

Le rendez-vous de l'innovation

Les impôts en ligne

Avril 2015

Sondage réalisé par  pour le 

publié et diffusé par








et



Publié le 22 avril 2015

Levée d'embargo le 22 Avril 2015 – 06H00

Recueil



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

Echantillon



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 et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur.

Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée.

La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

Si le pourcentage observé est de ...

Taille de l'Echantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2

Lecture du tableau : Dans un échantillon de 1000 personnes, si le pourcentage observé est de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5%. Le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [17,5 ; 22,5].

La télédéclaration est plébiscitée par les Français

1 - Les Français plébiscitent la déclaration en ligne

84% des Français estiment que la possibilité de déclarer ses impôts en ligne est « une bonne chose ». Près d'un Français sur deux (46%) juge même que c'est « une très bonne chose ».

A un tel niveau d'adhésion, le soutien est même assez consensuel dans toutes les catégories de la population, y compris auprès de celles qui télédéclarent actuellement moins que la moyenne. C'est ainsi le cas des seniors (87% des plus de 65 ans), des catégories populaires (79%), des personnes aux revenus les plus bas (77%) qui tous, jugent que la déclaration par Internet est « une bonne chose ». D'ailleurs, même les Français qui excluent pour le moment totalement de déclarer à l'avenir leurs revenus par Internet sont une (courte) majorité à juger que la déclaration par Internet est « une bonne chose » (52% contre 48%).

C'est que dans son principe, la déclaration par Internet bénéficie d'une très bonne image détaillée. Une écrasante majorité de Français lui prêtent toutes les qualités testées dans l'enquête : 85% à 93% des Français estiment que cette méthode est « moderne » (93%), « écologique » (87%), « rapide » (86%) et qu'elle est « moins coûteuse pour la collectivité » (85%).

Reste donc à convaincre de passer à l'acte les personnes encore rétives à mettre en pratique ce bon jugement.

2 – Les personnes encore rétives ont surtout peur de la confidentialité, mais ne sont pas du tout hostiles par principe à l'usage du Web pour leur déclaration

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

En effet, les Français qui n'envisagent pas de faire leur déclaration 2015 par Internet ne sont pas du tout « Webophobes » par principe, mais justifient leurs réticences avant tout par leur manque de confiance à faire transiter ce type d'informations en ligne (1^{er} cité avec 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.

En fait, nombreux sont ceux qui, sans être hostiles ou démunis face à l'Internet privilégient encore le papier par « habitude » (27% ; 2^{ème} item le plus cité) ou parce qu'ils ne voient pas encore bien le bénéfice que l'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 sur qui s'inquiètent toujours de la confidentialité.

3 – Une majorité de Français approuverait que soit rendue obligatoire la déclaration d'impôt en ligne

C'est le dernier enseignement fort de notre étude... et il n'en est pas le moins surprenant, malgré le très bon accueil de la déclaration en ligne et les minces craintes qu'elle inspire encore à ceux qui n'y recourent pas encore.

En effet, une (courte) 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. La part des « liberticides » à ce sujet culmine même à 61% auprès des Français comptant justement télédéclarer pour 2015.

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 » et en expliquant que cela supposerait une période de transition.

Evidemment, il y aura encore du travail pour convaincre une majorité plus large de nos concitoyens : les catégories populaires (55% y seraient opposés), les personnes aux revenus les plus faibles (55%), et surtout les personnes actuellement réfractaires à la déclaration en ligne (75%) seraient très majoritairement opposées à une telle décision.

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.

Gaël Sliman, Président d'Odoxa
@gaelsliman

e-Administration : les Français sont prêts pour de nouveaux services

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.

1 - Déclaration en ligne : une greffe réussie en matière d'e-administration

Comme le montre notre dernière enquête, la télé-déclaration d'impôt est l'une des démarches administratives en ligne les plus utilisées en France. Elle est même largement plébiscitée par les Français et surtout par les usagers, puisque 97 % de ceux qui télé-déclarent déjà ont une très bonne image de la déclaration en ligne. Les Français lui trouvent de nombreuses qualités : moderne (97%), écologique (93%), rapide (94%) et moins coûteuse (93%).

Cependant, si l'adhésion est extrêmement large, il convient d'avoir une démarche spécifique pour convaincre les récalcitrants qui, par peur (38 % évoquent le manque de confiance), méconnaissance et incapacité matérielle (6 % ne sont pas à l'aise avec les outils) ne peuvent et/ou ne veulent rejoindre ce mouvement de fond. On ne peut pas balayer ces arguments d'un revers de main. 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 soient laissés sur le bord du chemin de la 4^{ème} révolution industrielle.

2 - Généralisation et personnalisation des services

L'obligation éventuelle de la déclaration en ligne serait approuvée par une courte majorité des français (51 %). 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 » reprenant l'ensemble de ces informations et un point unique d'accès pour l'ensemble des démarches administratives.

A terme, sur la base des informations renseignées et mises à jour par les usagers, les services administratifs devraient pouvoir engager directement, de leur propre initiative, les transactions avec eux sur la base des droits auxquels ils sont éligibles. Ce bénéfice direct pour les usagers devrait convaincre les derniers récalcitrants d'adhérer aux bienfaits du numérique dans leurs relations avec l'Administration...

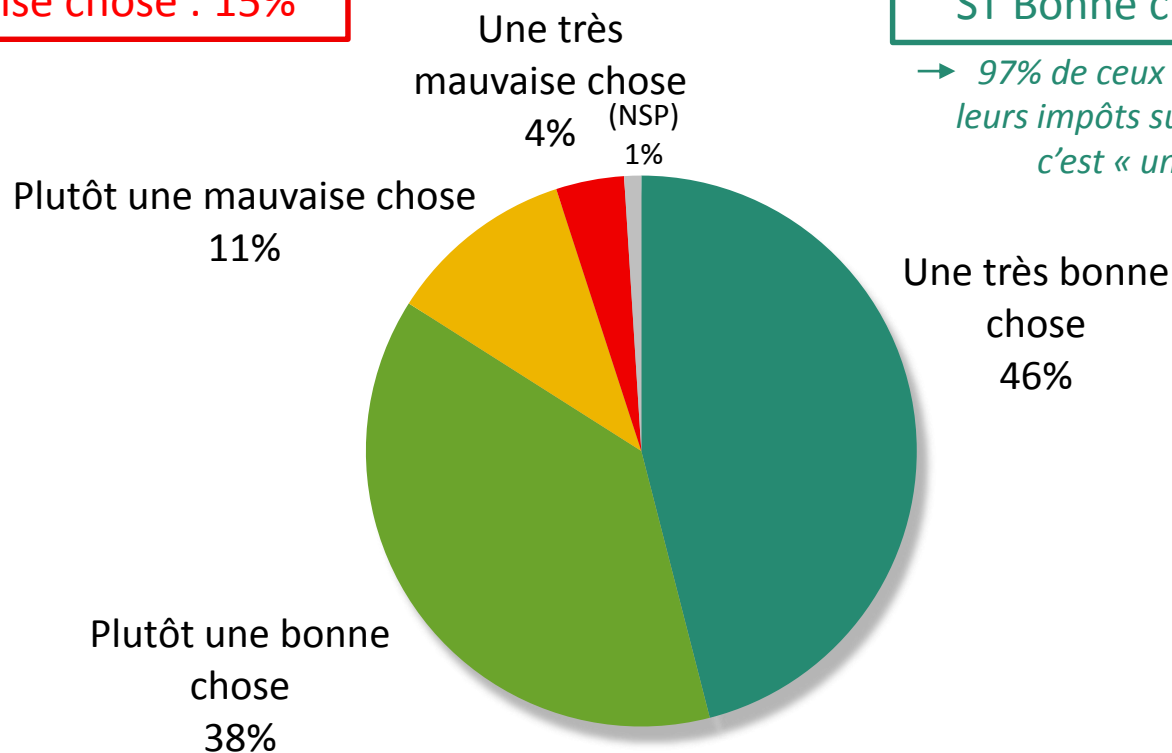
Muriel Barnéoud
Présidente du Collège éditeurs de Syntec Numérique

Approbation de la possibilité de déclarer ses impôts en ligne

Diriez-vous que la possibilité de déclarer ses impôts en ligne est une très bonne chose, plutôt une bonne chose, plutôt une mauvaise chose ou une très mauvaise chose ?

ST Mauvaise chose : 15%

ST Bonne chose: 84%

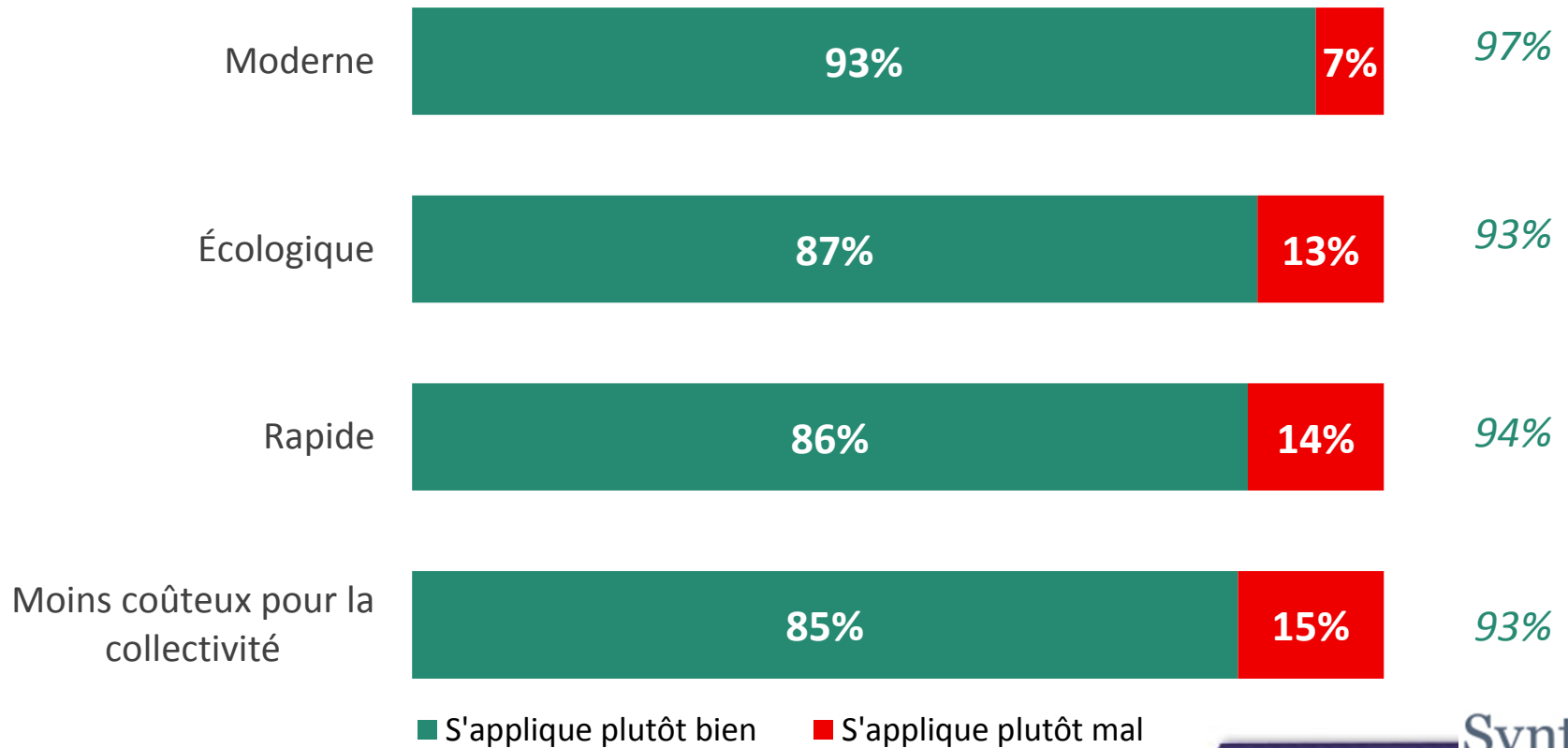


→ 97% de ceux qui comptent déclarer leurs impôts sur Internet jugent que c'est « une bonne chose »

Regard porté sur la déclaration d'impôts en ligne

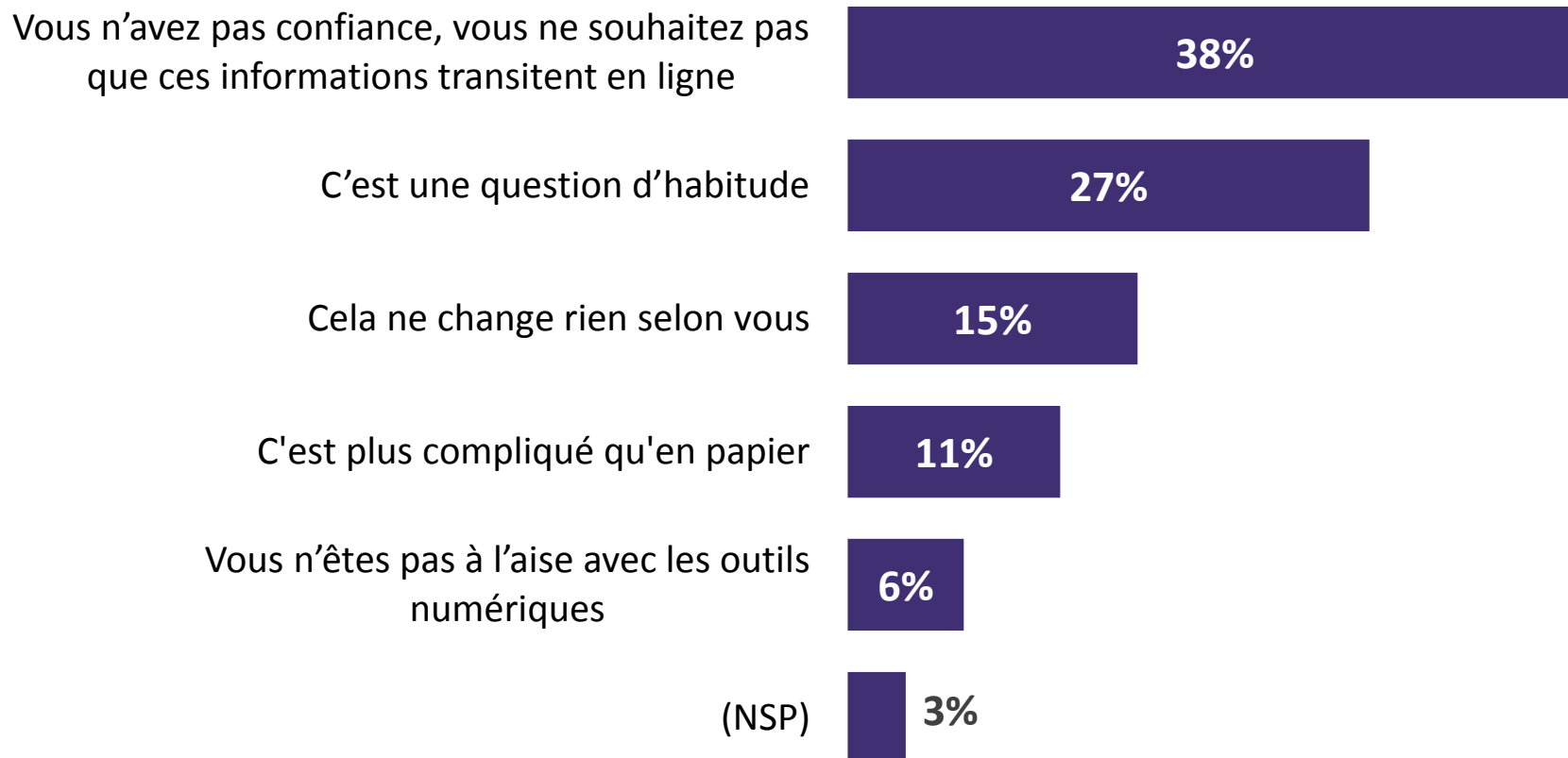
Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous qu'il s'applique plutôt bien ou plutôt mal à la déclaration d'impôts en ligne ?

Ceux qui comptent déclarer leurs impôts sur internet



Vous nous avez dit ne pas comptez pas faire votre déclaration 2015 en ligne. Parmi les raisons suivantes, quelle est celle qui justifie ce choix ?

Base : A ceux qui ne compte pas faire leur déclaration en ligne



Approbation du caractère obligatoire de la déclaration d'impôt en ligne

Pour faire faire des économies à l'Etat, seriez-vous plutôt favorable ou plutôt opposé à ce que d'ici quelques années la déclaration en ligne devienne obligatoire, sauf cas de contribuables très particuliers ?

