



LE GOUVERNEMENT EN LIGNE AU QUÉBEC

VOLUME 4 – NUMÉRO 8

AVEC LA COLLABORATION DE



BUREAU D'INTERVIEWEURS PROFESSIONNELS

VOTRE PORTE D'ENTRÉE AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX



www.gouv.qc.ca



- Répertoire des médias sociaux
- Service québécois de changement d'adresse
- Créer son entreprise
- Mon dossier citoyen
- Certificat de naissance
- Urgence Québec
- Devenir parent
- S'installer au Québec
- Que faire lors d'un décès?
- Programmes et services pour les aînés
- Personnes handicapées
- Perdre son autonomie
- Vivra en logement



Québec 

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	3
FAITS SAILLANTS.....	4
LES PROFILS D'UTILISATEURS DES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT.....	5
L'utilisation des sites web gouvernementaux reste stable.....	5
Plus de deux adultes sur trois ont réalisé une activité en ligne avec le gouvernement.....	5
Les Québécois de 25 à 44 ans sont les plus nombreux à utiliser les services en ligne du gouvernement.....	5
L'utilisation des services Web du gouvernement augmente avec le niveau de scolarité et le revenu.....	6
Les adultes ayant des enfants à la maison, les professionnels et les employés utilisent davantage les services en ligne du gouvernement.....	6
LES ACTIVITÉS RÉALISÉES EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT.....	7
Rechercher de l'information.....	7
Utiliser un formulaire.....	8
Effectuer un paiement.....	8
Utiliser un dossier gouvernemental.....	9
Communiquer avec le gouvernement.....	10
Consulter la page d'un organisme gouvernemental sur les médias sociaux.....	10
Changer d'adresse.....	11
SITES WEB GOUVERNEMENTAUX CONSULTÉS, SELON LE PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE.....	12
ACTIVITÉS RÉALISÉES EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT, SELON LE PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE.....	13
THÈMES DES PUBLICATIONS.....	16

MÉTHODOLOGIE

Pour réaliser le volet « gouvernement en ligne » de l'enquête *NETendances 2013*, nous avons fait appel à quatre collectes de données réalisées en mai, septembre, novembre et décembre 2013, au cours desquelles nous avons interrogé au téléphone environ 1 000 adultes québécois. Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région et de la langue des répondants afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes québécois. La marge d'erreur maximale, selon la proportion estimée, se situe à $\pm 3,1\%$ pour la base des adultes et à $\pm 3,5\%$ pour la base des internautes, et ce, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en 5 grandes régions : la RMR de Montréal (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], les Laurentides [RMR] et la Montérégie [RMR]); la RMR de Québec (Québec [RMR] et la Chaudière-Appalaches [RMR]); l'Est du Québec (le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay-Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine); le Centre du Québec (la Mauricie, l'Estrie, le Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et la Chaudière-Appalaches [hors RMR]); et l'Ouest du Québec (l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], les Laurentides [hors RMR] et la Montérégie [hors RMR]).

NOTES EXPLICATIVES

- Adultes québécois : ensemble des répondants de 18 ans et plus, qui utilisent Internet ou non.
- Internautes québécois : personnes de 18 ans et plus qui utilisent Internet.

LE GOUVERNEMENT EN LIGNE AU QUÉBEC

L'enquête *NETendances 2013* a été réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de BIP, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins et Services Québec.

COLLABORATION

ÉQUIPE DE PROJET

Josée Beaudoin

Vice-présidente, Innovation et Transfert
CEFRIQ
Supervision du projet

Claire Bourget

Directrice de la recherche marketing
CEFRIQ
Coordination du projet

Marianne Lorthois

Chargée de projet, CEFRIQ
Analyse des données et rédaction

ÉQUIPE D'ÉDITION

Guillaume Ducharme

Directeur des communications et des relations avec les partenaires, CEFRIQ

Annie Lavoie

Conseillère en communication, CEFRIQ
Coordination de l'édition

Tony Bureau

Révision linguistique

Merci à l'équipe de BIP pour sa collaboration à la collecte et au traitement des données.

Dépôt légal : 2014

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN (PDF) : 1923-6573

Ce numéro peut être consulté en ligne ou téléchargé en format PDF dans la section « Publications » du site Web du CEFRIQ : www.cefrio.qc.ca.

L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins d'une autorisation écrite du CEFRIQ.

Photo de la couverture :

Shutterstock/©Wavebreak

FAITS SAILLANTS

En 2013, 64 % des adultes québécois (soit 75 % des internautes) ont consulté au moins un site Web gouvernemental (provincial, fédéral ou municipal). Ce taux reste stable depuis 2010.

Par ailleurs, au cours de la dernière année, 68 % des adultes (soit 81 % des internautes) ont effectué au moins une activité en ligne avec le gouvernement. Il s'agit surtout des adultes de 25 à 34 ans, des plus scolarisés (diplôme collégial ou universitaire) et des adultes dont le revenu familial annuel est supérieur à 60 000 \$.

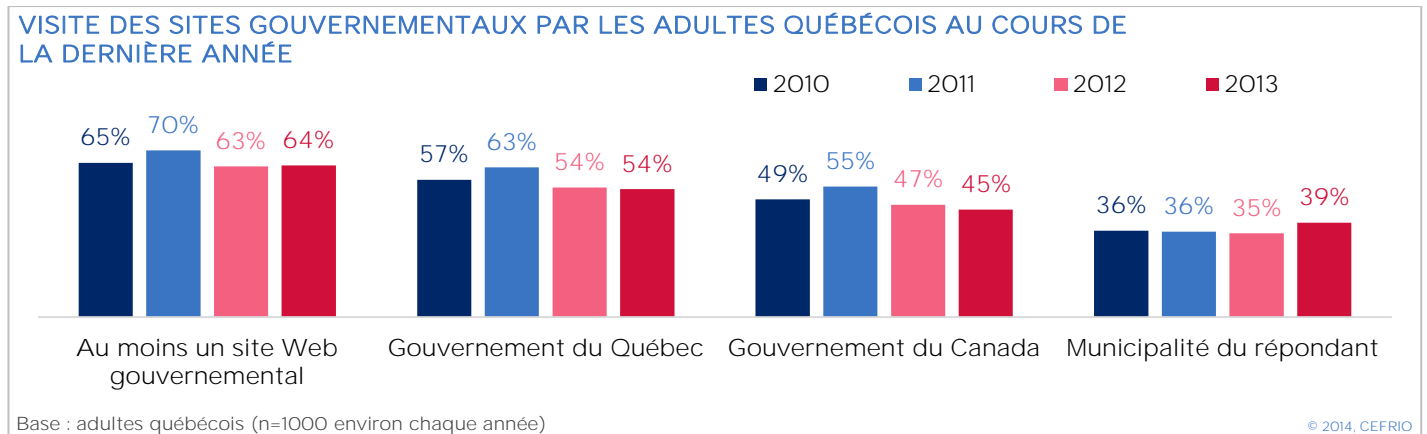
Les activités réalisées sur Internet liées au gouvernement sont :

- > **Rechercher de l'information en ligne** : 55 % des adultes ont recherché de l'information sur un site Web gouvernemental en 2013, et 26 % sur un site Web gouvernemental mobile (soit un adulte sur quatre).
- > **Utiliser un formulaire** : 41 % des adultes ont utilisé un formulaire gouvernemental en ligne en 2013 (34 % l'ont simplement téléchargé et 29 % l'ont rempli en ligne).
- > **Effectuer un paiement** : 40 % des adultes québécois ont effectué un paiement en ligne auprès du gouvernement, 19 % directement depuis le site du ministère ou organisme concerné et 31 % depuis un autre site, comme celui de leur institution bancaire. En moyenne, les internautes perçoivent les transactions financières avec le gouvernement comme sécuritaires, mais difficiles à réaliser, ce qui peut expliquer le recours à d'autres sites pour effectuer des paiements.
- > **Utiliser un dossier gouvernemental** : en 2013, un adulte sur quatre (25 %) a utilisé un dossier gouvernemental en ligne, provincial comme fédéral (p. ex. « Mon dossier citoyen » du gouvernement du Québec ou « Mon dossier Services Canada »). La plupart de ceux qui ne s'en sont pas servi disent que c'est parce qu'ils n'en ont pas eu besoin.
- > **Communiquer par courriel** : Un adulte sur cinq (19 %) a communiqué par courriel avec le gouvernement au cours de la dernière année. Les avis des internautes sont partagés sur la question du courriel sécurisé, 53 % étant pour et 47 % contre.
- > **Consulter ou suivre une page sur les médias sociaux** : 16 % des adultes ont consulté la page d'un ministère, d'un organisme gouvernemental ou d'une municipalité sur les médias sociaux, 12 % ont suivi la page d'une municipalité ou de services municipaux et 12 % celle d'un ministère ou organisme du gouvernement du Québec. Quand on les interroge sur l'importance de la présence du gouvernement du Québec sur les médias sociaux, à nouveau, les internautes ne sont pas tous d'accord : 43 % considèrent cela comme assez ou très important, 15 % sont neutres et 40 % estiment que cela est peu (15 %) voire pas du tout (25 %) important.
- > **Effectuer un changement d'adresse** : au cours de la dernière année, 12 % des adultes québécois ont procédé à un changement d'adresse en ligne auprès du gouvernement.

LES PROFILS D'UTILISATEURS DES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT

L'UTILISATION DES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX RESTE STABLE

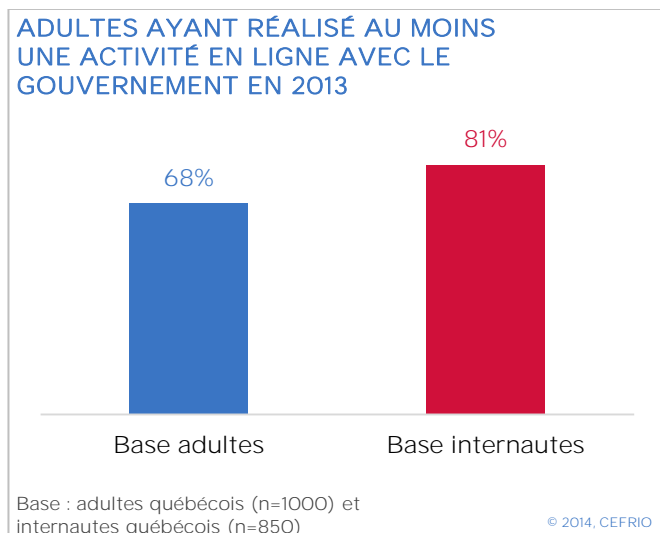
En 2013, 64 % des adultes québécois, soit 75 % des internautes, ont consulté au moins un site Web gouvernemental. Ce taux est stable depuis 2010. Ainsi, bien que les autres activités en ligne mesurées par *NETendances* progressent avec le temps (transactions bancaires, médias sociaux, divertissement, etc.), celles qui sont liées au gouvernement ne gagnent pas en popularité.



Parmi les sites Web gouvernementaux, les plus consultés sont ceux du gouvernement du Québec (54 % des adultes, soit 63 % des internautes), suivis du fédéral (45 % des adultes, soit 53 % des internautes) puis des municipalités (39 % des adultes, soit 46 % des internautes).

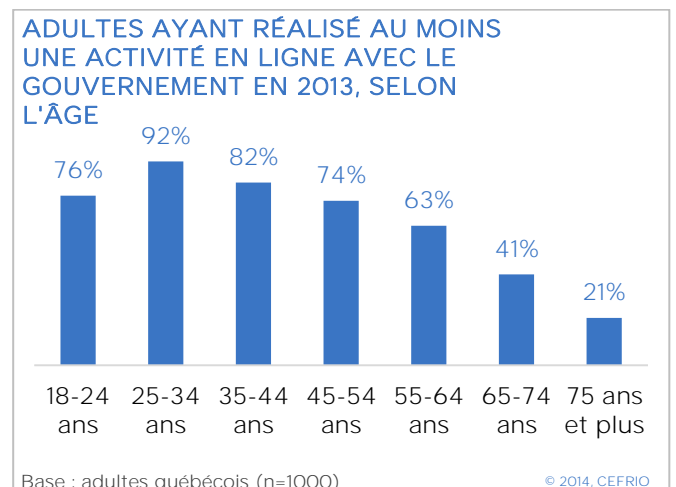
PLUS DE DEUX ADULTES SUR TROIS ONT RÉALISÉ UNE ACTIVITÉ EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT

En 2013, 68 % des adultes québécois, soit 81 % des internautes, ont effectué sur Internet au moins une activité avec un ministère ou organisme du gouvernement (provincial, fédéral ou municipal).



LES QUÉBÉCOIS DE 25 À 44 ANS SONT LES PLUS NOMBREUX À UTILISER LES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT

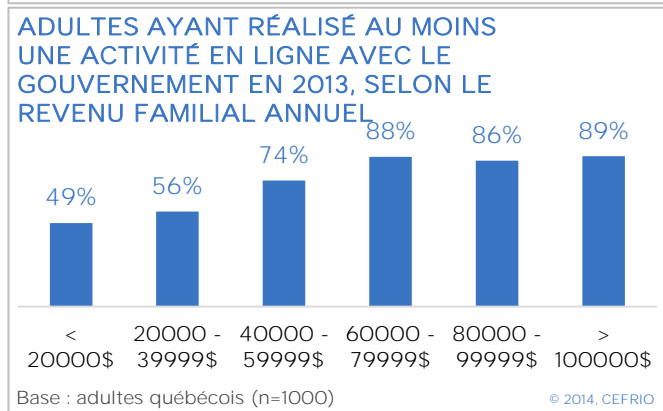
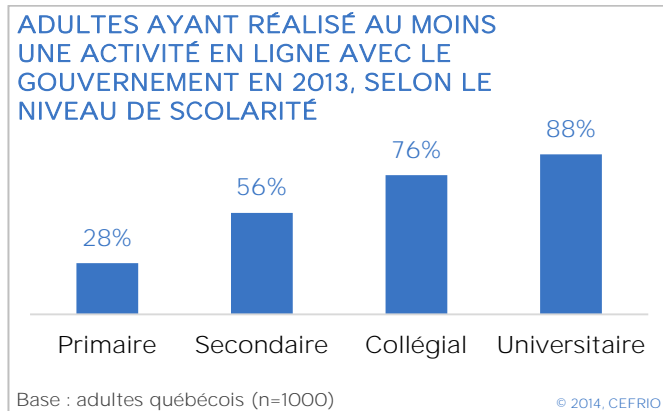
Les Québécois de 25 à 34 ans (92 %) et, dans une moindre mesure, ceux de 35 à 44 ans (82 %) sont significativement plus nombreux à avoir effectué au moins une activité en ligne avec le gouvernement au cours de la dernière année, à l'inverse des 55 ans et plus. On observe que les 18-24 ans (76 %), qui dominent l'usage pour la majeure partie des activités numériques mesurées par le CEFRIO, ont ici un taux d'utilisation proche de celui des 45-54 ans (74 %), et inférieur à celui des 25-44 ans.



LES QUÉBÉCOIS DE 25 À 34 ANS SONT LES PLUS NOMBREUX À UTILISER LES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT

L'UTILISATION DES SERVICES WEB DU GOUVERNEMENT AUGMENTE AVEC LE NIVEAU DE SCOLARITÉ ET LE REVENU

Les adultes les plus scolarisés et les plus aisés utilisent significativement plus les services en ligne du gouvernement. Ainsi, seulement 28 % des diplômés du primaire et 56 % de ceux du secondaire ont effectué au moins une activité gouvernementale en ligne, comparativement à respectivement 76 % et 88 % des personnes détenant un diplôme collégial ou universitaire. De la même manière, le taux d'utilisation de ces services augmente avec le revenu familial annuel jusqu'à 60 000 \$, seuil à partir duquel il stagne.



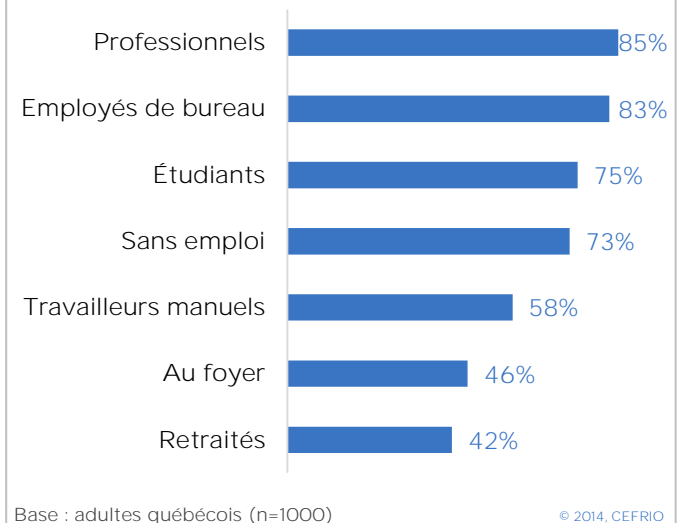
LES ADULTES AYANT DES ENFANTS À LA MAISON, LES PROFESSIONNELS ET LES EMPLOYÉS UTILISENT DAVANTAGE LES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT

On observe des différences selon la composition du foyer et la profession. En effet, 87 % des adultes ayant un ou plusieurs enfants à la maison ont effectué sur Internet au moins une activité avec le gouvernement au cours de la dernière année, comparativement à 60 % de ceux qui n'en ont pas. Par ailleurs, les professionnels (85 %) et les employés de bureau (83 %) sont significativement plus nombreux à avoir utilisé ces services, à l'inverse des travailleurs manuels (58 %), des adultes au foyer (46 %) et des retraités (42 %).

ADULTES AYANT RÉALISÉ AU MOINS UNE ACTIVITÉ EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT EN 2013, SELON LA COMPOSITION DU FOYER



ADULTES AYANT RÉALISÉ AU MOINS UNE ACTIVITÉ EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT EN 2013, SELON LA SITUATION PROFESSIONNELLE



Portail Québec : la porte d'entrée du gouvernement en ligne

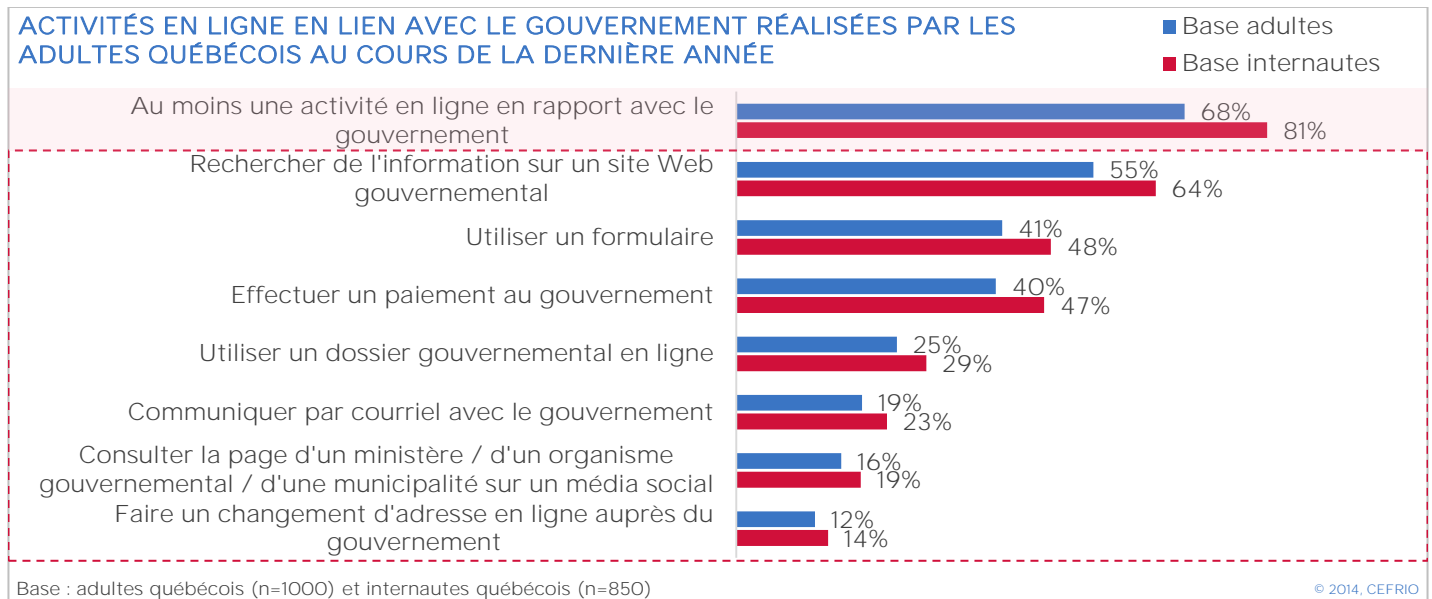
Pour trouver rapidement et à un seul endroit l'information gouvernementale qu'ils recherchent, les citoyens québécois peuvent se rendre sur le site de Portail Québec, qui contient des renseignements sur plus de 3 000 sujets relatifs aux programmes et aux services du gouvernement du Québec. Nouveaux parents souhaitant connaître les programmes et services gouvernementaux dont ils pourraient bénéficier, citoyen vivant le décès d'un proche et voulant savoir quelles démarches effectuer auprès des différents ministères et organismes, changement d'adresse, liste personnalisée de démarches à effectuer, accès à « Mon dossier citoyen », etc. : autant de besoins auxquels répond Portail Québec, porte d'entrée du gouvernement en ligne.

[www.gouv.qc.ca]



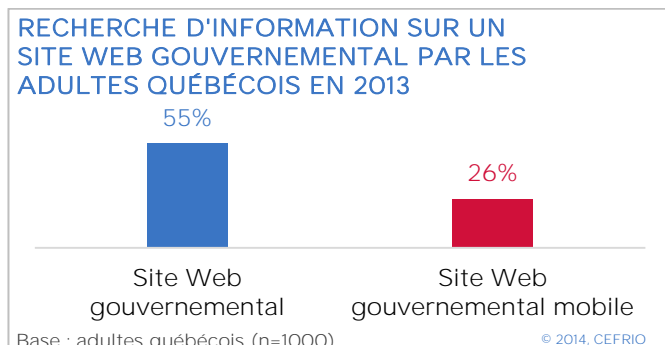
LES ACTIVITÉS RÉALISÉES EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT

L'activité avec le gouvernement la plus réalisée en ligne par les adultes québécois en 2013 est la recherche d'information sur un site Web gouvernemental (55 % des adultes, soit 64 % des internautes). Viennent ensuite, presque à égalité, les formulaires (41 %, soit 48 % des internautes) et le paiement en ligne auprès du gouvernement (40 %, soit 47 % des internautes). Les adultes québécois sont par ailleurs 25 % à avoir utilisé un dossier gouvernemental en ligne au cours de la dernière année (soit 29 % des internautes), 19 % à avoir communiqué par courriel avec le gouvernement (soit 23 % des internautes), 16 % à avoir consulté la page d'un ministère, d'un organisme gouvernemental ou d'une municipalité sur les médias sociaux (soit 19 % des internautes) et, enfin, 12 % à avoir effectué un changement d'adresse en ligne auprès du gouvernement (soit 14 % des internautes).



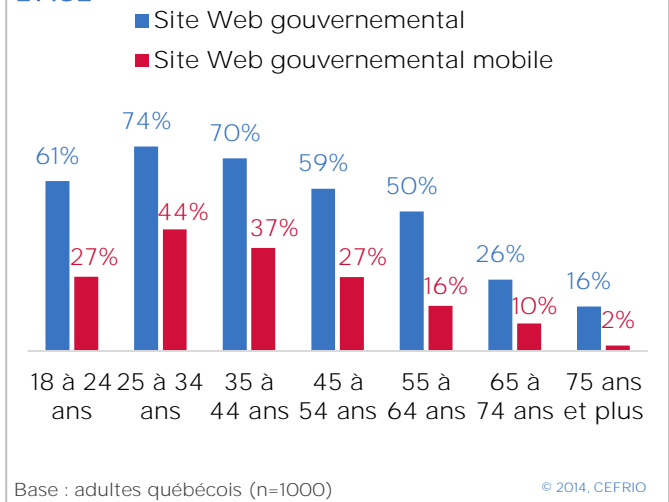
RECHERCHER DE L'INFORMATION

En 2013, 55 % des adultes ont consulté un site Web gouvernemental, et 26 % ont consulté un de ces sites Web sur un appareil mobile. On observe que ces taux sont, à nouveau, significativement plus élevés chez les Québécois de 25 à 34 ans et, dans une moindre mesure, de 35 à 44 ans.



1 ADULTE SUR 4 A CONSULTÉ UN SITE WEB GOUVERNEMENTAL MOBILE AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

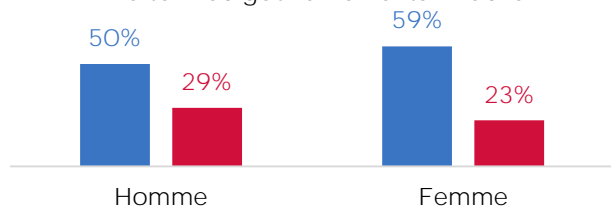
RECHERCHE D'INFORMATION SUR UN SITE WEB GOUVERNEMENTAL, SELON L'ÂGE



Par ailleurs, si les femmes (59 %) sont significativement plus nombreuses que les hommes (50 %) à avoir consulté un site Web gouvernemental en 2013, la tendance s'inverse pour la consultation depuis un appareil mobile (23 % par rapport à 29 % pour les hommes).

CONSULTATION DE SITES WEB GOUVERNEMENTAUX, SELON LE SEXE

■ Site Web gouvernemental
■ Site Web gouvernemental mobile



Base : adultes québécois (n=1000)

© 2014, CEFRIO

Gouvernement et citoyens : une relation à double sens grâce au numérique

Par l'intermédiaire du numérique, le gouvernement peut mieux rejoindre ses citoyens, mais ces derniers peuvent également utiliser le numérique pour joindre le gouvernement. Un exemple des nombreuses actions citoyennes rendues ainsi possibles est la plateforme LobbyPlag. D'origine allemande, ce site Web mis en place par des particuliers a pour but de contrecarrer les actions des groupes de pression (lobbys) dans le processus de décision des lois, en permettant aux internautes de comparer les textes des lobbys à ceux proposés par les députés et ministres, mettant ainsi en lumière les similarités suspectes. LobbyPlag combine donc données ouvertes et action citoyenne pour faire progresser la transparence et le respect de la démocratie en Europe. Il a été récompensé en 2013 par le site World Summit Awards dans la catégorie « e-gouvernement et données ouvertes ».

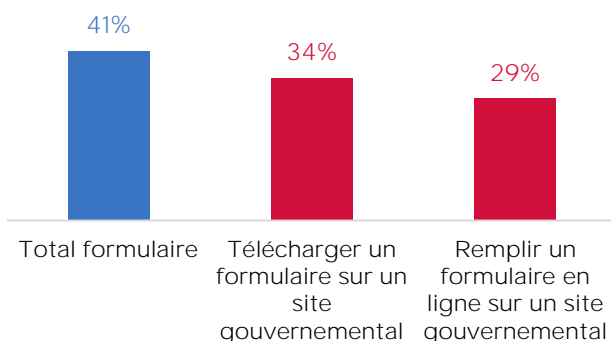
Sources :

- LobbyPlag [<http://lobbyplag.eu/map>].
- World Summit Awards, vainqueurs 2013 [<http://www.wsis-award.org/winners/e-government-and-open-data>].

UTILISER UN FORMULAIRE

Au cours de la dernière année, 41 % des adultes québécois ont utilisé un formulaire gouvernemental. Plus précisément, 34 % l'ont simplement téléchargé sur un site gouvernemental et 29 % l'ont directement rempli en ligne.

UTILISATION EN LIGNE DE FORMULAIRES GOUVERNEMENTAUX PAR LES ADULTES QUÉBÉCOIS EN 2013



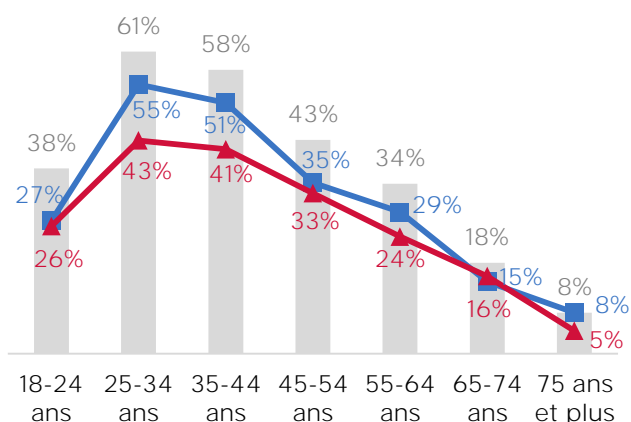
Base : adultes québécois (n=1000)

© 2014, CEFRIO

Au sein des 25-44 ans, près de six Québécois sur dix (59 %) ont utilisé un formulaire gouvernemental en ligne en 2013.

UTILISATION EN LIGNE DE FORMULAIRES GOUVERNEMENTAUX, SELON L'ÂGE

■ Total formulaire
■ Télécharger un formulaire sur un site gouvernemental
■ Remplir un formulaire en ligne sur un site gouvernemental



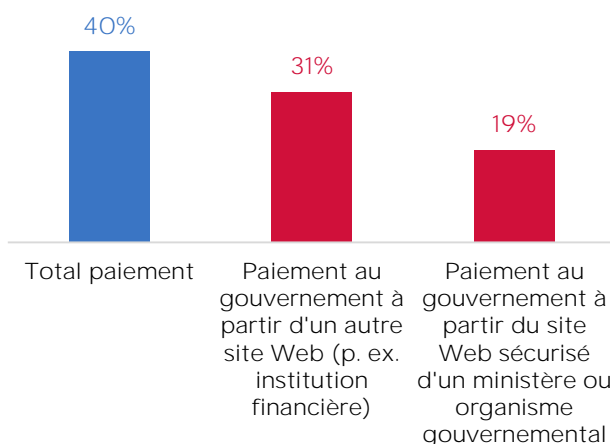
Base : adultes québécois (n=1000)

© 2014, CEFRIO

EFFECTUER UN PAIEMENT

En 2013, 40 % des adultes québécois ont effectué un paiement en ligne au gouvernement. On constate qu'ils préfèrent pour cela utiliser un site Web autre que celui du ministère ou organisme - celui de leur institution financière, par exemple (31 % des adultes l'ont utilisé pour effectuer un tel paiement au cours de la dernière année, par rapport à 19 % qui ont privilégié le site Web sécurisé d'un ministère ou organisme gouvernemental).

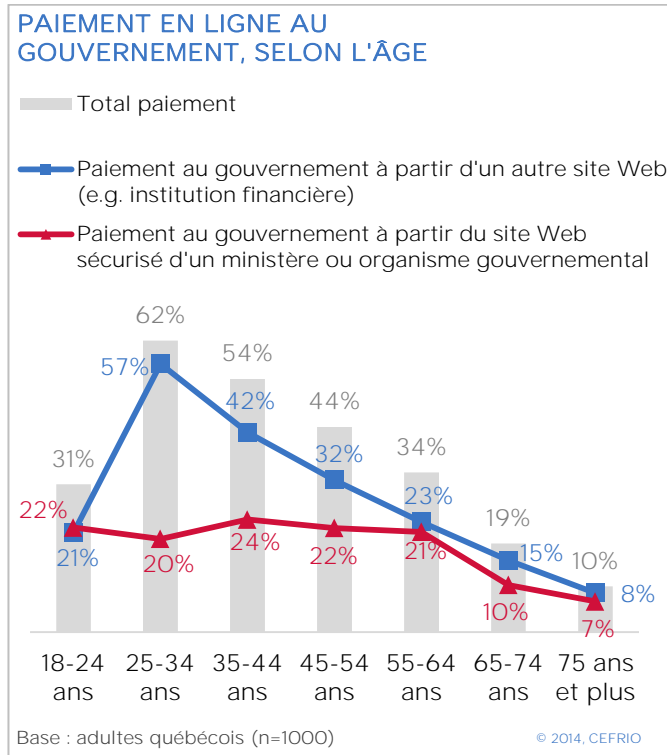
PAIEMENT EN LIGNE AU GOUVERNEMENT PAR LES ADULTES QUÉBÉCOIS EN 2013



Base : adultes québécois (n=1000)

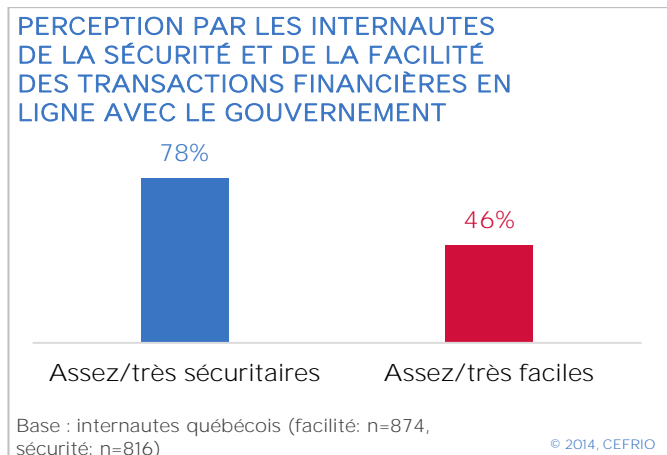
© 2014, CEFRIO

Les 25-34 ans sont les plus nombreux à avoir effectué un paiement en ligne auprès du gouvernement, avec une préférence plus marquée que les autres groupes d'âge pour l'utilisation d'un autre site que celui du ministère ou organisme.



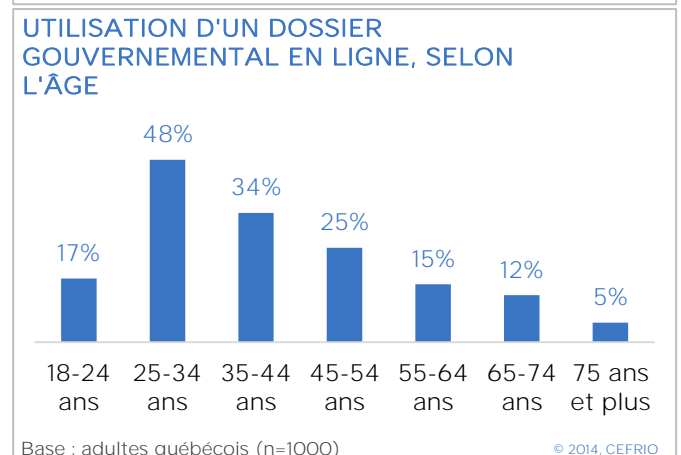
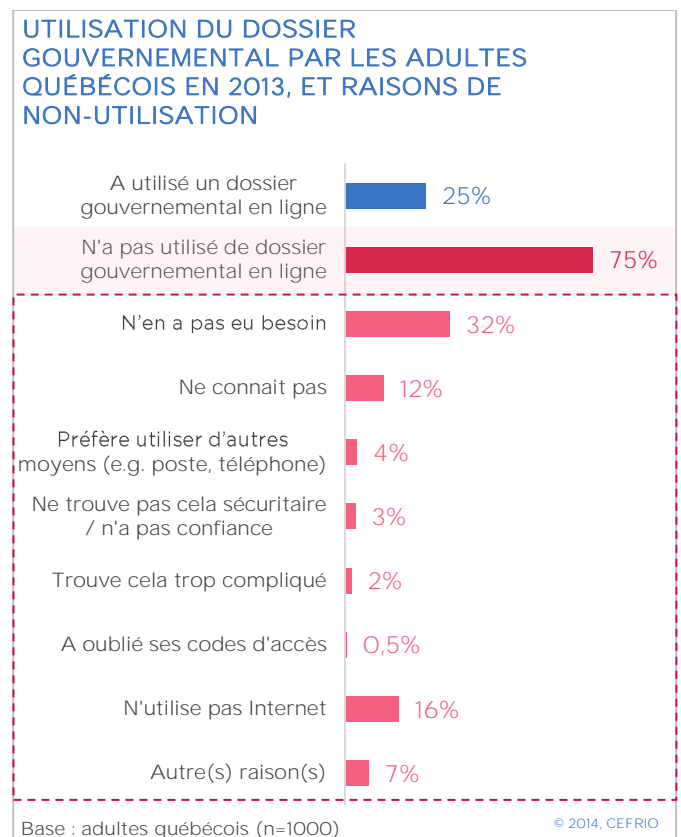
L'avis des internautes : des transactions financières sécuritaires, mais difficiles à réaliser

Que pensent les internautes des transactions financières en ligne avec le gouvernement? Du point de vue de la sécurité, ils semblent assez satisfaits, puisque 78 % d'entre eux les jugent assez ou très sécuritaires. En revanche, en ce qui concerne la facilité, les avis sont différents : moins de la moitié des internautes (46 %) estiment que les transactions financières en ligne auprès du gouvernement sont faciles à réaliser. Cela explique-t-il le fait qu'ils se tournent vers d'autres sites que ceux proposés par le gouvernement?



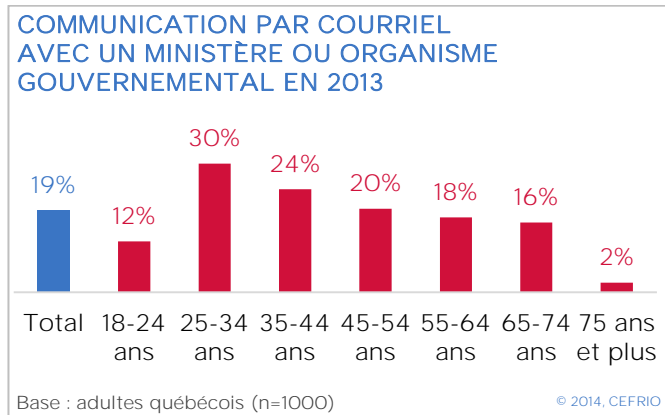
UTILISER UN DOSSIER GOUVERNEMENTAL

Au cours de l'année 2013, 25 % des adultes ont utilisé un dossier gouvernemental en ligne (provincial comme fédéral, « Mon dossier citoyen » du gouvernement du Québec, par exemple, ou « Mon dossier Service Canada »). La majeure partie de ceux qui n'ont pas utilisé ce type de dossier en 2013 expliquent qu'ils n'en ont pas besoin (32 % des adultes) ou qu'ils ne connaissent pas ce service (12 %). Par ailleurs, 4 % des adultes préfèrent employer d'autres moyens pour faire affaire avec le gouvernement, 3 % n'ont pas recours à ces services parce qu'ils ne les trouvent pas sécuritaires, 2 % les considèrent trop complexes à utiliser, et 0,5 % ont oublié leurs codes d'accès. Enfin, 16 % des adultes québécois n'utilisent pas Internet et ne peuvent donc pas avoir recours à un dossier gouvernemental en ligne.



COMMUNIQUER AVEC LE GOUVERNEMENT

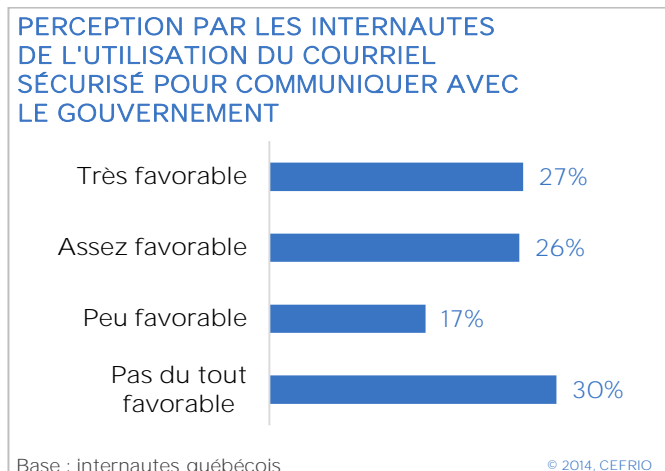
Un peu moins d'un adulte sur cinq (19 %) a communiqué par courriel avec le gouvernement au cours de 2013. À nouveau derrière les 25-44 ans, les 18-24 ans sont même, cette fois-ci, moins nombreux que les 45 à 74 ans à avoir utilisé ce moyen de communication. Ce constat pourrait confirmer, en plus du moindre intérêt ou besoin des plus jeunes pour les services du gouvernement, une observation effectuée dans un précédent numéro de *NETendances*, qui révélait que bien que très actifs sur Internet, les 18-24 ans délaissent le courriel traditionnel au profit des médias sociaux, notamment¹.



EN 2013, 1 ADULTE SUR 5 A COMMUNIQUÉ PAR COURRIEL AVEC LE GOUVERNEMENT

L'avis des internautes : un certain intérêt pour le courriel sécurisé

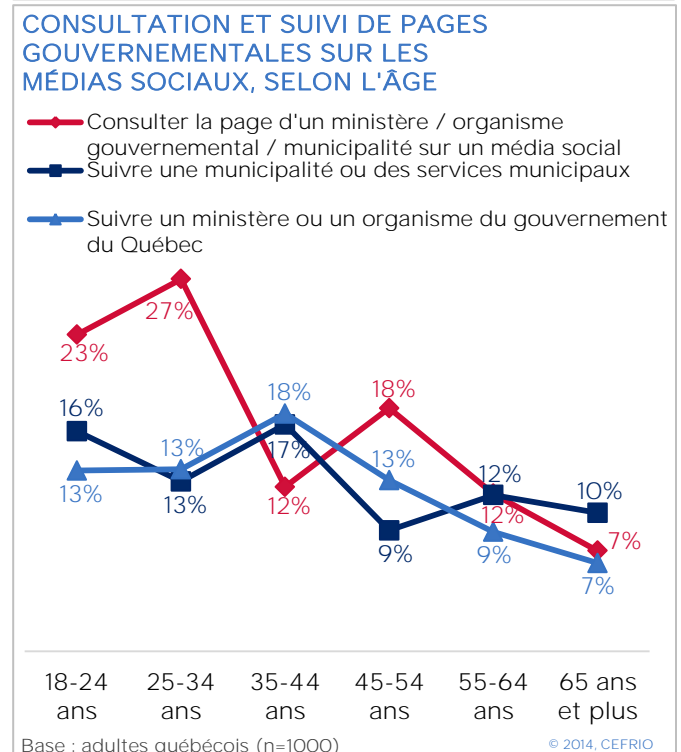
Pour communiquer avec le gouvernement, un peu plus de la moitié des internautes québécois (53 %) seraient favorables à l'utilisation d'un système de courriel sécurisé. Une opinion partagée donc, 47 % des internautes n'y étant pas favorables (dont 30 % pas du tout).



¹ CEFRIO, « Les modes de communication au Québec à travers les générations », *NETendances* 2013, vol. 4, n° 5, [En ligne], octobre 2013. [http://cefr.io/99] (Consulté le 16 janvier 2014).

CONSULTER LA PAGE D'UN ORGANISME GOUVERNEMENTAL SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

En 2013, 63 % des adultes québécois utilisent les médias sociaux². Cependant, seuls 16 % y ont consulté la page d'un ministère, d'un organisme gouvernemental ou d'une municipalité. Par ailleurs, en 2013, 12 % des adultes québécois suivent une municipalité ou des services municipaux sur les médias sociaux, et 12 % suivent un ministère ou un organisme gouvernemental.



Si les Québécois de 25 à 34 ans sont à nouveau les plus nombreux (27 %) à avoir effectué cette activité avec le gouvernement en ligne, ils sont cette fois suivis des 18-24 ans (23 %), confirmant l'intérêt des plus jeunes pour l'utilisation des médias sociaux.

² CEFRIO, « Les adultes québécois toujours très actifs sur les médias sociaux », *NETendances* 2013, vol. 4, n° 1, [En ligne], juin 2013. [http://cefr.io/9a] (Consulté le 16 janvier 2014).

Par ailleurs, bien que les plus âgés soient généralement moins présents sur Internet et les médias sociaux, ceux qui le sont démontrent un intérêt marqué pour les pages gouvernementales et surtout municipales. En effet, les utilisateurs de médias sociaux âgés de 65 à 74 ans sont 33 % à avoir suivi, en 2013, la page sur les médias sociaux d'un ministère ou organisme du gouvernement (comparativement à 19 % pour l'ensemble des utilisateurs) et même 52 % à avoir suivi une municipalité ou des services municipaux (20 % pour l'ensemble).

Comment un gouvernement peut-il utiliser les médias sociaux de façon novatrice?

Les médias sociaux occupent une part croissante de la vie des individus, aussi les gouvernements cherchent-ils des moyens d'utiliser ces outils afin d'offrir de meilleurs services à leurs citoyens. Le magazine américain *Federal Computer Week (FCW)* fait ainsi état, en ce début d'année 2014, de plusieurs recommandations, dont l'acquisition de technologies plus pointues et l'analyse de la multitude de données présentes sur les médias sociaux. *FCW* cite en exemple un système d'alertes géolocalisées sur Twitter, ainsi qu'un concours lancé par une agence de santé fédérale, qui sollicite des équipes de chercheurs à travers le pays afin de mettre en place un meilleur modèle mathématique de prévision de la propagation de la grippe saisonnière, en utilisant les données présentes sur Internet (p. ex. recherche Internet) et particulièrement sur les médias sociaux (p. ex. messages sur Twitter).

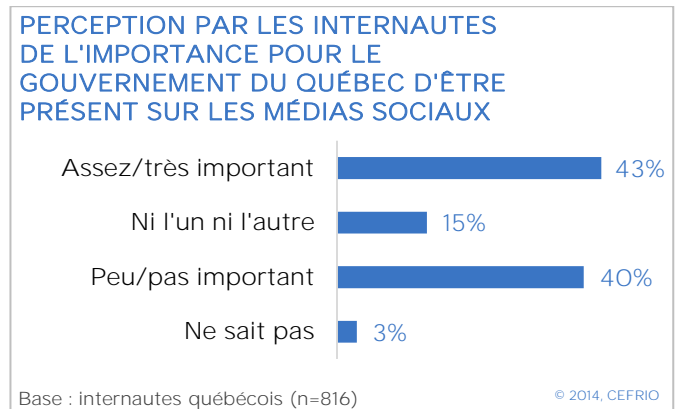
Sources :

- Justin Herman, « A better, more social government in 2014 », *FCW*, [En ligne], 9 janvier 2014. [http://cefr.io/9b] (Consulté le 16 janvier 2014).

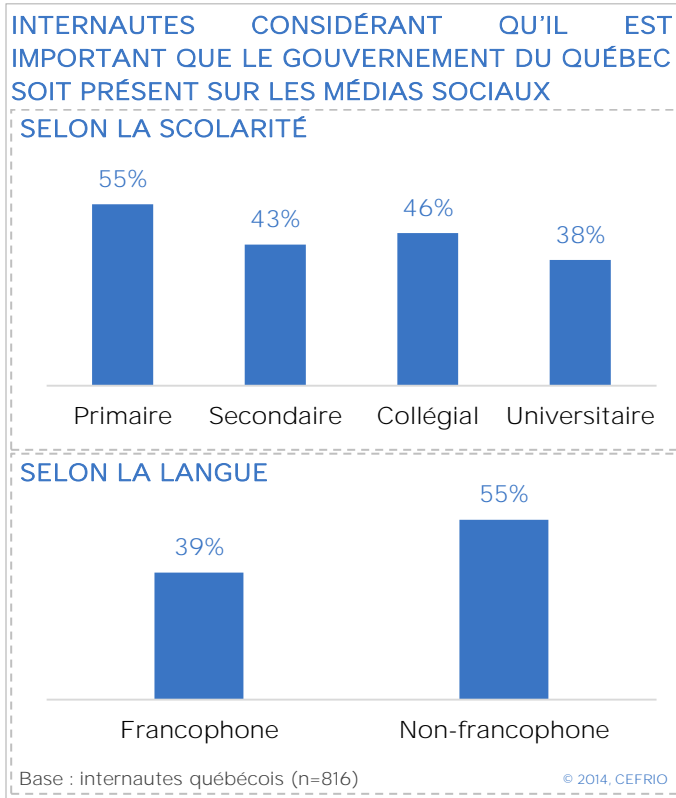
- Federal Register, « Announcement of Requirements and Registration for the Predict the Influenza Season Challenge », [En ligne], 25 novembre 2013. [http://cefr.io/9c] (Consulté le 16 janvier 2014).

L'avis des internautes : la présence du gouvernement du Québec sur les médias sociaux a peu d'importance

Est-il important que le gouvernement du Québec soit présent sur les médias sociaux? Les internautes sont partagés, 43 % d'entre eux pensant que cette présence est assez ou très importante, 15 % étant neutres et 40 % considérant que cette présence n'est que peu (15 %) voire pas du tout (25 %) importante.

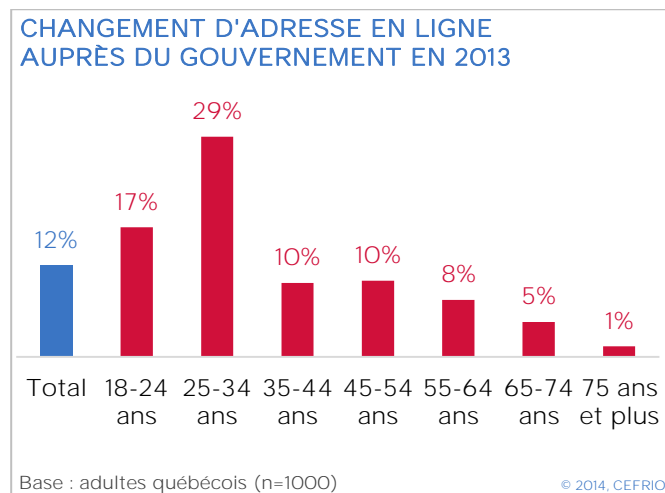


L'âge, le genre et la composition du foyer n'ont pas d'influence sur l'opinion des internautes quant à l'importance de la présence du gouvernement sur les médias sociaux. En revanche, l'importance perçue diminue à mesure que le niveau de scolarité augmente, et diffère selon la langue du répondant. En effet, les internautes les moins scolarisés et les non-francophones sont plus nombreux à considérer que la présence du gouvernement du Québec sur les médias sociaux est importante.



CHANGER D'ADRESSE

En 2013, 12 % des adultes québécois ont effectué un changement d'adresse en ligne auprès du gouvernement. Les 25-34 ans ont été significativement plus nombreux à le faire (29 %), à l'inverse des 55 ans et plus.



SITES WEB GOUVERNEMENTAUX CONSULTÉS, SELON LE PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

	Au moins un site Web gouvernemental	Gouvernement du Québec	Gouvernement du Canada	Municipalité du répondant
Total	63,5 %	53,5 %	44,9 %	39,4 %
Sexe				
Homme	60,8 %	50,6 %	44,5 %	38,7 %
Femme	66,1 %	56,3 %	45,4 %	40,1 %
Âge				
18 à 24 ans	77,6 %	69,3 %	57,3 %	39,1 %
25 à 34 ans	80,6 %	70,6 %	64,7 %	54,3 %
35 à 44 ans	77,3 %	62,0 %	57,3 %	50,2 %
45 à 54 ans	68,0 %	57,6 %	47,5 %	46,8 %
55 à 64 ans	57,9 %	49,2 %	33,7 %	27,5 %
65 à 74 ans	36,8 %	28,8 %	24,1 %	23,6 %
75 ans et plus	22,4 %	15,6 %	10,4 %	19,0 %
Langue maternelle				
Français	62,8 %	53,2 %	42,4 %	41,5 %
Anglais ou autre	69,1 %	57,1 %	57,4 %	32,8 %
Scolarité				
Primaire	31,9 %	28,0 %	16,6 %	10,0 %
Secondaire	48,6 %	38,7 %	30,1 %	25,8 %
Collégial	72,1 %	62,2 %	51,7 %	48,5 %
Universitaire	82,4 %	70,7 %	63,9 %	55,0 %
Composition du ménage				
Avec enfant(s) de moins de 18 ans à la maison	82,6 %	70,7 %	61,4 %	56,0 %
Sans enfant de moins de 18 ans à la maison	54,4 %	45,3 %	37,0 %	31,4 %
Revenu familial annuel				
Moins de 20 000 \$	48,6 %	36,1 %	33,2 %	24,8 %
20 000 \$ à 39 999 \$	47,9 %	43,1 %	37,2 %	27,1 %
40 000 \$ à 59 999 \$	67,3 %	55,2 %	44,7 %	39,8 %
60 000 \$ à 79 999 \$	79,1 %	65,8 %	53,6 %	47,1 %
80 000 \$ et plus	83,1 %	71,6 %	60,7 %	62,1 %
Situation professionnelle				
Employé (service, bureau, vente)	79,6 %	65,0 %	58,5 %	46,9 %
Travailleur manuel	45,8 %	40,1 %	35,2 %	31,4 %
Professionnel	78,8 %	66,5 %	55,9 %	56,1 %
Au foyer	36,6 %	28,3 %	20,2 %	21,6 %
Étudiant	78,5 %	77,5 %	61,5 %	26,9 %
Retraité	39,0 %	30,7 %	21,8 %	24,1 %
Sans emploi	65,1 %	53,1 %	56,7 %	33,6 %
Région				
Montréal (RMR)	67,6 %	57,0 %	48,9 %	42,1 %
Québec (RMR)	68,4 %	58,1 %	49,9 %	49,0 %
Est du Québec	60,2 %	46,4 %	36,4 %	33,1 %
Centre du Québec	56,3 %	46,5 %	40,3 %	34,9 %
Ouest du Québec	58,2 %	51,5 %	40,1 %	34,6 %

Base : adultes québécois (n=1000)

En caractères **gras rouges** : résultats significativement supérieurs, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.
 En caractères **gras bleus italiques** : résultats significativement inférieurs, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

ACTIVITÉS RÉALISÉES EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT, SELON LE PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

	Au moins une activité en ligne avec le gouvernement	Rechercher de l'information	Utiliser un formulaire	Effectuer un paiement	Utiliser un dossier gouvernemental en ligne	Communiquer par courriel	Consulter la page d'un ministère/d'un organisme/d'une municipalité sur un média social	Faire un changement d'adresse
Total	68,4 %	54,5 %	40,6 %	39,6 %	24,5 %	19,2 %	16,0 %	12,0 %
Sexe								
Homme	67,6 %	<i>50,1 %</i>	41,1 %	40,9 %	24,9 %	20,7 %	14,2 %	13,4 %
Femme	69,2 %	<i>58,7 %</i>	40,0 %	38,3 %	24,2 %	17,8 %	17,6 %	10,8 %
Âge								
18 à 24 ans	76,3 %	61,4 %	37,5 %	31,4 %	16,8 %	11,9 %	23,3 %	17,0 %
25 à 34 ans	<i>91,7 %</i>	<i>73,9 %</i>	<i>61,2 %</i>	<i>61,9 %</i>	<i>48,1 %</i>	<i>30,2 %</i>	<i>27,4 %</i>	<i>28,9 %</i>
35 à 44 ans	<i>82,2 %</i>	<i>69,7 %</i>	<i>57,5 %</i>	<i>53,8 %</i>	<i>34,1 %</i>	24,2 %	12,1 %	9,7 %
45 à 54 ans	74,0 %	58,6 %	43,3 %	43,6 %	24,9 %	19,6 %	17,9 %	10,0 %
55 à 64 ans	<i>62,7 %</i>	50,4 %	<i>34,4 %</i>	33,9 %	<i>15,3 %</i>	17,6 %	11,6 %	<i>7,5 %</i>
65 à 74 ans	<i>40,8 %</i>	<i>25,8 %</i>	<i>18,4 %</i>	<i>18,8 %</i>	<i>12,4 %</i>	16,4 %	<i>10,2 %</i>	<i>4,6 %</i>
75 ans et plus	<i>21,2 %</i>	<i>16,1 %</i>	<i>8,3 %</i>	<i>9,7 %</i>	<i>5,2 %</i>	<i>2,2 %</i>	<i>2,3 %</i>	<i>1,4 %</i>
Langue maternelle								
Français	69,2 %	54,4 %	39,9 %	<i>42,3 %</i>	<i>22,7 %</i>	18,8 %	16,5 %	<i>10,5 %</i>
Anglais ou autre	69,5 %	58,1 %	45,3 %	<i>30,9 %</i>	<i>33,1 %</i>	22,0 %	15,0 %	<i>18,7 %</i>
Scolarité								
Primaire	<i>28,1 %</i>	<i>23,6 %</i>	<i>9,1 %</i>	<i>9,1 %</i>	<i>4,3 %</i>	<i>4,0 %</i>	<i>6,6 %</i>	5,9 %
Secondaire	<i>55,6 %</i>	<i>36,9 %</i>	<i>23,6 %</i>	<i>29,9 %</i>	<i>17,0 %</i>	<i>12,5 %</i>	19,0 %	10,1 %
Collégial	<i>76,3 %</i>	<i>61,8 %</i>	<i>48,8 %</i>	<i>45,1 %</i>	26,6 %	21,4 %	17,1 %	14,0 %
Universitaire	<i>87,8 %</i>	<i>77,2 %</i>	<i>61,8 %</i>	<i>54,0 %</i>	<i>37,0 %</i>	<i>29,1 %</i>	14,0 %	14,4 %
Composition du ménage								
Avec enfant(s) de moins de 18 ans à la maison	<i>86,5 %</i>	<i>72,1 %</i>	<i>60,7 %</i>	<i>56,2 %</i>	<i>43,0 %</i>	<i>27,2 %</i>	<i>22,1 %</i>	14,7 %
Sans enfant de moins de 18 ans à la maison	<i>59,8 %</i>	<i>46,1 %</i>	<i>30,9 %</i>	<i>31,6 %</i>	<i>15,6 %</i>	<i>15,3 %</i>	<i>12,9 %</i>	10,8 %
Revenu familial annuel								
Moins de 20 000 \$	<i>49,2 %</i>	<i>43,9 %</i>	<i>22,3 %</i>	<i>18,9 %</i>	<i>14,8 %</i>	14,5 %	16,3 %	13,9 %
20 000 \$ à 39 999 \$	<i>56,1 %</i>	<i>40,7 %</i>	<i>34,5 %</i>	<i>35,9 %</i>	23,4 %	<i>13,4 %</i>	16,1 %	12,5 %
40 000 \$ à 59 999 \$	74,3 %	55,2 %	42,4 %	43,1 %	31,4 %	25,8 %	19,4 %	14,6 %
60 000 \$ à 79 999 \$	<i>88,2 %</i>	<i>72,2 %</i>	52,6 %	48,9 %	21,9 %	20,6 %	18,7 %	14,8 %
80 000 \$ et plus	<i>87,6 %</i>	<i>75,1 %</i>	<i>60,1 %</i>	<i>59,4 %</i>	<i>35,7 %</i>	<i>28,2 %</i>	15,0 %	13,0 %
Situation professionnelle								
Employé (service, bureau, vente)	<i>82,9 %</i>	<i>68,6 %</i>	<i>49,8 %</i>	<i>52,9 %</i>	<i>31,6 %</i>	23,6 %	18,8 %	<i>17,1 %</i>
Travailleur manuel	<i>58,0 %</i>	<i>40,3 %</i>	39,7 %	40,2 %	24,4 %	11,7 %	15,0 %	18,5 %
Professionnel	<i>85,2 %</i>	<i>70,5 %</i>	<i>59,2 %</i>	<i>50,7 %</i>	<i>32,9 %</i>	<i>28,2 %</i>	16,7 %	11,0 %
Au foyer	<i>46,4 %</i>	<i>28,5 %</i>	<i>22,5 %</i>	<i>21,7 %</i>	19,6 %	9,5 %	14,8 %	9,0 %
Étudiant	74,8 %	71,8 %	45,4 %	29,3 %	18,0 %	23,1 %	22,1 %	24,1 %
Retraité	<i>42,4 %</i>	<i>30,8 %</i>	<i>18,0 %</i>	<i>21,7 %</i>	<i>10,3 %</i>	<i>11,6 %</i>	<i>8,8 %</i>	<i>4,8 %</i>
Sans emploi	72,7 %	49,7 %	27,8 %	26,6 %	34,1 %	8,8 %	<i>29,3 %</i>	10,6 %
Région								
Montréal (RMR)	70,4 %	56,1 %	42,1 %	38,0 %	25,2 %	19,2 %	<i>13,2 %</i>	12,0 %
Québec (RMR)	69,3 %	58,8 %	47,8 %	47,8 %	30,1 %	23,3 %	17,5 %	8,2 %
Est du Québec	62,3 %	<i>43,2 %</i>	<i>22,6 %</i>	31,1 %	15,8 %	13,7 %	<i>29,2 %</i>	8,0 %
Centre du Québec	65,9 %	53,7 %	42,2 %	<i>48,0 %</i>	24,3 %	19,0 %	20,5 %	15,9 %
Ouest du Québec	67,7 %	54,2 %	39,9 %	36,4 %	24,3 %	20,0 %	13,0 %	12,5 %

Base : adultes québécois (n=1000)

En caractères **gras rouges** : résultats significativement supérieurs, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

En caractères **gras bleus Italiques** : résultats significativement inférieurs, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

B

I

P

BUREAU D'INTERVIEWEURS PROFESSIONNELS



Votre partenaire depuis *plus de 25 ans*

- ✓ **Sondages**
- ✓ **Recherche sociale**
- ✓ **Recherche marketing**
- ✓ **Mesure de la satisfaction**

630, rue Sherbrooke Ouest, bur. 210
Montréal (Québec) H3A 1E4

Tél. : 514 288-1980
Télec. : 514 288-6607

www.bip-sondage.com

THÈMES DES PUBLICATIONS

- > Médias sociaux
- > Sécurité en ligne
- > Divertissement en ligne
- > Modes de communication
- > Actualités et nouvelles
- > Mobilité
- > **Gouvernement en ligne**
- > Services bancaires
- > Commerce électronique
- > Informatisation et NETrégions
- > NETgénérations

Le CEFRIO est le centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations, à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il regroupe près de 150 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 80 chercheurs associés et invités. Sa mission : contribuer à faire du Québec une société numérique, grâce à l'usage des technologies comme levier de l'innovation sociale et organisationnelle. Le CEFRIO, en tant que centre de liaison et de transfert, réalise, en partenariat, des projets de recherche-expérimentation, d'enquêtes et de veille stratégique sur l'appropriation des TIC à l'échelle québécoise et canadienne. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées à près de 74 % par ses propres projets et à 26 % par le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie (MESRST), son principal partenaire financier.



PRINCIPAL PARTENAIRE FINANCIER



**POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE,
VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS.**

info@cefrio.qc.ca
www.cefrio.qc.ca

BUREAU DE QUÉBEC

888, rue Saint-Jean
Bureau 575
Québec (Québec)
G1R 5H6

Tél. : 418 523-3746

BUREAU DE MONTRÉAL

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 1770
Montréal (Québec)
H3A 1B9

Tél. : 514 840-1245

MERCI À NOS PARTENAIRES

