

Tableau de bord des services publics numériques

Partie 1

Perception des démarches administratives
en ligne (enquêtes réalisées en avril 2016)



Méthodologie

Méthodologie

Cible particuliers



Enquête réalisée par BVA par téléphone les 15 et 16 avril 2016 auprès d'un échantillon de **1006 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 12 au 28 avril 2016 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.



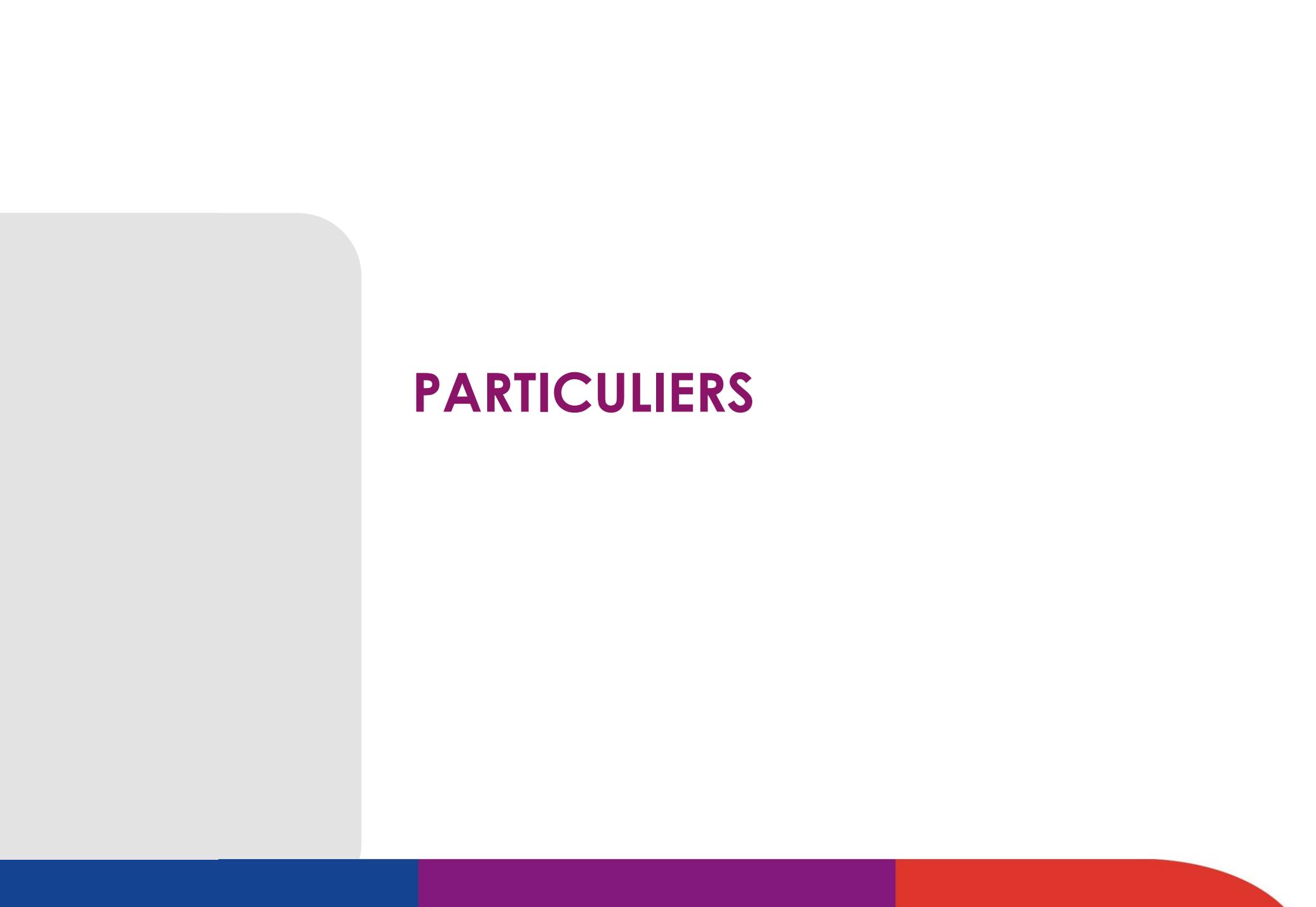
Structure de l'échantillon (Données brutes)

Variables pour les quotas

		%
Secteur d'activité		
Agriculture	49	8
Industrie	91	15
BTP	97	16
Commerce	147	25
Services	216	36
Taille de l'entreprise		
0 salarié	152	26
1 à 9 salariés	151	25
10 à 49 salariés	122	20
50 à 199 salariés	91	15
200 salariés et plus	84	14
Région		
Région Parisienne	120	20
Ouest	123	20
Nord et Est	105	18
Sud-Ouest	75	13
Sud-Est	177	29

Autres renseignements signalétiques

		%
Fonction au sein de l'entreprise		
Chef d'entreprise, PDG, DG, Gérant	200	33
Responsable administratif (DAF, autre responsable administratif, juridique, comptable)	130	22
Responsable RH (DRH, autre responsable)	37	6
Autres	233	39
CA de l'entreprise		
Moins de 140 000 euros	120	20
De 140 000 euros à moins de 660 000 euros	112	19
De 660 000 euros à moins de 2 400 000 euros	126	21
De 2 400 000 euros à moins de 17 500 000 euros	83	14
De 17 500 000 euros et plus	73	12

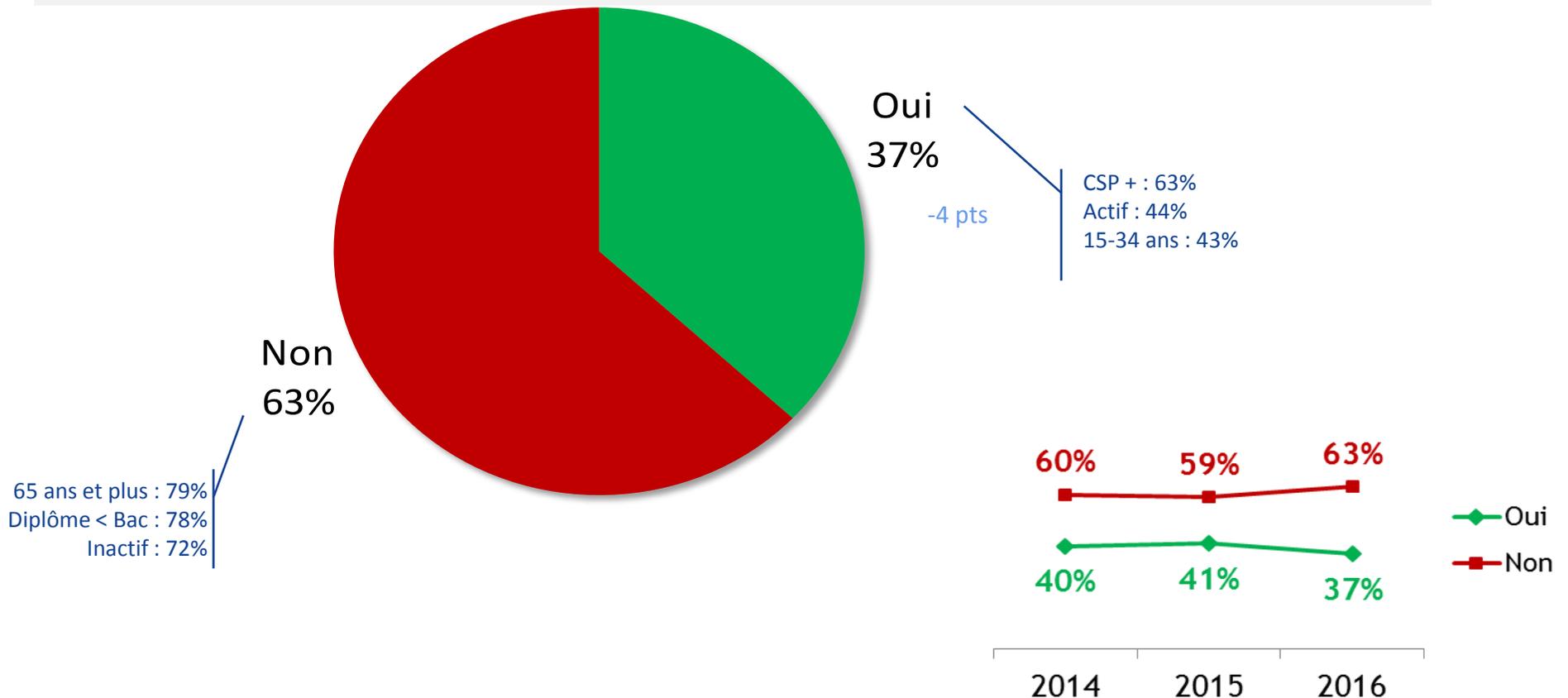


PARTICULIERS

Tous canaux : les démarches administratives, une activité apparemment peu fréquente pour les particuliers

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

Base : A tous (1006)



En ligne : une consultation fréquente de ses comptes personnels

- 47% déclarent avoir consulté un compte en ligne du type CAF, impôts, assurance maladie, pôle emploi dans les 12 derniers mois

■ Oui, plusieurs fois ■ Oui, une fois ■ Non ■ NSP



- 28% déclarent avoir réalisé entièrement une démarche sur un site internet de l'administration

■ Oui, plusieurs fois ■ Oui, une fois ■ Non ■ NSP



Tous les contacts en ligne

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

(% de oui)

Base : à tous

	% Oui	Evol. 2015 vs 2014
Consulté un compte en ligne ...*	47%	-
Recherché des informations ...*	42%	-3 pts
Réalisé entièrement une démarche administrative sur un site internet...*	28%	+2pt
Téléchargé un formulaire ou un dossier administratif*	22%	-1 pt
Envoyé un mail *	22%	+2 pts
Téléchargé une application smartphone*	7%	+1 pt

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
Consulté un compte en ligne...*	88%	29%
Recherché des informations ...*	84% +1 pts	20% -4 pts
Réalisé entièrement une démarche sur un site internet de l'administration	90% +1pts	39% -4 pts
Téléchargé un formulaire ou un dossier	86% +5pts	30% +6 pts
Envoyé un mail	80% +9pts	24% -5 pts

Recommandation de l'administration numérique à des proches - PARTICULIERS

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)	32%	-3 pts
Neutres (7 à 8)	43%	+4 pts
Détracteurs (0 à 6)	24%	=
Indice de recommandation (ou Net Promoter Score) Taux de promoteurs - taux de détracteurs	+8	-3 pts

➤ **L'opinion** sur les **démarches en ligne** est **de plus en plus neutre**

Impact des contacts avec l'administration numérique - PARTICULIERS

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	32%	-3 pts
Ni l'un ni l'autre	46%	-2 pts
Plus compliquées	17%	+3 pts
Indice (Plus faciles – Plus compliquées)	+15	-6 pts

➤ **Un petit tiers des particuliers** considèrent que **les démarches administratives en ligne facilitent leurs relations avec l'administration**

ENTREPRISES

*Proportion ayant eu recours aux
canaux numériques*

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

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
Consulté un compte en ligne de type ...*	73%	73%	86%

+ de détail selon les tailles
d'entreprises

0 salarié	71%
1-9 sal.	79%
10-49 sal.	86%
50 à 199 sal.	84%
200 et +	85%

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

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*	71% -5 pt	71% -4 pts	85% =

+ de détail selon les tailles d'entreprises

0 salariés	67%	-8 pts
1-9 sal.	80%	+3 pts (+ 8 pts vs 2014)
10-49 sal.	84%	-1 pts
50 à 199 sal.	88%	+2 pts
200 et +	87%	-3 pts

➤ La recherche d'information poursuit son **augmentation chez les entreprises de 1 à 9 salariés** : +8 pts vs 2014

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

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*	53% -4 pts	53% -3 pts	74% +8 pts

+ de détail selon les tailles d'entreprises

0 salarié	51%	-2 pts	(+5 pts vs 2014)
1-9 sal.	59%	-6 pt	(-7 pts vs 2014)
10-49 sal.	73%	+8 pts	(+ 4 pts vs 2014)
50 à 199 sal.	76%	+8 pts	(+ 3 pts vs 2014)
200 et +	66%	-11 pts	(- 3 pts vs 2014)

➤ Pas d'évolution significative

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

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*	49% -3 pts	48% -4 pt	65% +2 pt

+ de détail selon les tailles d'entreprises

0 salarié	48%	-2 pt	
1-9 sal.	48%	-8 pts	(-18 pts vs 2014)
10-49 sal.	65%	+1 pt	
50 à 199 sal.	65%	-1 pts	
200 et +	53%	+1 pts	(-25 pts vs 2014)

➤ **Le téléchargement des formulaires diminue fortement** sauf chez les 10 à 199 salariés

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

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*	38% -7 pts	38% -6 pts	47% -21 pts

+ de détail selon les tailles d'entreprises

0 salarié	38%	-4pts	
1-9 sal.	38%	-15 pts	(-9 pts vs 2014)
10-49 sal.	44%	-24 pts	(-15 pts vs 2014)
50 à 199 sal.	63%	+2 pts	
200 et +	73%	=	(+9 pts vs 2014)

➤ L'écart se creuse entre les entreprises de 200 et + et les petites entreprises

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

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)*	25% -3 pts	24% -4 pts	45% +11 pts
+ de détail selon les tailles d'entreprises			
		0 salarié	23% -1 pt
		1-9 sal.	26% -11 pts (-8 pts vs 2014)
		10-49 sal.	44% +12 pts (+4 pts vs 2014)
		50 à 199 sal.	48% +5 pts (+5 pts vs 2014)
		200 et +	58% +9 pts (+6 pts vs 2014)

➤ Plus d'entreprises de 10 salariés et + ont eu recours à l'EDI

ENTREPRISES

*Appréciation
des démarches en ligne*

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

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
Consulté un compte en ligne d'une administration du type impôts.gouv.fr, Urssaf.fr, etc.	66%	9%	65%	9%	68%	19%
Recherché des informations sur un site internet de l'administration	54% -16 pts	5% -5 pts	53% -16 pts	5% -5 pts	79% -6 pts	13% =
Réalisé entièrement une démarche sur un site internet de l'administration	79% -10 pts	18% -9 pts	78% -11 pts	17% -10 pts	95% +7 pts	29% +1 pts
Téléchargé un formulaire ou un dossier	76% +3 pts	15% =	75% +2 pts	15% -1 pts	84% -2 pts	17% -1 pts
Envoyé un mail	63% +1 pts	8% -5 pts	62% +2 pts	8% -5 pts	76% -8pts	15% -2 pts
Procédé à des échanges de données informatisées (EDI)	78% -15 pts	25% -9 pts	77% -16 pts	25% -9 pts	92% -5 pts	26% -8 pts

Recommandation de l'administration numérique à des proches - ENTREPRISES

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)
Promoteurs (9 à 10)	23% -11 pts
Neutres (7 à 8)	33% +2 pts
Détracteurs (0 à 6)	40% +7 pts
Indice de recommandation (ou Net Promoter Score)	-17 -18 pts
Taux de promoteurs - taux de détracteurs	

Indice de recommandation		
Détail selon les tailles d'entreprises		
0 salarié	-25	-23pts
1-9 sal.	-3	-13 pts
10-49 sal.	+19	+12 pts
50 à 199 sal.	+13	+1 pts
200 et +	+16	-19 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 - ENTREPRISES

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	35% -7 pts	34% -7 pts	56% -4 pts
Ni l'un ni l'autre	38% -8 pts	38% -9 pts	39% +4 pts
Plus compliquées	26% +14 pts	27% +15 pts	5% =
Indice (Plus faciles – Plus compliquées)	+9 -21 pts	+7 -22 pts	+51 -4 pt

- Pour un tiers des entreprises (35%), les **démarches administratives par internet** rendent leurs **relations avec l'administration plus faciles** et ce taux atteint plus de la moitié (56%) 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.