

## MON QUOTIDIEN DÉMATÉRIALISÉ

En 1996 avec 04% des familles françaises connectées, Internet est désormais rentré dans la vie de 82 % d'entre elles. Que ce soit pour consommer, communiquer avec l'administration ou se divertir, nous sommes de plus en plus connectés.



**8** Foyers / 10  
ONT UNE CONNEXION INTERNET



**6,4**  
ÉCRANS PAR FOYER EN MOYENNE

### L'ADMINISTRATION /

**51 %**

DES PARTICULIERS

ont effectué des démarches administratives sur internet

A la mairie ou préfecture (certificat de naissance, extraits de casier judiciaire, etc...)

DÉCLARATION DES IMPÔTS EN LIGNE

**14 %**  
en 2014

### LES BANQUES /

**58 %**

DES PARTICULIERS

ont recours aux services bancaires en ligne

(relevés en ligne, virements, emails avec le banquier)



60 % des particuliers  
96 % des entreprises  
utilisent internet dans leurs relations avec l'administration



LE TEMPS MOYEN PASSÉ QUOTIDIENNEMENT SUR INTERNET

**4 h**  
depuis un PC

**1 h**  
depuis un smartphone

### COURSES ET AUTRES ACHATS EN LIGNE /

**56 %**

DES PARTICULIERS

ont réalisé au moins une commande en ligne en 2014

### RÉSEAUX SOCIAUX /

**48 %**

DES FRANÇAIS utilisent les réseaux sociaux pour communiquer

les **18** / **24** ans sont les plus actifs

**88 %** les utilisent

réseau social en france | **85 %** d'inscrits



**14 %** d'inscrits



**33 %** d'inscrits



**30 %** d'inscrits



**+9 %** en 2014

réseau social professionnel dépassant pour la 1<sup>re</sup> fois son concurrent viadeo (12%)

# LA DÉMAT ET NOUS

*La dématérialisation touche l'ensemble des services des collectivités, mais n'agit pas que dans la sphère professionnelle... De la réservation d'un covoiturage à la conversation skype en passant par la télé-alarme et les objets connectés, la "démat" se décline déjà au présent... et au futur.*

### DU MINITEL AUX RÉSEAUX SOCIAUX

On est d'accord : le mot dématérialisation a pris un coup de vieux. Concrètement, qu'est ce qui se cache derrière ce terme employé à toutes les sauces ? Le dictionnaire nous donne une première indication : "l'action d'effectuer des tâches avec des outils informatiques sans utiliser de papier". De fait, la démat impacte donc à la fois notre vie professionnelle, mais aussi et surtout, notre vie privée. Nous avons intégré dans notre base de données, que Google aura la réponse à tous nos questionnements existentiels (y compris les plus improbables) et qu'entre faire la queue au guichet et acheter directement en ligne, nous gagnons facilement une heure. Une heure de plus à consacrer à notre blog ou à nos publications sur Instagram et Twitter.

### NOUVEAUX MOTS, NOUVEAUX MAUX ?

Ce tableau de notre quotidien à peine exagéré, montre que la démat des années 90 n'a plus grand chose en commun avec la démat de l'ère du fameux "Big Data". Entre les disquettes, les premiers disques durs à 25 Go et la nécessité de gérer des flux et des

bases de données de plus en plus lourdes qui se chiffrent en Téraoctets (1 To = 1000 Go), une infinité de possibilités se dessine. Open data, data centers, dataviz, jeux de données... De nouveaux mots et flux apparaissent chaque jour, au détriment parfois, d'une certaine tranquillité d'esprit. Aujourd'hui, un cadre reçoit en moyenne une quarantaine d'emails par jour et passe entre 5 et 10 heures par mois à les trier. Des excès qui peuvent conduire à "l'infobésité", mal du XXI<sup>e</sup> siècle se caractérisant par un fort état de stress et l'impression d'une "surcharge informationnelle".

Une problématique bien réelle, de plus en plus étudiée, aussi bien dans le monde de l'entreprise que la collectivité. Alors, dans ce flux ininterrompu d'évolutions technologiques et d'information, comment sortir la tête du nuage de données, de la vague d'emails, de la nuée d'hyperliens ?

Si l'enjeu de la démat reste aujourd'hui de fluidifier les circuits, de diminuer des temps de traitement dans l'optique, à terme, de générer de l'efficacité et bien évidemment, des économies (de papier, de temps, de procédures...), c'est également un enjeu important de qualité du travail.



la dématérialisation c'est l'action d'effectuer des tâches avec des outils informatiques sans utiliser le papier

### INVENTORIER ET APPRIVOISER LA 'DONNÉE'

Au-delà de l'approche gestionnaire, ce véritable glissement sociétal est impulsé par les citoyens eux-mêmes et notamment les nouvelles générations (Y,Z...), habituées à obtenir trop rapidement l'information. Face à l'impérieux désir d'accessibilité, les collectivités sont entrées dans l'ère numérique du partage de la donnée (Open data). D'abord timidement, puis franchement, constatant une meilleure gestion >>>