

LES FRANÇAIS ET LES SERVICES EN LIGNE DE L'ETAT A L'HEURE DE LA CRISE

SANITAIRE, [Odoxa](#) - décembre 2020

Tech anc Co sur Bfm business

Les services en ligne de l'Etat donnent satisfaction face à la crise sanitaire

Sept Français sur dix les jugent bien organisés (68 %).

Ces services sont bien évalués mais ils pourraient être plus performants et inclusifs

73 % des Français les jugent bien sécurisés, 68 % adaptés à leurs besoins et 62 % efficaces mais il faut également souligner que 42 % des Français ne les trouvent pas simples à utiliser et 43% pas innovants et ils sont même 50 % à les juger pas rapides pour répondre et 70 % à les considérer pas adaptés aux personnes les moins à l'aise sur Internet.

Priorité n° 1 pour les services en ligne de l'Etat : sécurité et confidentialité des données

Pour 53 % des Français, la priorité n°1 de l'Etat pour l'avenir doit être d'assurer la sécurité et la confidentialité des données, devant l'amélioration des services en ligne existants (41 %), la dématérialisation de 100 % des démarches (40 %) et la réduction de la fracture numérique (34 %).

Dans le sillage des fortes attentes de sécurité des Français, leur adhésion à des pistes d'innovations intégrant des données confidentielles n'est pas unanime

Alors que ces services seraient destinés au plus grand nombre, seuls 64 % des Français auraient confiance en un espace unique de stockage des documents administratifs personnels, 57 % dans la carte d'identité numérique et 57% dans le vote par Internet si ces services étaient proposés par l'Etat.

Méthodologie

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogé par Internet les 2 et 3 décembre 2020. Echantillon de 1 004 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.