

# Les initiatives des autorités en matière de cyberadministration répondent aux besoins de la population

L'important en bref



Les points importants, en bref, de l'étude 2011 sur la cyberadministration et la population

Sur mandat de l'USIC, octobre 2011

#### Équipe de projet

Lukas Golder, politologue et spécialiste des médias

Martina Imfeld, politologue

Stephan Tschöpe, politologue

Jonas Ph. Kocher, politologue

Silvia Ratelband-Pally, administration

## **L'important en bref**

### **Le mandat**

Gfs.bern a réalisé entre 2005 et 2009 des enquêtes annuelles sur la population et la cyberadministration sur mandat de la Chancellerie fédérale. Ces enquêtes avaient pour but de déterminer à la fois le jugement que la population portait sur le site [www.ch.ch](http://www.ch.ch) et la notoriété dont jouissait ce dernier. Le concept a été nettement étendu en 2009 et des indicateurs ajoutés, qui permettent d'évaluer sommairement la cyberadministration à tous les niveaux de l'administration. La direction opérationnelle E-Gouvernement Suisse, intégrée à l'Unité de Stratégie Informatique de la Confédération (USIC), reprend le mandat de l'étude « Cyberadministration et Population ». Les indicateurs principaux concernant les besoins et la satisfaction de la population avec l'offre en ligne des autorités au niveau de la Confédération, des cantons et des communes ont été saisis comme lors de l'étude de 2009. Des questions spécifiques à la santé et à la SuisseID ont été ajoutées en collaboration avec l'Office fédéral de la santé (OFSP) et le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). Ces indicateurs ont été saisis pour la première fois en 2011.

Dans le cadre de cette étude, 1'002 habitants représentatifs de plus de 18 ans et maîtrisant au moins une des trois langues nationales principales et possédant une ligne téléphonique, ont été sélectionnés et interrogés. L'enquête a eu lieu entre le 8 et le 27 juillet 2011.

### **L'utilisation accrue et plus mobile d'Internet contribue peu à celle de la cyberadministration**

85% de la population dispose d'un accès à Internet. L'accès depuis le domicile a encore nettement augmenté depuis 2009. L'augmentation de l'utilisation d'Internet par le 3<sup>ème</sup> âge est remarquable. L'accès par le biais de smartphones a également fortement augmenté. 22% des habitants possèdent un appareil de ce type et 12% l'utilisent également pour chercher des informations sur Internet. En 2009, seuls 5% des habitants accédaient à Internet de manière mobile.

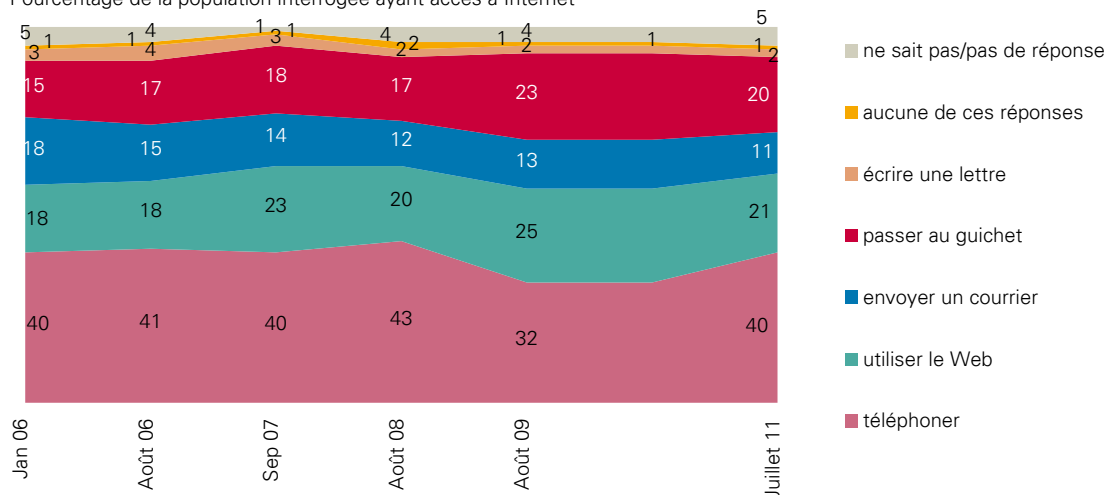
Cette extension ne stimule fondamentalement pas l'usage des offres de cyberadministration. Lorsque les personnes disposant d'un accès à Internet recherchent une information émanant des autorités, elles recourent significativement moins aux aides électroniques, en particulier à Internet, que les années précédentes. Cela est également valable lors de l'utilisation d'un service public. Pour la première fois, Internet est devenu moins attractif dans le cadre de la cyberadministration.

Figure 1:

## Tendance Filtre: Utilisation des services publics avec Internet

"Si vous pensez d'une manière générale aux prestations des services publics comme par exemple aux impôts ou à la déclaration de véhicules: Comment procédez-vous si vous avez besoin de quelque chose de spécifique de la part des autorités ou si vous souhaitez communiquer avec les autorités? Est-ce que vous passez personnellement au guichet, écrivez-vous une lettre, utilisez-vous le World Wide Web ou est-ce que vous téléphonez?"

Pourcentage de la population interrogée ayant accès à Internet



© gfs.bern, Etude de Cyberadministration et Population, juillet 2011 (n = env. 750)

## Diminution des exigences supplémentaires et stabilisation de la satisfaction des besoins en cyberadministration

La notoriété d'une page Internet était dans le passé un critère important pour sa consultation.

Aujourd'hui, ce sont les propres expériences d'utilisation, les moteurs de recherche et récemment les applications pour les smartphones qui sont déterminantes. De toute évidence, la notoriété des sites Internet des différents niveaux administratifs augmente, surtout celle des sites des communes, qui restent les sites des autorités les plus utilisés. La satisfaction des utilisateurs des sites Internet des communes et des cantons reste particulièrement élevée. Par contre, le nombre de pages « très intéressantes » est en diminution. Dans l'ensemble, cette observation n'est pas alarmante, mais elle incite à une prise de conscience dans le cadre général de la cyberadministration, car les pages des cantons offrent des services en ligne particulièrement pertinents.

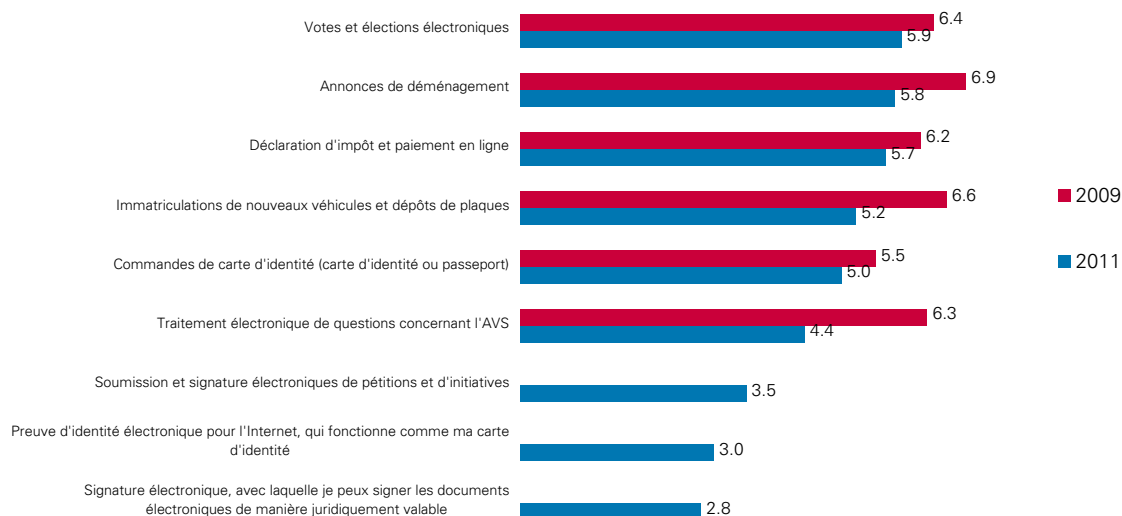
L'acceptation d'une palette d'offres centrales et tendancielle complexes a été évaluée une deuxième fois en 2011. Plusieurs de ces offres étaient encore clairement sollicitées mi-2009, alors que l'ensemble de ces valeurs sont en régression aujourd'hui. Parmi les utilisateurs d'Internet, une part croissante de personnes affirmaient ne pas désirer certains de ces services dédiés. Cela est confirmé par la diminution générale de l'utilisation des services en ligne.

Figure 2:

## Tendance Filtre: Souhaits d'offres en ligne: valeurs moyennes

"Regardons l'offre de façon plus détaillée. Veuillez me dire pour les offres en ligne suivantes si vous les souhaitez ou non. 10 signifie que vous souhaitez fortement une telle offre en ligne, 0 signifie que vous ne souhaitez pas du tout l'offre en ligne. Avec les valeurs intermédiaires, vous pouvez nuancer votre opinion."

Valeurs moyennes pour les habitants ayant accès à Internet



© gfs.bern, Etude de Cyberadministration et Population, juillet 2011 (n = env. 800)

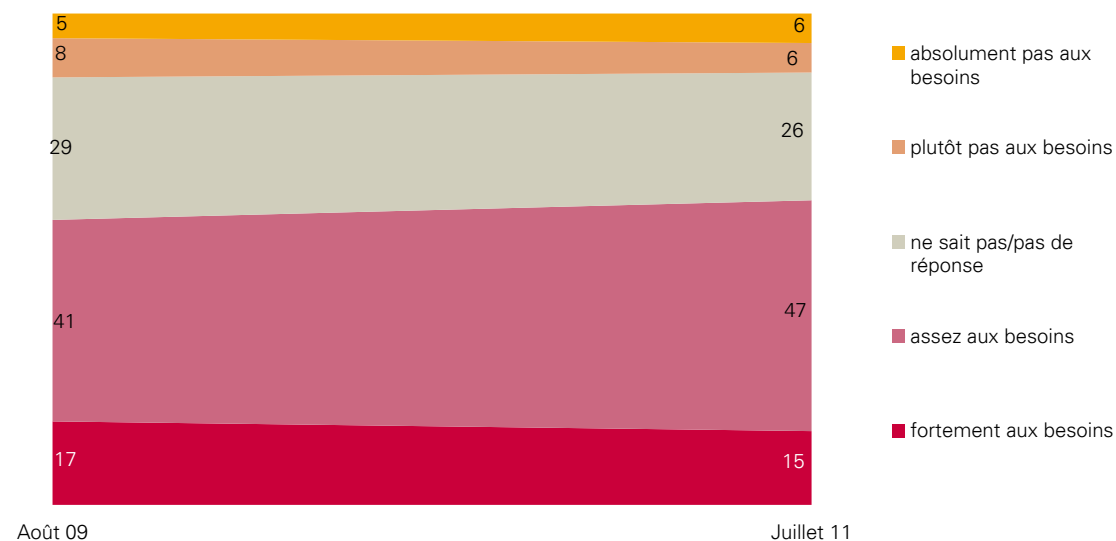
La satisfaction générale des besoins quant à l'offre Internet des autorités est remarquablement stable au cours du temps. Une majorité de 62% (58% en 2009) indique que l'offre correspond plus ou moins aux besoins. Seulement 12% (13% en 2009) ne sont pas « vraiment » ou « vraiment pas » d'accord avec cette formulation. Plus les personnes questionnées sont ouvertes à l'innovation, plus elles sont satisfaites de l'offre. Les personnes les plus insatisfaites sont celles qui n'ont pas accès à Internet et/ou n'en veulent pas ou qui n'utilisent que peu Internet.

Figure 3:

## Tendance: Offre Internet adaptée aux besoins

"D'une façon très générale, l'offre Internet de l'administration correspond-elle à vos besoins?"

Pourcentage des personnes interrogées



© gfs.bern, Etude de Cyberadministration et Population, juillet 2011 (n = env. 800)

## Informations sur la santé: les moteurs de recherche déterminent la qualité de l'information – un portail sur la santé en promet l'utilité

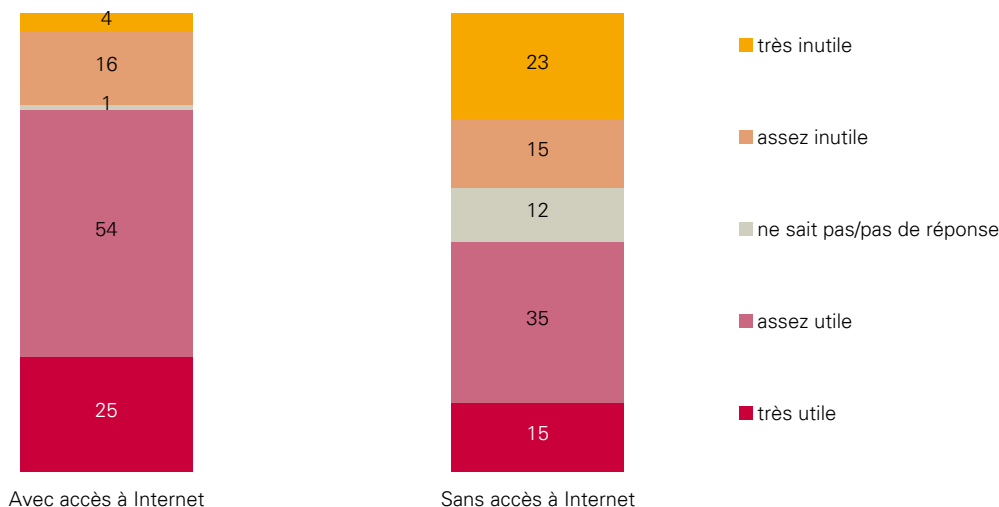
L'émancipation des patient(e)s ne passe pas uniquement par des informations sur Internet. 44% disent utiliser Internet pour des informations sur la santé. Cela représente moins que pour d'autres sources imprimées ou électroniques. Le Web 2.0<sup>1</sup> serait une indication claire d'une migration vers Internet. Seule une petite minorité de 16% des personnes, qui cherchent de telles informations avec Internet, accède aux informations sur la santé à l'aide du Web 2.0. Parmi les pages dignes de confiance citées, se trouve remarquablement un grand nombre de pages de médias classiques.

Figure 4:

### Portail sur la santé selon l'accès à Internet

"La Confédération et les cantons planifient un portail sur la santé sur Internet, afin de faciliter l'accès à la population aux informations et aux offres dans le domaine de la santé par ce site Web central. Trouvez-vous qu'un tel portail sur la santé est très utile, assez utile, assez inutile ou très inutile?"

Pourcentage des personnes interrogées



© gfs.bern, Etude de Cyberadministration et Population, juillet 2011 (N = 1002), sig.

Les 44% des personnes qui recherchent des informations sur la santé en ligne représentent une valeur élevée. Le moteur de recherche détermine avec une haute probabilité le processus de recherche, lorsque des informations sur les maladies sont recherchées. Deux tiers des personnes qui recherchent des informations en ligne ne font pas confiance aux informations trouvées. Un portail de la Confédération et des cantons pourrait être utile dans ce domaine incertain.

Cela constituerait un service non seulement « plutôt utile » ou « très utile » aux yeux des personnes « innovatrices » mais certainement aussi à une majorité de personnes ayant accès à Internet.

<sup>1</sup> L'expression « Web 2.0 » désigne l'ensemble des techniques, des fonctionnalités et des usages du World Wide Web, interactifs et collaboratifs (traduit de de.wikipedia.org, voir aussi fr.wikipedia.org).

## SuisseID: une certaine notoriété mais peu d'utilisateurs

Selon l'étude « Administration et Cyberadministration 2010 » la SuisseID est considérée comme la clé pour l'utilisation de l'offre supplémentaire par les responsables de la cyberadministration des différents niveaux de l'administration.

Seules les personnes innovatrices se sentent concernées par une signature numérique et une preuve d'identité numérique.

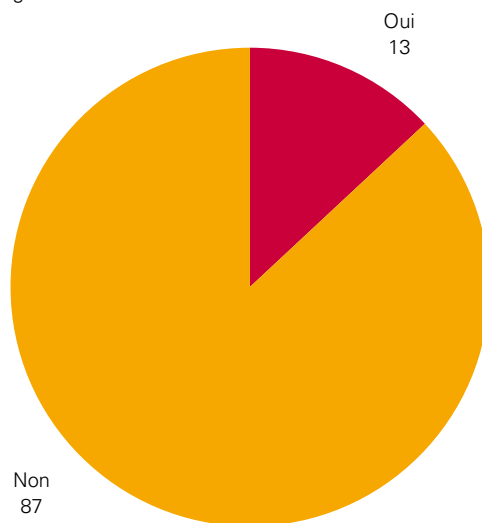
Les premiers avis des habitants interrogés montrent toutefois un début réussi. 13% des personnes interrogées connaissent déjà la SuisseID. Une majorité des personnes innovatrices la connaissent également. Cependant, un nombre très faible utilise déjà la SuisseID professionnellement ou dans la vie privée – en tout, seul 1% environ des habitants en font usage.

Figure 5:

### Connaissance de la SuisseID

"Connaissez-vous la SuisseID qui fournit une preuve d'identité électronique et une signature électronique?"

Pourcentage des personnes interrogées



© gfs.bern, Etude de Cyberadministration et Population, juillet 2011 (N = 1002)

Les premières expériences de ces quelques utilisateurs initiaux sont majoritairement positives : 36% sont « très satisfaits », 55% « plutôt satisfaits » alors que 9% indiquent être « plutôt insatisfaits ». Aucune personne n'était « pas du tout satisfaite » par son utilisation propre. La moitié des autres personnes qui connaissent la SuisseID peut envisager son utilisation.

## Conclusions de l'étude 2011

Voici le résumé de nos constatations :

### **1er constat: les expériences ne suscitent que peu de besoins supplémentaires**

L'étendue et l'utilisation d'Internet ont progressé en dehors de la cyberadministration grâce à la connectivité des foyers et aux smartphones; pour l'instant, les services des autorités n'en profitent cependant que peu. L'augmentation de la notoriété des sites Internet n'arrive pas à compenser leurs utilisations. Il semble que, par rapport aux attentes exprimées, les services d'information sur papier soient plus attractifs que ceux sur Internet et que les attentes envers des services transactionnels effectifs sont en baisse. La cyberadministration continue à satisfaire dans l'ensemble les besoins simples. La situation n'est cependant pas assez satisfaisante, afin que les bonnes expériences faites encouragent l'extension de la cyberadministration en largeur et en profondeur.

### **2e constat : les informations sur la santé sont tributaires du moteur de recherche**

Internet ne joue pas encore un rôle central en ce qui concerne les informations sur la santé, mais les personnes disposant d'un accès à Internet l'utilisent dans la même mesure que d'autres sources d'informations centrales, où le moteur de recherche est le filtre des informations. Bien que des informations approfondies soient attendues, l'augmentation de la confiance est ainsi limitée. Un portail de la Confédération et des cantons représenterait aux yeux d'une grande partie de la population une certaine aide. Les moteurs de recherche devraient également conférer à ce portail une priorité élevée.

### **3e constat : la SuisseID est lancée, mais pas dans la ligne du développement**

La SuisseID représenterait un élargissement effectif de l'utilisation d'Internet pour les affaires et pour les personnes privées. Les premières expériences des personnes ayant une grande affinité avec les innovations technologiques sont positives. Cependant, les chiffres de cette étude montrent plutôt une baisse des besoins de la population dans cet environnement de solutions complexes. De plus, les offres étendues semblent peu attractives.

Ainsi, la SuisseID comble une lacune importante et rencontre le support des personnes innovatrices mais ne correspond pas aux besoins quotidiens actuels.

Nos thèses se basent fondamentalement sur une certaine désillusion et nous essayons d'esquisser des leçons possibles :

### **Thèse 1 : compenser les désillusions par la communication**

De manière générale, l'offensive de la cyberadministration des autorités n'a pas encore conduit à suffisamment d'expériences positives de la population. Une communication d'accompagnement semble raisonnable afin de convaincre les personnes au changement, personnes qui n'ont pas encore une grande expérience avec l'utilisation d'Internet. Il est également possible que l'offre de proximité des communes ne soit pas assez fiable par rapport aux prestations étatiques souhaitées.

### **Thèse 2 : unifier les offres simples et ne rien négliger**

Il existe encore beaucoup de personnes qui rejoignent le cercle des utilisateurs apprenant à connaître Internet. Elles sont assez critiques par rapport à la cyberadministration. Seules des informations claires, retrouvées simplement et selon un schéma connu, peuvent satisfaire ces besoins. Cela reste prioritaire pour la cyberadministration en Suisse. Les services de transactions complexes ou Web 2.0 restent éloignés de ces groupes cibles.

### **Thèse 3: l'offensive est tardive, mais correcte**

Les nouvelles initiatives comme la SuisseID et un portail sur la santé (de la Confédération et des cantons) sont souhaitables et correspondent à un besoin selon les personnes dites innovatrices. De nouvelles offres et options permettent des expériences positives avec la cyberadministration, car les expériences d'utilisation sont encore trop limitées à l'heure actuelle. Cela peut aussi s'expliquer par un certain retard de la mise en œuvre de la cyberadministration en comparaison des offres privées.



## Annexe

### Le team de gfs.berne



LUKAS GOLDER

Chef de projet senior, membre de la direction, politologue et spécialiste des médias

Points forts:

Analyse de la communication et de campagnes, analyse de l'efficacité des médias, votations, élections, modernisation de l'état. Publications dans des revues, des magazines spécialisés, dans la presse quotidienne et sur Internet.



MARTINA IMFELD

Politologue, cheffe de projet

Points forts : analyse de thèmes et questions politiques, votations et élections nationales, baromètre des élections, analyses VOX, contrôle de gestion en communication, analyse des contenus médiatiques, études ad-hoc, méthodes qualitative.

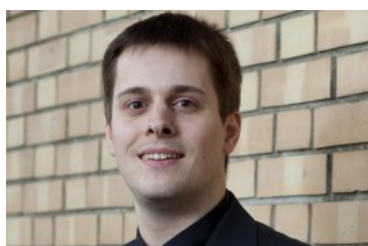


STEPHAN TSCHÖPE

Politologue, collaborateur scientifique

Points forts:

Analyse de données complexes, informatique et programmation des enquêtes, extrapolations, baromètre des partis, visualisation.



JONAS PHILIPPE KOCHER

Politologue, collaborateur scientifique

Points forts:

Analyses statistiques des données, informatique et programmation des enquêtes, extrapolations, analyse des médias, visualisation.



SILVIA-MARIA RATELBAND-PALLY

Administration

Points forts:

Publication électronique, visualisation, administration de projets, gestion des conférences.

gfs.bern  
Hirschengraben 5  
Postfach 6323  
CH – 3001 Bern  
Telefon +41 31 311 08 06  
Telefax + 41 31 311 08 19  
info@gfsbern.ch  
www.gfsbern.ch