL Cite une démarche administrative / organisme	28%
Sous Total Sécurité sociale	8%
Sécurité sociale	5%
CAF	2%
Ameli.fr	1%
Sous Total Impôts	5%
Impôts (sans précision)	3%
Déclaration en ligne	2%

Sous Total Préfecture	4%
Préfecture (sans précision)	2%
Carte grise	2%
Passeport	1%
Pôle emploi	3%
Mairie	2%
Demande de papier	1%
Téléchargement de formulaire	1%
Renouvellement de passeport	1%
URSSAF	1%
Ministère de l'intérieur	1%
EDF/GDF	1%
Autre (autre organisme, autre démarche...)	5%

TOTAL Cite un Mode de contact	5%
Site internet	2%
Mail	2%
RDV guichet	1%
Téléphone	1%

N'a pas eu d'expérience négative	51%
Pas internet, jamais fait en ligne	7%
Autre	1%
NSP	4%



Particuliers : expérience la plus négative - Verbatims

Exemples de verbatim

« J'ai oublié de fournir un document et j'ai reçu un courrier qui me demande de fournir beaucoup plus que ce document et j'ai l'impression que c'est comme une punition »

« C'était une recherche sur la prime de retour à l'emploi. Il y a en fait des faux sites gouvernementaux qui nous font croire que c'est le site du gouvernement et en fait ils sont payants et soutirent l'argent directement sur la facture d'orange »

« C'était pour régler les problèmes de droits pour ma fille, pour son assurance. Il aurait été plus simple d'avoir une personne au téléphone plutôt que de se balader sur un site internet où on ne trouvait pas les questions »

« L'inscription au départ n'est pas facile »

« L'envoi d'un document par Internet vers un service public. Je n'ai pas pu l'envoyer parce que je ne pouvais qu'écrire le message et pas attacher un fichier donc du coup, j'ai dû l'envoyer par courrier »



Entreprises : expérience la plus positive

QUESTION : Racontez-nous l'expérience la plus positive que vous avez eue à l'occasion d'une démarche en ligne ou d'un contact par internet avec une administration ? Question ouverte

Base : A ceux qui ont eu au moins un type de contact en ligne avec l'administration, soit 95% de l'échantillon.

TOTAL Cite une démarche administrative / un organisme	43	TOTAL Cite un motif de satisfaction	40
Sous total Impôts	21	Rapidité de la démarche en ligne (gain de temps)	15
Impôts (sans précision)	12	Tout se passe très bien, c'est efficace	11
Déclaration, paiement, remboursement de TVA	11	Rapidité des demandes de renseignements	7
Sous total Sécurité sociale	14	Simplicité d'utilisation	5
Déclaration sociale (URSSAF, caisse de retraite...)	8	Réponses claires aux demandes de renseignements	4
URSSAF	3	Prélèvement direct, télépaiement	3
Sécurité sociale (sans précision)	2	Pas besoin d'envoyer du courrier ou des justificatifs	3
Assurance maladie (MSA, RSI, RAM)	2	Interlocuteurs souples, compréhensifs	2
Demande d'attestation sociale	2	Site internet clair	1
Net-entreprise (attestation de salaire, DAT)	1	Ne pas avoir à se déplacer	1
Sous total Demandes de papier / échanges d'informations	6	Faire la démarche à n'importe quelle heure	1
Téléchargement de formulaire	5		
Transmission EDI	1		
Demande de papier	1		
Certificat d'immatriculation d'un véhicule (carte grise)	1		
Pôle emploi	1		
Déclaration PAC	1		
Préfecture	1		
DGE	1		
Info greffe	1		
Réponse à un appel d'offre	1		
Autre (autre organisme, autre démarche...)	4		
		TOTAL Cite un mode de contact	24
		Site Internet	18
		Mail	5
		Téléphone	1
		RDV guichet	1
		Papier	<1

GENERAL POUR LA MODERNISATION

N'a pas eu d'expérience positive	45
---	-----------

Entreprises : expérience la plus positive - Verbatims

Exemples de verbatim

« Par exemple pour déposer des déclarations d'intentions et de commencement de travaux tout s'est fait par internet et ça c'est très bien passé les réponses sont arrivées très facilement. C'est très rapide et on a pas besoin d'envoyer par courrier. C'est au conseil général du la Lozère. Ca fait gagner du temps. »

« Quand j'ai demandé une attestation Urssaf et je l'ai trouvée directement sur le site, je n'ai pas eu à faire d'autres démarches. J'avais besoin d'une attestation comme quoi l'entreprise était à jour de ses cotisations sociales. J'ai eu la réponse tout de suite sans perdre de temps. »

« Le positif, c'est que je peux faire ça à toute heure sans être bloquée par des horaires. Ne pas à avoir à attendre, ne pas être dépendante du courrier, anticiper quelques déclarations. Pour les petites entreprises où il n'y a pas d'horaires, le fait de pouvoir faire des choses n'importe quand et n'importe où. Internet, c'est juste une facilité, un outil. mais j'ai besoin d'une phase humaine pour voir où sont les pièges.»

« C'est quand les services des statistiques c'est à dire l'INSEE ont tout mis en ligne ce sont les enquêtes sur les investissements, sur la trésorerie et sur l'industrie c'est vrai qu'on consacrait un temps énorme et là c'est beaucoup plus rapide. »

« C'était la première fois, la grande découverte. j'étais pas très douée. Il a fallu s'habituer à la démarche, voir comment faire. Après l'informatique a été une grande découverte pour moi en même temps, comme beaucoup de gens. Il s'agissait des impôts, c'était pour quelque chose à payer en fin d'année. C'était pour un paiement en ligne. Cette année-là il a été imposé de le faire par virement. »



Entreprises : expérience la plus négative

QUESTION : Racontez-nous l'expérience la plus négative que vous avez eue à l'occasion d'une démarche en ligne ou d'un contact par internet avec une administration ? Question ouverte

Base : A ceux qui ont eu au moins un type de contact en ligne avec l'administration, soit 95% de l'échantillon.

TOTAL Cite un motif d'insatisfaction	40
Complexité des démarches, manque d'aide	8
Coupure de connexion avec le site (bugs, site saturé)	6
Délai de réponse, traitement de la demande trop long	6
Demande non traitée, aucune réponse donnée	6
Difficulté d'accès à certains services en ligne	4
Réponses peu pertinentes aux questions posées	4
Erreur dans le traitement de la demande	3
A été obligé de téléphoner ou de se déplacer	3
Manque d'informations	3
Site internet pas clair	3
Rigidité, manque de souplesse	3
Difficulté à avoir un interlocuteur au téléphone	2
TOTAL Cite une démarche administrative / un organisme	34
Sous total Sécurité sociale	15
Assurance maladie (RSI, MSA)	6
URSSAF	5
Sécurité social sans précision	2
Déclaration sociale (URSSAF, caisse de retraite ..)	2

Sous total Impôts	13
Déclaration, paiement, remboursement de TVA	8
Impôts (sans précision)	6
Sous total Demandes de papier / échanges d'informations	4
Téléchargement de formulaire	3
Transmission EDI	1
Déclaration douanes	1
Certificat immatriculation véhicule (carte de grise)	1
Pôle Emploi	1

TOTAL Cite un mode de contact	19
Site Internet	16
Mail	3
Téléphone	1
RDV guichet	1<
Papier	1<
N'a pas eu d'expérience négative	51



Entreprises : expérience la plus négative - Verbatims

Exemples de verbatim

« Je n'ai jamais eu de réponse à une demande par mail. J'avais notifié dans mon mail que la demande était urgente et ça fait 6 mois que l'on attend la réponse. »

« Quand une déclaration ne peut être faite qu'en ligne, que le site ne fonctionne pas. On a une déclaration à rendre à une date très précise et on se voit dans l'impossibilité de joindre qui que ce soit. Un paiement ne peut pas être assuré en temps et en heure avec les majorations qui vont avec. »



« On a essayé de renvoyer des formulaires avec les nouvelles normes on est pas parvenu à le renvoyer, il a fallu le remettre en main propre donc il s'est déplacé à l'accueil il a fait une heure de queue et le correspondant à l'accueil a refusé parce qu'on avait pas de nom, on savait pas qui gérait le dossier donc on n'a pas pu et là il faut qu'il y retourne demain donc ça c'est une perte de temps surtout que c'est le chef d'entreprise qui s'est déplacé pour faire avancer le dossier. »

« C'est dans le cadre d'une réponse à un appel d'offres. On avait une plateforme sur laquelle on était censés pouvoir répondre en dématérialisation, pour mettre en ligne notre offre et cette plateforme ne fonctionnait pas correctement et nous a fait perdre deux heures, on a fait un premier envoi qui n'a pas marché, on a appelé la maintenance et on a été obligés de refaire l'envoi un autre jour. »

« C'est de poser des questions et de ne pas avoir soit une réponse applicable exactement à notre cas de figure. On nous dit le texte référence c'est ça mais ce n'est pas toujours compréhensible. »





Annexes

Taux de démarches administratives réalisées au cours des 12 derniers mois (tous modes de contact)

Question : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous réalisé une démarche administrative auprès d'une administration publique ?

Base : à tous

	PARTICULIERS
Oui	40%
Non	60%



Taux d'externalisation des démarches administratives

Question : Au sein de votre entreprise, les démarches administratives sont-elles externalisées (par exemple auprès d'un expert-comptable) ?

Base : à tous

	ENTREPRISES (toute taille)	<i>dont moins de 10 salariés</i>	<i>dont 10 salariés et plus</i>
Oui en partie	32	31	46
Oui en majorité	20	21	13
Oui en totalité	18	18	11
Non pas du tout	29	29	29
ST Externalise au moins une partie des démarches administratives	70	70	70
ST Gestion en interne d'au moins une partie des démarches administratives	81	81	88



Libellés

Les différents contacts avec l'administration numérique ont été explicités et soumis aux interviewés avec les formulations suivantes :

- **Recherché des informations sur un site internet** de l'administration publique par exemple sur vos droits, démarches, horaires et coordonnées
- **Réalisé entièrement une démarche sur un site internet** de l'administration, c'est-à-dire que vous n'avez pas eu à renvoyer de formulaire par la poste ou à le déposer au guichet
- **Téléchargé un formulaire ou un dossier** administratif que vous avez ensuite renvoyé par la poste ou déposé au guichet
- **Envoyé un mail** à une administration
- *(Pour les particuliers)* **Téléchargé une application Smartphone** de l'administration. On ne parle pas des appli de la SNCF et de la Poste
- *(Pour les entreprises)* **Procédé à des échanges de données informatisées (EDI)** avec l'administration, c'est-à-dire des échanges de serveur à serveur via un logiciel, sans intervention de votre part et sans vous rendre sur un site internet (par exemple pour la déclaration de TVA ou des cotisations sociales)

