

Tableau de bord des services publics numériques

Partie 1

Perception des démarches administratives
en ligne (enquêtes réalisées en avril 2015)

Méthodologie

Cible particuliers



Enquête réalisée par BVA par téléphone les 24 et 25 avril 2015 auprès d'un échantillon de **1012 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 16 au 30 avril 2015 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 - PARTICULIERS

QUESTION : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ... ?

(% de oui)

Base : à tous

	% Oui	Evol. 2015 vs 2014
Recherché des informations sur un site internet de l'administration*	45%	-2 pts
Réalisé entièrement une démarche administrative sur un site internet de l'administration*	26%	+1pt
Téléchargé un formulaire ou un dossier administratif*	23%	-1 pt
Envoyé un mail *	20%	-2 pts
Téléchargé une application smartphone*	6%	=

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

	Satisfaits (assez + très)	dont très satisfaits
Recherché des informations sur un site internet de l'administration	83% +2 pts	24% -2 pts
Réalisé entièrement une démarche sur un site internet de l'administration	89% -3pts	43% +7 pts ↗
Téléchargé un formulaire ou un dossier	85% -4pts	24% -3 pts
Envoyé un mail	71% -5pts ↘	29% +3 pts

- En 2015, la réalisation des démarches en ligne dépasse le téléchargement des formulaires de 2 pts
- Le taux de **satisfaction** des démarches en ligne reste **très élevé** et le taux de **très satisfaits augmente**
- Le contact numérique qui satisfait le moins l'utilisateur est le mail.

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

Promoteurs (9 à 10)	35%	=
Neutres (7 à 8)	39%	-8 pts
Détracteurs (0 à 6)	24%	+6 pts
Indice de recommandation (ou Net Promoter Score)	+11	-6 pts
Taux de promoteurs - taux de détracteurs		

- **L'opinion** sur les **démarches en ligne** est **de moins en moins neutre**
- Le nombre de promoteurs reste stable tandis que les neutres et les détracteurs augmentent.

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

Plus faciles	35%	-6 pts
Ni l'un ni l'autre	48%	+3 pts
Plus compliquées	14%	+4 pts
Indice (Plus faciles – Plus compliquées)	+21	-10 pts

- **Plus d'un tiers des particuliers** considèrent que **les démarches administratives en ligne facilitent leurs relations avec l'administration**, mais cet indicateur baisse de 10 pts en 2015.
- Mais près de la moitié de l'échantillon interrogé (48%) ne considère pas que les démarches en ligne rendent leurs relations avec l'administration plus faciles ou plus compliquées.

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

	ENTREPRISES toutes tailles	moins de 10 salariés	10 salariés et plus
Recherché des informations sur un site internet de l'administration*	76% +2 pts	75% +2 pts	85% -2 pts

+ de détail selon les tailles d'entreprises

0 salariés	75% +2 pts
1-9 sal.	77% +5 pts ↗
10-49 sal.	85% -2 pts
50 à 199 sal.	86% -4 pts
200 et +	90% +2 pts

- **Trois-quarts des entreprises** ont **recherché des informations** dans les 12 derniers mois sur un site de l'administration.
- La recherche d'information est en **augmentation chez les entreprises de 1 à 9 salariés**.

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

	ENTREPRISES toutes tailles	moins de 10 salariés	10 salariés et plus
Réalisé entièrement une démarche administrative sur un site internet de l'administration*	57% +5 pts ↗	56% +5 pts ↗	66% -4 pts
+ de détail selon les tailles d'entreprises			
		0 salarié	53% +7pts ↗
		1-9 sal.	65% -1 pt
		10-49 sal.	65% -4 pts
		50 à 199 sal.	68% -5 pts ↘
		200 et +	77% +8 pts ↗

- Le **taux d'entreprises ayant eu recours aux démarches en ligne** en 2015 a augmenté de **+5 pts**
- Cette augmentation est portée par les **entreprises individuelles** qui réduisent l'écart avec les autres types d'entreprises

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

	ENTREPRISES toutes tailles	moins de 10 salariés	10 salariés et plus
Téléchargé un formulaire ou un dossier administratif*	52% -2 pts	52% -1 pt	63% -1 pt
+ de détail selon les tailles d'entreprises			
		0 salarié	50% +1pt
		1-9 sal.	56% -10 pts ↘
		10-49 sal.	64% +1 pt
		50 à 199 sal.	69% -2 pts
		200 et +	52% -26 pts ↘

- **Plus de la moitié** de l'échantillon interrogé a téléchargé des **formulaires** pour effectuer une démarche administrative dans les 12 derniers mois.
- Les **entreprises de 10 à 199 salariés** sont **encore plus nombreuses** à avoir utilisé des formulaires téléchargeables.

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

	ENTREPRISES toutes tailles	moins de 10 salariés	10 salariés et plus
Envoyé un mail*	45% +3 pts	44% +3 pts	68% +8 pts ↗

+ de détail selon les tailles d'entreprises

0 salarié	42% +2pts
1-9 sal.	53% +6 pts ↗
10-49 sal.	68% +9 pts ↗
50 à 199 sal.	61% -1 pt
200 et +	73% +9 pts ↗

➤ En 2015, il y a **plus d'entreprises** qui **ont utilisé le mail** dans leurs relations avec l'administration, cependant cet **usage varie énormément selon la taille** de l'entreprise

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

	ENTREPRISES toutes tailles	moins de 10 salariés	10 salariés et plus
Procédé à des échanges de données informatisées (EDI)*	28% +3 pts	28% +4 pts	34% -7 pts ↘
+ de détail selon les tailles d'entreprises			
		0 salarié	24% +4pts
		1-9 sal.	37% +3 pts
		10-49 sal.	32% -8 pts ↘
		50 à 199 sal.	43% =
		200 et +	49% -3 pts

- Toutes les catégories d'entreprises ont eu recours à l'échange de données informatisé (EDI) en 2014.
- Cependant seulement ¼ des entreprises individuelles interrogées (24%) l'ont utilisé vs la moitié (49%) des entreprises de plus de 200 salariés.

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

	ENTREPRISES					
	Toutes les entreprises		Variation selon la taille			
	Entreprises satisfaites (assez + très)	dont très satisfaites	Moins de 10 sal. satisfaites (assez + très)	dont très satisfaites	10 sal. et plus satisfaites (assez + très)	dont très satisfaites
Recherché des informations sur un site internet de l'administration	70% -1 pt	10% +2 pt	69% -1 pt	10% +2 pts	85% +5 pts ↗	13% +8 pts ↗
Réalisé entièrement une démarche sur un site internet de l'administration	89% =	27% -2 pts	89% =	27% -3 pts	88% -4 pts	28% +5 pts ↗
Téléchargé un formulaire ou un dossier	73% -9 pts ↘	15% -4 pts	73% -9 pts ↘	16% -4 pts	86% -5 pts ↘	18% +4 pts
Envoyé un mail	62% -7 pts ↘	13% -5 pts ↘	60% -9 pts ↘	13% -5 pts ↘	84% +7pts ↗	17% +3 pts
Procédé à des échanges de données informatisées (EDI)	93% +6 pts ↗	34% -3 pts	93% +6 pts ↗	34% -3 pts	97% +3 pts	34% +2 pts

- La réalisation des démarches par **échange de données informatisé** est la modalité qui **génère le plus de satisfaction** auprès de **toutes les entreprises**
- Les entreprises de **moins de 10 salariés** sont **peu satisfaites du mail**, l'écart est important (24 pts) avec les grandes entreprises qui s'en déclarent satisfaites à 84%
- Les taux de **satisfaction** relatifs au **téléchargement des formulaires** sont **en forte baisse**

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.

ENTREPRISES (toutes tailles)		Indice de recommandation Détail selon les tailles d'entreprises	
Promoteurs (9 à 10)	34% +5 pts	0 salarié	-2 -14pts
Neutres (7 à 8)	31% -13 pts	1-9 sal.	+10 +23 pts
Détracteurs (0 à 6)	33% +9 pts	10-49 sal.	+7 -9 pts
Indice de recommandation (ou Net Promoter Score)	+1 -3 pts	50 à 199 sal.	+12 -20 pts
Taux de promoteurs - taux de détracteurs		200 et +	+35 +2 pts

- Les entreprises sont également partagées entre promoteurs, neutres et détracteurs.
- Les entreprises de plus de 200 salariés recommandent très vivement la réalisation des démarches administratives par internet
- Les entreprises de 1 à 199 salariés recommandent plutôt la réalisation des démarches par internet
- **Les entreprises individuelles ne recommandent pas** la réalisation des démarches par internet

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

	ENTREPRISES (toutes tailles)	moins de 10 salariés	10 salariés et plus
Plus faciles	42% -6 pts	41% -6 pts	60% -3 pts
Ni l'un ni l'autre	46% +10 pts	47% +10 pts	35% +6 pts
Plus compliquées	12% -2 pts	12% -2 pts	5% -2 pts
Indice (Plus faciles – Plus compliquées)	+30 -4 pts	+29 -4 pts	+55 -1 pt

- Pour une grande partie des entreprises (42%), les **démarches administratives par internet** rendent leurs **relations avec l'administration plus faciles** et ce taux atteint 60% pour les entreprises de plus de 10 salariés.
- Cependant près de la moitié de l'échantillon interrogé (46%) considère que les démarches en ligne ne rendent pas leurs relations avec l'administration plus faciles ou plus compliquées.



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	41%	+1 pt
Non	59%	-1 pt

- Parmi l'échantillon interrogé, **moins de la moitié déclare avoir réalisé une démarche administrative, tous canaux confondus dans les 12 derniers mois.**

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 (toutes tailles)	moins de 10 salariés	10 salariés et plus
Oui en partie	31% -1 pt	30% -1 pt	55% +9 pts
Oui en majorité	21% +1 pt	21% =	19% +6 pts
Oui en totalité	19% +1 pt	20% +2 pts	6% -5 pts
Non pas du tout	28% -1 pt	28% -1 pt	19% -10 pts
ST Externalise au moins une partie des démarches administratives	71% +1 pt	71% +1 pt	80% +10 pts
ST Gestion en interne d'au moins une partie des démarches administratives	80% -1 pt	79% -2pts	93% +5 pts

➤ **L'externalisation** d'une partie des démarches administratives **est en augmentation dans les entreprises de plus de 10 salariés.**

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)