

Conférence de presse

Les Français et la ville numérique



14 novembre 2013



Microsoft

Lancement du programme CityNext France

14 novembre 2013

Campus Microsoft, Issy-les-Moulineaux

Laurence Lafont Galligo

Directrice de la division Secteur Public

Micro - trottoir

Guillaume Petit
Directeur du Département Corporate, Ipsos



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

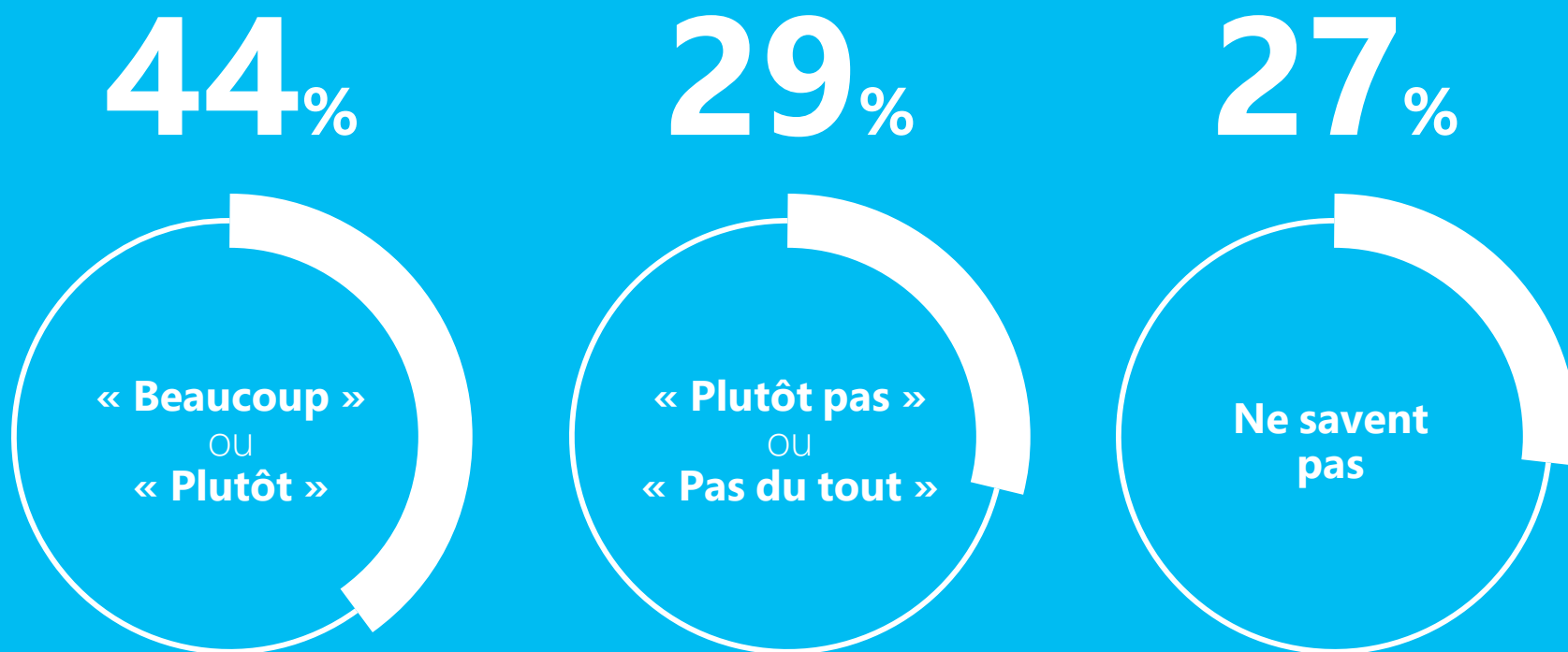
Questions :

-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 ?



Questions :

D'après ce que vous en savez, votre municipalité utilise-t-elle les services numériques et les nouvelles technologies pour améliorer le quotidien et les services rendus aux habitants ?

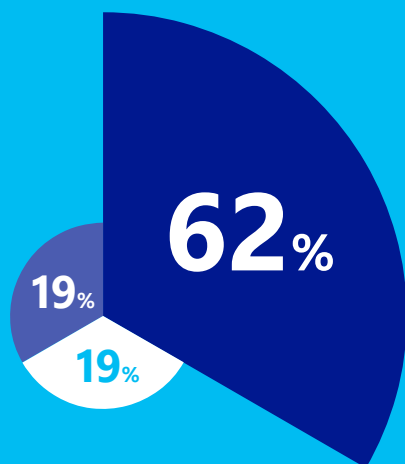
Moins de la moitié également pense que leur ville considère l'utilisation des technologies numériques comme un enjeu important

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

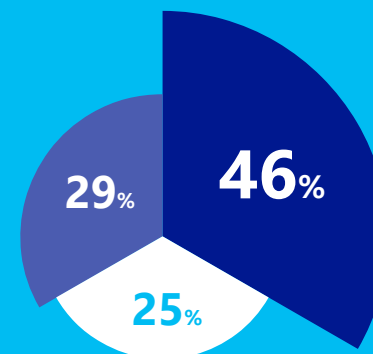
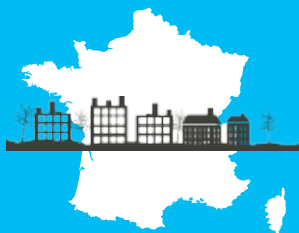
Important

Pas Important

Ne sait pas



Les municipalités en France



Votre municipalité



Questions :

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 considère 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



Ni en avance ni en retard

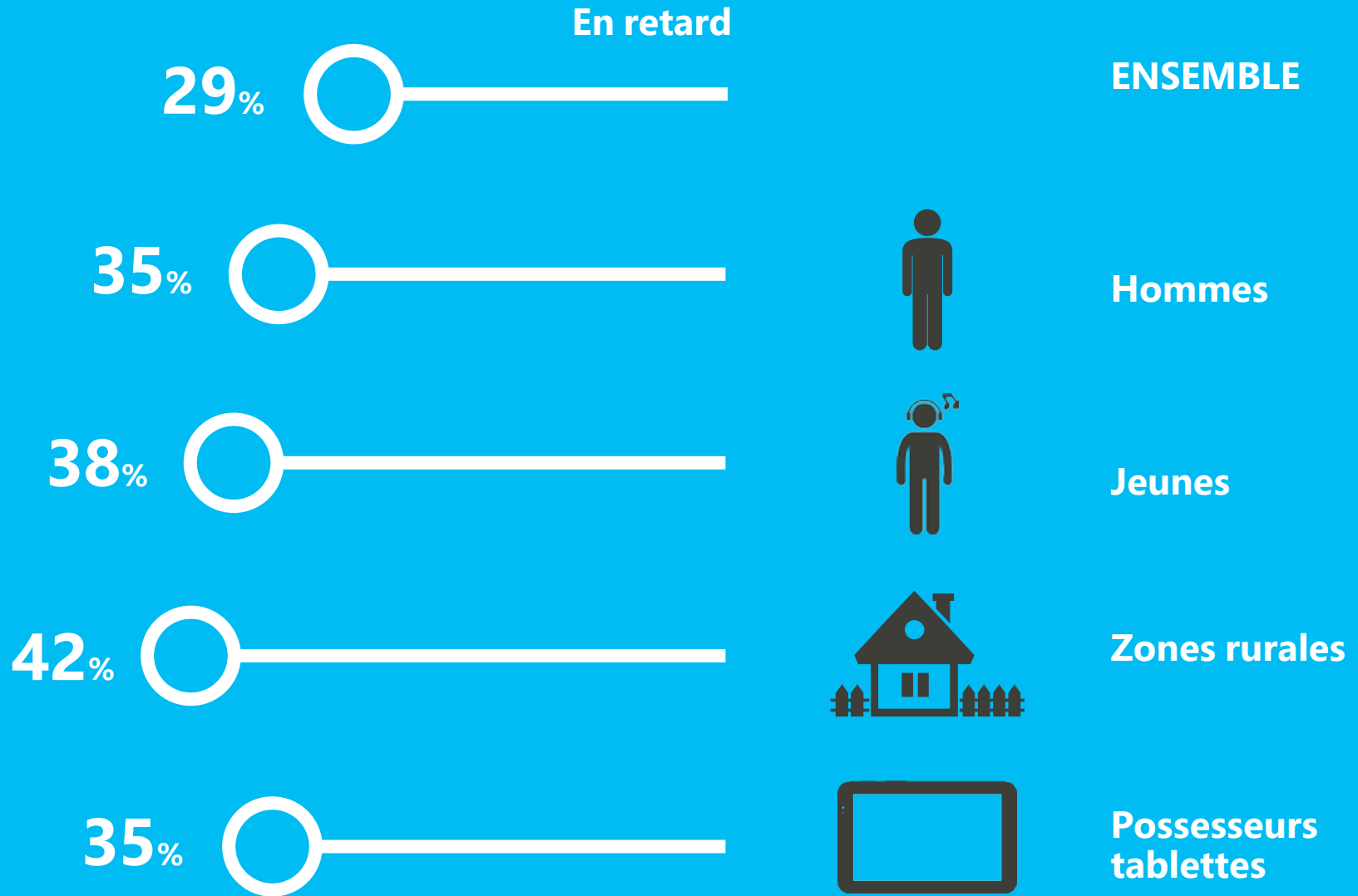


Ne sait pas 16%

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



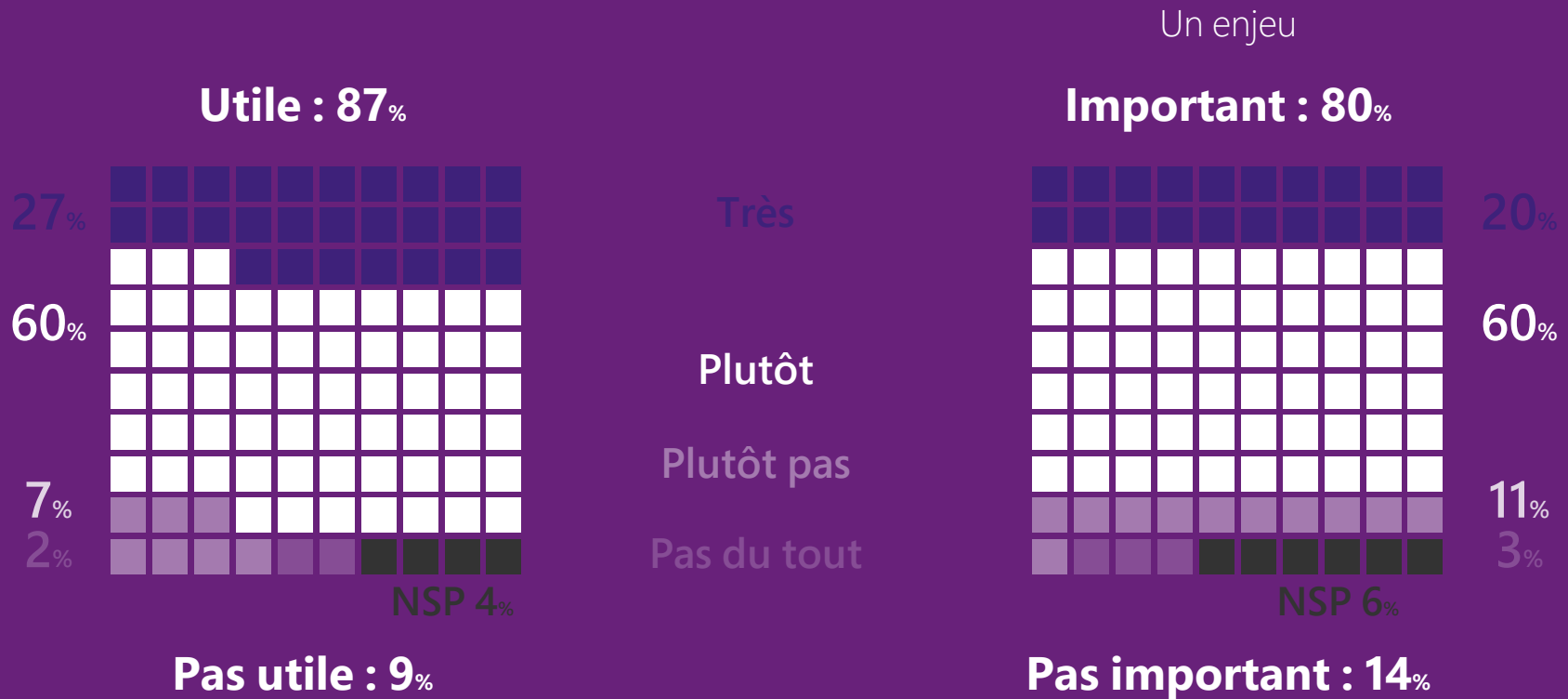
Questions :
Diriez-vous que votre municipalité est plutôt en avance, plutôt en retard, ni en retard ni en avance concernant

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:



Questions :

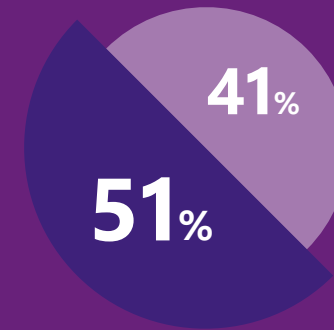
Selon vous, le développement et l'utilisation des technologies du numérique par les municipalités peut-il être très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas du tout utile aux habitants dans les années à venir ?

Questions :

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 ?

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 ?



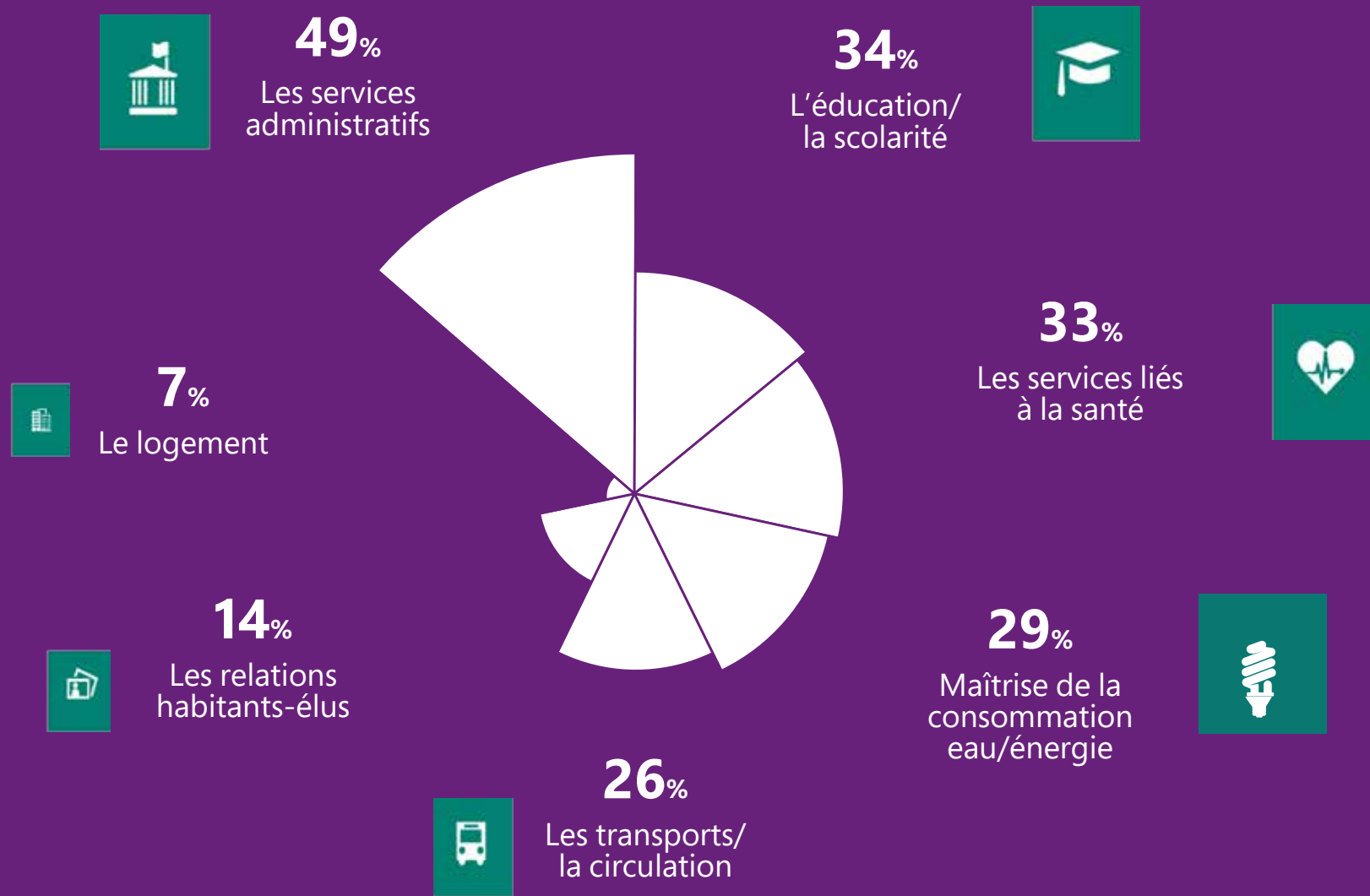
Et par domaine:

	Beaucoup + Plutôt AGI	Peu + Pas du tout AGI
L'offre des services publics	46	42
La facilité pour échanger avec votre maire et son équipe	41	44
L'offre de transports publics	40	48
Le développement des services d'aide aux personnes âgées	39	37
La simplicité des démarches administratives	38	45
Les conditions de déplacements, la circulation	38	52
Le développement des services pour la petite enfance	35	42
Le développement des services de santé	28	55
La qualité de l'air, le niveau de pollution	27	53

Questions :

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



Questions :

Plus précisément, dans quel domaine le numérique et les nouvelles technologies peuvent-ils être le plus utiles 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



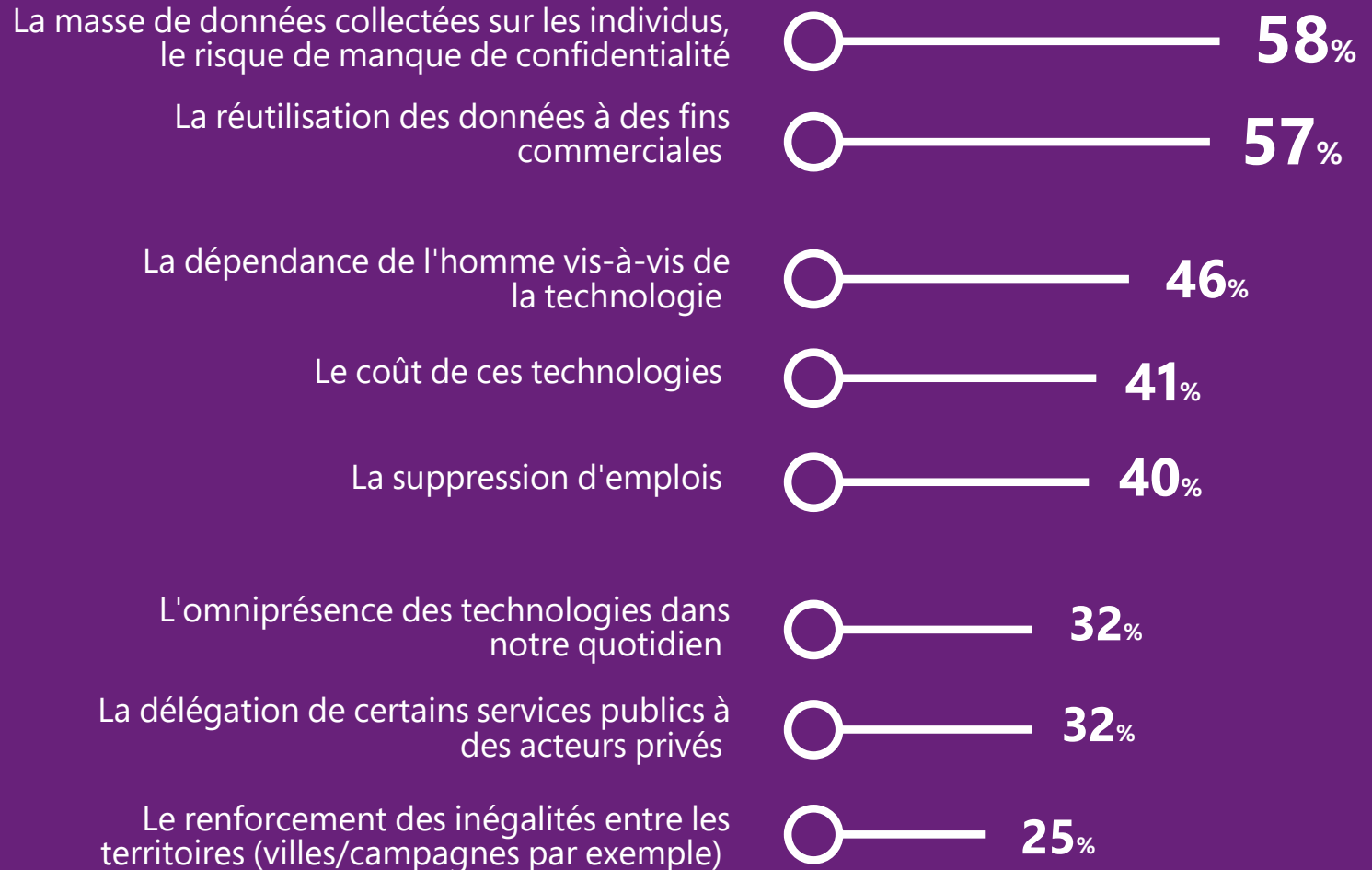
La création de nouveaux emplois



Questions :

Selon vous, quels sont les principaux atouts liés à l'utilisation par les villes du numérique et des nouvelles technologies ?

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**

Le Top 3 des services administratifs



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%

Questions : 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

Top 3 des services liés à la santé



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

35%

36%

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

26%

Questions : 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

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

32%

33%

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

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%

Questions : 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



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

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

49%











51%

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

45%

Questions : 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

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

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

Questions : 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

Outil interactif

<http://www.microsoft.com/france/secteur-public/citynext/etude-ville-numerique.aspx>
#dataviz

Questions - réponses