

# Baromètre de l'innovation

Un baromètre BVA - Syntec numérique

Ce sondage est réalisé par **Bva** pour le

**Syntec**  
NUMÉRIQUE

DES ENTREPRISES  
QUI CHANGENT  
LE MONDE

Publié dans



et



le 25 juin , et diffusé sur



**Bva** Opinion

# Méthodologie



Recueil

Enquête réalisée auprès de **2 échantillons** :

- **Un échantillon de Français** recrutés par téléphone et interrogés par Internet\* les 19 et 20 juin 2014.
- **Un échantillon d'éditeurs de logiciels** interrogés par Internet du 6 au 13 juin 2014.



Echantillon

**Français** : Un échantillon de **952 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus a été interrogé.

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.

**Editeurs** : Un échantillon de **99 éditeurs** de logiciels a été interrogé.

\* Il ne s'agit pas d'un access panel.

# Note sur les marges d'erreur

Comme pour toute enquête quantitative, cette étude présente des résultats soumis aux marges d'erreur inhérentes aux lois statistiques. Le tableau ci-dessous présente les valeurs des marges d'erreur suivant le résultat obtenu et la taille de l'échantillon considéré :

Taille de l'échantillon	Intervalle de confiance à 95% selon le score					
	5 ou 95%	10 ou 90%	20 ou 80%	30 ou 70%	40 ou 60%	50%
100	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10,0
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
300	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
700	1,6	2,3	3,0	3,5	3,7	3,8
800	1,5	2,1	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
4 000	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
10 000	0,4	0,6	0,8	0,9	0,9	1,0

**Exemple de lecture** : Dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes, pour un pourcentage obtenu par enquête de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5. Le pourcentage a donc 95% de chance d'être compris entre 17,5% et 22,5%.

# L'œil du sondeur : Céline Bracq

## Les Français et les applications mobiles citoyennes : un « carton » tant en usage qu'en utilité perçue

Avec près des deux tiers de nos concitoyens déclarant utiliser aujourd'hui l'une de ces applications (63%), on peut considérer que l'application mobile citoyenne fait partie de la vie de l'immense majorité des Français.

Les applications à la fois les plus utilisées et jugées les plus utiles sont celles qui permettent aux citoyens de rentrer en contact avec leurs administrations. Sur les deux questions posées, celle de l'usage et celle du jugement sur l'utilité perçue, elles sont les premières citées (50% et 52%).

Plus globalement, ce sont toujours les applications en lien avec le public, l'intérêt général ou les services publics qui ressortent en priorité, tant en usage déclaré qu'en utilité perçue.

Ainsi, derrière la première citée figure un quarté d'applications relevant elles aussi clairement du sens collectif et de l'intérêt général : les applications qui informent les citoyens sur leurs droits et devoirs (39% pour l'utilisation comme pour l'utilité perçue), celles qui participent à la prévention en matière de santé (23% utilisent, 35% jugent utile), celles qui favorisent l'accès à la culture et l'éducation (28% et 32%) et celles qui portent sur le développement durable (24% et 20%).

Logiquement, celles qui aident les personnes handicapées sont moins souvent utilisées (4% dernières citées en termes d'utilisation) mais plébiscitées en termes d'utilité perçue (34%).

En revanche, les applications à visée plus individuelle sont non seulement moins souvent citées comme étant « utiles », et, plus curieusement, ont aussi été utilisées par moins d'internautes citoyens. C'est ainsi le cas des applications favorisant l'économie du partage (24%) et de celles qui servent à améliorer leur cadre de vie (15% et dernière citée). Peut-être un problème d'offre : si les sites sont pléthoriques, les applis sont plus rares.

Attention, le taux d'utilisateurs uniques relevés ici ne renvoie pas nécessairement au nombre de connexions quotidiennes ou régulières de certains best-sellers. Ainsi, le « carton » de certaines applications citoyennes à visée plus souvent individuelle que purement « services publics » tend à prouver qu'il peut exister un hiatus important entre ces deux données.

# L'œil du sondeur : Céline Bracq

Si l'application « Pôle emploi » permettant aux chômeurs de renouveler leur inscription mensuelle fait bien un « tabac » comme l'indique les données de notre sondage (elle appartient bien à la première catégorie d'applications citées), une application comme « Blablacar » permettant aux automobilistes le covoiturage « marche » très fort aussi, en termes de fréquences de connexions. Pourtant, elle appartient plutôt à la catégorie moins citée dans le sondage.

Curieusement, car ce n'est pas forcément leur métier ni leur cœur de compétence, mais finalement assez logiquement, au regard des résultats observés en termes d'usage et d'utilité perçue, ce sont les pouvoirs publics qui sont jugés les plus légitimes pour éditer ce type d'application. Avec 46% de citations, l'Etat et les collectivités locales devançant ainsi nettement les associations et les citoyens eux-mêmes (2<sup>ème</sup> cités avec 30% de citations) et écrasent même ceux qui pourraient sembler les plus à même de le faire, les entreprises éditant ces applications (dernières citées avec 16%).

Ceci explique sans doute cela ... Pour les Français, l'intérêt principal de ces applications est avant tout de faire gagner du temps aux citoyens (47%) et de les informer sur leurs services publics (42%). Il n'est pas tant de pousser administrations et associations à gagner en efficacité (38%) ni moins encore de créer du lien entre les différents acteurs de la société (29%) ou de valoriser une collectivité locale (10%).

Cela montre le gros travail de pédagogie que les éditeurs de ce type d'applications ont encore à effectuer pour expliquer à nos concitoyens ce que recouvre la délégation de mission et combien leurs créations peuvent apporter au-delà même des attentes du public.

## **Panel éditeurs : Les éditeurs sont toujours des acharnés de l'optimisme mais leur foi commence à s'essouffler**

Oui, les éditeurs de logiciels constituent bien une catégorie à part dans nos enquêtes de moral économique. Contrairement à d'autres acteurs, comme les citoyens, les consommateurs, ou même les chefs d'entreprises pris dans leur ensemble, les éditeurs ont majoritairement le moral et confiance en l'avenir.

Près des deux-tiers d'entre eux (64%) se déclarent « plus confiants » en l'avenir de la situation économique de leur entreprise et presque autant (63%) envisagent d'ailleurs de nouveaux investissements sur de nouveaux projets dans les trois mois à venir.

Une majorité d'entre eux (56%) est en ligne ou en avance sur ses objectifs financiers et près d'un éditeur sur deux (46%) a prévu d'augmenter ses effectifs cette année.

# L'œil du sondeur : Céline Bracq

Pourtant, le suivi dans le temps de ces indicateurs est moins enthousiasmant qu'il n'y paraît. D'une part car 42% des éditeurs sont aujourd'hui en retard sur leurs objectifs financiers, et que leur moral, s'il est majoritairement bon ne s'est guère amélioré depuis un an. D'autre part, car le trend est mauvais sur la plupart des indicateurs, notamment ceux concernant les perspectives d'investissements futurs - la part de ceux qui ne comptent pas en effectuer a progressé de 10 points depuis décembre dernier - et concernant les embauches à venir : la part des éditeurs envisageant d'augmenter leurs effectifs a brutalement chuté de 15 points depuis mars dernier et notre dernière vague d'enquête.

*Bref, tout indique que, même dans ce secteur à part où l'optimisme semblait résister à tout... la morosité commence à gagner.*

*Céline Bracq, directrice de BVA Opinion*

# L'œil du Président du Collège Editeurs : Bruno Vanryb



## Notre vie citoyenne numérique reste à construire

Comment la technologie peut-elle être mise au service de la vie citoyenne de chacun d'entre nous ? C'est la question à laquelle nous avons voulu répondre dans cette nouvelle édition du baromètre de l'innovation BVA-Syntec Numérique, en partenariat avec 20 Minutes, BFM Business, 01 Net et L'Usine Nouvelle. En effet, deux tiers des Français disent avoir déjà utilisé une application mobile dite citoyenne !

Concrètement, la moitié des personnes interrogées le fait pour entrer directement en contact avec son administration. C'est donc ce premier usage qui est jugé comme le plus utile pour les Français (52 %) avec le fait d'être informé de ses droits et devoirs de citoyen (élections, services publics, formalités administratives...) directement sur son smartphone (39 %). Aurions-nous imaginé, il y a quelques années, pouvoir avoir une réponse à ses questions administratives, en quelques clics, d'où que nous sommes ? C'est déjà une vraie révolution pour chacun d'entre nous en termes d'usages, mais aussi pour l'administration qui doit revoir l'ensemble de son fonctionnement et de sa relation avec le public, pour pouvoir s'adapter à ce changement.

Pourtant, nous sommes encore loin d'exploiter toutes les potentialités du numérique dans ce domaine ! Pouvoir contacter son administration et avoir les réponses à ses questions n'est qu'une première étape vers la numérisation de notre vie citoyenne. Disposer d'applications qui favorisent le dépistage en matière de santé, l'accès à la culture ou son comportement en matière de développement durable n'est pas encore aujourd'hui jugé utile par une partie des Français. Les applications permettant de signaler des dégradations de services publics, afin d'améliorer son cadre de vie, ne sont utilisées que par moins de 10 % des personnes interrogées.

Comme pour toute innovation technologique, les Français ne perçoivent pas forcément ce qu'ils peuvent retirer en dehors d'un gain de temps ou d'une meilleure information. Pour le moment, ils considèrent, de loin, que seuls l'Etat et les collectivités locales sont les plus légitimes pour mettre en place ces applications citoyennes. Pourtant, le potentiel de ces outils est exceptionnel pour peu que toutes les parties prenantes jouent leur rôle : les associations, en contact avec le terrain, définiraient les besoins des citoyens ; les éditeurs d'applications, dont c'est le métier, développeraient ces outils de la manière la plus ergonomique et la plus efficace possible, laissant les pouvoirs publics mettre en place une plateforme rassemblant toutes les applications disponibles pour un meilleur accès des usagers. Cela leur permettra de se concentrer sur le changement des méthodes de travail et à la valorisation des agents pour une nouvelle ère numérique de la vie citoyenne ! La version 3.0 de l'administration ne peut être qu'interactive entre des utilisateurs force de propositions, et un Etat à l'écoute du citoyen.

# L'œil du Président du Collège Editeurs : Bruno Vanryb



## Petite pause de mi-année pour les éditeurs

Après les signaux positifs émis par les éditeurs au début de l'année 2014, il est temps à mi-chemin de faire le bilan de leur moral à travers notre baromètre BVA - Syntec Numérique. Fidèles à leur optimisme, leur confiance en l'avenir se maintient à niveau élevé, et augmente même d'un point par rapport à la vague précédente de mars : cet indicateur s'établit ainsi à 64 %, toujours au-dessus du seuil symbolique des deux-tiers !

Quant aux prévisions d'investissements, si celles-ci continuent de s'éroder un peu dans le temps, nous restons toujours à un niveau très satisfaisant, avec 64 % (vs. 69 % en mars 2014) qui envisagent de nouveaux projets dans les trois mois à venir.

Les éditeurs restent donc positifs dans l'ensemble, mais il faut être vigilant pour la suite car des premiers signes de fléchissement de leur optimisme commencent à apparaître. 56 % d'entre eux sont en ligne ou en avance sur leurs objectifs fixés pour l'année. C'est la majorité, mais en mars 2014 nous étions à 70 % pour cet indicateur, atteignant ainsi un des meilleurs taux jamais atteint dans ce baromètre !

La transformation des investissements en emploi n'a pas toujours été immédiat chez les éditeurs en raison de l'incertitude que fait peser le contexte économique. C'est encore le cas à mi-année avec 46 % des éditeurs qui prévoient d'augmenter leurs effectifs cette année.

Après l'enthousiasme des premiers mois de l'année, les éditeurs semblent être revenus à une perception plus réaliste du marché. Les indicateurs restent dans leur majorité positifs, mais les entreprises du secteur semblent plus prudentes après ce bilan de mi-année. C'est aussi l'effet psychologique de la fin d'un semestre : la dynamique de la rentrée permet souvent de relancer la machine à optimisme des éditeurs !



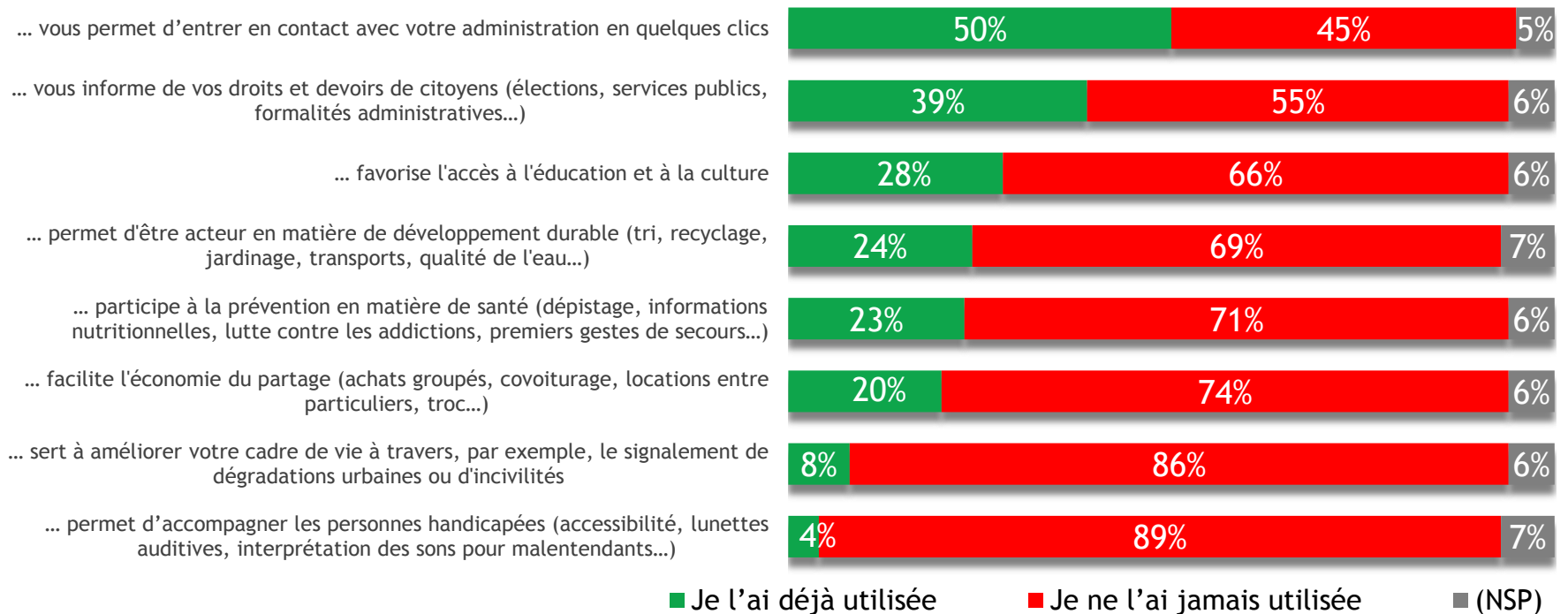
# I - Résultats des questions d'actualité posées aux Français

# Près de 2 Français sur 3 ont déjà utilisé une application mobile citoyenne

- Pour chacun des exemples d'applications mobiles citoyennes suivants, dites-moi si vous l'avez déjà utilisé ou non.

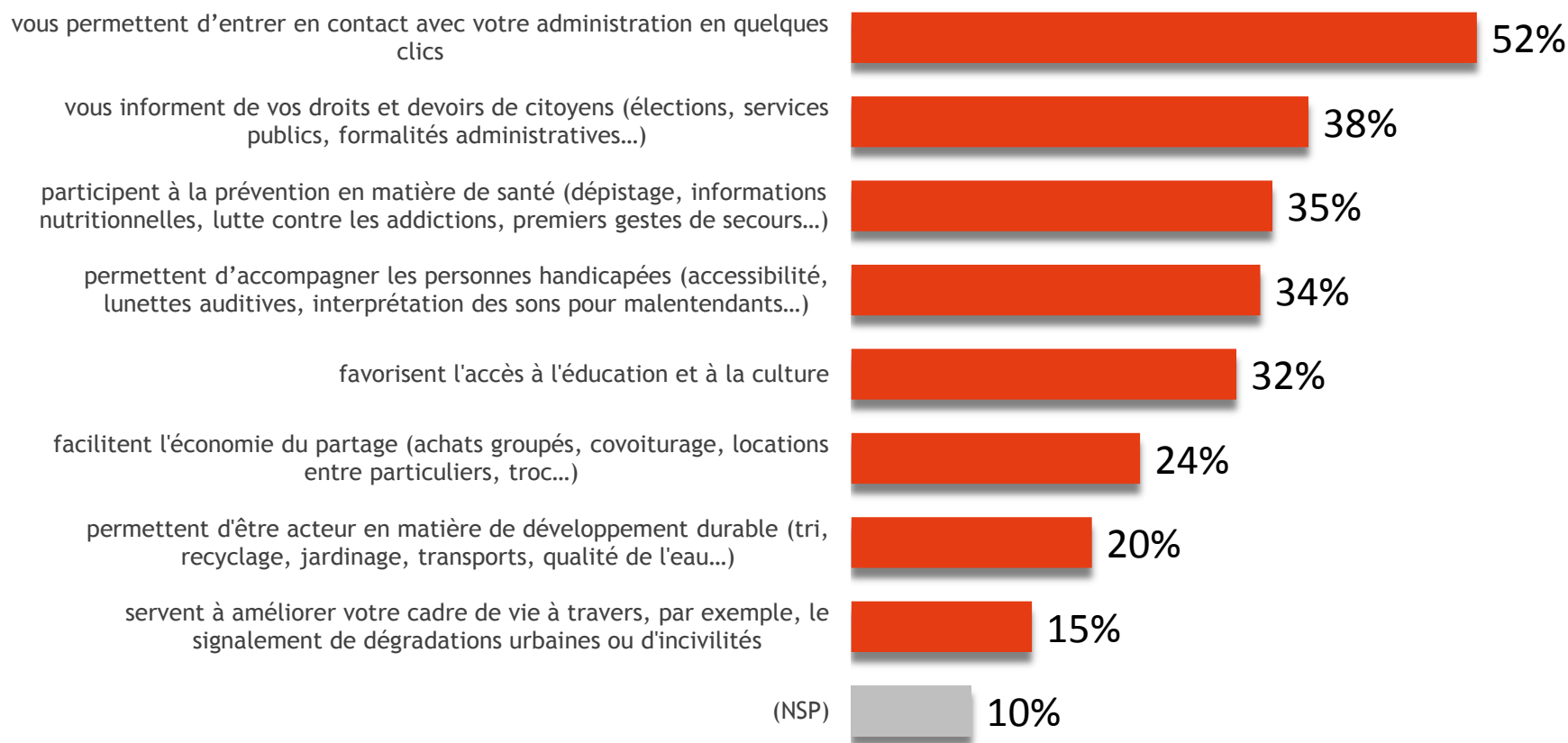
Avez-vous déjà utilisé une application qui...

S/T a déjà utilisé au moins une application mobile citoyenne : 63%



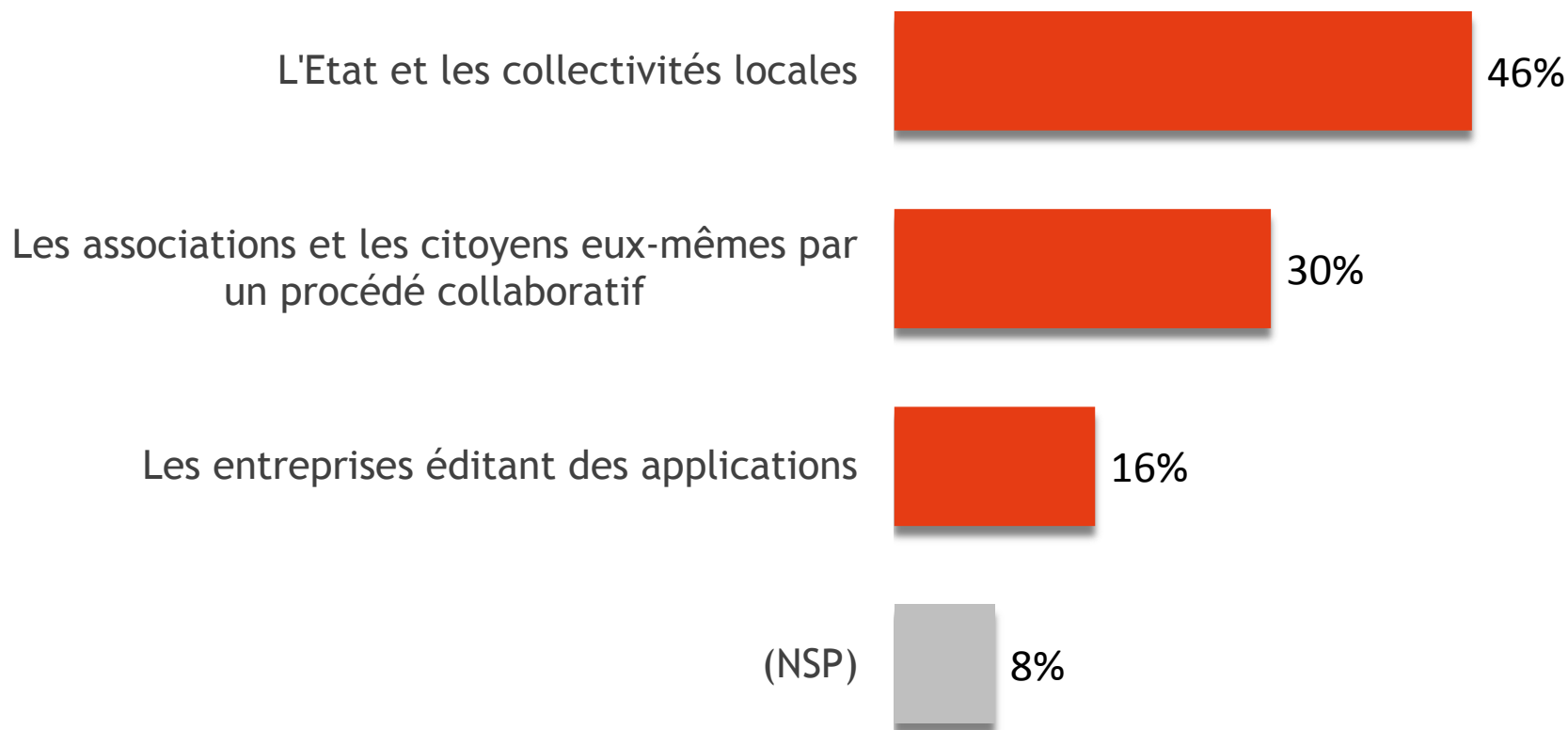
# Les Français plébiscitent les applications qui permettent d'entrer en contact avec l'administration

- Selon vous, parmi ces mêmes exemples d'applications mobiles citoyennes, quelles sont les plus utiles ?  
Les applications qui...



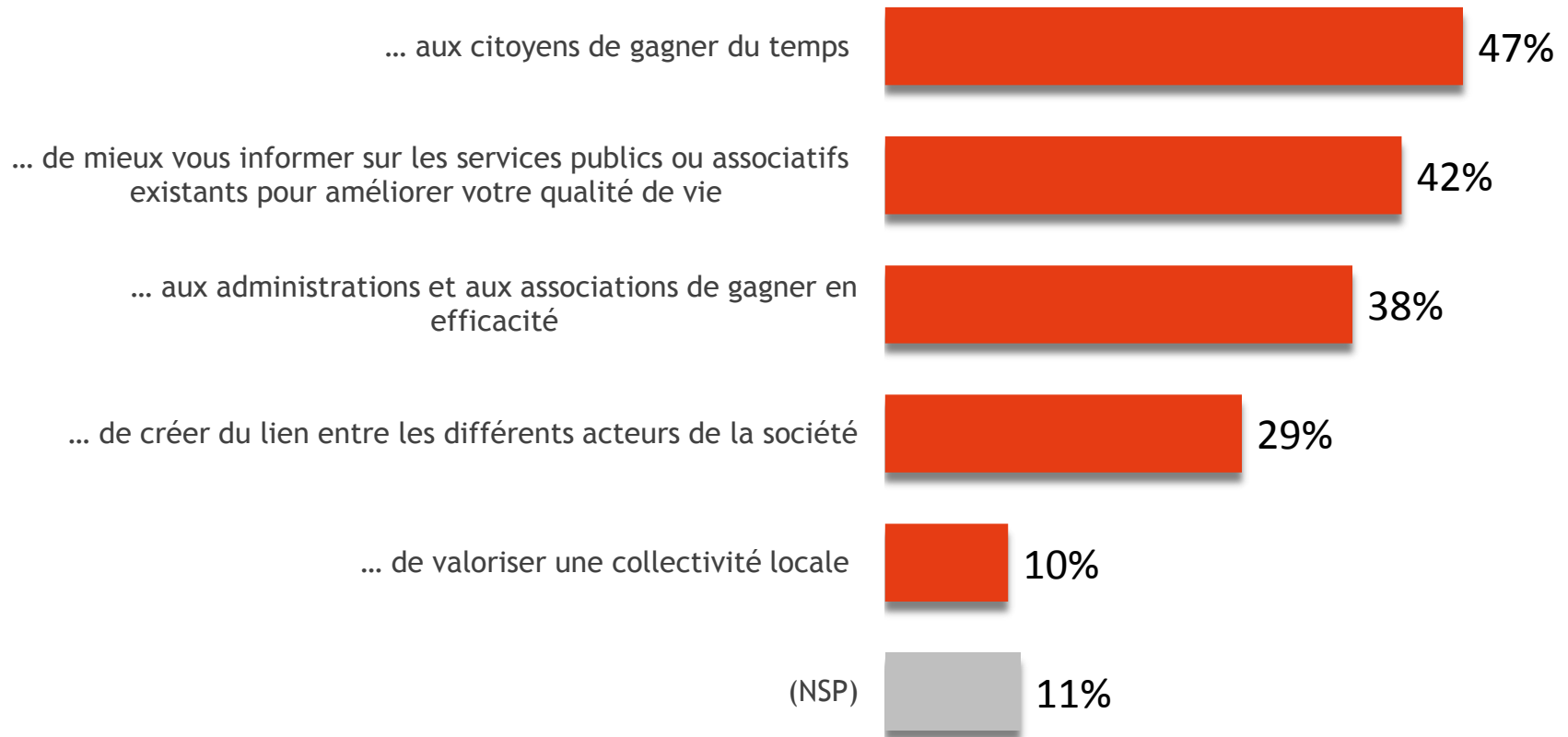
# L'Etat et les collectivités locales sont considérés comme les acteurs les plus légitimes pour éditer les applications mobiles citoyennes

- Selon vous, parmi les acteurs suivants, quel est le plus légitime pour éditer ce type d'applications ?

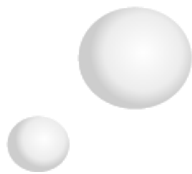


# Le gain de temps pour le citoyen, principal atout des applications mobiles citoyennes

- Selon vous, les applications mobiles citoyennes permettent avant tout...

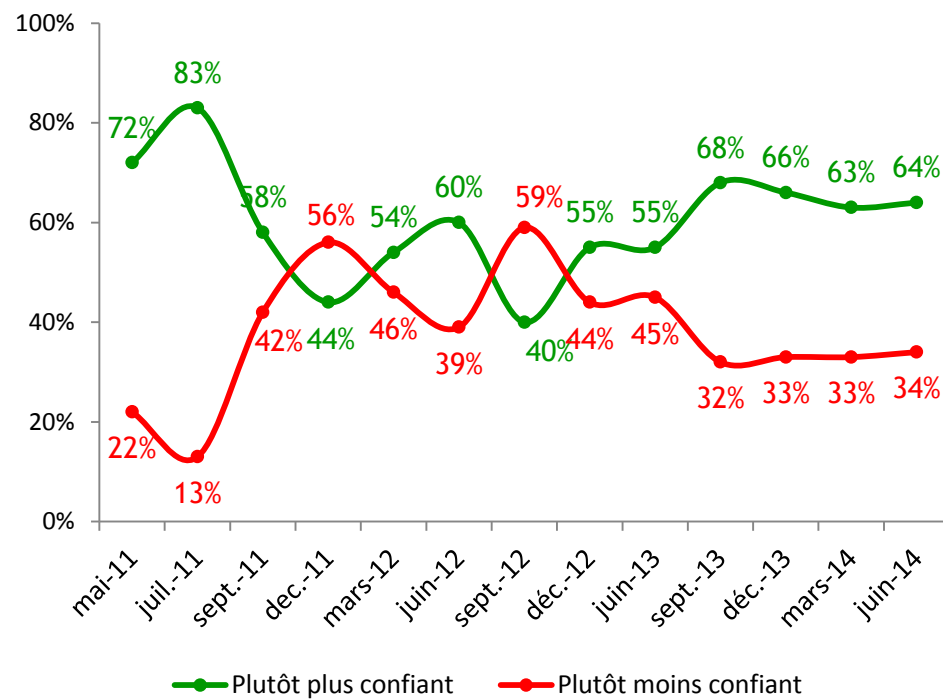
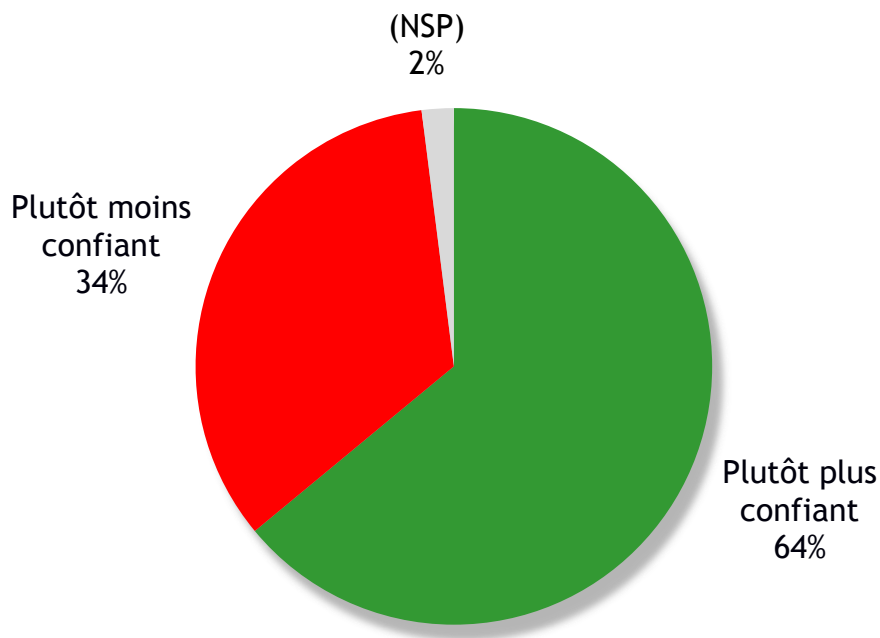


**II - Résultats des  
questions  
barométriques posées  
aux éditeurs de  
logiciels**



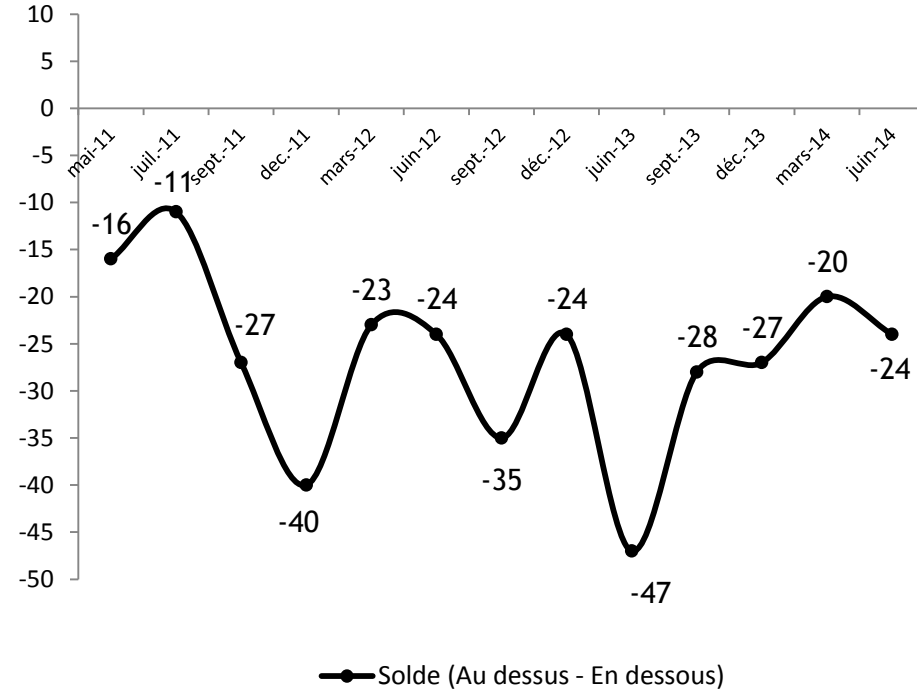
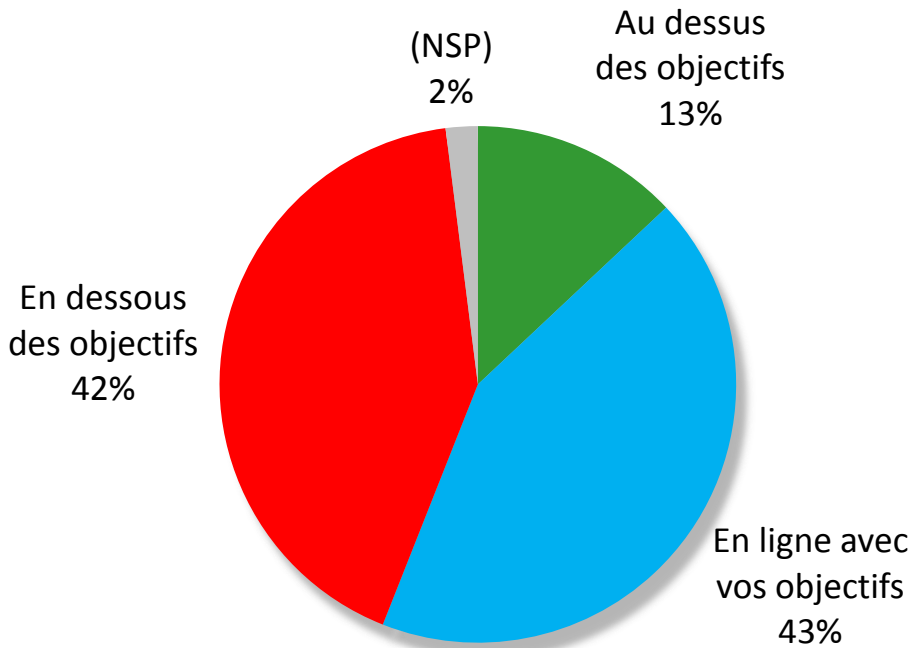
# Le moral des éditeurs reste bon au second trimestre...

- Depuis ces trois derniers mois, êtes-vous plutôt plus confiant ou plutôt moins confiant concernant l'avenir de la situation économique de votre entreprise (ou bien, de votre secteur) ?



# ... malgré une légère baisse de leur avancement par rapport à leurs objectifs

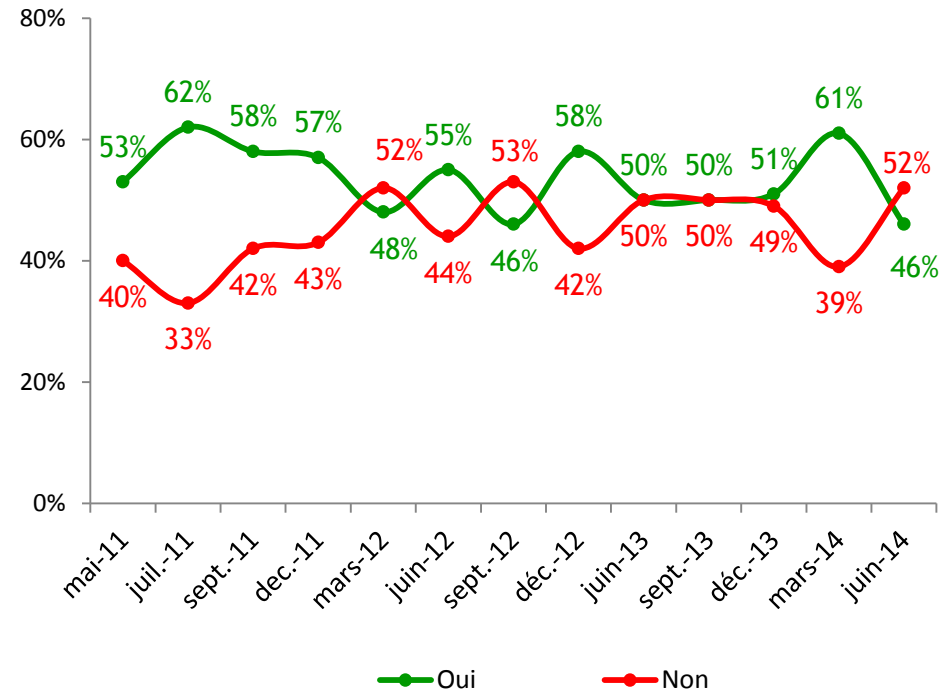
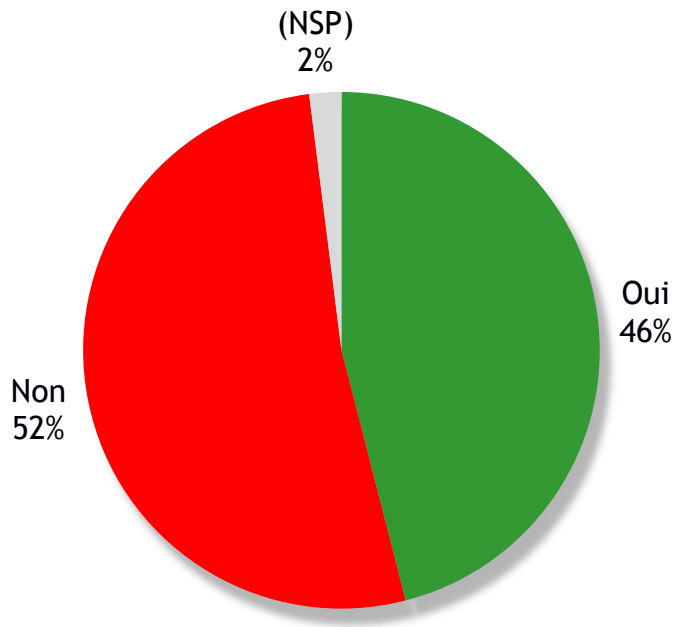
- Par rapport à vos objectifs, êtes-vous pour le moment plutôt au-dessus, plutôt en-dessous, ou en ligne avec ce que vous vous étiez fixés pour 2014 ?





# L'intention de recrutement est en nette baisse au second trimestre...

- Avez-vous prévu d'augmenter vos effectifs cette année ?



# ... tout comme l'intention d'investir

- Avez-vous prévu des investissements sur de nouveaux projets dans les trois mois à venir ?

