

Disques et écrans LCD: les géants asiatiques s'allient

L'adoption de l'administration électronique avance à grands pas en France, à mesure que le haut débit se démocratise. Le nombre de services en ligne et d'utilisateurs ne cesse de progresser. Il suffit d'observer le nombre de déclarations de revenus en ligne: plus de 5 millions cette année contre 1,25 million en 2004, et 600.000 en 2003.

Selon le dernier baromètre du cabinet Accenture, la France est la sixième nation en terme d'administration électronique en 2005, elle est également le pays le plus réceptif et le plus demandeur vis-à-vis du développement des services administratifs en ligne. 74% des Français se disent plus séduits par la facilité d'utilisation d'Internet que les canaux traditionnels tels que l'accueil physique ou le courrier. Même constat pour une étude Capgemini Consulting et TNS Sofres. Au total, près de 40% des Français ont utilisé les services publics en ligne en 2006. Les obstacles à l'utilisation des sites publics disparaissent : préférence pour le contact humain, saturation des sites, accès, manque de confiance,? Surtout, l'utilisation régulière de ces sites progresse pour les catégories jusque-là moins concernées : ouvriers (+6%), chômeurs (+5%). Mais comment fidéliser les usagers ? *« L'intensification de la pratique d'Internet dans le quotidien des Français (35% des Français se reconnectent une ou plusieurs fois par jour) ne se répercute pas dans l'utilisation des sites publics : par rapport aux connexions occasionnelles, la consultation régulière des sites publics est même en baisse (5% en moyenne ; 15% chez les 25-34 ans) », souligne l'étude. Dans le même temps, « le niveau d'exigence augmente : si 80% de ses utilisateurs sont toujours satisfaits de la qualité de l'information et de la facilité avec laquelle on peut effectuer les démarches (un quart est même « très satisfait »), des mécontents apparaissent, surtout chez les jeunes : 15% chez les 15-24 ans, 9% chez les 25-34 ans, soit +5% par rapport à 2005 ». L'amélioration des services en ligne passera selon eux par la mise à jour régulière des contenus et une simplification du vocabulaire et des procédures administratives. Par ailleurs, il s'agit de personnaliser ces services, une attente forte de la part des internautes selon l'étude. La création d'un compte administratif personnalisé sur Internet « rencontre l'adhésion de 60% des Français (+4% en un an) ».*