

La cyberadministration au service des entreprises va bon train

L'essentiel en bref



Grande utilité de la SuisseID et utilité mitigée des
médias sociaux

Etude menée sur mandat du SECO,
novembre 2011

Equipe de projet

Lukas Golder politologue et sociologue des médias

Martina Imfeld politologue

Silvia Ratelband-Pally administration

Stephan Tschöpe politologue

Meike Müller stagiaire

Daniela Schempp stagiaire

Sommaire

ENTREPRISES ET CYBERADMINISTRATION : L'ESSENTIEL EN BREF	3
Le mandat et la base de données	3
Importance croissante et qualité du contact en ligne avec les autorités	3
L'offre internet, l'un des moteurs possibles de la satisfaction à l'égard des autorités	5
Développements : SuisseID et médias sociaux	9
En résumé	11
ANNEXE	13
L'équipe de gfs.bern.....	13

Entreprises et cyberadministration : l'essentiel en bref

**Enquête représentative et
monitorage des entreprises
suisses en matière
de cyberadministration**

Le mandat et la base de données

Le SECO, représenté par Markus Pfister, Communication cyberadministration PME, a mandaté l'institut de recherche gfs.bern pour poursuivre la série d'études consacrée aux entreprises et à la cyberadministration en Suisse. Il s'agissait de reprendre les questions de monitoring relatives à la demande de prestations administratives en ligne, à la satisfaction concernant les portails internet et au site pme.admin.ch, et d'intégrer dans l'enquête des questions concernant la SuisseID et les médias sociaux. Les enquêteurs ont interrogé des représentants d'entreprise ayant régulièrement à faire avec des autorités, provenant d'une fraction représentative constituée sur la base d'un échantillon aléatoire du recensement officiel des entreprises de l'Office fédéral de la statistique¹, en prévoyant des pourcentages logiques quant à la taille des entreprises.

Les 1005 entretiens ont été menés entre le 10 octobre et le 5 novembre 2011 et présentent dans l'ensemble un taux d'erreur statistique de 3,2 %. Comme la conception de l'enquête est la même et que bon nombre des questions posées sont identiques, il est parfaitement possible d'établir des comparaisons dans le temps.

Importance croissante et qualité du contact en ligne avec les autorités

Aujourd'hui, l'usage de l'internet s'est généralisé même au sein des petites entreprises. La diffusion des smartphones et la mise en réseau du monde des affaires pourraient avoir favorisé l'utilisation de la Toile, même en fin de semaine. La présence des entreprises sur le Net, l'accès au réseau des réseaux et les applications de la banque électronique connaissent un essor remarquable depuis plusieurs années. Le contact en ligne avec les autorités a enregistré un saut qualitatif en 2010 et 2011, au point de dépasser, pour la première fois, le contact téléphonique. Par contre, l'importance moyenne du contact personnel avec les autorités a accusé un léger recul. La Toile est aujourd'hui la principale forme d'interaction entre les autorités et les entreprises. Les microentreprises et les petites entreprises, en particulier, font un usage relativement fréquent de cette forme de contact.

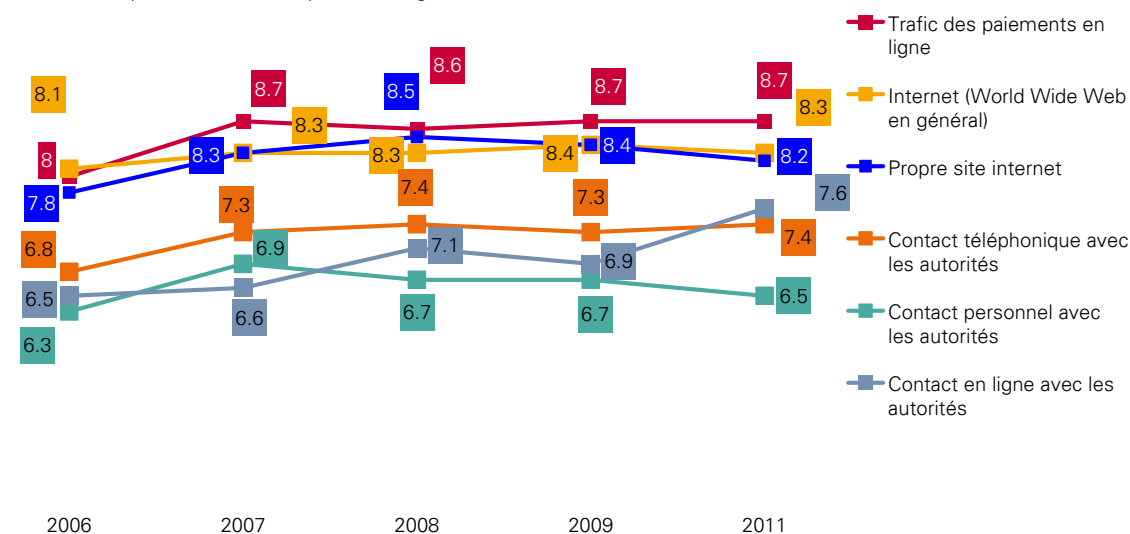
¹ Nous tenons à remercier M. Frédéric von Kessel, représentant de l'Office fédéral de la statistique, de son aimable collaboration.

Graphique 1:

Importance des services et des offres : valeurs moyennes (1)

" Sur une échelle de 0 à 10, veuillez s.v.p. indiquer dans quelle mesure les services et offres en question sont importants pour votre entreprise, 0 signifiant " pas important du tout " et 10 " très important ". Vous pouvez nuancer votre opinion en utilisant les chiffres compris entre les deux. Si vous n'utilisez pas l'un des services dans votre entreprise ou si vous ne le connaissez pas, dites-le moi tout simplement. "

en % des représentants d'entreprise interrogés



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (N = env. 1000)

Saut qualitatif de l'importance prise par le contact en ligne avec les autorités

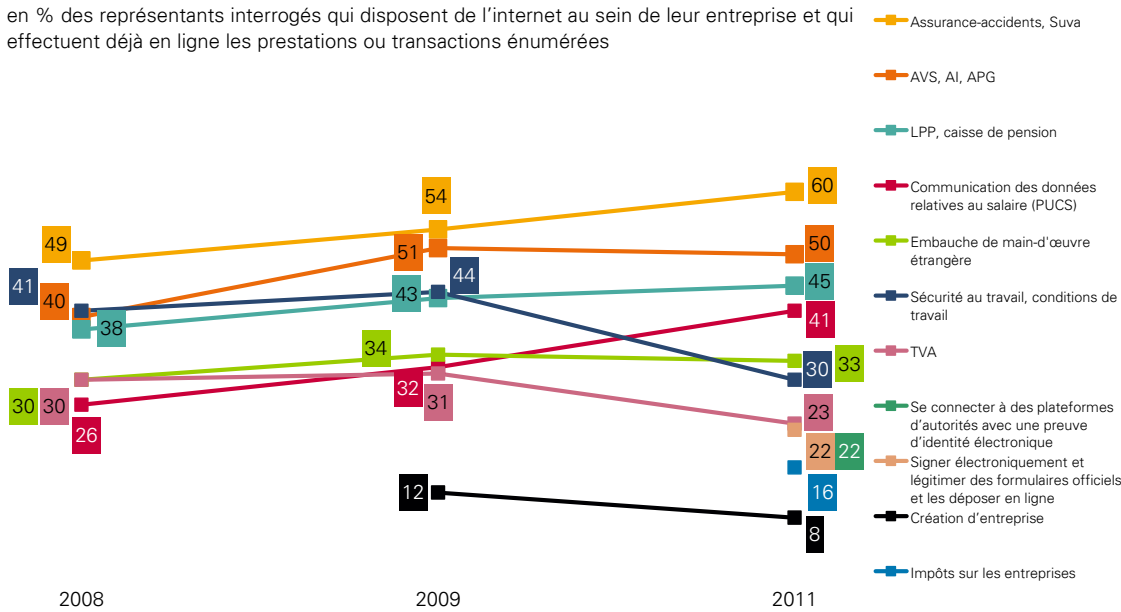
Une nette majorité des personnes interrogées (57 %) souhaitent non seulement obtenir des informations, mais aussi effectuer des démarches administratives directement en ligne. La proportion des entreprises qui utilisent déjà un choix de services offrant des transactions électroniques effectives continue de s'accroître pour plusieurs applications. C'est particulièrement le cas pour l'assurance-accidents et, si l'on observe la tendance, pour la LPP. La communication des données salariales par voie électronique (PUCS, procédure unifiée de communication des salaires) s'est aussi largement imposée. Ainsi, lorsque les offres de transaction sont bonnes, le potentiel d'utilisation est très élevé, ce qui permet encore de nettes progressions. Ce constat s'applique principalement à la TVA, car les personnes interrogées estiment que les simplifications sont les plus urgentes dans ce domaine, mais aussi dans celui de l'AVS/AI. Par contre, le taux d'utilisation des prestations en ligne n'a pas augmenté en ce qui concerne la création d'entreprise. Les entreprises existantes ne sont pas, il est vrai, les principales destinataires de la création d'entreprise en ligne.

Graphique 2:

Filtre de tendance : déroulement des transactions

" Veuillez s.v.p. me dire, pour les transactions suivantes, si vous les utilisez déjà en ligne aujourd'hui, si vous souhaiteriez les utiliser en ligne ou si ce n'est pas le cas. "

en % des représentants interrogés qui disposent de l'internet au sein de leur entreprise et qui effectuent déjà en ligne les prestations ou transactions énumérées



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (N = env. 1000)

L'offre internet, l'un des moteurs possibles de la satisfaction à l'égard des autorités

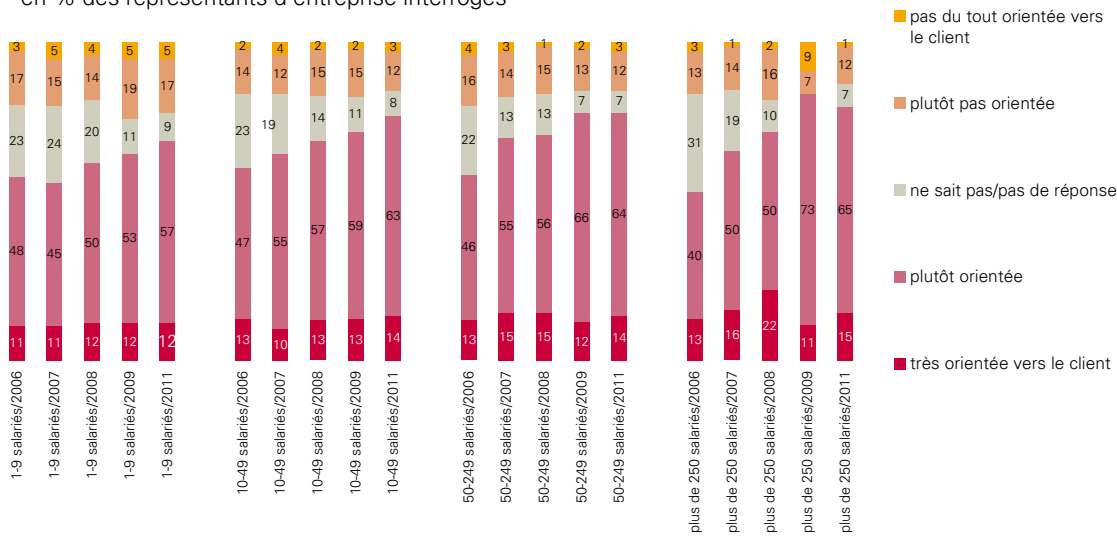
Depuis 2009, la satisfaction des entreprises vis-à-vis de l'administration publique a évolué à un niveau élevé constant. Il reste bien un potentiel de progression parmi les entreprises très satisfaites, qui apparaît clairement au niveau des microentreprises et des petites entreprises : une part croissante des personnes interrogées ont tendance à se déclarer positives, alors qu'elles étaient nombreuses auparavant à n'avoir aucune opinion à ce sujet. Le réseau internet permet, même aux microentreprises, d'obtenir en tout temps les informations souhaitées, un avantage qui pourrait soutenir cette tendance.

Graphique 3:

Tendance : orientation clients de l'administration, selon la taille des entreprises

" Par rapport à votre entreprise, estimez-vous que l'administration publique est très orientée vers le client, plutôt orientée, plutôt pas orientée ou pas du tout orientée vers le client ? "

en % des représentants d'entreprise interrogés



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (1-9 salariés n = 264 / 10-49 salariés n = 213 / 50-249 salariés n = 194 / plus de 250 salariés n = 334)

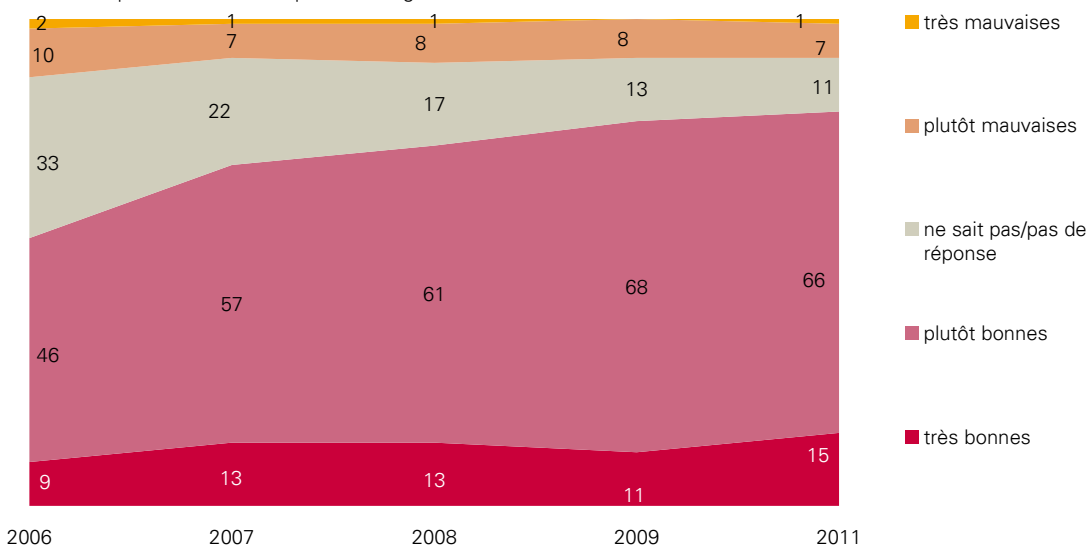
En même temps, les prestations internet offertes par l'administration publique sont jugées nettement meilleures dans l'ensemble qu'il y a cinq ans. Cette appréciation est liée dans une mesure significative à la satisfaction des entreprises vis-à-vis de l'administration. En outre, la part des entreprises qualifiant l'offre de très bonne s'est de nouveau accrue.

Graphique 4:

Tendance : évaluation des prestations internet de l'administration publique en général

" A votre avis, dans l'ensemble, les prestations internet de l'administration publique pour les entreprises sont-elles très bonnes, plutôt bonnes, plutôt mauvaises ou très mauvaises ? "

en % des représentants d'entreprise interrogés



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (N = env. 1000)

La satisfaction en hausse vis-à-vis de l'offre internet pourrait avoir augmenté la satisfaction à l'égard de l'administration en général

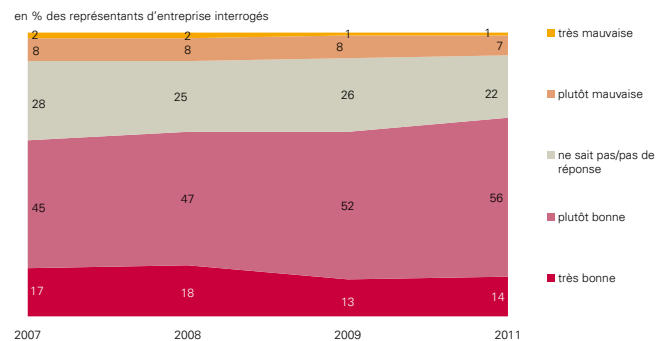
Comparée à la satisfaction des entreprises en général, la satisfaction concernant les prestations internet offertes par les villes ou les communes reste un peu à la traîne. Les entreprises ont été plus nombreuses à faire apparemment moins d'expériences en général ou leurs expériences se sont

avérées moins positives. Le même constat s'applique à l'offre au niveau cantonal, où la satisfaction cumulée des entreprises est un peu plus élevée qu'au niveau communal. La satisfaction des entreprises au sujet des prestations internet offertes par les communes et les cantons a néanmoins tendance à croître. Reste que plusieurs prestations particulièrement convaincantes fournies au niveau cantonal pourraient avoir contribué à faire remonter de nouveau la part des entreprises « très satisfaites ».

Graphique 5:

Tendance : évaluation de l'offre internet de l'administration de votre ville/commune

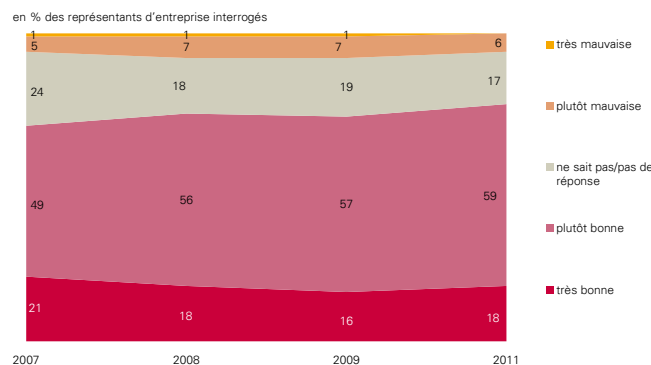
* A votre avis, les prestations internet de l'administration de votre ville/commune pour les entreprises sont-elles très bonnes, plutôt bonnes, plutôt mauvaises ou très mauvaises ? *



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (N = env. 1000)

Tendance : évaluation de l'offre internet de votre canton

* A votre avis, les prestations internet de l'administration de votre canton pour les entreprises sont-elles très bonnes, plutôt bonnes, plutôt mauvaises ou très mauvaises ? *



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (N = env. 1000)

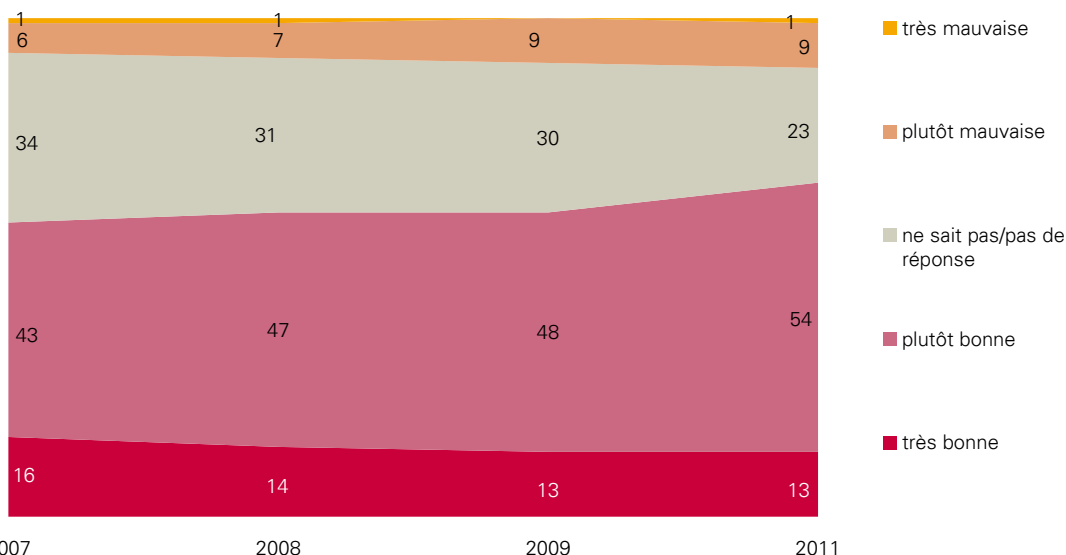
S'agissant de l'appréciation des prestations internet offertes par l'administration fédérale, la part des représentants d'entreprise sans avis est plus élevée que pour l'administration en général. C'est à l'échelon fédéral que la progression de la satisfaction cumulée est la plus forte.

Graphique 6:

Tendance : appréciation de l'offre internet de l'administration fédérale

* A votre avis, les prestations internet de l'administration fédérale pour les entreprises sont-elles très bonnes, plutôt bonnes, plutôt mauvaises ou très mauvaises ? *

en % des représentants d'entreprise interrogés



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (N = env. 1000)

Nous avons regroupé pour la première fois les quatre enquêtes menées entre 2007 et 2011, qui totalisent 4061 entretiens, ce qui permet également des commentaires au niveau cantonal pour la plupart des cantons. Il y a des différences intéressantes, en particulier dans l'appréciation de l'offre au niveau des villes et des communes. L'offre de St-Gall, élaborée de manière centralisée, pourrait expliquer dans une large mesure les avis positifs émis

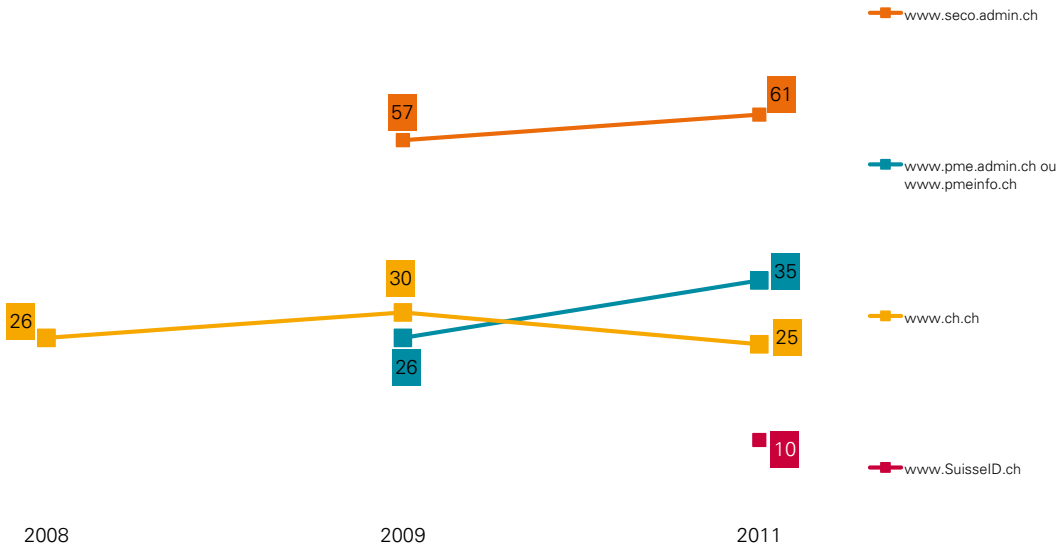
Graphique 8:

Tendance : connaissance des sites internet

" Connaissez-vous les pages suivantes ? "

= notoriété assistée

en % des représentants d'entreprise interrogés qui connaissent les pages respectives



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (N = env. 1000)

Développements : SuisseID et médias sociaux

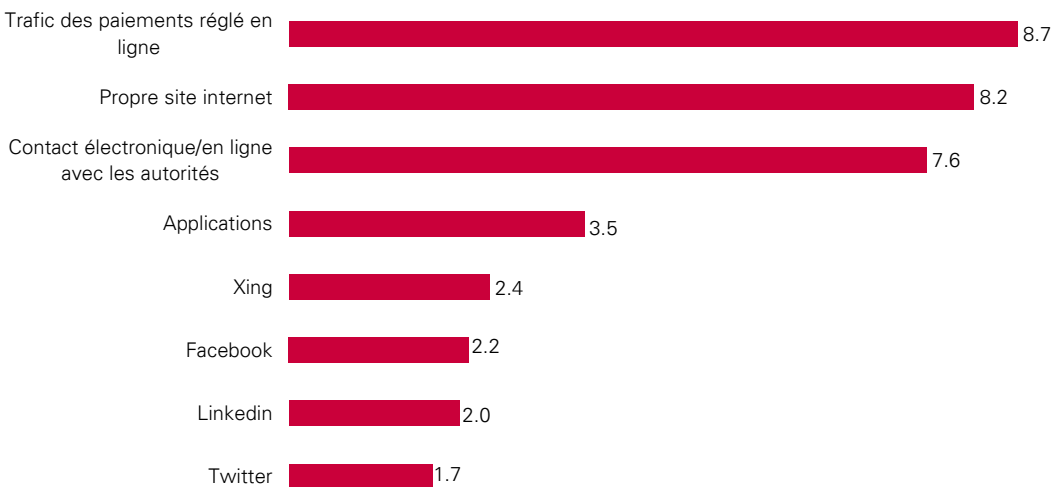
Comparés au contact électronique avec les autorités, les applications (apps) et les profils sur les réseaux sociaux ou les nouveautés sur Twitter sont beaucoup moins importants pour les entreprises. Les applications, sur toutes les « nouvelles » applications testées, laissent plutôt envisager une utilité en lien avec les médias sociaux.

Graphique 9:

Filtre : importance des services et des offres : valeur moyenne

" En utilisant une échelle de 0 à 10, veuillez s.v.p. indiquer dans quelle mesure les services et offres en question sont importants pour votre entreprise, 0 signifiant " pas important du tout " et 10 " très important ". Vous pouvez nuancer votre opinion en utilisant les chiffres compris entre les deux. Si vous n'utilisez pas l'un des services dans votre entreprise ou si vous ne le connaissez pas, dites-le moi tout simplement. "

en valeurs moyennes des représentants d'entreprise interrogés qui jugent l'internet important



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (n = 982)

Les personnes interrogées jugent d'une très grande utilité le traitement en ligne des autorisations officielles, la signature numérique et la preuve d'identité électronique, toutes des possibilités qu'offre la SuisseID. En outre, seul le traitement en ligne de la TVA est aussi considéré comme utile.

Graphique 10:

Utilité des offres en ligne (1)

" Estimez-vous que les offres électroniques en ligne suivantes sont très utiles, plutôt utiles, plutôt pas utiles ou pas du tout utiles ? "

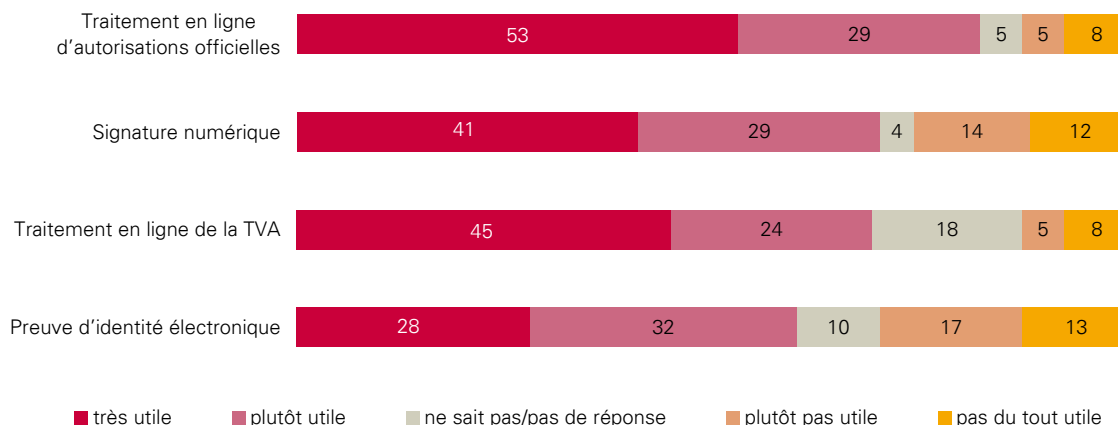
Traitement en ligne d'autorisations officielles * Traitement en ligne complet d'autorisations officielles *

Signature numérique * Signature numérique qui me permet de signer électroniquement des documents et de les légitimer *

Traitement en ligne de la TVA * Traitement en ligne complet de la TVA *

Preuve d'identité électronique * Preuve d'identité électronique qui fonctionne comme ma carte d'identité sur internet *

en % des représentants d'entreprise interrogés



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (N = 1005)

Grande utilité de la SuisseID et utilité mitigée des médias sociaux

Seule une minorité de personnes interrogées estiment utiles les forums de discussion, les applications pour smartphones ou les profils diffusés sur les réseaux sociaux.

Graphique 11:

Utilité des offres en ligne (2)

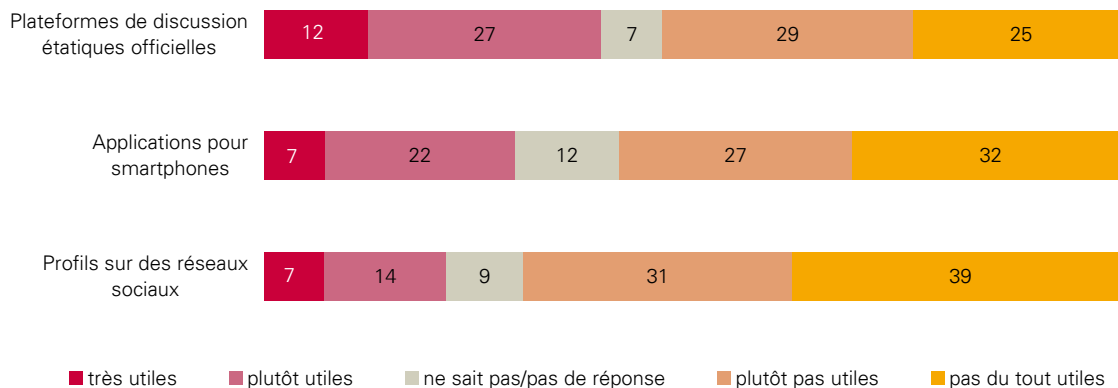
" Estimez-vous que les offres électroniques en ligne suivantes sont très utiles, plutôt utiles, plutôt pas utiles ou pas du tout utiles ? "

Plateformes de discussion étatiques officielles * Plateformes de discussion étatiques officielles sur lesquelles les utilisateurs peuvent échanger les expériences qu'ils ont faites avec les autorités *

Applications pour smartphones * Applications de services de la Confédération pour smartphones *

Profils sur des réseaux sociaux * Profils de services de la Confédération sur des réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, Xing, LinkedIn ou Google plus *

en % des représentants d'entreprise interrogés



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (N = 1005)

Un tiers des représentants d'entreprise connaissent déjà la SuisseID, un résultat nettement plus élevé qu'au sein de la population, où seulement 13 % des personnes auxquelles la même question a été posée disent connaître ce produit. Ceux qui sont déjà en possession d'une SuisseID représentent un taux plus élevé que dans la population. Si, dans l'ensemble, seuls 5 % des représentants d'entreprise possèdent une SuisseID, une part élevée d'entre eux en sont satisfaits. Parmi les personnes qui ne connaissent pas encore la SuisseID, 62 % reconnaissent qu'elle est utile. Ce résultat confirme la grande utilité des fonctionnalités de la signature numérique et de la preuve d'identité électronique.

Graphique 12:

Possession d'une SuisseID

Si la personne interrogée connaît la SuisseID : " Possédez-vous une SuisseID, possédez-vous une SuisseID professionnelle ou ne possédez-vous pas de SuisseID ? "

en % des représentants d'entreprise interrogés



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, octobre/novembre 2011 (N = 1005)

En résumé

A la différence de la tendance observée au sein de la population, la cyberadministration destinée aux entreprises connaît un développement quantitatif et qualitatif, à la fois dynamique et positif. En cinq ans à peine, c'est-à-dire depuis le début du monitoring, les chiffres ont suivi une courbe exponentielle. L'engouement pour la cyberadministration a déjà largement touché les entreprises et de nouveaux besoins sont apparus dans le sillage des bonnes expériences faites, des besoins dont les autorités ont pris note. Les échanges avec les administrations tendent à se systématiser et les avantages que les uns et les autres en retirent vont croissant. La dynamique positive qui est née devrait se poursuivre dans un proche avenir, car la SuisseID vient combler un besoin criant. On ne sait pas encore dans quelle mesure les médias sociaux modifieront les besoins des entreprises. Seuls les plus jeunes représentants d'entreprise ont signalé relativement clairement des besoins à cet égard. Dans le monde ordinaire des entreprises, l'utilité en termes d'efficacité et d'efficacités est surtout privilégiée. En Suisse, la cyberadministration destinée aux entreprises affiche un développement positif sur ces deux axes.

Offre spécifique élaborée en temps utile pour les entreprises

Une offre proposée en temps utile, indépendamment du lieu

Les autorités de tous les échelons politiques, mais notamment celles de la Confédération et des cantons, ont élaboré en temps utile des offres spécifiques pour les entreprises. L'offre internet apparaît, surtout pour les petites entreprises, comme un facteur permettant d'expliquer la satisfaction croissante à l'égard de l'administration en général. L'échelon politique ou la plateforme qui propose le service importe peu aux utilisateurs.

Internet, l'interface principale entre les entreprises et les autorités

Le traitement en ligne comme interface principale

Le contact en ligne devient, pour les entreprises, la principale interface avec les autorités. Les attentes augmentent au gré des expériences positives des utilisateurs. A la différence de la tendance observée au sein de la population, où l'offre est privilégiée sur le plan de la quantité, les entreprises souhaitent toujours plus de solutions applicables aux transactions électroniques, même pour les contacts de nature complexe avec les autorités, par exemple ceux liés aux autorisations ou à la TVA.

Potentiel de la SuisseID

La SuisseID : un grand potentiel d'utilisation

La SuisseID répond à maints égards à un besoin. Il existe un potentiel pour élargir le cercle des utilisateurs dans le monde des entreprises à condition que le secteur privé et le secteur public puissent proposer, l'un et l'autre, de bonnes solutions

Faible demande en matière de médias sociaux

Demande en matière de médias sociaux encore faible dans la sphère professionnelle

Les entreprises ne ressentent guère, pour le moment, l'utilité des médias sociaux, si l'on met à part l'opinion des très jeunes représentants d'entreprise. Avec l'avancement de cette génération dans la carrière, la demande pourrait dépasser les besoins privés pour englober ceux des entreprises et même concerner les affaires entre les petites entreprises (B2B).

Développement judicieux des stratégies

Importance des stratégies de participation en ligne et des projets pilotes relatifs aux médias sociaux

Actuellement, les forums de discussion sont ressentis plutôt comme un besoin chez les représentants d'entreprise les plus jeunes. Mais ce besoin n'est pas exprimé de manière concrète. Il n'apparaît pas encore clairement si les autorités doivent construire elles-mêmes de telles plateformes ou si elles pourraient venir greffer leurs thèmes aux forums en place. Il manque également, en parlant de besoins, les avis circonstanciés d'autres groupes cibles. Mener des projets pilotes ou évaluer avec précision les offres existantes s'imposent en vue de développer les stratégies.

Annexe

L'équipe de gfs.bern



LUKAS GOLDER

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

Spécialisation :

analyses intégrées portant sur la communication et les campagnes politiques, analyses de l'impact sur les médias, votations, élections ; modernisation de l'Etat ; publications dans des recueils et des magazines spécialisés, dans la presse quotidienne et sur l'internet



MARTINA IMFELD

Politologue, cheffe de projet

Spécialisation :

analyse des thèmes et des résultats politiques, votations et élections nationales, baromètre électoral, analyses VOX, controlling de la communication, analyses de contenus médiatiques, études ad hoc, méthodes qualitatives



SILVIA-MARIA RATELBAND-PALLY

Administration

Spécialisation :

publication assistée par ordinateur, conception graphique, gestion des projets et des présentations



STEPHAN TSCHÖPE

Politologue, collaborateur scientifique

Spécialisation :

analyses de données complexes, programmations informatiques et d'enquêtes, extrapolations, baromètre des partis, conception graphique

gfs.bern
Hirschengraben 5
Case postale 6323
CH – 3001 Berne
Téléphone +41 31 311 08 06
Télécopie + 41 31 311 08 19
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch