

AHEAD OF WHAT'S NEXT.



Les Français et la dématérialisation des services publics

Rapport rédigé par :

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Opinion & Corporate

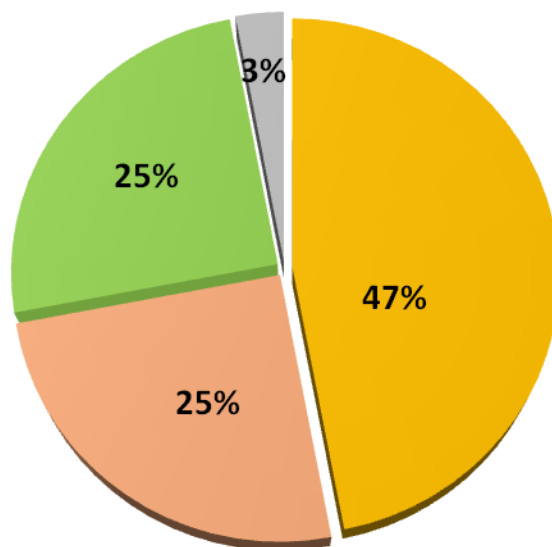
Marion Desreumaux, Chargée d'études du Département Opinion & Corporate

Méthodologie d'enquête

- Enquête réalisée par téléphone du 29 au 31 mai 2011.
- Echantillon de 984 individus représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus.
- Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).

Les Français ne souhaitent pas que le développement de la dématérialisation se fasse au détriment des services publics physiques

Aujourd'hui, de plus en plus de services publics sont « dématérialisés », c'est-à-dire que des procédures administratives et des échanges entre citoyens et administrations publiques peuvent se faire par voie électronique grâce aux nouvelles technologies (comme la déclaration de revenus pour les impôts, les relations avec la CAF...). Estimez-vous qu'aujourd'hui la dématérialisation des services publics est trop importante, pas assez importante, ou ni trop ni pas assez importante ?



- Trop importante : il n'y a plus assez de possibilité de contact avec des membres des administrations publiques
- Pas assez importante : il faudrait pouvoir effectuer plus de démarches administratives par Internet
- Ni trop, ni pas assez importante
- Ne se prononce pas

Résultats détaillés

	Total	Sexe		Age					Niveau d'études de l'interviewé				
		Un homme	Une femme	18 - 24 ans	25 - 34 ans	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et plus	Aucun diplôme / Certificat d'Etudes primaire	BEPC - Brevet des collèges	CAP / BEP	BAC	BAC +2 et plus
Aujourd'hui, de plus en plus de services publics sont « dématérialisés », c'est-à-dire que des procédures administratives et des échanges entre citoyens et administrations publiques peuvent se faire par voie électronique grâce aux nouvelles technologies (comme la déclaration de revenus pour les impôts, les relations avec la CAF...). Estimez-vous qu'aujourd'hui la dématérialisation des services publics est trop importante, pas assez importante, ou ni trop ni pas assez importante ?													
Trop importante : il n'y a plus assez de possibilité de contact avec des membres des administrations publiques	47%	44%	50%	35%	31%	45%	57%	59%	63%	52%	49%	52%	40%
Pas assez importante : il faudrait pouvoir effectuer plus de démarches administratives par Internet	25%	31%	20%	32%	33%	28%	21%	17%	18%	23%	27%	24%	27%
Ni trop, ni pas assez importante	25%	23%	27%	31%	35%	26%	20%	20%	14%	23%	21%	23%	31%
Ne se prononce pas	3%	2%	3%	2%	1%	1%	2%	4%	5%	2%	3%	2%	1%

Résultats détaillés

	Total	Profession de l'interviewé										Situation de l'interviewé			
		Indépendants, chefs d'entreprise	CSP +	Cadres	Professions intermédiaires	CSP-	Employés	Ouvriers	Inactifs	Retraités	Elèves, Etudiants	Salariés	Salariés du secteur privé	Salariés du secteur public	A la recherche d'un emploi
Aujourd'hui, de plus en plus de services publics sont « dématérialisés », c'est-à-dire que des procédures administratives et des échanges entre citoyens et administrations publiques peuvent se faire par voie électronique grâce aux nouvelles technologies (comme la déclaration de revenus pour les impôts, les relations avec la CAF...). Estimez-vous qu'aujourd'hui la dématérialisation des services publics est trop importante, pas assez importante, ou ni trop ni pas assez importante ?															
Trop importante : il n'y a plus assez de possibilité de contact avec des membres des administrations publiques	47%	46%	37%	30%	43%	49%	50%	48%	53%	60%	32%	45%	40%	54%	35%
Pas assez importante : il faudrait pouvoir effectuer plus de démarches administratives par Internet	25%	32%	25%	30%	21%	29%	27%	31%	21%	17%	34%	28%	31%	22%	33%
Ni trop, ni pas assez importante	25%	22%	36%	39%	33%	20%	22%	19%	23%	19%	34%	26%	27%	23%	32%
Ne se prononce pas	3%	-	2%	-	3%	2%	2%	2%	3%	3%	-	2%	2%	1%	1%

Résultats détaillés

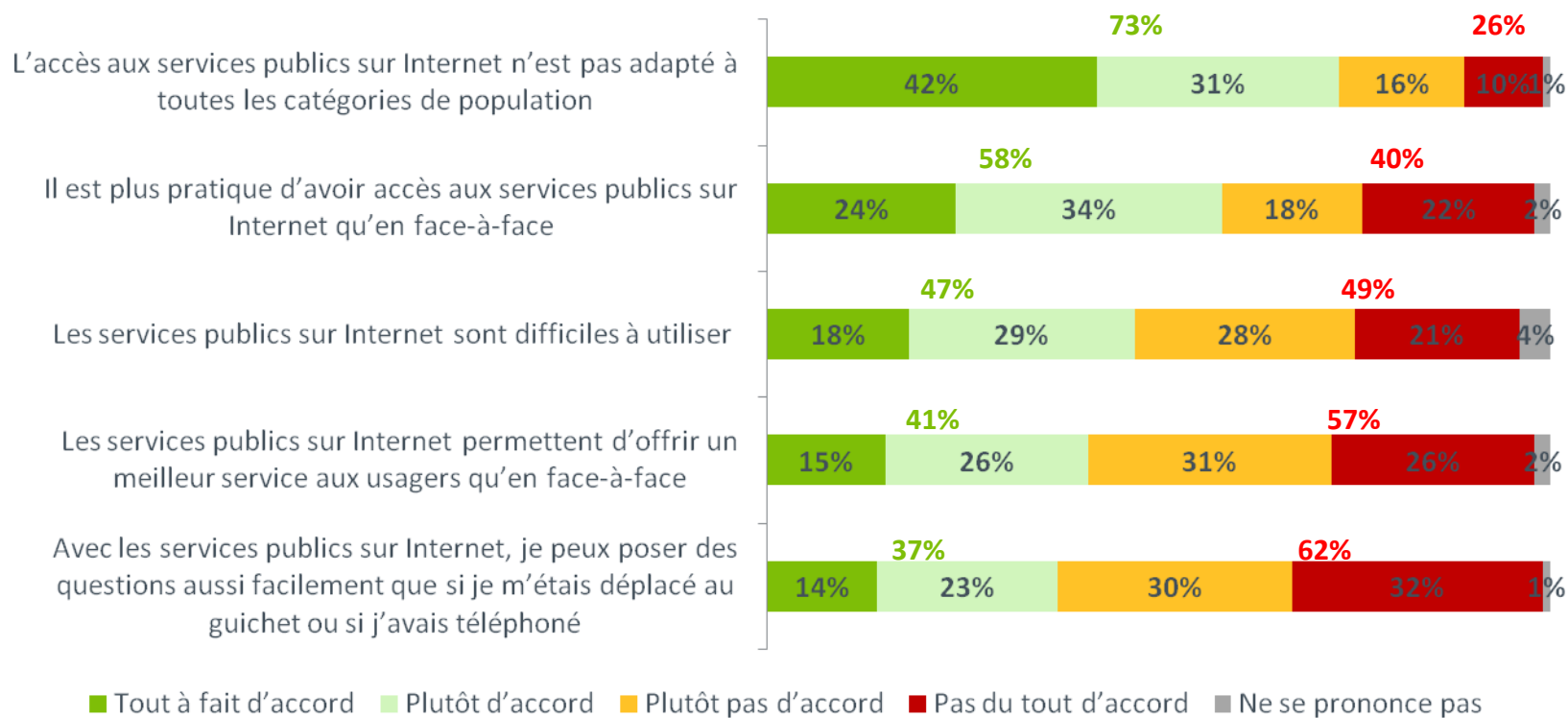
	Total	Région d'habitation										Taille d'agglomération				
		Région parisienne	Province	NORD	Bassin Parisien EST	Bassin Parisien OUEST	OUEST	SUD OUEST	MEDITE RRANEE	CENTRE EST	EST	Rural	2 000 à 20 000 habitants	20 000 à 99 000 habitants	100 000 habitants et +	Agglomération parisienne
Aujourd'hui, de plus en plus de services publics sont « dématérialisés », c'est-à-dire que des procédures administratives et des échanges entre citoyens et administrations publiques peuvent se faire par voie électronique grâce aux nouvelles technologies (comme la déclaration de revenus pour les impôts, les relations avec la CAF...). Estimez-vous qu'aujourd'hui la dématérialisation des services publics est trop importante, pas assez importante, ou ni trop ni pas assez importante ?																
Trop importante : il n'y a plus assez de possibilité de contact avec des membres des administrations publiques	47%	42%	48%	52%	53%	50%	45%	48%	49%	42%	53%	48%	52%	56%	42%	43%
Pas assez importante : il faudrait pouvoir effectuer plus de démarches administratives par Internet	25%	30%	24%	20%	24%	26%	23%	22%	24%	31%	24%	27%	21%	19%	25%	33%
Ni trop, ni pas assez importante	25%	25%	25%	26%	22%	18%	32%	27%	27%	25%	22%	23%	25%	22%	31%	23%
Ne se prononce pas	3%	2%	2%	3%	2%	6%	0%	3%	0%	2%	2%	2%	2%	4%	2%	2%

Résultats détaillés

	Total	Fréquence d'utilisation d'Internet			
		Tous les jours ou presque	Au moins une fois par semaine	Moins d'une fois par semaine	Jamais ou presque
Aujourd'hui, de plus en plus de services publics sont « dématérialisés », c'est-à-dire que des procédures administratives et des échanges entre citoyens et administrations publiques peuvent se faire par voie électronique grâce aux nouvelles technologies (comme la déclaration de revenus pour les impôts, les relations avec la CAF...). Estimez-vous qu'aujourd'hui la dématérialisation des services publics est trop importante, pas assez importante, ou ni trop ni pas assez importante ?					
Trop importante : il n'y a plus assez de possibilité de contact avec des membres des administrations publiques	47%	41%	44%	73%	64%
Pas assez importante : il faudrait pouvoir effectuer plus de démarches administratives par Internet	25%	28%	28%	14%	18%
Ni trop, ni pas assez importante	25%	30%	26%	12%	13%
Ne se prononce pas	3%	1%	2%	-	5%

Les Français estiment majoritairement que les services publics sur Internet ne sont pas adaptés à tous et sont partagés sur leur facilité d'utilisation

Voici une série d'affirmations sur la dématérialisation des services publics. Pour chacune d'entre elles, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord.



Résultats détaillés

	Total	Sexe		Age					Niveau d'études de l'interviewé				
		Un homme	Une femme	18 - 24 ans	25 - 34 ans	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et plus	Aucun diplôme / Certificat d'Etudes primaire	BEPC - Brevet des collèges	CAP / BEP	BAC	BAC +2 et plus
L'accès aux services publics sur Internet n'est pas adapté à toutes les catégories de population													
D'accord	73%	70%	75%	74%	70%	76%	73%	70%	59%	61%	74%	79%	75%
Tout à fait d'accord	42%	40%	43%	31%	36%	45%	44%	45%	28%	37%	43%	47%	42%
Plutôt d'accord	31%	30%	32%	43%	34%	32%	29%	25%	31%	23%	31%	32%	33%
Pas d'accord	26%	29%	23%	26%	29%	24%	23%	29%	38%	37%	24%	21%	25%
Plutôt pas d'accord	16%	18%	14%	15%	19%	14%	14%	16%	14%	20%	14%	12%	17%
Pas du tout d'accord	10%	11%	10%	11%	9%	9%	9%	13%	23%	17%	10%	8%	7%
Ne se prononce pas	1%	2%	1%	-	1%	-	4%	1%	3%	2%	2%	-	1%
Il est plus pratique d'avoir accès aux services publics sur Internet qu'en face-à-face													
D'accord	58%	62%	55%	74%	75%	60%	58%	33%	37%	61%	49%	64%	65%
Tout à fait d'accord	24%	27%	22%	25%	40%	24%	27%	9%	12%	27%	19%	26%	28%
Plutôt d'accord	34%	35%	34%	50%	35%	37%	32%	24%	25%	34%	30%	38%	37%
Pas d'accord	40%	38%	43%	26%	24%	39%	41%	64%	60%	38%	49%	36%	33%
Plutôt pas d'accord	18%	19%	18%	20%	13%	16%	18%	24%	19%	7%	22%	14%	21%
Pas du tout d'accord	22%	19%	25%	6%	11%	22%	22%	39%	41%	31%	28%	23%	13%
Ne se prononce pas	2%	1%	2%	-	1%	1%	1%	3%	3%	1%	2%	-	2%
Les services publics sur Internet sont difficiles à utiliser													
D'accord	47%	47%	46%	50%	37%	40%	50%	59%	58%	57%	49%	47%	41%
Tout à fait d'accord	18%	19%	18%	10%	15%	16%	19%	29%	31%	29%	20%	19%	12%
Plutôt d'accord	29%	29%	28%	40%	23%	24%	31%	30%	27%	28%	28%	28%	29%
Pas d'accord	49%	50%	49%	48%	63%	60%	45%	31%	32%	37%	46%	52%	56%
Plutôt pas d'accord	28%	31%	26%	29%	34%	36%	24%	18%	13%	16%	23%	28%	37%
Pas du tout d'accord	21%	19%	23%	19%	28%	24%	21%	13%	19%	22%	23%	24%	19%
Ne se prononce pas	4%	2%	5%	2%	-	1%	6%	10%	10%	5%	5%	1%	3%

Résultats détaillés

(suite du tableau)	Total	Sexe		Age					Niveau d'études de l'interviewé				
		Un homme	Une femme	18 - 24 ans	25 - 34 ans	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et plus	Aucun diplôme / Certificat d'Etudes primaire	BEPC - Brevet des collèges	CAP / BEP	BAC	BAC +2 et plus
Les services publics sur Internet permettent d'offrir un meilleur service aux usagers qu'en face-à-face													
D'accord	41%	44%	39%	49%	49%	40%	44%	29%	41%	44%	45%	43%	38%
Tout à fait d'accord	15%	16%	14%	13%	19%	15%	16%	11%	18%	20%	16%	16%	13%
Plutôt d'accord	26%	28%	25%	35%	30%	25%	27%	17%	22%	24%	29%	27%	25%
Pas d'accord	57%	54%	60%	51%	49%	60%	55%	67%	57%	52%	53%	56%	61%
Plutôt pas d'accord	31%	31%	32%	34%	33%	34%	27%	29%	20%	21%	26%	30%	39%
Pas du tout d'accord	26%	23%	29%	18%	16%	26%	28%	38%	37%	31%	27%	26%	22%
Ne se prononce pas	2%	2%	1%	-	2%	0%	1%	4%	2%	4%	2%	1%	1%
Avec les services publics sur Internet, je peux poser des questions aussi facilement que si je m'étais déplacé au guichet ou si j'avais téléphoné													
D'accord	37%	37%	37%	41%	38%	38%	36%	32%	28%	37%	42%	40%	34%
Tout à fait d'accord	14%	15%	14%	13%	14%	17%	17%	10%	14%	17%	20%	16%	10%
Plutôt d'accord	23%	22%	23%	28%	25%	21%	19%	22%	14%	20%	22%	24%	24%
Pas d'accord	62%	63%	61%	59%	62%	61%	63%	62%	67%	59%	57%	59%	65%
Plutôt pas d'accord	30%	30%	29%	31%	34%	30%	28%	26%	23%	23%	23%	27%	37%
Pas du tout d'accord	32%	33%	32%	28%	28%	31%	35%	37%	43%	35%	34%	33%	28%
Ne se prononce pas	1%	0%	2%	-	-	0%	1%	5%	5%	4%	1%	0%	1%

Résultats détaillés

	Total	Profession de l'interviewé										Situation de l'interviewé			
		Indépendants, chefs d'entreprise	CSP +	Cadres	Professions intermédiaires	CSP-	Employés	Ouvriers	Inactifs	Retraités	Elèves, Etudiants	Salariés	Salariés du secteur privé	Salariés du secteur public	A la recherche d'un emploi
L'accès aux services publics sur Internet n'est pas adapté à toutes les catégories de population															
D'accord	73%	76%	76%	76%	76%	72%	73%	71%	71%	71%	75%	75%	77%	71%	63%
Tout à fait d'accord	42%	29%	40%	35%	44%	46%	42%	48%	42%	47%	28%	45%	47%	42%	32%
Plutôt d'accord	31%	47%	36%	41%	32%	26%	31%	23%	29%	25%	47%	30%	30%	30%	31%
Pas d'accord	26%	24%	23%	24%	22%	27%	25%	27%	28%	27%	25%	24%	21%	29%	32%
Plutôt pas d'accord	16%	22%	17%	21%	15%	14%	16%	13%	15%	14%	18%	15%	14%	16%	17%
Pas du tout d'accord	10%	3%	6%	3%	7%	13%	10%	14%	13%	13%	7%	9%	7%	12%	15%
Ne se prononce pas	1%	-	1%	-	2%	1%	1%	2%	2%	2%	-	1%	1%	-	4%
Il est plus pratique d'avoir accès aux services publics sur Internet qu'en face-à-face															
D'accord	58%	69%	68%	67%	69%	59%	58%	59%	49%	40%	78%	64%	66%	60%	56%
Tout à fait d'accord	24%	36%	29%	24%	34%	24%	24%	25%	18%	14%	27%	28%	31%	24%	18%
Plutôt d'accord	34%	33%	39%	43%	35%	34%	34%	34%	31%	26%	51%	36%	35%	36%	38%
Pas d'accord	40%	31%	31%	31%	31%	41%	42%	40%	48%	57%	22%	35%	33%	39%	44%
Plutôt pas d'accord	18%	9%	16%	17%	16%	20%	22%	20%	20%	21%	14%	18%	17%	21%	22%
Pas du tout d'accord	22%	22%	14%	14%	15%	20%	20%	20%	29%	35%	7%	17%	16%	19%	22%
Ne se prononce pas	2%	-	1%	2%	-	1%	1%	1%	2%	3%	-	1%	1%	1%	-
Les services publics sur Internet sont difficiles à utiliser															
D'accord	47%	49%	39%	37%	41%	48%	44%	49%	51%	56%	43%	44%	45%	43%	39%
Tout à fait d'accord	18%	26%	10%	6%	14%	20%	16%	22%	21%	26%	10%	16%	16%	15%	15%
Plutôt d'accord	29%	23%	29%	31%	28%	28%	28%	27%	30%	31%	32%	28%	28%	29%	23%
Pas d'accord	49%	51%	59%	62%	57%	49%	54%	47%	42%	34%	57%	55%	55%	54%	51%
Plutôt pas d'accord	28%	30%	37%	41%	34%	25%	30%	22%	25%	20%	40%	30%	32%	28%	23%
Pas du tout d'accord	21%	21%	22%	21%	24%	25%	24%	25%	17%	13%	17%	24%	23%	26%	29%
Ne se prononce pas	4%	-	1%	1%	1%	3%	2%	3%	7%	10%	-	1%	1%	2%	10%

Résultats détaillés

(suite du tableau)	Total	Profession de l'interviewé										Situation de l'interviewé			
		Indépendants, chefs d'entreprise	CSP +	Cadres	Professions intermédiaires	CSP-	Employés	Ouvriers	Inactifs	Retraités	Elèves, Etudiants	Salariés	Salariés du secteur privé	Salariés du secteur public	A la recherche d'un emploi
Les services publics sur Internet permettent d'offrir un meilleur service aux usagers qu'en face-à-face															
D'accord	41%	46%	38%	40%	37%	48%	44%	49%	37%	33%	42%	44%	48%	38%	42%
Tout à fait d'accord	15%	16%	12%	10%	13%	18%	17%	19%	15%	13%	15%	16%	18%	12%	14%
Plutôt d'accord	26%	30%	27%	30%	24%	29%	28%	30%	22%	19%	27%	28%	30%	26%	28%
Pas d'accord	57%	52%	61%	59%	63%	51%	54%	50%	60%	64%	58%	55%	52%	62%	54%
Plutôt pas d'accord	31%	31%	38%	40%	36%	26%	31%	23%	31%	30%	43%	30%	27%	35%	42%
Pas du tout d'accord	26%	21%	24%	19%	27%	26%	23%	27%	29%	34%	15%	25%	25%	26%	12%
Ne se prononce pas	2%	3%	0%	1%	-	1%	2%	1%	2%	4%	-	1%	1%	0%	3%
Avec les services publics sur Internet, je peux poser des questions aussi facilement que si je m'étais déplacé au guichet ou si j'avais téléphoné															
D'accord	37%	31%	33%	33%	32%	42%	38%	45%	36%	34%	40%	39%	41%	37%	34%
Tout à fait d'accord	14%	19%	10%	11%	10%	20%	18%	21%	12%	13%	7%	16%	15%	18%	14%
Plutôt d'accord	23%	12%	22%	22%	23%	23%	20%	24%	24%	22%	33%	24%	26%	19%	20%
Pas d'accord	62%	69%	67%	67%	68%	57%	61%	55%	61%	62%	60%	60%	59%	63%	65%
Plutôt pas d'accord	30%	28%	37%	39%	35%	25%	30%	22%	29%	27%	34%	29%	28%	31%	29%
Pas du tout d'accord	32%	41%	30%	28%	33%	32%	31%	33%	32%	35%	26%	31%	31%	31%	36%
Ne se prononce pas	1%	-	-	-	-	1%	1%	1%	3%	4%	-	0%	0%	1%	1%

Résultats détaillés

	Total	Région d'habitation										Taille d'agglomération				
		Région parisienne	Province	NORD	Bassin Parisien EST	Bassin Parisien OUEST	OUEST	SUD OUEST	MEDITER RANEE	CENTRE EST	EST	Rural	2 000 à 20 000 habitants	20 000 à 99 000 habitants	100 000 habitants et +	Agglomération parisienne
L'accès aux services publics sur Internet n'est pas adapté à toutes les catégories de population																
D'accord	73%	73%	73%	68%	73%	76%	74%	68%	78%	72%	70%	74%	70%	71%	72%	76%
Tout à fait d'accord	42%	44%	41%	41%	41%	43%	42%	36%	46%	40%	38%	42%	38%	41%	40%	47%
Plutôt d'accord	31%	29%	32%	27%	32%	33%	32%	33%	32%	32%	33%	32%	32%	30%	32%	28%
Pas d'accord	26%	26%	26%	29%	25%	23%	25%	29%	22%	25%	30%	25%	28%	26%	27%	24%
Plutôt pas d'accord	16%	19%	15%	16%	10%	14%	15%	15%	12%	18%	19%	13%	19%	15%	17%	15%
Pas du tout d'accord	10%	8%	11%	13%	15%	9%	10%	13%	10%	8%	10%	12%	9%	11%	10%	8%
Ne se prononce pas	1%	0%	1%	3%	2%	1%	1%	3%	-	3%	-	1%	1%	3%	1%	1%
Il est plus pratique d'avoir accès aux services publics sur Internet qu'en face-à-face																
D'accord	58%	64%	57%	48%	59%	57%	59%	58%	58%	57%	57%	64%	55%	55%	53%	63%
Tout à fait d'accord	24%	24%	24%	27%	28%	18%	20%	24%	27%	29%	25%	29%	22%	20%	22%	26%
Plutôt d'accord	34%	40%	33%	21%	31%	39%	39%	34%	31%	28%	32%	35%	33%	35%	32%	37%
Pas d'accord	40%	34%	42%	52%	39%	42%	40%	41%	42%	41%	41%	33%	43%	44%	46%	36%
Plutôt pas d'accord	18%	15%	19%	27%	22%	13%	21%	22%	15%	17%	17%	15%	20%	17%	23%	16%
Pas du tout d'accord	22%	19%	23%	25%	17%	29%	19%	19%	26%	24%	24%	19%	23%	27%	23%	20%
Ne se prononce pas	2%	2%	1%	-	2%	1%	1%	2%	-	1%	2%	2%	2%	1%	1%	1%
Les services publics sur Internet sont difficiles à utiliser																
D'accord	47%	39%	49%	49%	47%	46%	47%	52%	54%	47%	45%	46%	56%	50%	46%	40%
Tout à fait d'accord	18%	13%	20%	27%	25%	13%	23%	17%	16%	22%	17%	20%	19%	23%	18%	13%
Plutôt d'accord	29%	26%	29%	22%	22%	33%	24%	36%	38%	25%	28%	26%	37%	27%	28%	27%
Pas d'accord	49%	59%	47%	42%	51%	51%	49%	41%	45%	49%	49%	51%	40%	46%	49%	58%
Plutôt pas d'accord	28%	40%	26%	21%	28%	31%	23%	26%	22%	32%	19%	24%	23%	25%	30%	41%
Pas du tout d'accord	21%	19%	22%	21%	23%	20%	25%	15%	23%	18%	30%	28%	17%	21%	19%	18%
Ne se prononce pas	4%	2%	4%	10%	2%	3%	4%	6%	1%	4%	6%	3%	4%	4%	5%	2%

Résultats détaillés

(suite du tableau)	Total	Région d'habitation										Taille d'agglomération				
		Région parisienne	Province	NORD	Bassin Parisien EST	Bassin Parisien OUEST	OUEST	SUD OUEST	MEDITE RRANEE	CENTRE EST	EST	Rural	2 000 à 20 000 habitants	20 000 à 99 000 habitants	100 000 habitants et +	Agglomération parisienne
Les services publics sur Internet permettent d'offrir un meilleur service aux usagers qu'en face-à-face																
D'accord	41%	41%	41%	49%	45%	35%	42%	46%	41%	35%	41%	41%	34%	49%	42%	41%
Tout à fait d'accord	15%	13%	16%	15%	22%	13%	16%	15%	13%	15%	17%	16%	12%	20%	15%	12%
Plutôt d'accord	26%	28%	26%	33%	24%	22%	26%	31%	28%	20%	24%	25%	22%	29%	27%	29%
Pas d'accord	57%	58%	57%	51%	53%	62%	57%	49%	59%	64%	59%	58%	65%	50%	55%	58%
Plutôt pas d'accord	31%	32%	31%	30%	33%	39%	32%	26%	26%	32%	31%	32%	38%	21%	32%	32%
Pas du tout d'accord	26%	26%	26%	21%	20%	23%	25%	23%	33%	31%	28%	26%	28%	29%	24%	26%
Ne se prononce pas	2%	1%	2%	-	1%	3%	1%	6%	-	2%	-	1%	0%	1%	3%	1%
Avec les services publics sur Internet, je peux poser des questions aussi facilement que si je m'étais déplacé au guichet ou si j'avais téléphoné																
D'accord	37%	30%	38%	48%	34%	34%	41%	42%	42%	32%	34%	39%	36%	33%	40%	32%
Tout à fait d'accord	14%	12%	15%	16%	23%	6%	18%	16%	14%	14%	14%	16%	15%	13%	14%	13%
Plutôt d'accord	23%	18%	23%	33%	11%	28%	23%	25%	28%	18%	20%	23%	21%	21%	26%	19%
Pas d'accord	62%	70%	60%	49%	64%	66%	56%	55%	57%	67%	64%	60%	61%	67%	59%	68%
Plutôt pas d'accord	30%	35%	28%	21%	40%	31%	27%	27%	23%	28%	32%	27%	30%	28%	30%	35%
Pas du tout d'accord	32%	35%	32%	28%	25%	35%	29%	28%	33%	39%	32%	33%	31%	39%	29%	34%
Ne se prononce pas	1%	-	2%	3%	2%	-	3%	4%	2%	1%	1%	2%	4%	-	2%	-

Résultats détaillés

	Total	Fréquence d'utilisation d'Internet				Estime que la dématérialisation des Services Publics est...		
		Tous les jours ou presque	Au moins une fois par semaine	Moins d'une fois par semaine	Jamais ou presque	Trop importante	Pas assez importante	Ni trop, ni pas assez importante
L'accès aux services publics sur Internet n'est pas adapté à toutes les catégories de population								
D'accord	73%	74%	78%	75%	65%	75%	71%	70%
Tout à fait d'accord	42%	42%	38%	53%	43%	49%	36%	32%
Plutôt d'accord	31%	33%	41%	23%	22%	26%	34%	38%
Pas d'accord	26%	25%	21%	22%	32%	24%	28%	28%
Plutôt pas d'accord	16%	18%	13%	2%	13%	14%	15%	19%
Pas du tout d'accord	10%	7%	8%	20%	19%	10%	13%	8%
Ne se prononce pas	1%	1%	1%	3%	3%	0%	1%	2%
Il est plus pratique d'avoir accès aux services publics sur Internet qu'en face-à-face								
D'accord	58%	68%	52%	36%	37%	49%	70%	67%
Tout à fait d'accord	24%	30%	18%	15%	14%	18%	36%	27%
Plutôt d'accord	34%	38%	34%	22%	23%	31%	35%	40%
Pas d'accord	40%	31%	48%	64%	57%	50%	29%	32%
Plutôt pas d'accord	18%	18%	20%	19%	20%	20%	12%	22%
Pas du tout d'accord	22%	14%	29%	45%	38%	30%	16%	11%
Ne se prononce pas	2%	0%	-	-	5%	1%	1%	1%
Les services publics sur Internet sont difficiles à utiliser								
D'accord	47%	40%	58%	54%	58%	56%	45%	33%
Tout à fait d'accord	18%	14%	18%	19%	30%	28%	13%	6%
Plutôt d'accord	29%	25%	40%	35%	28%	28%	32%	27%
Pas d'accord	49%	59%	39%	39%	31%	41%	52%	64%
Plutôt pas d'accord	28%	36%	24%	11%	11%	23%	28%	40%
Pas du tout d'accord	21%	23%	15%	28%	20%	18%	25%	24%
Ne se prononce pas	4%	1%	3%	6%	11%	4%	2%	3%

Résultats détaillés

(suite du tableau)	Total	Fréquence d'utilisation d'Internet				Estime que la dématérialisation des Services Publics est...		
		Tous les jours ou presque	Au moins une fois par semaine	Moins d'une fois par semaine	Jamais ou presque	Trop importante	Pas assez importante	Ni trop, ni pas assez importante
Les services publics sur Internet permettent d'offrir un meilleur service aux usagers qu'en face-à-face								
D'accord	41%	45%	37%	22%	36%	32%	54%	46%
Tout à fait d'accord	15%	17%	11%	5%	13%	12%	21%	15%
Plutôt d'accord	26%	27%	26%	17%	23%	19%	34%	31%
Pas d'accord	57%	55%	63%	78%	58%	68%	43%	53%
Plutôt pas d'accord	31%	36%	28%	34%	21%	31%	24%	39%
Pas du tout d'accord	26%	19%	35%	44%	37%	37%	19%	13%
Ne se prononce pas	2%	1%	-	-	6%	1%	2%	2%
Avec les services publics sur Internet, je peux poser des questions aussi facilement que si je m'étais déplacé au guichet ou si j'avais téléphoné								
D'accord	37%	39%	37%	19%	32%	30%	44%	43%
Tout à fait d'accord	14%	15%	13%	10%	13%	15%	15%	13%
Plutôt d'accord	23%	23%	25%	9%	20%	15%	28%	30%
Pas d'accord	62%	61%	62%	77%	61%	68%	56%	55%
Plutôt pas d'accord	30%	32%	30%	34%	21%	28%	29%	34%
Pas du tout d'accord	32%	29%	32%	43%	40%	40%	27%	21%
Ne se prononce pas	1%	-	0%	4%	6%	2%	0%	2%