

1.6 Démarches administratives en ligne

En 2018, 65 % de la population âgée de 15 ans ou plus a effectué une démarche administrative en ligne, soit plus des trois quarts des 83 % d'utilisateurs d'Internet au cours de la période.

La démarche en ligne la plus fréquente est la déclaration de revenus : en 2018, elle concerne 46 % des personnes âgées de 15 ans ou plus (soit 55 % des utilisateurs d'Internet) et cette proportion augmente fortement depuis 2015 (+ 15 points). Cette hausse est liée à l'abaissement, jusqu'en 2018, du seuil de ressources à partir duquel il est obligatoire de déclarer ses revenus par Internet, ainsi qu'à la croissance du taux d'accès à Internet dans la population. Par ailleurs, un peu plus de quatre personnes sur dix (soit un utilisateur d'Internet sur deux) ont cherché à obtenir des informations administratives (mairie, bibliothèque, Pôle emploi, CAF, etc.) ; un tiers a téléchargé des formulaires administratifs et un quart a réalisé d'autres démarches (inscriptions à des enseignements, déclarations de changement de coordonnées). Cette dernière proportion a augmenté de 8 points depuis 2015 (figure 1).

Parmi les personnes ayant utilisé Internet au cours des douze derniers mois, 36 % n'ont transmis aucun formulaire administratif par Internet en 2018, et cette proportion baisse fortement depuis 2015 (- 17 points). Parmi elles, 33 % déclarent préférer envoyer les formulaires par courrier (- 11 points depuis 2015), 30 % se rendre sur place (- 11 points depuis 2015) et 17 % ont peur que leurs données ne soient pas sécurisées (- 9 points depuis 2015). La proportion évoquant un manque de connaissances informatiques est de 22 %, soit une hausse de 2 points depuis 2015 (figure 2).

Dans l'ensemble de la population, l'utilisation de tous les services administratifs en ligne au cours des douze derniers mois dépend fortement de l'âge, du diplôme et de la profession. Cependant, elle varie peu entre les femmes et les hommes, à l'exception de la recherche d'informations administratives sur Internet, un peu plus souvent déclarée par les femmes (53 % contre 48 %). En 2018, la proportion de personnes n'ayant pas effectué

de démarches en ligne croît nettement avec l'âge à partir de 30 ans, notamment parce que l'absence d'accès à Internet au cours des douze derniers mois augmente avec l'âge : 19 % pour les 30-44 ans, contre 42 % pour les 60-74 ans et 75 % pour les 75 ans ou plus (figure 3). En revanche, elle diminue avec le diplôme : 67 % des personnes sans diplôme ou avec un certificat d'études primaires n'ont pas effectué de démarches en ligne, contre 13 % des personnes diplômées du supérieur. L'effet de l'âge est particulièrement marqué sur la recherche d'informations administratives. Par ailleurs, les cadres et les professions libérales sont les plus grands utilisateurs d'Internet pour ces démarches administratives (94 %), tandis que les ouvriers (78 %) et les étudiants (67 %) sont en retrait. Les chômeurs restent des grands utilisateurs (86 %), vraisemblablement à cause de la dématérialisation des démarches liées à Pôle emploi.

Parmi les différentes démarches administratives, la déclaration de revenus est celle pour laquelle les écarts selon la profession sont les plus marqués : 82 % des cadres et professions libérales la remplissent en ligne contre moins de la moitié des ouvriers et des indépendants. Comme elle est obligatoire au-delà d'un certain seuil de ressources jusqu'en 2018, elle est fortement dépendante du niveau de vie sur la période étudiée : 30 % des personnes du premier **quintile de niveau de vie** la remplissent en ligne, contre 65 % des personnes du dernier quintile.

Du côté des entreprises, depuis plusieurs années déjà, les sociétés de 10 personnes ou plus réalisent la majorité de leurs démarches en ligne : en 2018, 90 % d'entre elles vont chercher des informations ou formulaires sur les sites *web* de l'administration, 86 % réalisent leur déclaration de TVA par Internet, 86 % la déclaration unique d'embauche et 83 % déclarent en ligne les cotisations sociales pour leurs employés. De plus, 31 % des sociétés réalisent leurs formalités douanières par Internet – cette formalité ne concernant pas toutes les sociétés. Ces pratiques étaient déjà aussi répandues en 2014. ■

Définitions

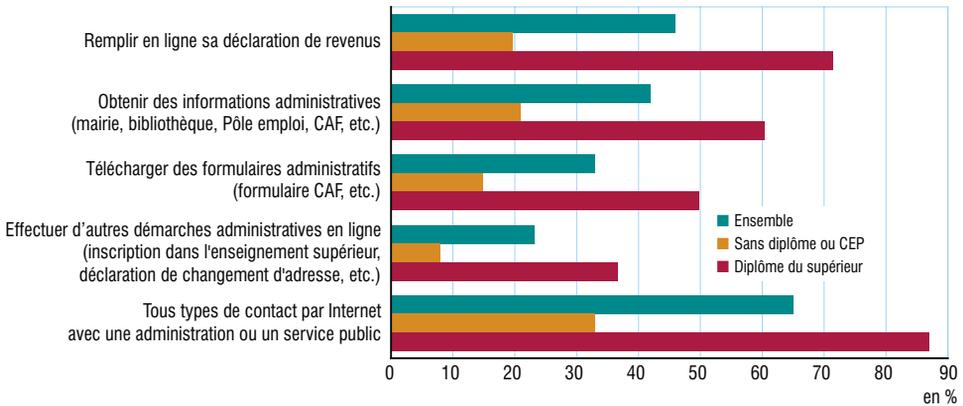
Quintile de niveau de vie, enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication (TIC-ménages), **enquête communautaire sur les technologies de l'information et de la communication dans les entreprises** (TIC-entreprises) : voir *annexe Glossaire*.

Pour en savoir plus

- *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, rapport Défenseur des droits, 2019.
- *Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique*, France Stratégie, juillet 2018.

Démarches administratives en ligne 1.6

1. Type de démarches administratives en ligne selon le diplôme en 2018

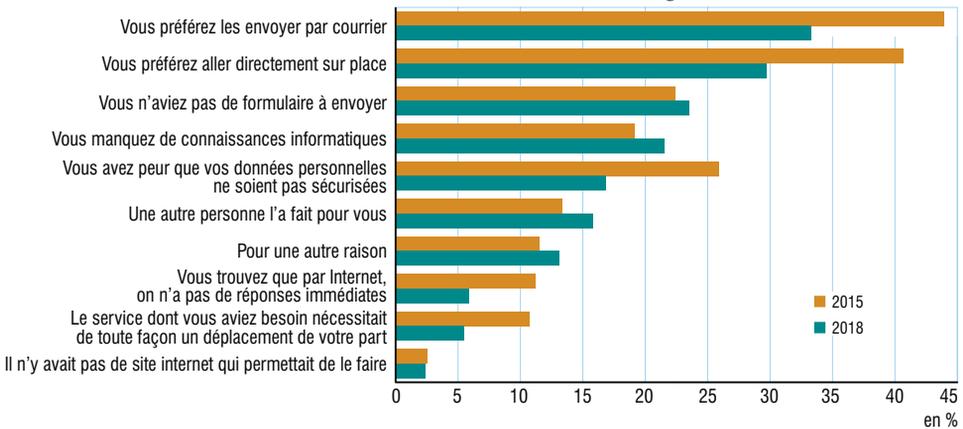


Lecture : 65 % des personnes âgées de 15 ans ou plus ont contacté par Internet une administration ou un service public au moins une fois en 2018.

Champ : France hors Mayotte, personnes âgées de 15 ans ou plus.

Source : Insee, enquête TIC-ménages 2018.

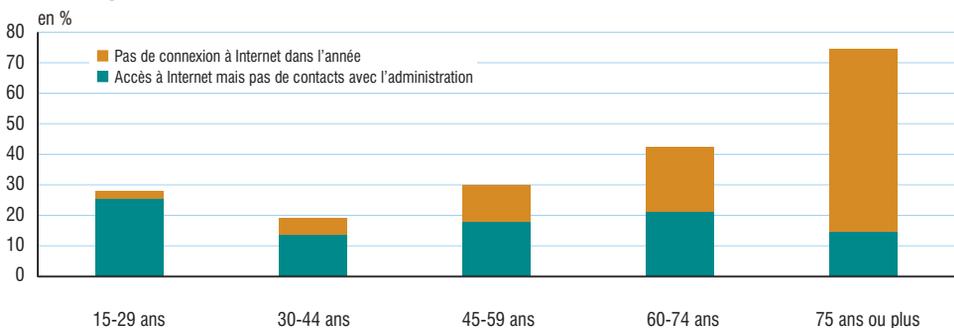
2. Raisons de l'absence d'envoi de formulaire administratif en ligne en 2015 et 2018



Champ : France hors Mayotte, personnes âgées de 15 ans ou plus, ayant utilisé Internet au cours des douze derniers mois et n'ayant ni déclaré ses revenus ni fait d'autres démarches administratives en ligne.

Source : Insee, enquêtes TIC-ménages 2015 et 2018.

3. Part des personnes n'ayant eu aucun contact par Internet avec une administration ou un service public en 2018



Champ : France hors Mayotte, personnes âgées de 15 ans ou plus.

Source : Insee, enquête TIC-ménages 2018.