



Accenture
118, avenue de France - 75 013 Paris
Téléphone : +33 (0) 1 53 23 55 55 - Télécopieur : +33 (0) 1 53 23 53 23

CONTACT PRESSE : Lamia Ahmadaly
Tél : 01 53 23 65 93 - e-mail : lamia.ahmadaly@accenture.com

Administration électronique : la France continue de grimper dans le classement mondial, selon une étude Accenture

Selon le baromètre annuel « e-administration » d'Accenture, la France se hisse au 3^{ème} rang cette année

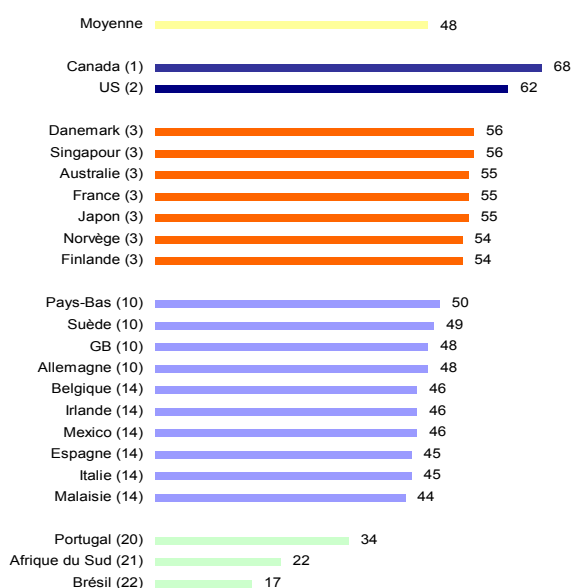
Paris, le 12 avril 2005 – Pour la cinquième année consécutive, Accenture observe et analyse l'évolution de l'administration en ligne dans 22 pays. Cette année, l'étude intitulée « **Performance du service rendu au citoyen : nouvelles attentes, nouvelles expériences** » confirme l'entrée de l'administration électronique dans une nouvelle dimension, celle de l'excellence du service. L'exhaustivité des services publics mis en ligne et la sensibilisation ne suffisent plus. Aujourd'hui, la balle est dans le camp du citoyen qui, exigeant par nature, exprime des attentes de plus en plus précises en termes de qualité et de valeur apportée. Pour prendre en compte ces attentes, le classement général est dorénavant composé de deux paramètres : une évaluation de l'offre de services en ligne (étendue et sophistication), comme les années précédentes, à laquelle s'ajoute une analyse du service rendu au citoyen.

Classement général : aucune surprise concernant le Canada

Le Canada, depuis cinq années consécutives, conserve sa position de leader. C'est incontestablement un modèle d'e-administration pour tous.

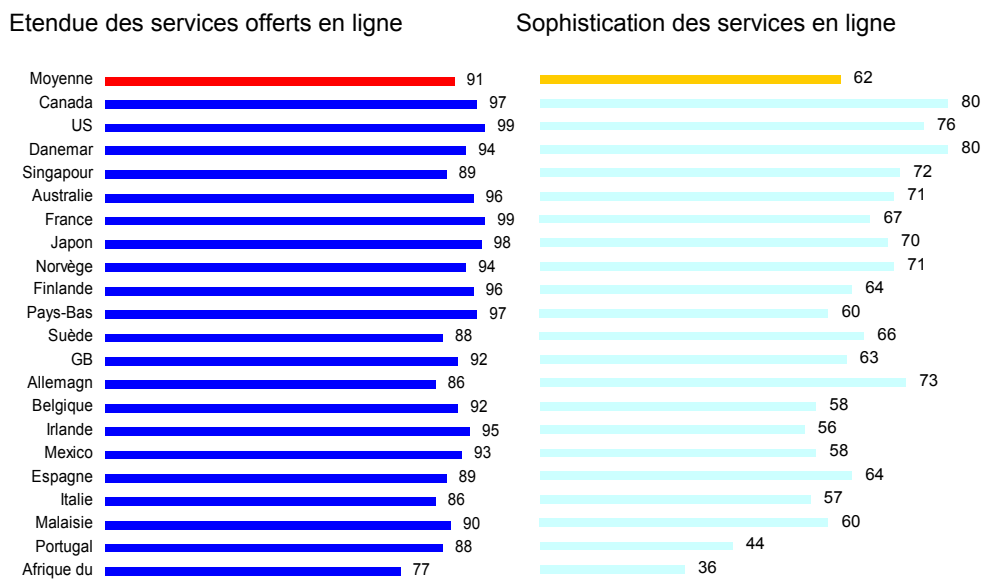
Les Etats-Unis gagnent une place et Singapour en perd une par rapport au classement 2004. Le Danemark et l'Australie se maintiennent au même niveau. La France, quant à elle, fait une percée significative dans le top 5, à la 3^{ème} place, ex-aequo avec le Danemark, Singapour, l'Australie, le Japon, la Norvège et la Finlande.

Trois pays se retrouvent tout en bas du classement : le Portugal, l'Afrique du Sud et le Brésil. Ils ont tendance à confiner leur initiative d'amélioration du service à leur seule « mise en ligne ».



Les résultats sont donnés en %. Les pays ayant une différence de résultats de l'ordre de + ou - 2% sont considérés comme ex-aequo.

Une offre de services pléthorique, qui arrive à saturation



Les résultats sont donnés en %

La majorité des pays étudiés a atteint les limites du nombre de services qu'ils peuvent mettre en ligne, quelle que soit leur forme. En effet, un taux moyen de 91% signifie que la quantité et la diversité des services offerts sont au rendez-vous.

En revanche, on observe que la sophistication des services publics mis en ligne (3 niveaux de services : impression, interaction, paiement en ligne) et la valeur créée n'est pas forcément homogène (moyenne de 62%) et peut encore progresser.

Focus sur la France

La France, qui est passée du 12^{ème} rang en 2002 au 3^{ème} rang en 2005, rejoint ainsi le groupe des pays les plus en avance en matière d'e-administration.

Cependant, cette 3^{ème} place ne doit pas occulter les efforts encore à faire dans ce domaine. Il est vrai que la France est l'un des pays qui propose le plus de services en ligne (99% des services administratifs que nous avons analysé sont accessibles en ligne), mais ce taux très élevé cache une autre réalité : les initiatives, certes nombreuses, sont souvent menées de manière déconcentrée et indépendantes entre elles, ce qui a pour conséquence de réduire leur impact sur l'ensemble des Français.

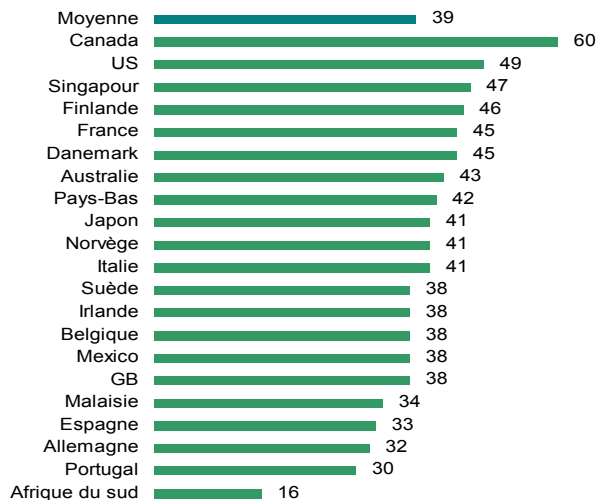
La France a beaucoup d'atouts mais ne doit pas se reposer sur ses lauriers. Son plus grand défi aujourd'hui est de se donner les moyens d'adopter une logique industrielle dans ses projets d'e-administration et générer un volume d'utilisation significatif. C'est un des seuls leviers qui puisse faire d'un service en ligne une avancée pour le plus grand nombre de français. La déclaration en ligne des revenus, avec un objectif de 2 millions de télé-déclarants en 2005, est un exemple à suivre.

Une marge de progression dans le service rendu au citoyen

Cette année, nous avons intégré quatre nouveaux paramètres dans l'évaluation de l'e-administration des différents pays étudiés : l'approche centrée sur le citoyen, la cohérence du multicanal, la transversalité du service entre organismes publics, la communication. Ces 4 paramètres permettent de mesurer la maturité des administrations dans leurs relations avec les citoyens.

Ce calcul nous donne une moyenne de 39% dans le niveau de service rendu au citoyen, un taux qui reste relativement faible au regard de la maturité globale de l'offre.

Maturité de la gestion de la relation avec les citoyens



Passer de l'e-administration à la transformation du service rendu au citoyen

« Ce qu'il faut surtout retenir cette année de notre étude, c'est que l'administration en ligne n'est qu'une composante de la transformation des services aux citoyens et que pour répondre à leurs attentes en faveur d'un meilleur service, l'administration ne peut pas se permettre de concentrer tous ses efforts et ses ressources sur les services en ligne, affirme Antoine Brugidou, directeur Administration et Secteur Public chez Accenture. « Les gouvernements doivent avoir en tête que l'objectif ultime est de mieux servir leurs citoyens quelque soit le canal que ces derniers souhaitent utiliser. Cette approche qui place le citoyen au cœur du dispositif nécessite une vision claire de ses attentes et d'en tenir compte pour répondre à ses préférences ».

L'étude intègre donc cette année une seconde partie dédiée à mieux comprendre ce qui importe aux citoyens concernant les services mis à disposition par leur gouvernement. L'analyse s'articule autour de 3 principaux axes.

1. les « **interactions entre citoyens et administrations** » : comment les citoyens communiquent avec leur gouvernement, leurs moyens privilégiés de contact et leur niveau d'interaction avec les services administratifs ;

Les citoyens privilégient certaines méthodes pour communiquer avec leur administration, notamment les canaux traditionnels, comme le téléphone ou le contact humain. Malgré la forte pénétration d'Internet et la bonne connaissance des services administratifs en ligne, le téléphone reste toutefois le mode de communication dominant entre les usagers et leur administration.

Au cours des 12 derniers mois, 63 % des personnes interrogées dans ces pays avaient utilisé le téléphone et 31 % Internet, pour effectuer des démarches administratives.

2. les « **interactions et le partage de l'information entre les différentes administrations** » : quelle est l'expérience des citoyens dans leurs relations avec les différentes administrations et quel est leur avis sur le partage des informations entre elles ;

La plupart des citoyens interagissent avec leur gouvernement à plusieurs reprises dans l'année. Il est donc intéressant de savoir si les différentes administrations avec lesquelles ils ont été en contact ont conservé les traces des contacts précédents et si l'information a bien été partagée entre elles ; en d'autres termes, il s'agit de l'aptitude des administrations à agir comme une seule et même entité, sans tenir compte des divers services administratifs concernés.

En Grande-Bretagne, ils ne sont que 38% à affirmer que leurs administrations ont conservé un historique détaillé des interactions précédentes ; ce qui signifie que pour une grande majorité des anglais, tout ou partie des informations d'un contact précédent a été égarée. Etant donné que le score de la Grande-Bretagne est le plus élevé, ceci laisse imaginer les efforts à faire dans ce domaine. Cette capacité à garder en mémoire ces informations est clairement corrélée à la perception de l'efficacité que se font les citoyens.

Ainsi, lorsque le gouvernement garde en mémoire tous les détails des contacts précédents, le pourcentage des citoyens qui pensent que leur administration est efficace versus ceux qui pensent le contraire est respectivement de 55% et 21%. Ce ratio passe à 41% versus 32%, lorsque le gouvernement ne conserve qu'une partie des informations. La perception d'inefficacité passe à 50% lorsque le gouvernement ne garde aucune trace du passé.

3. les « **futurs canaux d'interaction** » : comment les citoyens perçoivent les nouveaux canaux d'interaction ainsi que les initiatives d'encouragement à utiliser des services en ligne et d'une manière générale quelles sont leurs attentes en matière d'e-administration.

Plus les citoyens sont familiers avec l'e-administration et plus leurs attentes sont importantes. Les services administratifs en ligne sont aujourd'hui pour eux un canal comme un autre pour interagir avec leur gouvernement ; tous les canaux sont dès lors en concurrence. Ils plébiscitent par exemple les centres d'appels qui centralisent toutes les demandes et les redirigent vers les services ad hoc, les agences administratives dédiées et également l'utilisation de certains réseaux tels que les pharmacies, les postes, les banques comme points d'accès aux services.

La majorité des citoyens, tous pays confondus à l'exception du Japon, pense qu'ils doivent avoir la possibilité de choisir la manière dont ils souhaitent interagir avec leur administration, sans considération du coût que cela doit engendrer pour celui-ci.

À propos de l'étude

Les chercheurs d'Accenture Research ont mené cette enquête en plusieurs temps auprès des gouvernements et des citoyens de 22 pays : Allemagne, Afrique du Sud, Australie, Belgique, Brésil, Canada, Danemark, Espagne, États-Unis, Finlande, France, Irlande, Italie, Japon, Malaisie, Mexique, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Singapour et Suède.

Dans un premier temps, ils ont évalué la qualité et la maturité des services des sites web existants des différents organismes publics. Ils ont ensuite étudié la cohérence entre les différents canaux ainsi que la qualité des efforts de l'administration pour informer et former les usagers à ces services. Au total, les chercheurs ont étudié 177 services administratifs dans 12 secteurs représentatifs des services les plus fréquemment sollicités par les usagers, particuliers ou entreprises, et traditionnellement dispensés par téléphone, au guichet ou par courrier. Cette enquête a été menée du 3 au 17 janvier 2005.

En outre, cette étude a été complétée par une analyse quantitative de l'opinion et du comportement des citoyens vis-à-vis de l'administration électronique, menée dans les 22 pays cités. L'enquête a été conduite du 4 au 18 janvier 2005 par *Lansdowne Market Research*, cabinet d'études de marché indépendant rattaché au *Groupe Millward Brown*. Quatre cents personnes de plus de 18 ans ont été interrogées dans chacun des pays, à l'exception des États-Unis, où le nombre de sondés a été porté à 600. Les sondages ont été réalisés par téléphone, avec composition aléatoire des numéros. Dans 18 pays, le panel sélectionné constitue un échantillon représentatif de la population âgée de 18 ans minimum. Dans les quatre autres pays, les panels ont été constitués en application des pratiques internationales de réalisation des sondages. Au total, sur les 9 000 personnes interrogées (intervalle de confiance 95 %), la marge d'erreur est de 1,03 %.

A propos d'Accenture

Entreprise internationale de conseil en management, technologies de l'information et externalisation, Accenture conçoit et met en œuvre des solutions innovantes pour aider ses clients, entreprises et administrations, à accroître leur performance. Fort de son expertise sectorielle, de sa connaissance approfondie des processus et de ses ressources à l'échelle mondiale, Accenture a la capacité de mobiliser les équipes, compétences et technologies les plus appropriées pour aider chacun de ses clients à atteindre l'excellence. Avec près de 100.000 collaborateurs dans 48 pays, Accenture a généré un chiffre d'affaires de 13,67 milliards de dollars au cours de l'année fiscale clôturée le 31 août 2004. L'adresse de son site Internet est www.accenture.com/fr.