

## Baromètre Syntec Numérique – BVA

### E-administration : 76% des Français souhaitent disposer de plus de services publics numériques

Paris, le 24 janvier 2014 – Le « choc de simplification » prévu par le Gouvernement inclut notamment de développer les services en ligne pour fluidifier les échanges entre usagers et administrations. Cet objectif, dont Syntec Numérique fait la promotion depuis longtemps, est aujourd'hui plébiscité par une large majorité de Français selon les résultats de la nouvelle édition du baromètre BVA – Syntec Numérique. Plus des trois quarts souhaiteraient en effet réaliser leur démarche en ligne plutôt que de se déplacer ou de les effectuer par courrier ou par téléphone.

#### Les démarches administratives de proximité en tête de liste

Selon 83% des répondants, l'e-administration permet à l'Etat d'améliorer la rapidité et la qualité du service public aux usagers.

**Ce sont les formalités électroniques liées à l'état civil (carte d'identité, passeport...) que les Français souhaitent d'abord voir développées : 41 % les placent en première priorité.** Les démarches fiscales arrivent, elles, en deuxième position, (27%) alors même que la déclaration en ligne des impôts est un des rares exemples d'administration numérique aboutie.

*« Ces résultats démontrent surtout que, loin des clichés d'un numérique qui éloigne et complique les choses, c'est au contraire les vertus de création de lien et de simplification des technologies qui sont ici reconnues par les Français »,* commente **Bruno Vanryb, Président du collège éditeurs de Syntec Numérique.**

#### Une nouvelle relation de confiance Etat - citoyens basée sur des services plus qualitatifs et rapides

Au-delà de leur propre intérêt, **76% jugent que cela permettrait à l'Etat d'investir dans le numérique et de soutenir ainsi la croissance des entreprises,** le passage à l'e-service représentant davantage de commandes publiques.

Limitant le nombre de personnes nécessaires au traitement des demandes usagers, l'e-administration représente également un levier de réduction des dépenses publiques pour 73% des Français. Libérés des tâches répétitives, certains agents pourraient ainsi s'investir dans l'accès au numérique des plus démunis.

Enfin, 72% estiment que ce type de services permettrait d'accélérer l'acculturation des Français aux nouvelles technologies, réduisant ainsi la fracture numérique.

*« Cela fait longtemps que Syntec Numérique défend l'idée d'une administration numérique plus ambitieuse. Ce serait un pari gagnant – gagnant pour tout le monde. Derrière l'enjeu de l'e-administration se pose la question de l'exemplarité des pouvoirs publics en matière de modernisation de notre pays. En lançant sa révolution numérique, l'Etat catalyserait autour de lui une nouvelle dynamique positive, pas seulement pour son administration, mais pour l'ensemble de notre économie. Les Français l'attendent, les entreprises du secteur y sont prêtes. Est-ce enfin le moment d'y aller ? »,* conclut **Bruno Vanryb.**

**Rapport détaillé du baromètre disponible pour la presse  
sur simple demande auprès de l'agence Wellcom**

\* *Méthodologie :*

*Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français recrutés par téléphone et interrogés par Internet\* les 16 et 17 janvier 2014.*

*Echantillon de 990 personnes représentatif de la population française âgée de 15 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.*

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

### **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 1200 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.

**Contact :** Anne-Julie Ligneau / 01 44 30 93 00 / [ajligneau@syntec-numerique.fr](mailto:ajligneau@syntec-numerique.fr)

[www.syntec-numerique.fr](http://www.syntec-numerique.fr)

### **Relations presse**

#### **Agence Wellcom**

Leslie Gallaire / Elise Plat

Tél : 01 46 34 60 60

Email : [lga@wellcom.fr](mailto:lga@wellcom.fr) / [ep@wellcom.fr](mailto:ep@wellcom.fr)