

Contacts presse:

Myriam Lévy

Tél.: 01 47 54 50 76

myriam.levy@capgemini.com

Nicolas Atlan

Tél.: 01 47 54 50 71

nicolas.atlan@capgemini.com

La qualité des services publics en ligne doit être améliorée pour satisfaire les attentes des citoyens européens

Paris, le 28 mai 2013 – La Commission Européenne publie aujourd'hui la 10^{ème} enquête réalisée par le groupe Capgemini et ses partenaires* concernant l'utilisation des services publics européens en ligne. Intitulée *Digital by Default or by Detour*, elle révèle que malgré le développement des services publics en ligne, ils n'atteignent pas encore les mêmes taux d'utilisation et de satisfaction que les services en ligne proposés par le secteur privé. Aujourd'hui, la transformation « digitale » est stimulée par la nécessité de réduire les dépenses publiques et par les attentes grandissantes des utilisateurs. Les nouvelles technologies doivent être utilisées de manière efficace pour apporter un service de qualité aux utilisateurs d'une part et un retour sur investissement aux gouvernements d'autre part.

Pour la première fois, **28 000 citoyens européens** ont été interrogés dans le cadre de cette nouvelle édition pour connaître leur opinion sur la qualité des 19 services publics en ligne qu'ils utilisent le plus. Une **trentaine d'analyses détaillées** complètent cette étude, portant sur des services relatifs à la création d'entreprise, la perte et la recherche d'emploi et l'accès aux études supérieures, trois situations qui constituent à la fois des événements majeurs dans la vie d'un citoyen et des éléments-clés de la compétitivité des pays européens. La dernière partie de l'enquête porte sur l'étude des composantes techniques essentielles (telles que l'authentification et les 'sources authentiques'¹) qui contribuent à rendre les services publics en ligne rapides, cohérents et efficaces.

La simplicité, le contrôle des données, la transparence, l'accessibilité et le gain de temps sont les principales raisons qui incitent les citoyens à utiliser les services publics en ligne. Le gain de temps est cité par **80%** des utilisateurs et la flexibilité par **76%** d'entre eux. Les économies réalisées grâce à l'utilisation de ces services arrivent en troisième position. Les personnes interrogées dans les 32 pays participants ont par ailleurs indiqué que les principaux obstacles à l'adoption des services publics en ligne étaient les difficultés d'utilisation (**24 %**) et la méconnaissance des services proposés (**21 %**). Outre ces obstacles, de nombreux citoyens déclarent préférer rencontrer leurs interlocuteurs (**62 %**) car ils s'attendent à ce qu'une telle rencontre soit de toute manière inévitable (**34 %**), et/ou estiment que d'autres méthodes sont plus efficaces (**19 %**). Les réticences liées à la protection et la sécurité des données ne sont évoquées que par **11%** des personnes interrogées.

¹ Bases de données utilisées pour valider ou récupérer des données existantes au sujet des citoyens ou des entreprises

Pour Dinand Tinholt, responsable des activités de Capgemini auprès de l'Union européenne et co-auteur de cette enquête : *« Le numérique gagne du terrain parce qu'il coûte moins cher par rapport aux services d'assistance par téléphone ou aux entretiens avec des conseillers. Les gouvernements européens doivent en être conscients et s'efforcer de mieux répondre à la diversité des demandes de chaque citoyen. Leur objectif doit être de trouver le meilleur moyen de communiquer avec eux tout en fournissant des services de qualité »*

La disponibilité des services publics en ligne qui accompagnent les citoyens dans les trois événements majeurs sélectionnés par l'étude (création d'entreprise, recherche ou perte d'emploi et accès à l'enseignement supérieur) s'avère encourageante lorsqu'il s'agit d'y accéder depuis son pays. En revanche, la mise en place de services dédiés aux expatriés doit être améliorée. Aujourd'hui, ils leur permettent d'obtenir des informations mais pas d'effectuer des démarches à distance. Dans le cas des services aux entreprises, l'enquête a révélé que les services qui leurs sont dédiés sont très bien développés dans toute l'Europe bien que des améliorations soient encore possibles.

Certains éléments clés de l'enquête figurent ci-dessous :

- Bien que près d'un **européen sur deux (46%) utilise les services en ligne**, 28% d'entre eux pourraient ne plus y avoir recours après leur première utilisation.
- **Parmi les services publics en ligne les plus populaires, figurent** *la déclaration des impôts sur le revenu* (73 % des utilisateurs comptent opter pour ce service en ligne la prochaine fois qu'ils devront s'en acquitter), *le déménagement/changement d'adresse* (57 %) et *l'inscription dans l'enseignement supérieur et/ou la demande de bourses* (56 %).
- **Parmi les services publics en ligne les moins populaires on trouve :** *le signalement d'un délit* (41 % des utilisateurs opteront pour le service en ligne la prochaine fois qu'ils se retrouveront dans cette situation), *la recherche d'emploi* (41 %) et *la procédure de demande d'allocation d'invalidité* (42 %).
- En ce qui concerne **le niveau de satisfaction et les avantages liés aux services publics en ligne**, on note que : 47 % des utilisateurs de services publics en ligne ont obtenu ce qu'ils voulaient de la part de l'administration, 46 % n'ont obtenu qu'une partie de ce qu'ils étaient venus chercher, et 5 % n'ont pas du tout obtenu ce qu'ils souhaitaient.

Le niveau de satisfaction à l'égard des services publics en ligne concernant la perte d'emploi ou la recherche d'emploi est faible, en particulier en ce qui concerne les services à vocation sociale, comme l'aide aux surendettés, le logement, l'accès aux programmes de santé, etc... Ces dysfonctionnements peuvent conduire les personnes concernées à s'installer durablement dans le chômage.

« Autre élément clé recueilli lors de cette étude au sujet des services aux entreprises : une partie des données collectées par les gouvernements pourrait être réutilisée afin de réduire la charge de travail administratif des entrepreneurs. Les services publics en ligne internationaux destinés aux entreprises existent bel et bien mais ils ne constituent pas encore une réalité sur l'ensemble du territoire. Des améliorations sont nécessaires », ajoute Dinand Tinholt.

Cette enquête révèle également qu'il importe de mettre davantage l'accent sur la transparence. Certes, les gouvernements mettent en ligne des informations de base concernant leur fonctionnement. Mais les services qui permettraient réellement aux citoyens de renforcer leurs pouvoirs, de se faire entendre de l'administration ou même de l'inciter à rendre des comptes, sont moins bien développés (par exemple : la publication des performances, l'information sur l'implication des citoyens dans l'élaboration des politiques publiques, l'accès aux procédures de recours).

Alors que le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics en ligne est en baisse par rapport à 2007², celui vis-à-vis des réseaux sociaux reste stable. En période de crise économique, lorsque les gouvernements doivent mettre en place des mesures drastiques et réduire les coûts, la confiance devient un facteur primordial. Les gouvernements doivent utiliser les nouvelles technologies pour mettre leurs services à la disposition des citoyens et utiliser les réseaux sociaux pour renforcer leur présence et encourager le recours aux services en ligne s'ils souhaitent développer des modèles économiques plus soutenables.

Pour Neelie Kroes, Commissaire européenne chargée de l'Agenda numérique : « En période de crise économique, il est naturel que l'on soit préoccupé par les problèmes à court terme. Il ne faut pas pour autant négliger les besoins à long terme. Dans un monde en constante évolution, nous devons défendre la compétitivité. Donner du travail aux jeunes. Dépenser plus efficacement l'argent des contribuables. Offrir des solutions durables aux populations vieillissantes. Mieux gérer les ressources énergétiques. Les technologies d'information et de communication (TIC) sont en mesure de fournir tout cela. Elles encouragent la productivité et l'efficacité et permettent aussi d'imaginer de nouvelles innovations ou applications. »

Pour lire l'intégralité du compte-rendu, allez sur <http://www.capgemini.com/egov-benchmark>

Pour en savoir plus sur l'agenda numérique de l'UE, allez sur <http://ec.europa.eu/digital-agenda/>

***Capgemini et Sogeti ont mené cette étude en partenariat avec IDC, Rand, DTi et ISPractice/Indigov.**

À propos de Capgemini

Reposant sur un effectif de plus de 125 000 collaborateurs et une présence dans 44 pays, Capgemini est l'un des leaders mondiaux en matière de conseil, de services technologiques et d'infogérance. Le groupe a réalisé un chiffre d'affaires mondial de 10,3 milliards d'euros en 2012. Capgemini travaille aux côtés de ses clients afin de mettre au point et de proposer des solutions métiers et technologiques qui correspondent à leurs besoins et leur apportent les résultats auxquels ils aspirent. Profondément multiculturelle, Capgemini revendique son propre style en s'appuyant sur sa solution Collaborative Business Experience™ et son modèle de delivery mondial, Rightshore®.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.fr.capgemini.com.

Rightshore® est une marque déposée par Capgemini

² Il s'agit de la moyenne des chiffres obtenus dans les 32 pays participants par rapport aux chiffres collectés dans 10 États membres lors de l'enquête menée en 2007.