

Sondage Syntec Numérique - Odoxa - avril 2015 e-Administration

La grande majorité des Français, favorable à la télédéclaration

Paris, le 22 avril 2015 – Au début des années 2000, Michel Sapin introduisait le principe de télédéclaration auprès du contribuable. Cette méthode déjà bien accueillie à l'époque, connaît aujourd'hui un succès croissant auprès de la population française. En cette période de déclaration de revenus, Syntec Numérique et l'institut de sondage Odoxa¹ ont interrogé les Français sur cette pratique. Convaincue par son aspect pratique et économique, la majorité approuve le principe de la télédéclaration. Pour les Français n'y ayant pas encore eu recours, la déclaration en ligne est également adoptée par la majorité, laissant place à un fort optimisme quant à une conversion définitive et obligatoire au numérique.

Les Français et la télédéclaration

- **84 %** des Français estiment que la déclaration des revenus en ligne est une « bonne chose »
- Les Français qui n'ont pas encore mis cette méthode en pratique (**52 %**) sont favorables au principe de la télédéclaration
- **61 %** des Français comptent télédéclarer leurs revenus en 2015
- **51 %** sont favorables à ce que la télédéclaration devienne obligatoire

« Portée par la politique gouvernementale du « choc de simplification », la France progresse dans la dématérialisation des procédures et la simplification des démarches administratives, tout en faisant progresser la transparence de l'information publique. Toutefois, elle doit encore aller plus loin pour exercer un effet de levier décisif sur la réorganisation de son administration, sur ses coûts de gestion et sur la personnalisation de l'offre de services publics, afin de répondre pleinement aux attentes des usagers. », commente **Muriel Barnéoud, présidente du collège Editeurs de Syntec Numérique.**

La télédéclaration, une méthode obligatoire dans les années à venir ?

En 2014, le nombre de télédéclarants avoisinait les 14 millions soit une progression de 10 % par rapport à l'année précédente. Avec l'ascension actuelle du numérique, cette tendance est revue à la hausse et pour cause :

- 93 % des Français jugent le procédé moderne
- 87 % y trouvent un intérêt écologique
- 86 % trouvent la méthode rapide et donc assez pratique
- Et pour finir, les Français, à hauteur de 85 %, estiment qu'il s'agit d'un modèle plus économique.

Par ailleurs, une faible majorité de Français (51 % contre 48 %) déclare même qu'ils seraient favorables à ce que la télédéclaration soit désormais obligatoire, comme l'a récemment envisagé Michel Sapin. Assez radicale, cette mesure a été envisagée la semaine dernière par le ministre du Budget, qui concevait son propos sans doute comme un « ballon d'essai » en expliquant que cela supposerait une période de transition.

*« L'obligation éventuelle de la déclaration en ligne serait approuvée par une courte majorité des Français. La radicalité de cette décision n'effraye donc plus les usagers, qui semblent acquis aux bienfaits de l'e-administration et mûrs pour d'autres expérimentations. Ce mouvement doit aller vers une personnalisation des services publics en fonction des droits des usagers. Il convient tout d'abord de poursuivre cette transformation en simplifiant pour les usagers la saisie et le recueil des informations utiles. Chaque usager disposerait ainsi d'un « Dossier personnel dématérialisé », poursuit **Muriel Barnéoud.***

.../...

La confidentialité, principal frein pour télédéclarer

Tout aussi intéressant que ce très bon accueil d'une majorité de contribuables, la télédéclaration n'est pas du tout rejetée dans son principe par ceux qui n'envisagent pas, pour le moment, de l'utiliser.

Les raisons de ce choix sont en effet encourageantes. La réserve émise sur la conversion au numérique est souvent liée à la peur de délivrer des informations confidentielles en ligne (**38 %**). Ceux qui justifient ce choix du papier car ils ne sont « pas à l'aise avec les outils numériques » (6 %) ou estiment cela « plus compliqué qu'en papier » (**11 %**) sont en revanche très minoritaires. **Néanmoins, cette même minorité identifie majoritairement (52 %) la télédéclaration comme étant une bonne démarche et approuve le principe.**

Sans être hostiles ou démunis face à Internet, **nombreux sont ceux qui privilégient encore le papier par « habitude » (27 % ; 2^e item le plus cité)** ou parce qu'ils ne voient pas encore bien le bénéfice qu'Internet leur apporterait par rapport au papier (15 % pensent ainsi que la déclaration en ligne « ne changerait rien » pour eux).

Il ne semble donc pas déraisonnablement optimiste de parvenir à convaincre bon nombre de contribuables actuellement réticents. Il faudrait pour cela rappeler les bénéfices concrets que les Français retireraient de la déclaration en ligne – délai supplémentaire par rapport au papier, possibilité de revenir aisément sur sa déclaration, éventuelle réintroduction d'un bonus financier aux nouveaux télédéclarants – et peut-être trouver les bons arguments « techniques » pour rassurer ceux qui s'inquiètent toujours de la confidentialité.

Evidemment, **il y aura encore du travail pour convaincre certains concitoyens** de passer à la déclaration des impôts en ligne : les catégories populaires (55 % y sont opposés) et les personnes aux revenus les plus faibles (55 %) en font partie.

Néanmoins, l'accueil observé aujourd'hui dans l'opinion montre que les esprits sont prêts à évoluer, à condition de poursuivre la pédagogie sur le sujet.

« Il convient d'avoir une démarche spécifique pour convaincre les récalcitrants qui, par peur, méconnaissance et incapacité matérielle ne peuvent et/ou ne veulent rejoindre ce mouvement de fond. L'écosystème numérique (dont Syntec Numérique) doit poursuivre ces campagnes de promotion auprès de l'ensemble des publics visés et rester mobilisé afin qu'aucun de nos concitoyens ne soit laissé sur le bord du chemin de la 4^{ème} révolution industrielle. », conclut Muriel Barnéoud.

Rapport détaillé du sondage sur simple demande auprès de l'agence Wellcom

Le « Rendez-vous de l'Innovation » est réalisé pour Syntec Numérique par Odoxa, en partenariat avec Le Parisien, 01Net, L'Usine Nouvelle et BFM Business.

¹ Méthodologie :

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogés par Internet les 16 et 17 avril 2015.

Echantillon de 1 003 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Syntec Numérique

Syntec Numérique est le syndicat professionnel des entreprises de services du numérique (ESN), des éditeurs de logiciels et des sociétés de Conseil en Technologies. Syntec Numérique représente 1 500 sociétés adhérentes, soit 80 % du chiffre d'affaires de la profession.

Présidé depuis juin 2010 par Guy Mamou-Mani, Syntec Numérique contribue au développement des Technologies de l'Information et de la Communication et de leurs usages, assure la promotion des entreprises des Logiciels & Services et la défense des intérêts collectifs professionnels. www.syntec-numerique.fr

Contact : Anne-Julie Ligneau / 01 44 30 93 00 / ajligneau@syntec-numerique.fr

Relations presse / Agence Wellcom : Elise Plat – Ingrid Zémor / 01 46 34 60 60 / ep@wellcom.fr – iz@wellcom.fr