

# e-Administration : 2005, l'année du changement

Plus rapide, plus simple, les avantages de l'administration électronique sont nombreux et les Français ne s'y sont pas trompés. Selon cette étude de Capgemini, plus de 75% des internautes français ont utilisé des services publics en ligne : ce qui prouve qu'ils ont, pour la majorité, véritablement adopté l'administration électronique.

Globalement, plus d'un tiers des Français ont utilisé cette année des services publics en ligne. Une progression rendue possible par le développement de l'accès à Internet haut débit et l'intensification de son usage. En 2005, les grands sites en ligne de l'administration ont accru leur attractivité de 7%. Ce qui correspond à la plus forte croissance de fréquentation enregistrée depuis 2002. Le site à caractère administratif le plus plébiscité est celui de l'ANPE consulté par près de 40% des internautes. **L'administration électronique fait désormais partie du quotidien des Français**

**71%** des Français considèrent l'e-administration comme un facteur clef de rapprochement entre l'administration et ses usagers, et pour **65%** d'entre eux, « *un levier pour faire des économies.* » Les internautes français expriment une très forte satisfaction sur les services publics en ligne : **-83%** sont satisfaits de « *la qualité de l'information trouvée* » **-78%** de « *la facilité avec laquelle on peut faire les démarches* ». Si la recherche d'informations reste le premier usage de l'Internet public pour 49% des internautes, la réalisation de démarches administratives en ligne a connu un très fort développement en 2005. Près de **30%** des internautes ont effectué en ligne le paiement de leurs impôts (+14% en un an). Le potentiel de fidélisation des grands sites publics est très élevé : **87%** des Français ayant effectué une démarche administrative en ligne comptent renouveler l'expérience. Plusieurs sites font une percée décisive sur certaines catégories de population (ex : ANPE, + 19% chez les 18-24 ans). **Certains freins et attentes demeurent** La préférence pour le contact humain et les craintes en matière de confidentialité restent les principaux freins à l'utilisation des e-services publics (+6% en un an). Les sites publics manquent encore de visibilité : **30 %** des internautes (+5% en un an) estiment que des campagnes d'information sur les sites existants sont nécessaires. De plus en plus d'internautes, **35%** (+ 6% en un an) estiment que la simplification des démarches administratives est une condition d'amélioration des services en ligne. Pour tous les détails sur l'e-Administration, lisez notre dossier : DOSSIER: L'e-Administration avance à grands pas **A propos de l'étude**

Cette étude exclusive a été réalisée par le Département Stratégies d'Opinion de TNS Sofres conjointement avec l'équipe e-gouvernement de Capgemini auprès de deux échantillons représentatifs des populations nationales âgées de 18 ans et plus en France (1025 personnes) et en Grande-Bretagne (653 personnes). Les interviews ont été réalisées en face à face entre le 7 et le 12 juillet 2005.