



Une étude

toluna\*

harris  
interactive

pour

SAMSUNG

## Le regard des Français, des élus, et des acteurs des territoires sur la digitalisation des services publics

Rapport global

**Septembre 2022**

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion

Pierre-Hadrien Bartoli, Directeur des études politiques au Département Politique – Opinion

Sylvain Reich, Chef de groupe au Département Politique - Opinion

Diane Lamotte, Chargée d'études au Département Politique – Opinion

# Sommaire

<b>Méthodologie d'enquête</b>	<b>P.3</b>
<b>Une transformation numérique des services publics perçue comme nécessaire à toutes les échelles du territoire, mais dont le développement est jugé inégal</b>	<b>P.4</b>
<b>Développement des infrastructures, coordination des acteurs et volonté politique au cœur des enjeux de la transformation numérique des services publics</b>	<b>P.7</b>
<b>Les démarches administratives fer de lance de la transformation numérique, et des secteurs qui n'avancent pas au même rythme</b>	<b>P.12</b>

# Méthodologie d'enquête

Différents types d'acteurs interrogés:

## ACTEURS DEPARTEMENTAUX

Une enquête **quantitative** menée **par téléphone** du **22 août au 8 septembre 2022** auprès de **55 acteurs départementaux**.

*35 responsables du numérique, 8 vice-présidents de conseils départementaux, 7 directeurs des services généraux, 3 directeurs de cabinet, 1 chef de bureau des assemblées et 1 membre du conseil départemental.*

+

Une enquête **qualitative** menée **par téléphone** du **29 août au 28 septembre 2022** auprès de **10 acteurs départementaux**.

*4 DSI, 3 directeurs du numérique, 1 vice-président(e) du conseil départemental, 1 DGS et 1 chef de projet informatique*

## ACTEURS COMMUNAUX

Une enquête **quantitative** menée **par téléphone** du **16 juillet au 2 août 2022** auprès de **325 mairies** représentatives des communes françaises de **plus de 3500 habitants**

## GRAND PUBLIC

Une enquête **quantitative** menée **en ligne** du **01 au 09 août 2022** auprès de **2 185 personnes** représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.

*Méthode des **quotas** et **redressement** appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région de l'interviewé(e) et taille d'agglomération.*

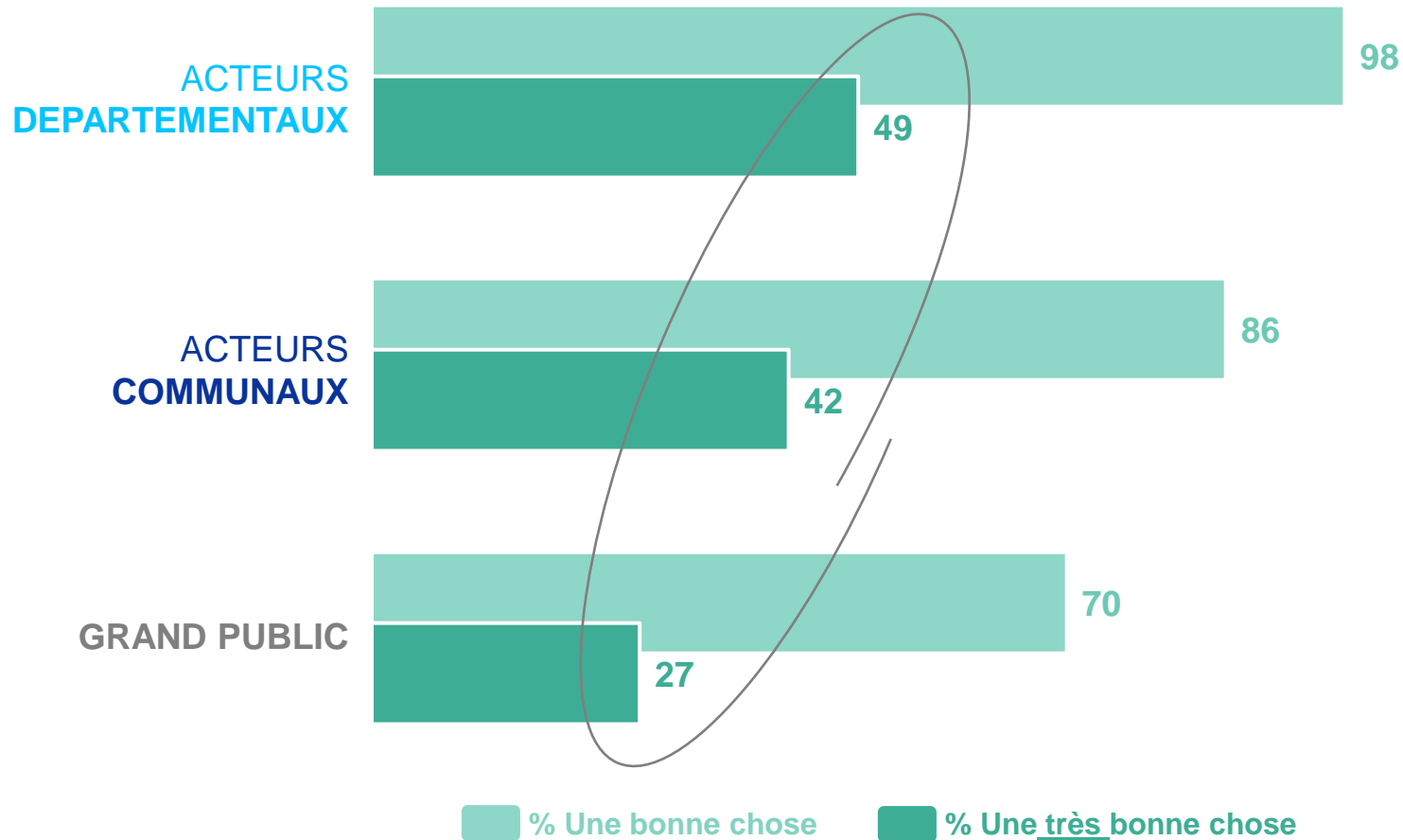


**Une transformation numérique des services publics perçue  
comme nécessaire à toutes les échelles du territoire, mais dont  
le développement est jugé inégal**

# Les Français, et encore davantage les acteurs communaux et départementaux, estiment que la transformation numérique des services publics est une bonne, voire une très bonne chose.

D'une manière générale, que pensez-vous de la transformation numérique des services publics, c'est à dire rendre les services publics plus accessibles aux citoyens et plus adaptés à leurs besoins quotidiens grâce aux outils numériques et à Internet, est une bonne ou une mauvaise chose ?

- À tous, en % -



## ACTEURS DEPARTEMENTAUX

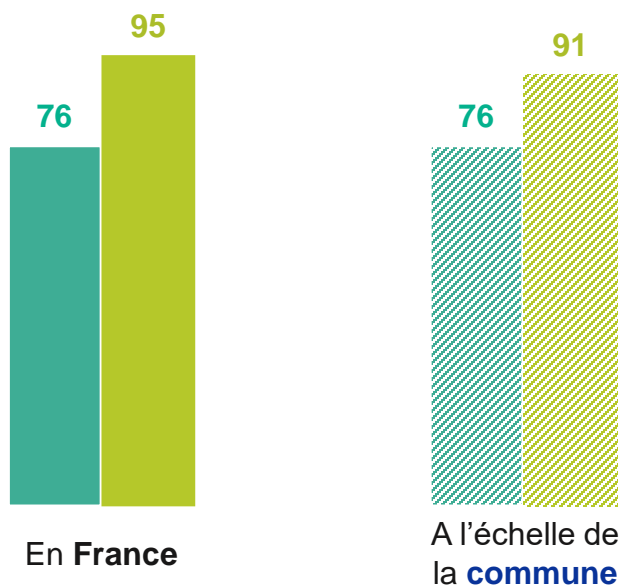
« La transformation numérique, c'est une forme de réponse, en tout cas, peut-être une partie de réponse aux problématiques de de l'éloignement des services publics. »

« La digitalisation peut améliorer aussi la relation entre usagers et services publics, même si paradoxalement c'est de la dématérialisation. Mais une relation envisagée dans le sens où on va pouvoir agréger, collecter et avoir une vision globale des sollicitations d'un usager.»

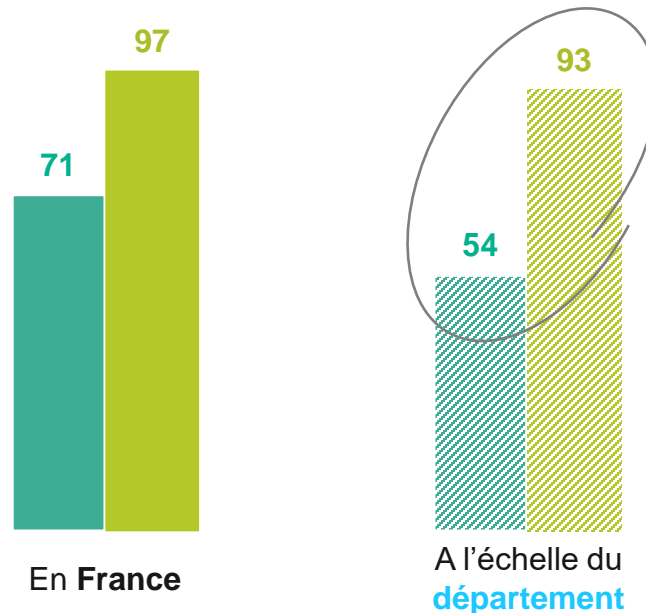
# Les enjeux se cristallisent à l'échelle des départements, ainsi qu'à l'échelle des communes de 10 000 à 19 999 habitants, pour lesquels le niveau de développement identifié des services publics numérisés n'est pas à la hauteur des attentes

Diriez-vous que les services publics numérisés sont aujourd'hui... ?  
Selon vous, la numérisation des services publics est-elle une nécessité ?

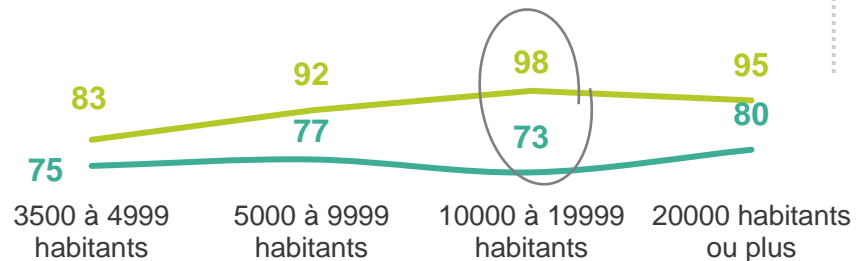
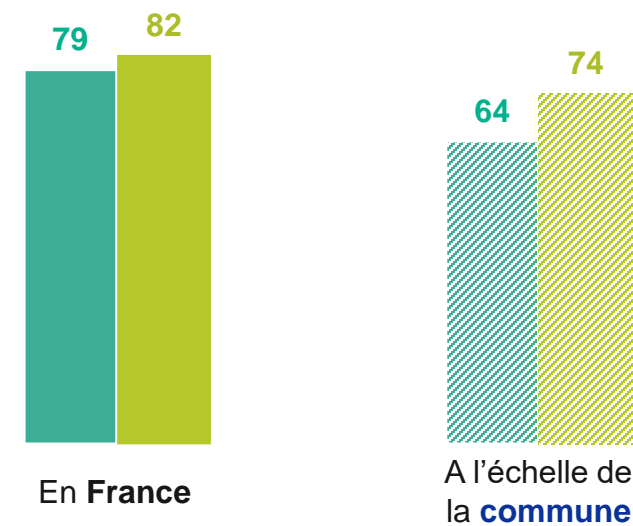
## ACTEURS COMMUNAUX



## ACTEURS DEPARTEMENTAUX



## GRAND PUBLIC



 % Sont développés

 % Sont une nécessité



**Développement des infrastructures, coordination des acteurs  
et volonté politique au cœur des enjeux de la transformation  
numérique des services publics**

La plupart des dimensions font consensus auprès des différents acteurs, notamment les avantages économiques, pratiques et environnementaux des services publics numérisés. Ils sont davantage partagés sur les questions d'accessibilité, de coûts et de diffusion de l'information.

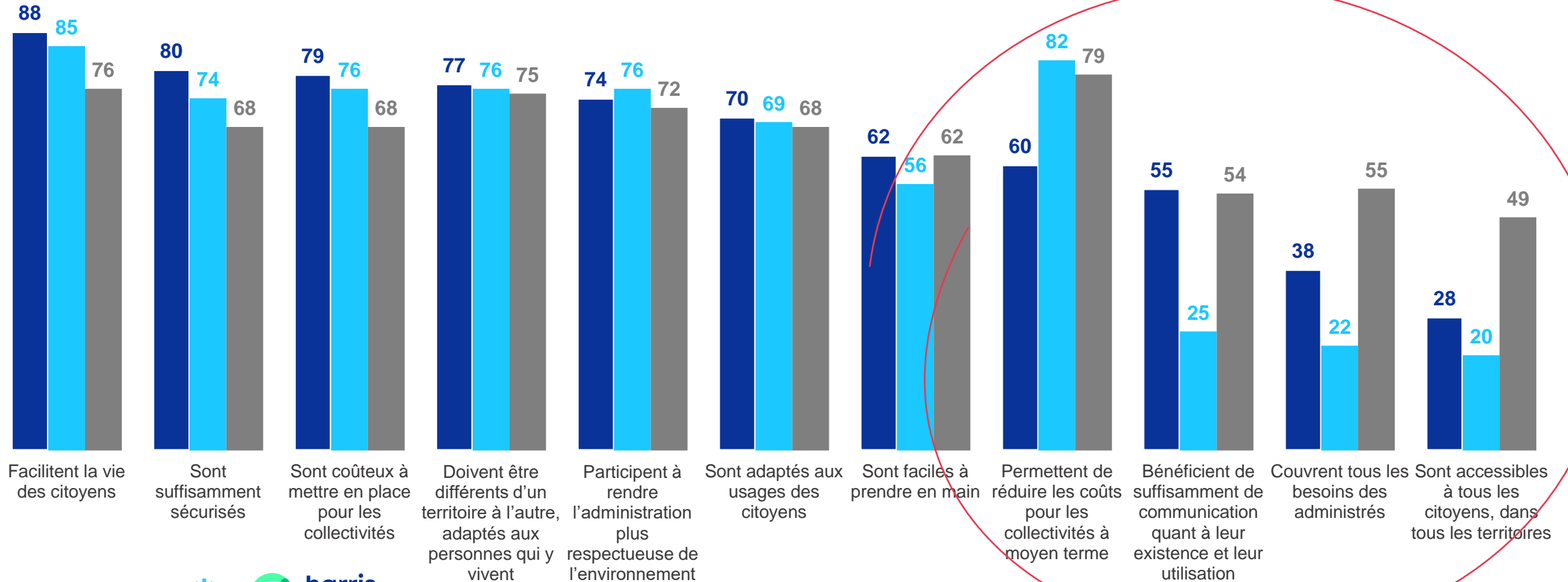
Etes-vous d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes, en lien avec la numérisation des services publics ? Les services publics numérisés ...

- À tous, en % de réponses « D'accord » -

### ACTEURS COMMUNAUX

### ACTEURS DEPARTEMENTAUX

### GRAND PUBLIC





# Si les disparités d'accès aux services publics numérisés entre citoyens sont pointés du doigt comme un frein majeur à la fois à l'échelle communale et départementale, la problématique du coût des équipements numériques est quant à elle plus largement mise en avant par les acteurs communaux

Parmi la liste suivante, quels sont les deux principaux freins à la numérisation des services publics dans votre commune / départementaux ?

- À tous, en % -

## ACTEURS COMMUNAUX

## ACTEURS DEPARTEMENTAUX



57

Le coût des équipements numériques

16



56

Les disparités d'accès aux services publics entre citoyens

65



40

Le manque de coordination de la part de l'Etat pour mettre en place des outils numériques

47



37

Le manque de formation des agents aux outils numériques

45

6

Une autre raison

22

 Question spécifique aux acteurs des territoires

# En dehors des enjeux d'accessibilité et de coûts, l'enquête qualitative a mis en exergue d'autres freins: un manque de priorisation au niveau politique, un développement inégal des infrastructures sur le territoire, un besoin de davantage de pédagogie pour les évolutions futures, ...

Volet qualitatif

## ACTEURS DEPARTEMENTAUX

### LES FREINS AU DÉVELOPPEMENT

« Il y a quand même des questions de **moyens humains et financiers** pour mettre ça en place. **Tous les départements ne sont pas au même niveau** de capacité par rapport à ces questions-là et donc, on peut être en retard effectivement. »

« Le sujet de la digitalisation dans un territoire comme le nôtre est un sujet qui est très important et tout le monde en convient. Mais c'est **très rarement une priorité**. »

« Il faut de la **pédagogie**, ce n'est peut-être pas tout à fait ça, c'est surtout faire en sorte que l'exécutif se saisisse de ces dispositifs, de ces outils, c'est à dire **qu'il faut les convaincre**, il faut qu'on s'adresse à des élus qui ont systématiquement d'autres chats à fouetter. C'est à dire que tout est prioritaire pour un chef de service. »

« Chez nous, on a dû faire face aux attentes d'infrastructures dans un premier temps et de façon assez massive, ce sont des **chantiers qui sont lourds et coûteux**. »

« Je crois savoir que pas mal de territoires **relèvent de la sensibilité des élus** et les élus départementaux sont pas tous des gens qui sont extrêmement sensibles à ces sujets-là. Alors c'est, c'est dû à quoi ? C'est **une question culturelle et de génération**. »

« Il y a des risques de fracture qui sont plus ou moins liés aux problématiques d'infrastructures, parce que la France va être **100% couverte par la fibre optique que dans quelques années** seulement. »

« Les difficultés sont essentiellement liées aux **alternances politiques**. Parce qu'on a parfois des élus qui ont tendance à vouloir jeter le bébé avec l'eau du bain et à se débarrasser de ce qu'ont fait les prédécesseurs pour faire place nette et bâtir. Donc, il faut arriver à **faire subsister les choses nécessaires pour pas qu'on recule** ou qu'on mette des coups d'arrêt dans des programmes importants. »

# Une transformation digitale des services publics à initier au niveau local, nourrie par le partage d'expérience, mais selon un stratégie globale définie par l'Etat.

Selon vous, pour que les services publics numérisés soient les plus performants possible, faut-il les initier au niveau national ou au contraire au niveau local ?

- À tous, en % -

## 58%

des acteurs **communaux** et **départements** estiment qu'il faut **initier les services publics numérisés au niveau local...**

... mais il est nécessaire d'avoir une **stratégie globale définie par l'Etat...**

... et un meilleur **partage des expériences** entre acteurs du territoire.

 Question spécifique aux acteurs des territoires

## ACTEURS DEPARTEMENTAUX

« On aurait besoin d'une **stratégie européenne ou nationale** avec des moyens. En tout cas quelque chose qui ait du sens, et qui fasse consensus au niveau des décideurs locaux. Quelque chose d'impérieux qui descend de l'État ou de l'Europe. Ça serait très structurant. »

« J'attends de la Région de **la coordination régionale**. Concernant les aides de l'État, ils le font en partie. Il faudrait une approche globale qui embarque les acteurs avec un portage.. Le financement est intéressant, l'aide au portage, elle, n'est pas là.

« Ce qui manque, c'est à mon sens de la coordination, des visions claires du champ des possibles sur des sujets donnés. Comme on est sur des questions un petit peu nouvelles, **on a besoin de structures qui défrichent les sujets**. On manque de doctrine globale, de vision globale de stratégie collective. »

« On aurait besoin d'outils de benchmark, de **savoir ce que font d'autres départements**, on a quand même du mal à accéder à l'info. Donc là, il y a certainement en termes de de comparaison, des bonnes idées et tout pour avoir des outils qui sont peut-être mieux structurés pour savoir ce que font les autres, les bonnes idées à piquer quoi »

L'étude qualitative a permis de mettre en avant des leviers de développement, notamment basés sur des retours d'expérience d'initiatives menées dans les départements: observatoire des usagers du numérique, partenariats avec acteurs privés, expérimentations dans les secteurs de la santé.

Volet qualitatif

## ACTEURS DEPARTEMENTAUX

### LES LEVIERS DE DÉVELOPPEMENT

« Mes collègues réfléchissent à la thématique de la e-santé. Vous savez, les fameuses **cabines de téléconsultation** qu'on peut retrouver en pharmacie, surtout en milieu rural »

« On a mené une **étude sur l'ensemble des territoires** avec l'ensemble de nos collègues qui sont en proximité pour répertorier à la fois tous leurs projets, tout ce qui s'était déjà fait en matière de digitalisation, d'acculturation du numérique, pour justement proposer les futurs axes de travail dans ce domaine. Et à terme, ce que je proposerai aussi au niveau politique, c'est de **créer un observatoire des usagers du numérique sur le département**. Mais ces outils, ces études, observatoires, sont destinés à **convaincre et aider les politiques à prendre des bonnes décisions**. Ce sera un **outil d'aide à la décision**, notamment sur l'offre de médiation numérique, l'offre solidaire de matériel, la gestion de la relation à l'utilisateur, ça les aidera à prendre les bonnes décisions dans nos différents domaines de compétences départementales. »

« La **vidéoprotection**, ça peut aider, je pense notamment aux travailleurs isolés. Des systèmes depuis le téléphone, je suis un travailleur dans la forêt et puis j'ai un accident, mon téléphone ne bouge plus pendant plusieurs minutes, le téléphone appelle automatiquement un numéro de secours avec géolocalisation »

« On **se tourne vers les entreprises** qui aujourd'hui ont une expertise et une expérience, ce qui peut aider notre collectivité à franchir le pas de la transformation. On les consulte parce que on se dit qu'on a quelque chose à tirer d'eux, à **profiter de leur expérience** qu'ils ont acquise dans certaines grosses collectivités, ou dans les écoles, et qui font notamment du management sur cette transformation »

« La possibilité de lancer tout de suite **une alerte à la personne**, on va dire grâce à son smartphone. Là il y a des vrais enjeux de sécurité grâce au numérique »

« Avec la pandémie, on a trouvé des **petits robots pour les EHPAD**, qui se déplacent et que les familles peuvent piloter, pour faire une visio avec leur famille. Voilà, c'est des choses qui existent mais on exerce une veille technologique là-dessus. »

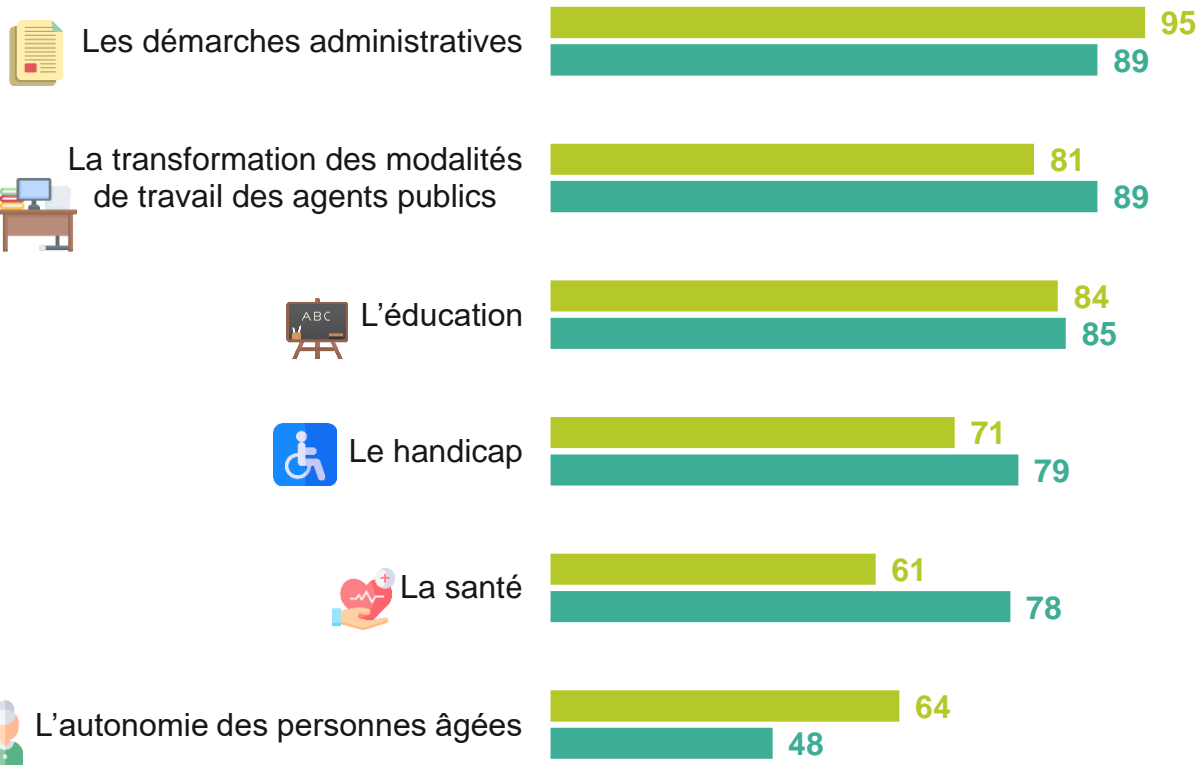


**Les démarches administratives fer de lance de la transformation numérique, et des secteurs qui n'avancent pas au même rythme**

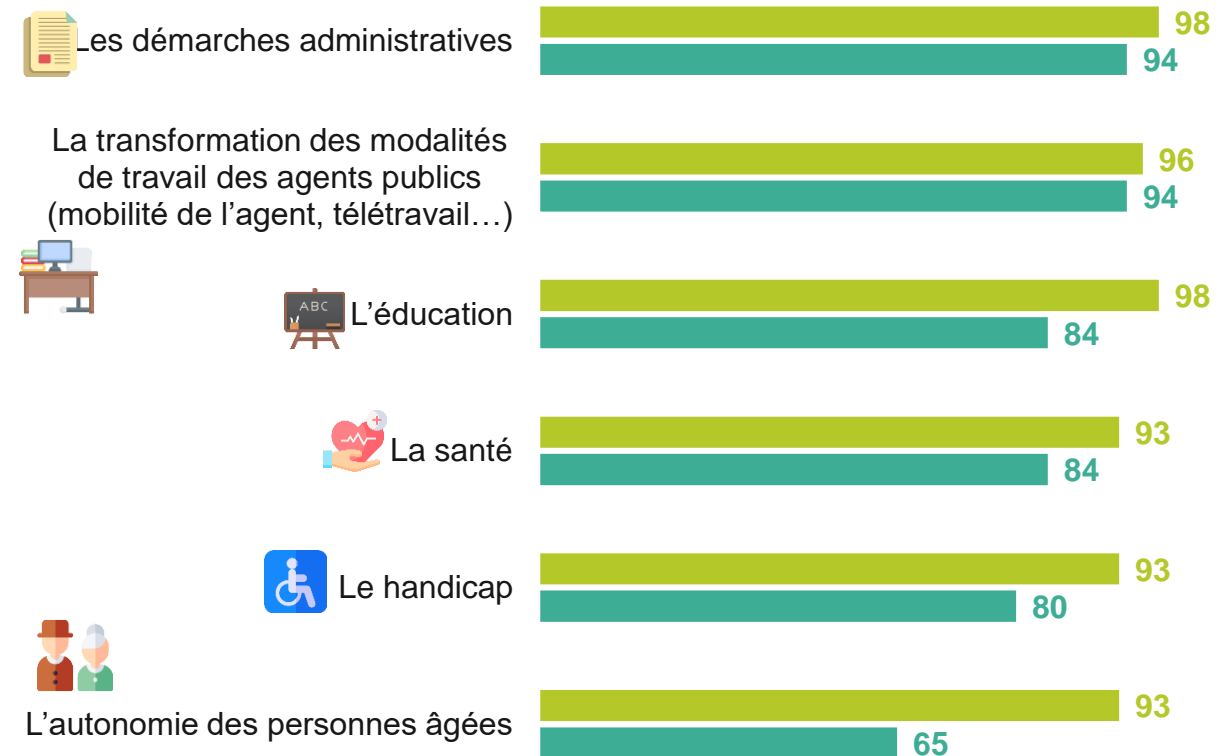
# Un net consensus entre les différents acteurs des territoires sur la volonté de poursuivre la transformation numérique des services publics au sein des différents secteurs

Diriez-vous que les services publics numérisés sont aujourd'hui... ?  
Selon vous, la numérisation des services publics est-elle une nécessité ?

## ACTEURS COMMUNAUX



## ACTEURS DEPARTEMENTAUX



 % Une bonne chose

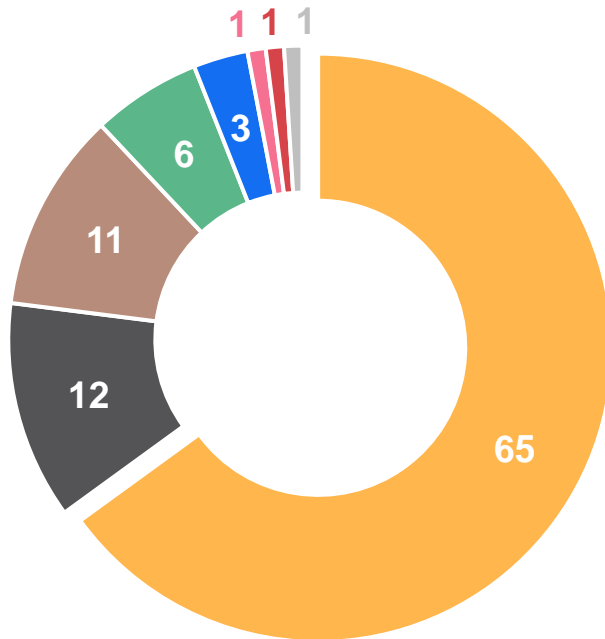
 % Souhaite poursuivre le développement

# Les démarches administratives concentrent les attentes prioritaires concernant la numérisation des services publics et cela encore davantage chez les acteurs communaux

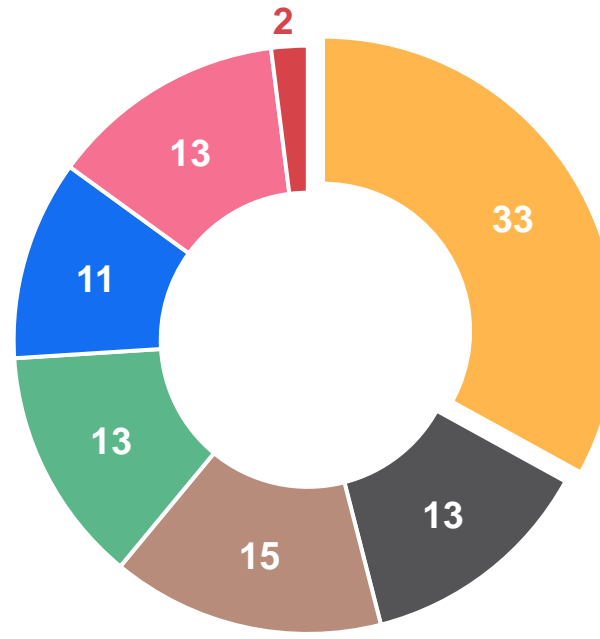
Et parmi la liste suivante, quel est le domaine pour lequel la numérisation des services publics est prioritaire au sein de votre commune / de votre département ?

- À tous, en % -

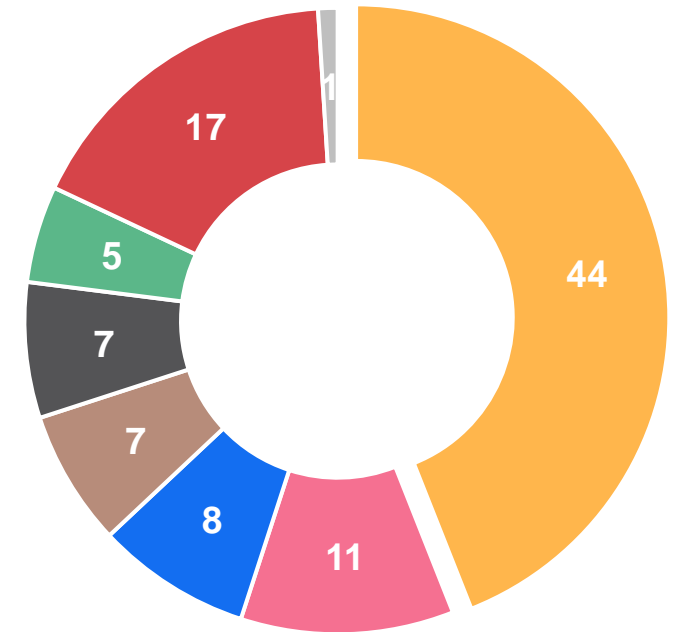
## ACTEURS COMMUNAUX



## ACTEURS DEPARTEMENTAUX



## GRAND PUBLIC



 Les démarches administratives

 La santé

 Le handicap

 La transformation des modalités de travail des agents publics

 L'éducation

 L'autonomie des personnes âgées

Aucun de ces domaines

Ne se prononce pas

# Les mesures en faveur du handicap, de l'éducation (concernant l'équipement et la formation des enseignants) et des personnes âgées sont particulièrement plébiscitées

Êtes-vous favorable ou opposé(e) à chacune des propositions suivantes concernant....?

- À tous, en % de réponses « Favorable » -

		ACTEURS COMMUNAUX	ACTEURS DEPARTEMENTAUX	GRAND PUBLIC
	Développer des outils numériques pour que les services publics soient plus accessibles aux personnes en situation de handicap	99	100	90
	Développer les outils numériques pour une meilleure insertion professionnelle des personnes en situation de handicap	99	98	89
	Former les enseignants à l'utilisation des outils numériques	98	100	88
	Mettre à disposition des seniors des formations gratuites pour appréhender les services publics numérisés essentiels	98	98	90
 Démocratie	Améliorer les infrastructures réseau des établissements	97	100	87
 Handicap	Equiper les personnes âgées vivant seules en solutions connectées	97	96	89
 Autonomie des personnes âgées	Equiper les salles de classe en tableaux numériques	96	91	77
 Santé	Former le personnel médical aux outils numériques déployés dans les établissements médicaux	96	98	90
 Education	Développer les solutions numériques pour faciliter la vie des soignants	95	98	87
	Développer les solutions numériques en EHPAD	93	96	85
	Développer les solutions numériques pour favoriser le système ambulatoire	91	98	86
	Rendre obligatoire l'insertion d'une clause sociale en faveur de l'accessibilité dans les marchés publics	90	96	90



# La transformation numérique dans le domaine de l'éducation et le développement de la téléconsultation et télémédecine suscite plus de réserves

Êtes-vous favorable ou opposé(e) à chacune des propositions suivantes concernant....?

- À tous, en % de réponses « Favorable » -

		ACTEURS COMMUNAUX	ACTEURS DEPARTEMENTAUX	GRAND PUBLIC
Développer des fonctionnalités d'accessibilité performantes sur tous les équipements électroniques à destination des personnes en situation de handicap et financés par les collectivités territoriales		81	75	85
Développer la télémédecine et la téléconsultation pour lutter contre la désertification médicale		78	83	69
Développer la pratique de la téléconsultation		74	89	65
 Démocratie	Equiper les élèves en tablettes	73	66	66
 Handicap	Mettre en place le vote électronique	73	82	68
 Autonomie des personnes âgées	Encourager les devoirs et les examens via plateformes numériques	47	73	54
 Santé	Développer les cours en visioconférence	44	64	49
 Education				

# Des enjeux propres aux différents secteurs

Volet qualitatif



## Handicap

Des difficultés à **identifier les besoins**

« Aujourd'hui, on n'est **pas sollicités**, donc clairement, on n'accompagne pas mais peut-être que c'est à nous de nous rapprocher de réseaux de Fédérations pour savoir **quels sont leurs besoins**, mais ça n'a pas été encore fait. »

« Je pense que **le numérique ce n'est pas le souci premier du handicap**. Leurs problématiques, ce sont les démarches, les prestations, l'accès au droit, l'accès à des lieux. Ce qui reste toujours problématique, c'est l'instruction des dossiers, qu'on le numérise ou pas, ce n'est pas ça qui changera le problème. »



## Education

Des **doutes sur une bonne utilisation des outils** numériques

« En 2014, on avait souscrit au **plan numérique éducatif** qui était le plan Hollande et qui préconisait de donner des tablettes à tous les collégiens. Et donc à cette époque-là, l'idée était de ne plus avoir de livres dans le cartable mais d'avoir tout en support numérique sur une tablette. Et on s'est rendu compte **que ça n'a pas fonctionné** »

« Aujourd'hui, la digitalisation, **c'est une affaire de personnes**. Si vous avez un prof qui est un peu geek ou qui est juste un petit peu curieux ou consciencieux, des nouveaux outils, des tableaux blancs numériques et des choses comme ça, il va s'en servir. Mais on a connu aussi l'expérience de profs qui ne veulent pas remettre en question leurs pratiques. »



## Vote électronique

Des craintes autour de la **cybersécurité** et d'une **banalisation** de l'acte de vote

« Sur le vote électronique, généralisé à la population, moi je suis un peu plus circonspect. Il y a les **exigences de sécurité** et ensuite, il faut que tout le monde puisse voter. »

« Ce n'est **pas un sujet auquel on réfléchit à l'échelle de la population**. Mais nous l'avons expérimenté à l'échelle de nos élus, en tant que syndicat numérique, pour basculer au vote électronique au sein de nos instances décisionnelles. Il y avait au départ des réticences. Et puis la curiosité. Et puis au final, tout le monde dit que c'est très bien, ça va vite, ils sont très contents. »

« C'est peut-être une solution à l'abstention, mais je ne suis pas sûr. Je pense que ça peut amener à un **vote impulsif et donc pas réfléchi**. »

# Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

---

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



[www.harris-interactive.com](http://www.harris-interactive.com)



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

---

## Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – 01 44 87 60 66 – [jdlevy@harrisinteractive.fr](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)