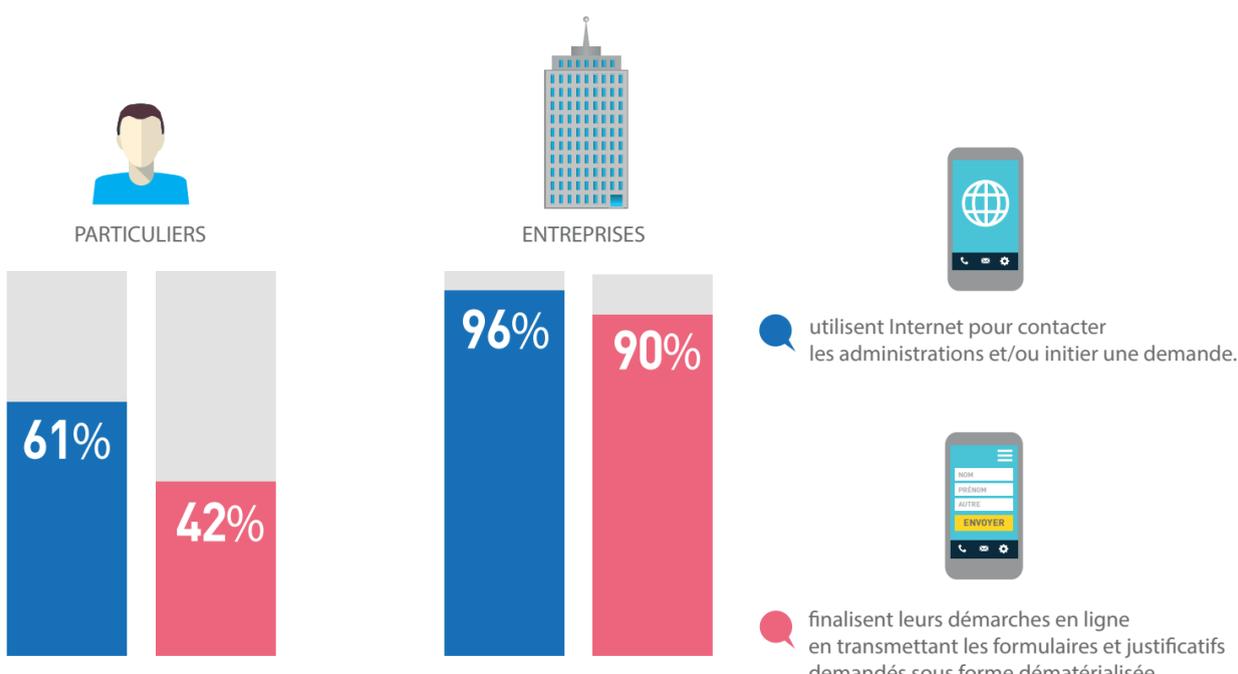


La relation Citoyens aujourd'hui

Des citoyens de plus en plus connectés, des collectivités territoriales qui souhaitent s'adapter aux nouveaux usages et des solutions numériques pour construire une nouvelle relation Citoyens omnicanal "sans couture".



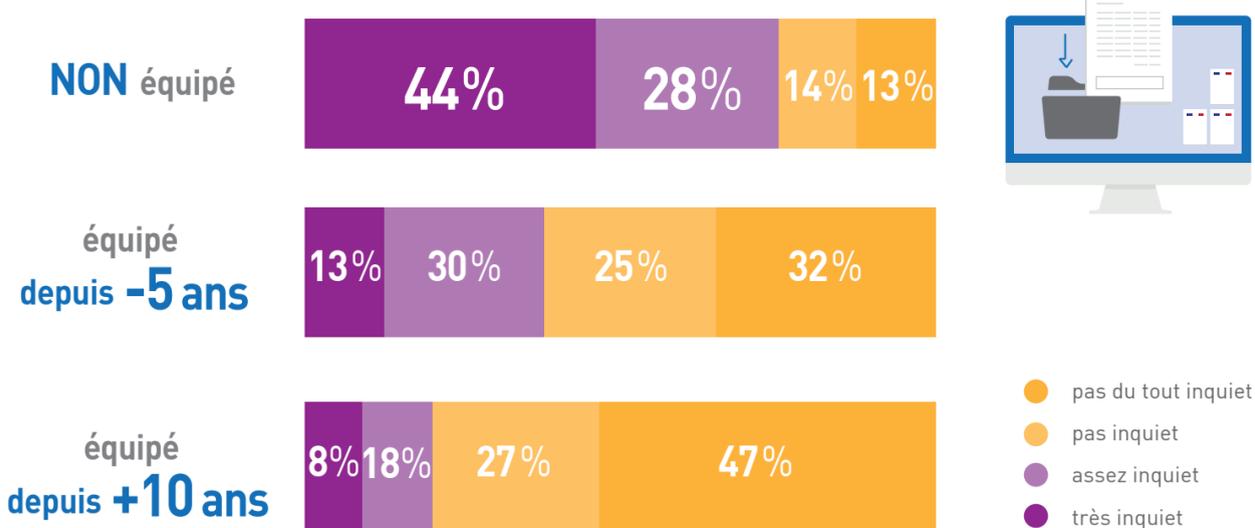
LES ATTENTES SONT PLUS FORTES QUE LES POSSIBILITÉS OFFERTES



Source : Administration numérique, Conseil d'analyse économique, note n°34, septembre 2016

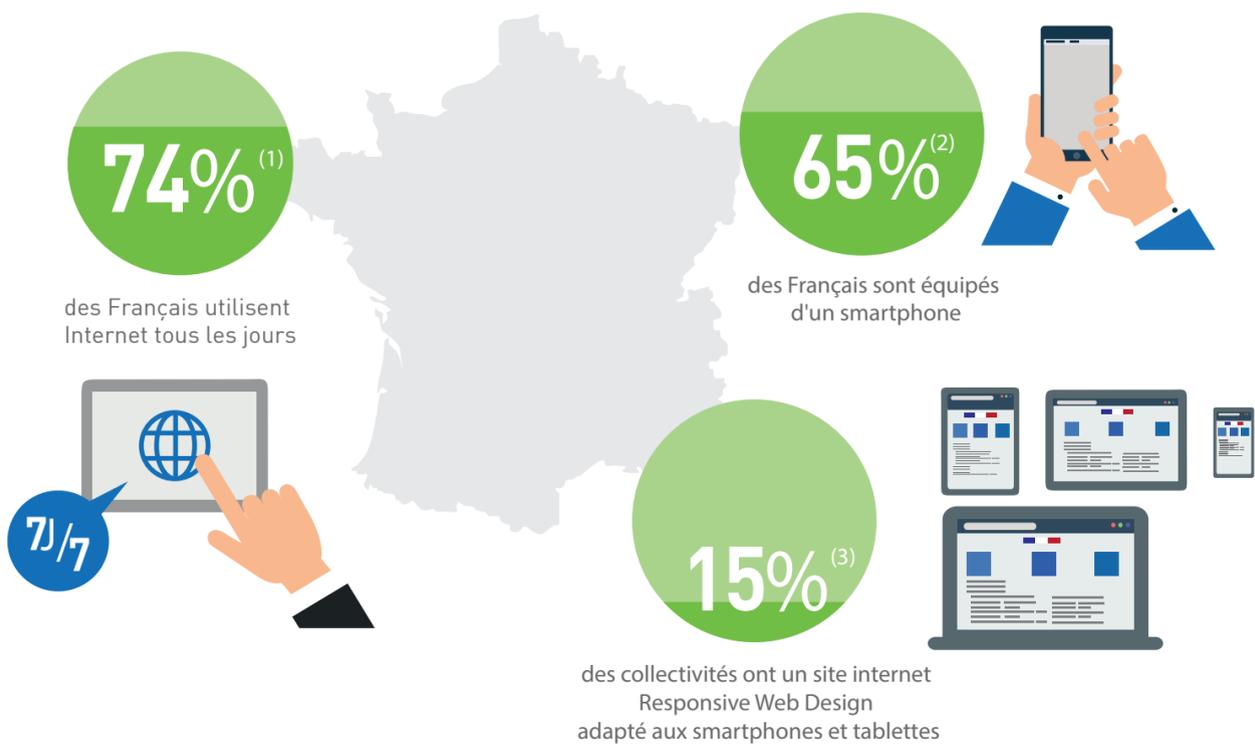
LA CONFIANCE DES USAGERS AUGMENTE AVEC L'EXPÉRIENCE

Face à l'évolution vers des services publics dématérialisés et en fonction de l'ancienneté de leur usage d'Internet, les Français se déclarent :



Source : Baromètre du numérique 2016 - Arcep - ensemble de la population de 18 ans et plus, en % d'inquiétude.

LES USAGES ÉVOLUENT PLUS VITE QUE LES SERVICES



Sources : ⁽¹⁾ CREDOC, ⁽²⁾ ARCEP, ⁽³⁾ Rapport Cour des comptes 2016 sur les usages du numérique dans le secteur public.

LA RELATION CITOYENS NUMÉRIQUE ET OMNICANAL EST DÉJÀ UNE RÉALITÉ

TOP 5

DES SERVICES NUMÉRIQUES LES PLUS UTILISÉS PAR LES USAGERS



Source : La Poste/DOCAPOST Localeo (3,5 millions d'habitants couverts et près d'un demi-million de comptes « citoyen » actifs)