



14 novembre 2013

# Conférence de presse

## Les Français et la ville numérique



## ÉCHANTILLON

L'enquête a été réalisée auprès de **1 000 Français** constituant un échantillon national représentatif de la population âgée de **18 ans et plus**.

L'échantillon a été construit selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille, région et catégorie d'agglomération).



## MÉTHODOLOGIE

L'enquête a été réalisée par **Internet**, via un questionnaire auto-administré auprès de l'Access Panel d'Ipsos.



## DATES DE TERRAIN

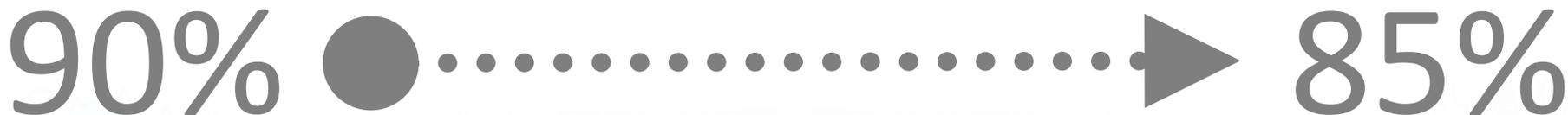
Les interviews ont été réalisées du **25 au 30 octobre 2013**.

1

**Le hiatus entre  
l'utilisation personnelle du  
numérique et celle perçue  
de sa municipalité**

# Des Français adeptes des technologies numériques, dont ils attendent encore beaucoup

## La contribution des services numériques à la simplification de la vie au quotidien :



90% des Français estiment qu'ils y ont contribué au cours des 10 dernières années

85% des Français estiment qu'ils y contribueront encore dans les années à venir.

## Les plus grandes innovations numériques :



14% des Français estiment qu'elles se sont déjà répandues dans la population

33% estiment qu'elles ont eu lieu mais ne se sont pas encore répandues

46% estiment qu'elles n'ont pas encore eu lieu

### Questions :

-Selon vous, au cours des 10 dernières années, le développement des services numériques et des nouvelles technologies ont-ils contribué à vous simplifier la vie au quotidien ?

-Et dans les années à venir, pensez-vous que le développement des services numériques et les nouvelles technologies vont contribuer à vous simplifier la vie au quotidien ?

# Mais moins de la moitié des Français considère que leur municipalité utilise les services numériques

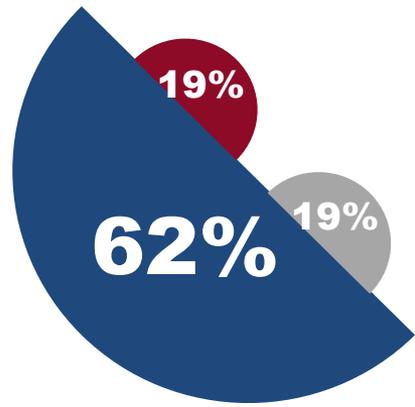
Votre municipalité utilise les services numériques/les nouvelles technologies pour améliorer les services aux habitants ?



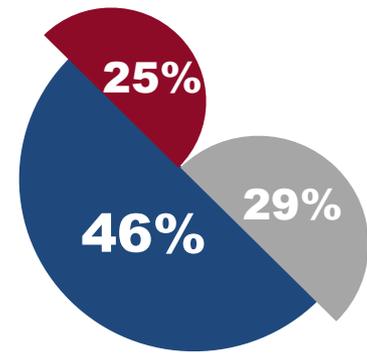
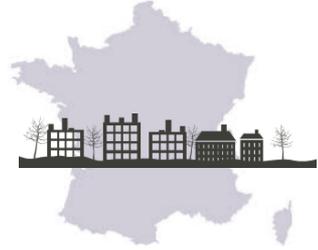
# Moins de la moitié également pense que leur ville considère l'utilisation des technologies numériques comme un enjeu important

Selon vous, l'utilisation des technologies du numérique est considéré comme un enjeu :

**Important**    **Pas Important**    Ne sait pas



Les municipalités en France



Votre municipalité



Question : Votre municipalité/ Les municipalités en France considèrent-elles l'utilisation des technologies du numérique comme un enjeu très, plutôt, plutôt pas, pas du tout important.

# Et près d'un tiers considèrent leur ville en retard en matière de services numériques

Concernant le déploiement et l'utilisation des nouvelles technologies et du numérique en général, votre municipalité est plutôt ...

En avance



En retard



29%

Ni en avance ni en retard

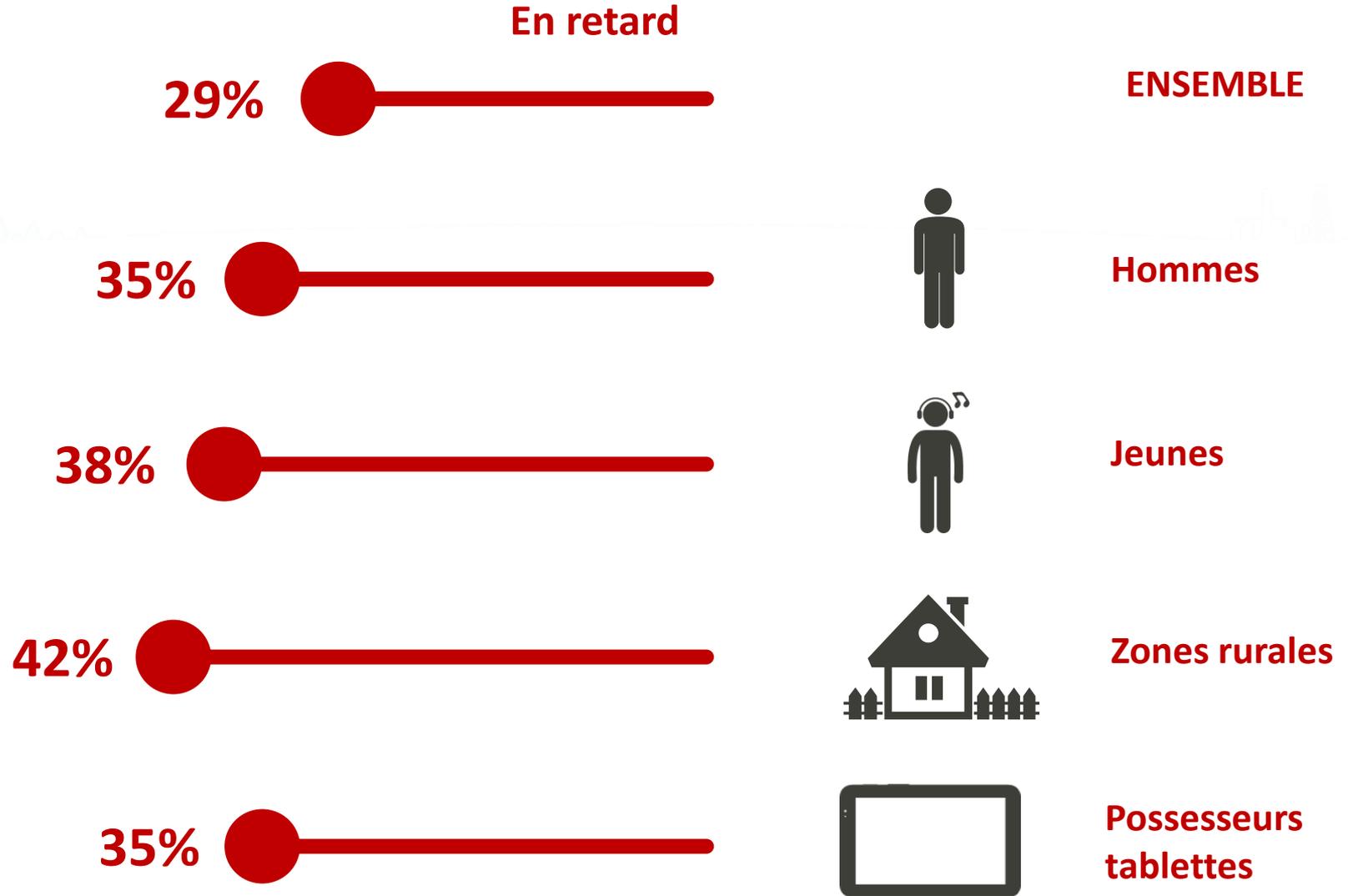


43%

Ne sait pas 16%

*Questions : Diriez-vous que votre municipalité est plutôt en avance, plutôt en retard, ni en retard ni en avance concernant ...*

# La « fracture numérique » : les hommes, les jeunes et les ruraux plus critiques



*Questions : Diriez-vous que votre municipalité est plutôt en avance, plutôt en retard, ni en retard ni en avance concernant ...*

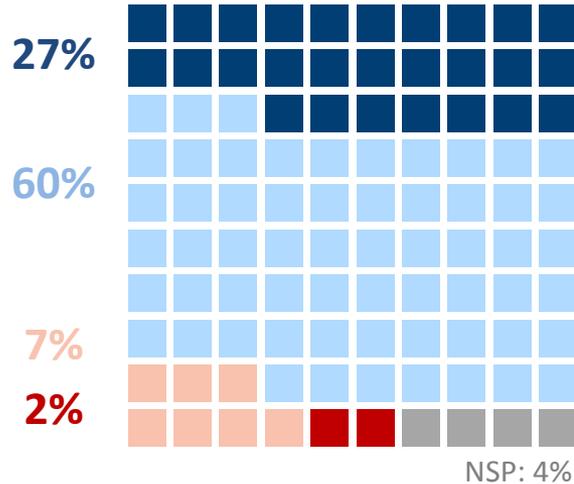
2

# **Les Français favorables au développement des services numériques municipaux**

# Des Français favorables au développement des services municipaux numériques, qu'ils jugent comme un enjeu important pour améliorer le quotidien

Le développement et l'utilisation des technologies du numérique par les municipalités:

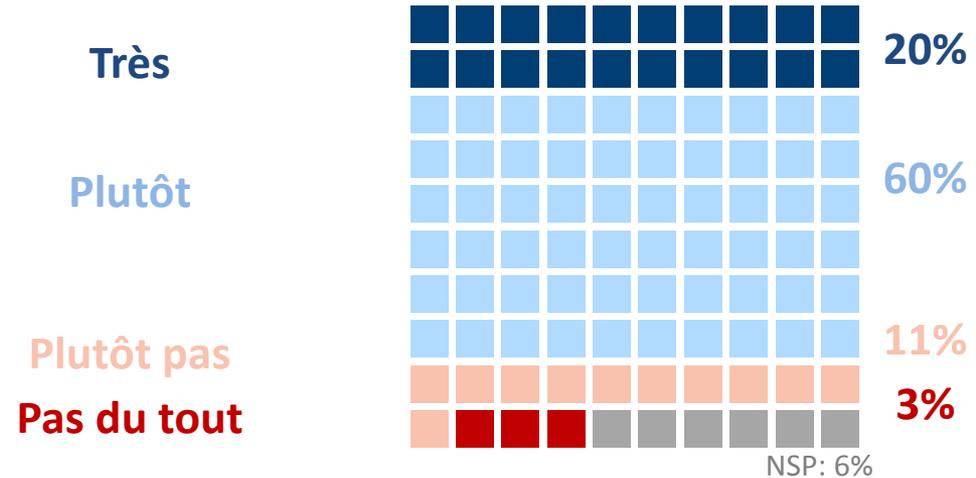
**Utile : 87%**



**Pas utile : 9%**

Un enjeu

**Important : 80%**



**Pas important: 14%**

*Question :* Selon vous, le développement et l'utilisation des technologies du numérique par les municipalités peut-il être très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas du tout utile aux habitants dans les années à venir ?

*Question :* Selon vous, le développement et l'utilisation des technologies du numérique par les municipalités pour améliorer le quotidien et les services rendus aux habitants est-il un enjeu important pour les villes dans les années à venir ?



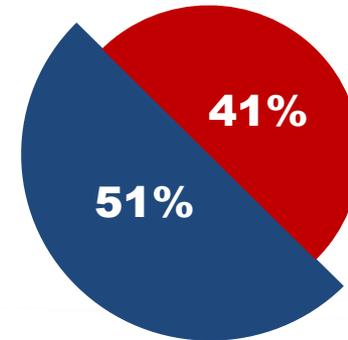
Microsoft



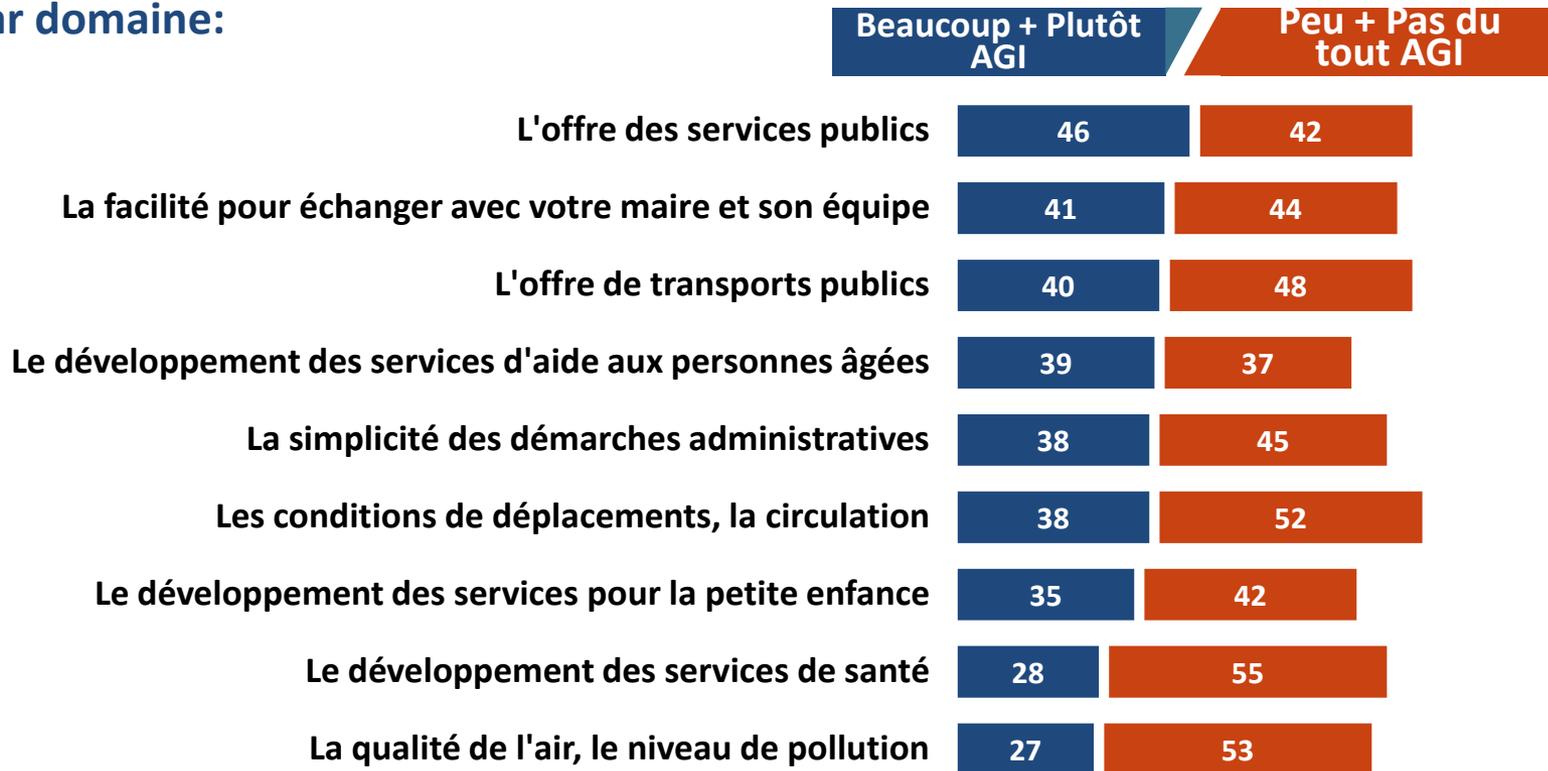
Ipsos

# Dans un contexte où les Français sont moyennement convaincus de l'action de leur municipalité pour leur faciliter la vie quotidienne

Au cours des 4 dernières années, votre maire et son équipe municipale ont-ils agi pour améliorer votre qualité de vie au quotidien ?



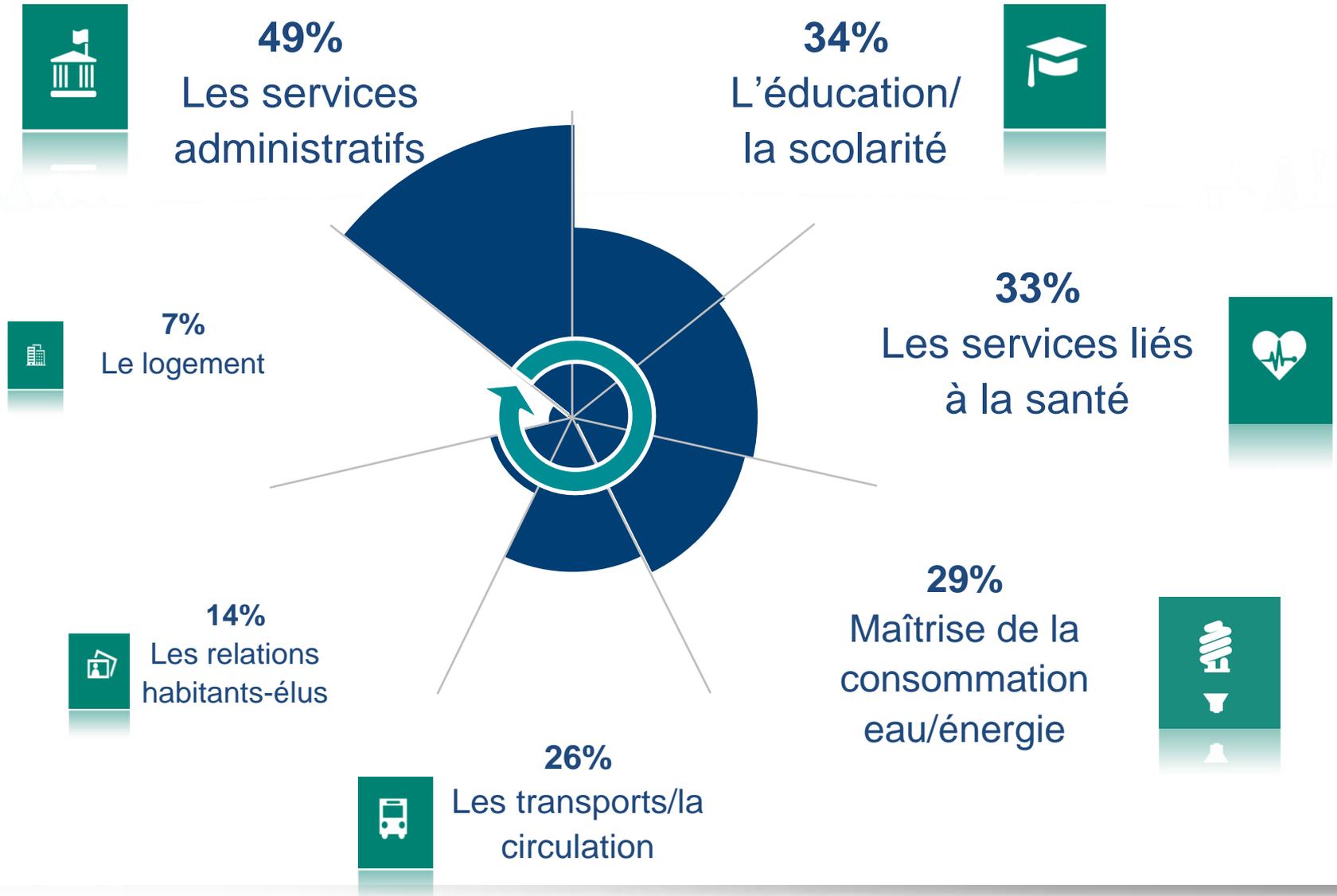
Et par domaine:



Question :

Et plus précisément, au cours des 4 dernières années, diriez-vous que votre maire et son équipe municipale ont beaucoup, plutôt, peu ou pas du tout agi pour améliorer chacun des domaines suivants ?

# Les services numériques jugés utiles avant tout pour les services administratifs, l'éducation et la santé



Question : Plus précisément, dans quel domaine le numérique et les nouvelles technologies peuvent-ils être le plus utile à l'avenir selon vous ?

# Les principaux avantages perçus : le gain de temps et d'argent



Le gain de temps pour les individus



La réduction des coûts, des factures pour les habitants



La maîtrise de la consommation d'énergie



L'amélioration de l'accès aux soins



L'amélioration du niveau d'éducation des populations



La réduction des inégalités entre les territoires, entre les personnes



La création de nouveaux emplois



# Les inconvénients : le manque de confidentialité des données récoltées et la réutilisation à des fins commerciales



**Mais 65% des Français font confiance aux services municipaux quant à l'utilisation de leurs données personnelles**

*Questions : Et selon vous, quels sont les principaux risques liés à l'utilisation par les villes du numérique et des nouvelles technologies ?*

*Vous-même, faites-vous confiance à chacun des acteurs suivants pour utiliser vos données personnelles tout en respectant la protection de votre vie privée ?*

3

# Les services numériques les plus attendus par les Français



## Effectuer des démarches administratives sur internet

(inscription sur les listes électorales, dossier pour ses papiers d'identité, demande d'actes d'état civil, inscription à la cantine, aux activités extra-scolaires pour les enfants.....)

**Payer des prestations en ligne**  
(cartes de stationnement, cantine ou activités extra-scolaires des enfants)

40%

52%

Pouvoir disposer d'un **espace sécurisé sur Internet pour y déposer ses justificatifs**

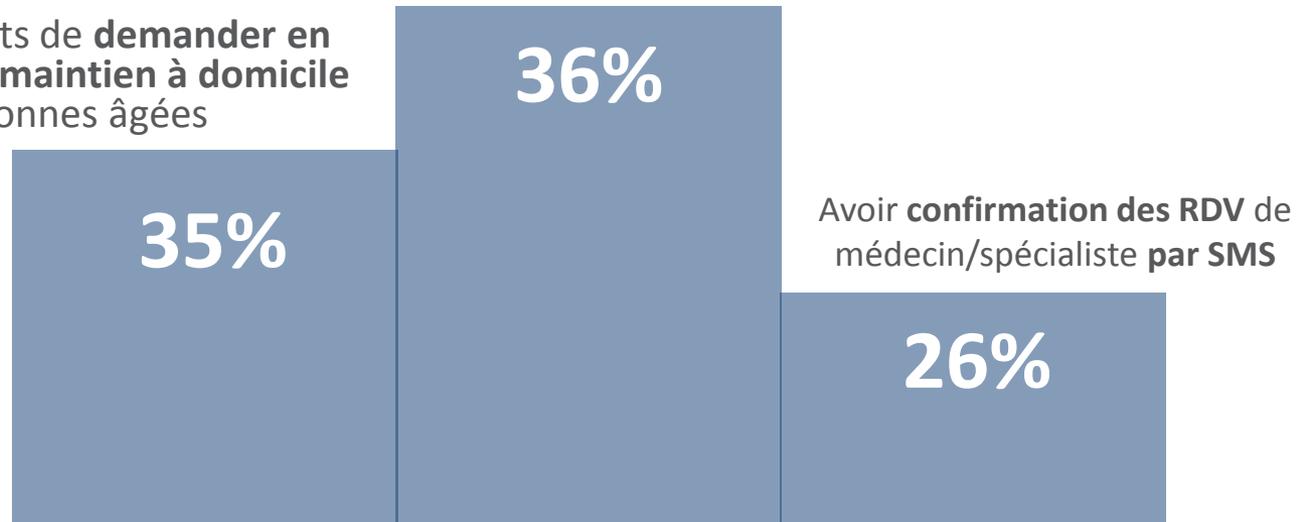
30%



**Avoir une coordination des services après une hospitalisation,** comme par exemple : rechercher des soins ou de la rééducation après une opération

**Avoir un portail qui recense les différents médecins de la ville** et donne un accès à leurs agendas pour prendre RDV plus facilement

Permettre aux aidants de **demander en ligne des services de maintien à domicile** pour les personnes âgées



Avoir **confirmation des RDV** de médecin/spécialiste **par SMS**

26%

# Top 3 des services liés à l'éducation



**Mettre à disposition des plateformes de cours en ligne et de contenus** pour les étudiants et les élèves en complément et soutien de leur scolarité

**Mettre en place des plateformes de communication entre l'école/les enseignants/les élèves / les parents**, pour faciliter les échanges et la collaboration

**Equiper chaque élève d'un ordinateur ou d'une tablette** comme fourniture pour les accompagner dans leur scolarité et alléger ainsi le poids du cartable

33%

32%

**Intégrer davantage les outils numériques dans la classe** pour que la pédagogie soit plus en phase avec les usages numériques des enfants aujourd'hui

27%

*Question :* Voici une liste de services numériques qui existent ou pourraient exister dans les villes dans les années à venir. Pour chacun d'eux, indiquez si vous le trouvez très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas utile du tout ? % **Très utile**

# Le Top 3 des services Environnement, Energie, Transports



Améliorer la circulation avec des **feux tricolores dont la durée s'adapte automatiquement au trafic**

49%

Créer des systèmes **d'éclairage public avec des lampadaires intelligents**

51%

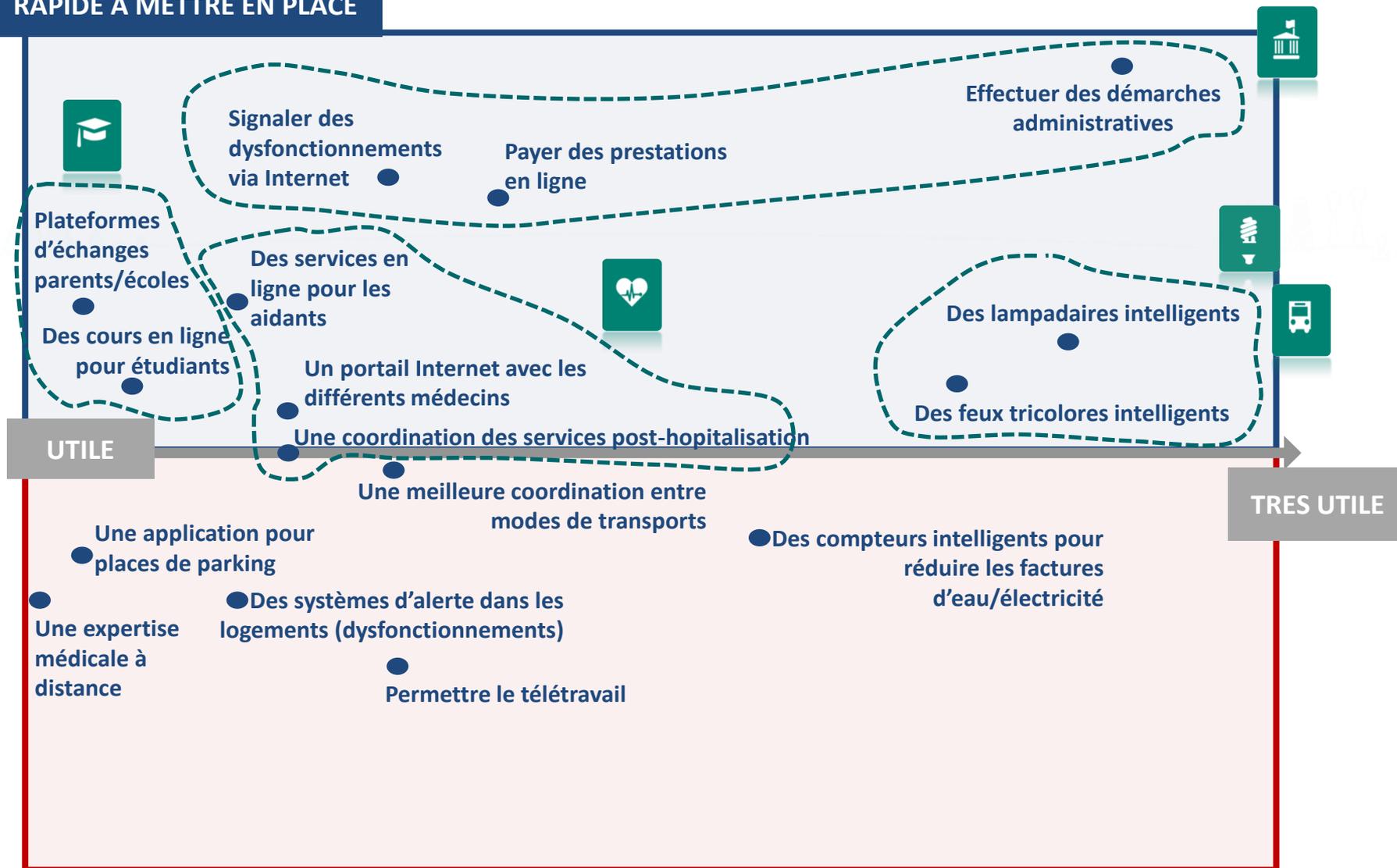
Installer des **compteurs intelligents** pour permettre aux habitants de réduire leurs factures d'énergie (...)

45%

*Question :* Voici une liste de services numériques qui existent ou pourraient exister dans les villes dans les années à venir. Pour chacun d'eux, indiquez si vous le trouvez très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas utile du tout ? % **Très utile**

# Parmi les services jugés les plus utiles, certains sont perçus comme pouvant être mis en place plus rapidement que d'autres

RAPIDE A METTRE EN PLACE



MOINS RAPIDE

# Récapitulatif du Top 10 des services jugés les plus utiles par les Français

	<b>1</b>	Effectuer des démarches administratives sur Internet	<b>52%</b>
	<b>2</b>	Créer des systèmes d'éclairage public avec des lampadaires intelligents	<b>51%</b>
	<b>3</b>	Améliorer la circulation avec des feux tricolores dont la durée s'adapte automatiquement au trafic	<b>49%</b>
	<b>4</b>	Installer des compteurs intelligents pour permettre aux habitants de réduire leurs factures d'énergie	<b>45%</b>
	<b>5</b>	Payer des prestations en ligne (cartes de stationnement, cantine ou activités extra scolaires des enfants)	<b>40%</b>
	<b>6</b>	Pouvoir signaler à sa municipalité des dysfonctionnements via Internet ou une application sur son téléphone	<b>38%</b>
	<b>7</b>	Permettre une meilleure interconnexion entre les différents modes de transport d'une ville	<b>38%</b>
	<b>8</b>	Permettre aux salariés, quand cela est possible, de travailler 1 ou 2 jours par semaine de chez eux	<b>38%</b>
	<b>9</b>	Avoir une coordination des services après une hospitalisation, comme par exemple // Avoir un portail qui recense les différents médecins de la ville et donne un accès à leurs agendas pour prendre RDV plus facilement	<b>36%</b>
	<b>10</b>	Permettre aux aidants de demander en ligne des services de maintien à domicile pour les personnes âgées	<b>35%</b>

*Question :* Voici une liste de services numériques qui existent ou pourraient exister dans les villes dans les années à venir. Pour chacun d'eux, indiquez si vous le trouvez très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas utile du tout ? % **Très utile**