

# Les usagers des services publics locaux en ligne en veulent plus

87% des usagers des services publics locaux en ligne se déclarent satisfaits. Les gains : la performance, la simplification de la vie qu'ils apportent et leur efficacité, d'après le baromètre établi par la Caisse des dépôts, diffusé sur la lettre d'information de Manche Numérique d'avril 2008. L'étude a été menée par la société Cocedal, entre juin et septembre 2007. Objectif : mieux connaître le profil, le jugement et les attentes des utilisateurs de « service public local ». Ce dernier, proposé par la Caisse des dépôts, en collaboration avec la Documentation française, consiste à intégrer sur le site local des informations administratives générales, qui peuvent être complétés par des informations et des démarches locales. Un millier de collectivités territoriales, communes, préfetures, conseils généraux et Points info famille, l'ont adopté.

Les utilisateurs de ces services sont à 60% des femmes, et plus de la moitié d'entre eux ont plus de 35 ans, d'après l'étude. « *Le profil des utilisateurs suit l'évolution de la population des internautes, même si les jeunes effectuent globalement moins de démarches administratives* », note Maud Franca, responsable offre e-Administration et Plateforme Service Public auprès de la Caisse des dépôts et consignations. Autre caractéristique, ces usagers sont surdiplômés par rapport à l'ensemble de la population française : la moitié d'entre eux ont un bac +2. Par ailleurs, 70% d'entre eux sont des utilisateurs expérimentés d'internet, qui surfent depuis au moins 4 ans. « *Le degré de maturité des utilisateur croit, et leurs attentes évoluent. Ces personnes ont pour référence les services dont ils bénéficient dans le privé et ils attendent les mêmes types de prestation sur les sites publics* » commente Maud Franca. De fait, les attentes concernent pour 42% d'entre eux un surcroît de télé-services, pour 32 % plus d'informations sur les démarches, et dans 32% des cas une personnalisation plus poussée. La sécurité préoccupe peu : elle n'est citée que par 4% des sondés.

## **Infos et services au quotidien**

Mais si les utilisateurs des sites publics locaux pratiquent également sur Internet la réservation de voyages, l'achat de produits et la consultation de leurs comptes bancaires, cela ne les empêche pas de se déclarer satisfaits des services proposés. Ainsi, 88% d'entre eux déclare préférer le média internet aux autres, dans ses relations avec l'administration. Le téléphone, notamment, est très largement distancé qui ne recueille que 10% des préférences.

Coté usage, c'est la recherche d'information qui est la plus largement plébiscitée. Les trois quarts des usagers jugent ce service essentiel.

« *Les internautes préparent leurs démarches, mais ils veulent conserver la possibilité d'un contact avec un agent, s'ils se heurtent à une complexité. De plus, ils préfèrent continuer à se déplacer pour des démarches symboliques, comme une déclaration de naissance* » souligne Maud Franca. De fait, 90% d'entre eux souhaitent conserver une complémentarité des services en ligne avec les guichets physiques.

Néanmoins, les usagers souhaitent également pouvoir effectuer leurs démarches en ligne. 61% d'entre eux jugent cette prestation importante. Pour la Caisse des dépôts, ces attentes constituent une carte à jouer pour les sites locaux.

En effet, note l'étude, 40% des utilisateurs des services locaux en ligne sont des utilisateurs réguliers. « Cela représente un point d'entrée sur le site local qui peut permettre à l'internaute de découvrir le reste du site, ou l'inciter à revenir » explique Maud Franca.

Les résultats complets de l'étude, qui comporte également une évaluation des performances du site service-public.fr, seront présentés prochainement.