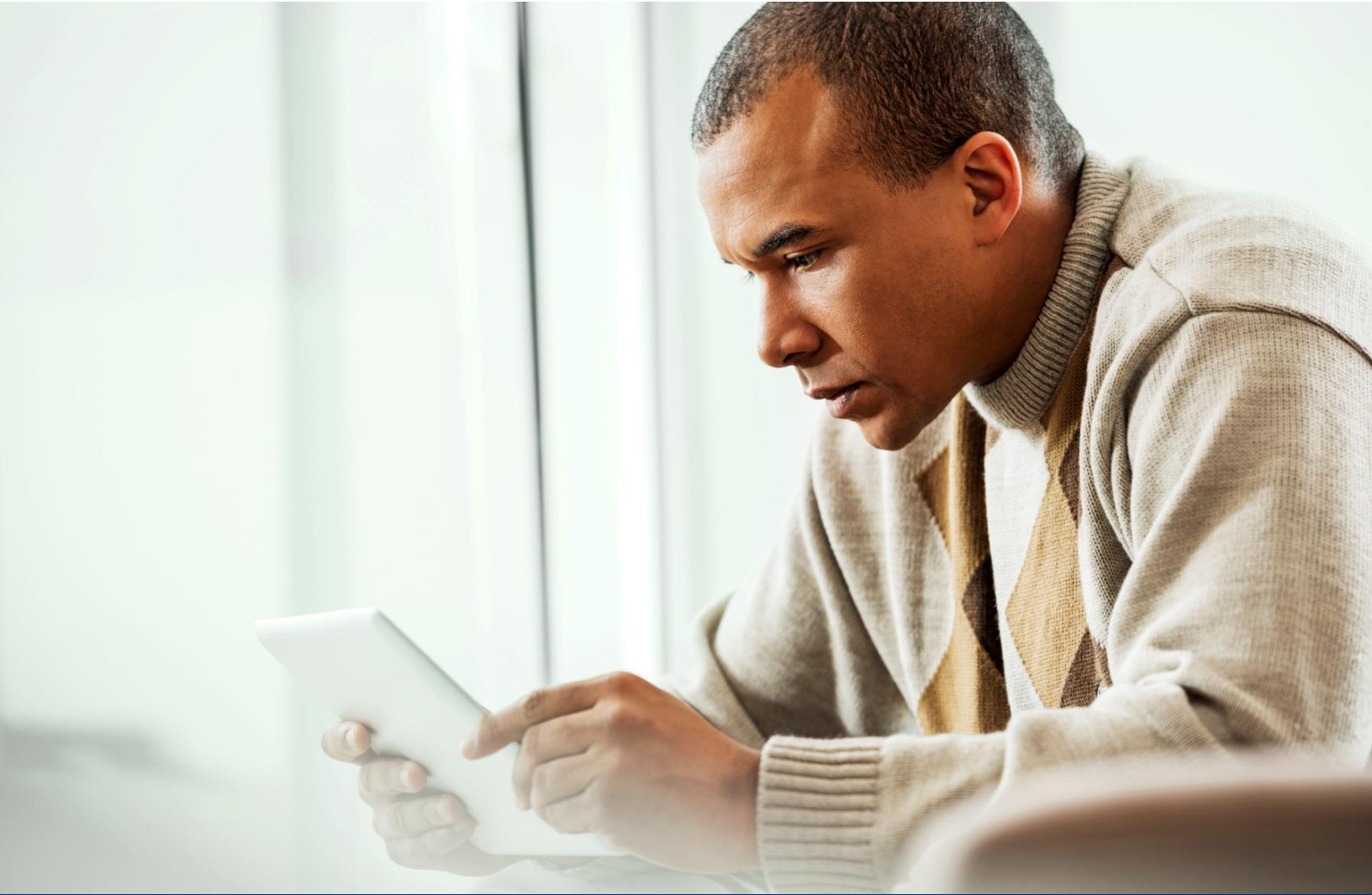


NETendances²⁰¹⁴

UNE INITIATIVE DU 



LE GOUVERNEMENT EN LIGNE AU QUÉBEC : DES SERVICES AUX CITOYENS EN TOUT TEMPS

VOLUME 5 – NUMÉRO 6

AVEC LA COLLABORATION DE



BUREAU D'INTERVIEWEURS PROFESSIONNELS

B

I

P

BUREAU D'INTERVIEWEURS PROFESSIONNELS



Votre partenaire
depuis *plus de 25 ans*

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

2021, avenue Union, bureau 1221
Montréal (Québec) H3A 2S9

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

www.bip-sondage.com

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	4
CONSULTER DES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX	5
Proportion stable de visiteurs des sites Web gouvernementaux en 2014	5
Profil des visiteurs de sites Web gouvernementaux	5
Sites Web gouvernementaux et appareils mobiles	7
RECHERCHER DE L'INFORMATION À PROPOS DU GOUVERNEMENT	8
Se renseigner auprès du gouvernement	8
Se renseigner auprès des municipalités	8
ÉCHANGER DE L'INFORMATION AVEC LE GOUVERNEMENT	9
S'inscrire à des activités auprès de sa municipalité	9
UTILISER SON DOSSIER GOUVERNEMENTAL EN LIGNE	10
Utilisateurs du dossier gouvernemental en ligne	11
EFFECTUER DES TRANSACTIONS EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT	12
Effectuer un paiement auprès du gouvernement	12
Effectuer un paiement auprès de sa municipalité	12
RÉSULTATS DÉTAILLÉS	14
Sites Web gouvernementaux consultés selon le profil sociodémographique	14
Activités réalisées sur Internet avec le gouvernement, selon le profil sociodémographique	15
THÈMES DES FASCICULES NETENDANCES	16

LE GOUVERNEMENT EN LIGNE AU QUÉBEC : DES SERVICES AUX CITOYENS EN TOUT TEMPS

L'enquête *NETendances 2014* a été réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de BIP, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

COLLABORATION

ÉQUIPE DE PROJET

Josée Beaudoin

Vice-présidente, Innovation et Transfert
CEFRIO
Supervision du projet

Claire Bourget

Directrice principale, recherche marketing
CEFRIO
Coordination du projet

Guillaume Mallette-Vanier

Chargé de projet, CEFRIO
Analyse des données et rédaction

ÉQUIPE D'ÉDITION

Guillaume Ducharme

Directeur des communications et des relations avec les partenaires, CEFRIO

Annie Lavoie

Conseillère en communication, CEFRIO
Coordination de l'édition

Marie-Guy Maynard

Traductrice agréée, Traductions MGM
Révision linguistique

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

Dépôt légal : 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN (PDF) : (1923-6565)

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

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

Photo de la couverture :

iStockPhoto/ © skynesher

MÉTHODOLOGIE

Pour réaliser le volet « Gouvernement en ligne » de l'enquête *NETendances 2014*, nous avons utilisé une collecte de données réalisée en mai, novembre et décembre 2014, au cours de laquelle 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 $\pm 3,45$ % pour la base des internautes, et ce, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en cinq 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.
- Internètes québécois : personnes de 18 ans et plus qui utilisent Internet.

FAITS SAILLANTS

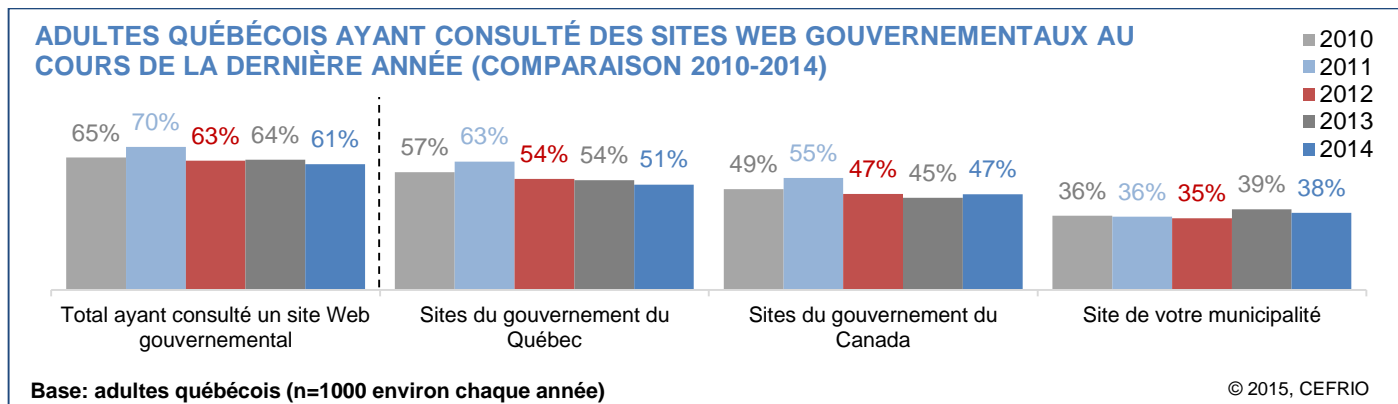
Près des deux tiers des adultes du Québec (61,4 %) ont visité un site Internet gouvernemental au cours de la dernière année, ce qui représente 73,1 % des internautes québécois. Les sites Web gouvernementaux constituent un point de contact important entre les institutions de l'État et la population québécoise. Ce numéro du *NETendances* dresse un portrait de l'usage des sites Web du gouvernement par les adultes du Québec. En 2014, on observe que :

- > La proportion d'adultes ayant consulté les sites Web gouvernementaux (61,4 %) est comparable à celle de 2013 (63,5 %). Par contre, la consultation d'un site Internet gouvernemental à partir d'un appareil mobile a fait un bond considérable en 2014 : 29 % des adultes québécois ont consultés au moins un site au cours de l'année contre 12,1 % en 2012.
- > Un adulte québécois sur deux (51,2 %) a recherché de l'information sur un site Web gouvernemental au cours de la dernière année, ce qui en fait l'activité la plus populaire parmi celles mesurées par le CEFRIO.
- > Malgré la popularité importante des médias sociaux qui sont utilisés par 71,7 % des adultes québécois, seulement 17,1 % des adultes québécois y ont visité la page d'un ministère, d'un organisme gouvernemental ou d'une municipalité dans l'année précédant l'étude. Les médias sociaux seraient-ils une opportunité à saisir par les gouvernements afin de rejoindre une plus grande proportion des citoyens?
- > Une plus grande proportion des adultes effectue des paiements au gouvernement à partir d'un site tiers (33,1 %) que directement à partir d'un site gouvernemental (20,1 %).
- > Le quart des adultes québécois (25,1 %) a utilisé son dossier gouvernemental en ligne au cours de la dernière année. Ceux qui ne l'ont pas utilisé soulignent plutôt en majorité ne pas en avoir eu besoin (31,5 %). Notons d'ailleurs que l'interface du dossier gouvernemental en ligne est appréciée des adultes québécois, car très peu d'entre eux en critiquent la qualité.
- > Les formulaires gouvernementaux en ligne sont utilisés par une proportion non négligeable des adultes québécois, que ce soit par téléchargement (35,4 %) ou directement en ligne sur le site Web du gouvernement (29,5 %).

CONSULTER DES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX

PROPORTION STABLE DE VISITEURS DES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX EN 2014

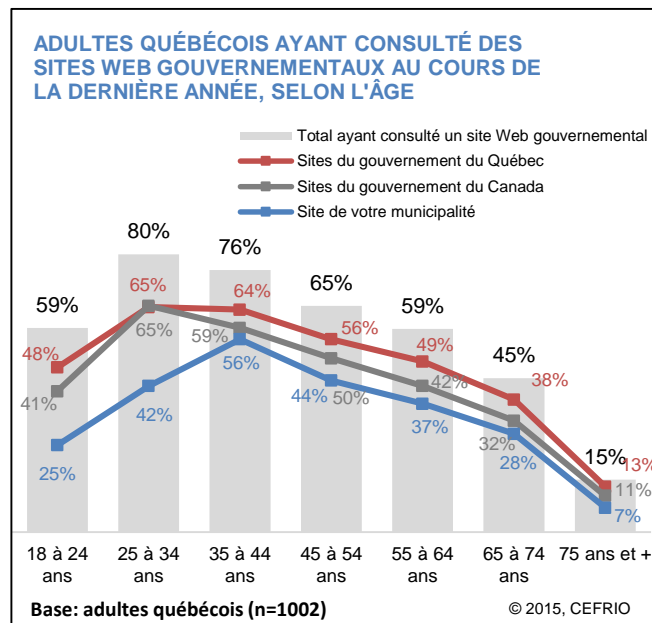
Six adultes québécois sur dix (61,4 %) ont visité au moins un site Web gouvernemental au cours de la dernière année que ce soit celui du gouvernement du Québec (51,4 %), du gouvernement du Canada (46,6 %) ou de leur municipalité (37,7 %). Cette proportion est stable depuis 2010 (64,5 %), tout comme la proportion d'internautes au Québec qui se chiffre à environ 82 % dans les dernières années. Visités chaque année par les trois quarts des internautes du Québec (73,1 %), il y a un intérêt notable et constant pour les sites Web gouvernementaux depuis 2010.



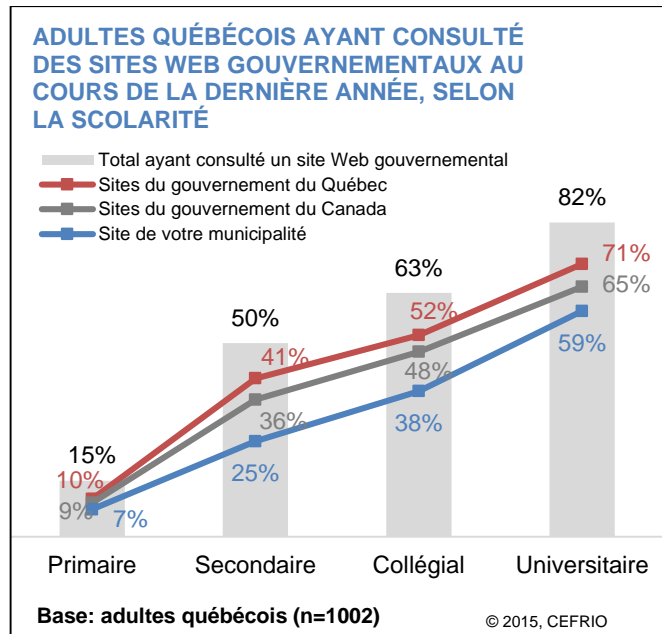
PROFIL DES VISITEURS DE SITES WEB GOUVERNEMENTAUX

Les sites Web des gouvernements du Québec et du Canada ont une popularité marquée parmi les adultes de 25 à 54 ans (61,2 % pour le gouvernement du Québec et 57,6 % pour le gouvernement du Canada). Les adultes âgés de 18 à 24 ans (47,6 % pour le gouvernement du Québec et 40,7 % pour le gouvernement du Canada), généralement très branchés, ne consultent pas plus ces sites que la moyenne.

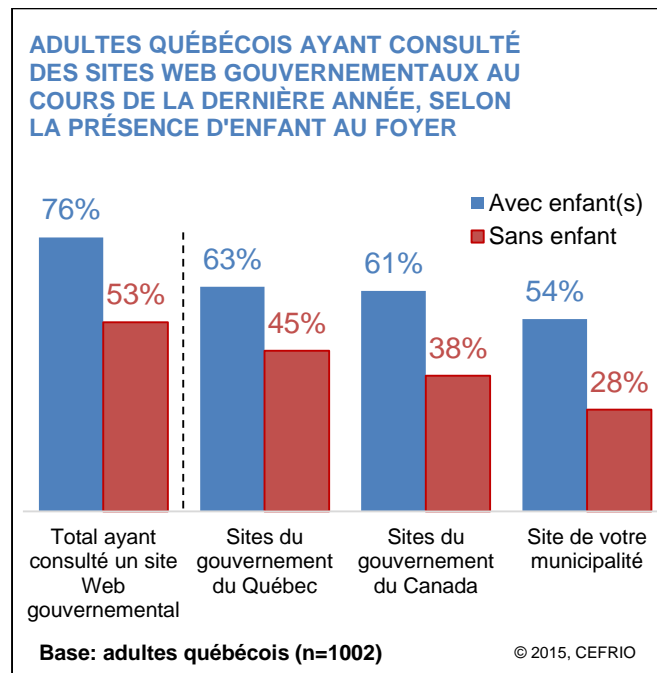
Les sites Web municipaux sont quant à eux plus populaires chez les adultes de 35 à 44 ans (55,7 %). Notons également que les internautes de 65 ans et plus sont significativement moins nombreux à visiter les sites Web gouvernementaux, et ce, qu'ils soient provinciaux (29,4 %), fédéraux (24,5 %) ou municipaux (20,9 %). Cette présence moins marquée est en partie attribuable au fait que les personnes de ce segment soient dans une moins grande proportion des utilisateurs d'Internet (52,4 % contre 83,2 % en moyenne).



Le niveau de scolarité influence également la proportion d'adultes québécois qui visitent les sites Web gouvernementaux. En effet, les diplômés universitaires (81,6 %) sont significativement plus nombreux que la moyenne (61,4 %) à les visiter, alors que les diplômés du primaire (14,6 %) et du secondaire (50,3 %) sont moins nombreux à le faire.



Soulignons aussi que les adultes ayant un ou plusieurs enfants au foyer sont plus nombreux à visiter les sites Web gouvernementaux, que ce soit ceux du gouvernement du Québec (62,5 % vs 44,7 %), du Canada (61,3 % vs 37,7 %) ou de leur municipalité (53,5 % vs 28,3 %). Cela s'explique en partie par leur forte proportion d'utilisateurs d'Internet (96,6 % contre 71,7 % chez ceux qui n'ont pas d'enfant au foyer).



Davantage de transparence avec les données ouvertes

La transparence est au cœur des demandes politiques des citoyens du Québec et du Canada depuis quelques années. En ce sens, un accès plus facile aux données dont dispose le gouvernement est souhaité par la population du Québec et du Canada. Le gouvernement du Québec et le gouvernement fédéral disposent d'ailleurs tous deux d'un portail grâce auquel il est possible d'avoir accès à une panoplie d'informations permettant d'en savoir plus sur les décisions prises par nos élus.



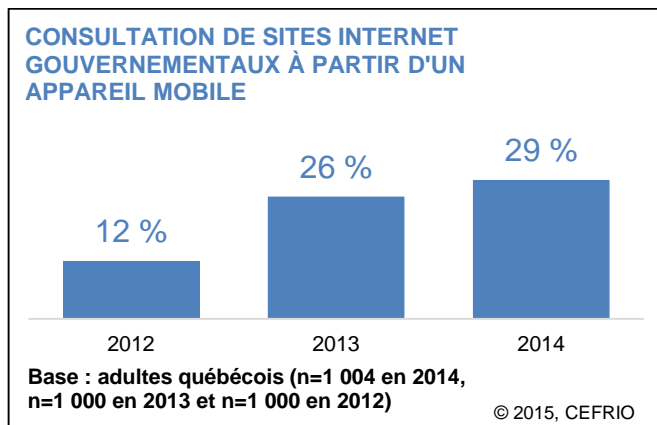
Sources : *Gouvernement du Québec*, « Gouvernement ouvert ». En ligne (15 décembre 2014) : <http://www.donnees.gouv.qc.ca/?node=/accueil>.

SITES WEB GOUVERNEMENTAUX ET APPAREILS MOBILES

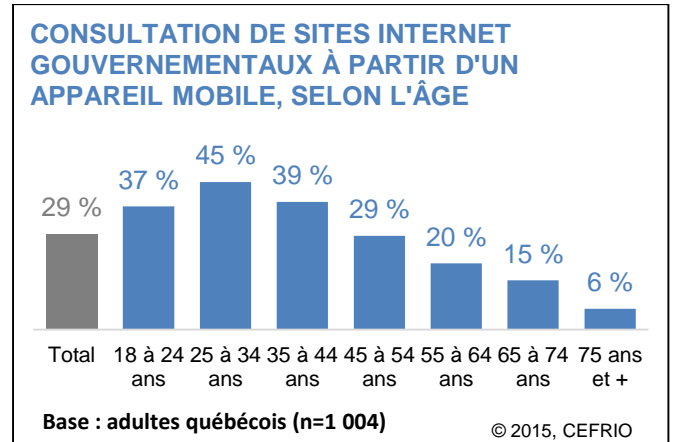
On remarque une progression importante de la proportion d'adultes consultant des sites Internet gouvernementaux à partir d'appareils mobiles depuis 2012, passant de 12,1 % à 29 % en 2014. Cette augmentation s'explique en partie par la présence croissante d'appareils mobiles chez les Québécois. Notamment, la proportion de foyers disposant d'un téléphone intelligent est passée de 41,8 % à 53,3 % entre 2013 et 2014 et la proportion foyer disposant d'une tablette numérique est passée de 26,5 % à 44,7 % pendant la même période.

Ces statistiques mettent en évidence l'importance pour les gouvernements d'offrir des contenus adaptés aux appareils mobiles. Les ministères et organismes gouvernementaux se doivent de disposer de sites Web optimisés pour appareils mobiles ou encore d'applications mobiles, comme plusieurs qui en disposent d'ailleurs déjà. Par exemple, Transport Québec offre l'application Québec 5-1-1 qui donne accès à une carte interactive et à de l'information pour planifier ses déplacements sur le réseau routier du Québec.

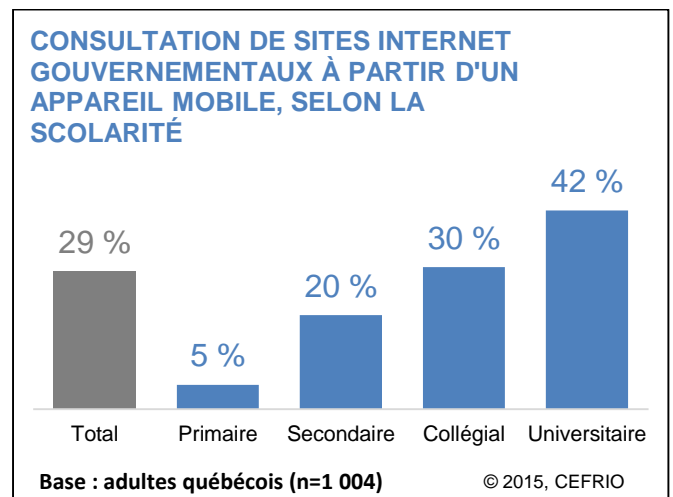
Le gouvernement américain est arrivé à cette même conclusion par rapport à l'importance de la mobilité. Il met maintenant la priorité sur les plateformes mobiles pour rejoindre les citoyens en créant du contenu adapté aux tablettes et aux téléphones intelligents¹. Il existe notamment une panoplie d'applications mobiles de diverses agences et services du gouvernement américain qui sont accessibles sur un portail commun.²



Au Québec, on observe que la proportion de visiteurs des sites du gouvernement à partir d'un appareil mobile est plus élevée chez les adultes âgés de 18 à 44 ans (40,7 %) que chez ceux de 45 ans et plus (20,3 %). Cette situation est partiellement due au taux de possession d'appareils mobile qui est plus élevé chez les jeunes adultes.



La scolarité influence également la propension des adultes québécois à visiter les sites gouvernementaux à partir d'appareils mobiles. Ceux ayant complété un diplôme universitaire (41,9 %) sont proportionnellement plus nombreux à le faire alors que les diplômés du primaire (5,1 %) et du secondaire (19,8 %) sont significativement moins nombreux.



¹ CIO, 16 décembre, *Mobile Apps Becoming Default for Government Digital Content*. En ligne (16 décembre 2014) : [<http://www.cio.com/article/2376399/government-use-of-it/mobile-apps-becoming-default-for-government-digital-content.html>].

² Gouvernement fédéral américain, *Federal Mobile Apps Directory*, En ligne (18 décembre 2014) : [<http://www.usa.gov/mobileapps.shtml>].

RECHERCHER DE L'INFORMATION À PROPOS DU GOUVERNEMENT

SE RENSEIGNER AUPRÈS DU GOUVERNEMENT

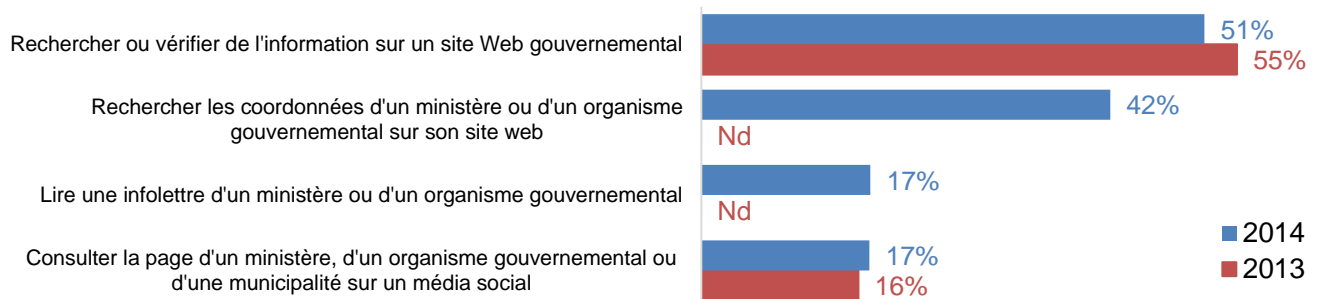
Un adulte sur deux (51,2 %) a effectué une recherche ou vérifié de l'information à partir d'un site Web gouvernemental au cours de la dernière année. Plus spécifiquement, quatre adultes sur dix (41,6 %) ont recherché les coordonnées d'un ministère ou d'un organisme.

Malgré une proportion importante d'adultes québécois qui recherchent de l'information en ligne à propos du gouvernement, seulement 17,1 % ont consulté les réseaux sociaux pour accéder à des contenus gouvernementaux au cours de la dernière année. Cette proportion est relativement faible considérant que

sept adultes sur dix (71,7 %) sont actifs sur ces réseaux³. D'ailleurs, les adultes québécois trouvent important que les municipalités (note de 7 sur une échelle de 10), les ministères et les organismes du gouvernement du Québec (note de 6,5 sur une échelle de 10) soient présents sur les réseaux sociaux.

Le gouvernement du Québec aurait avantage à assurer une plus grande présence sur les réseaux sociaux, car l'intérêt des adultes québécois envers ces réseaux est manifeste (71,7 % des adultes québécois actifs sur les réseaux sociaux).

ACTIVITÉS DE RECHERCHE D'INFORMATION RÉALISÉES SUR INTERNET AVEC LE GOUVERNEMENT AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE



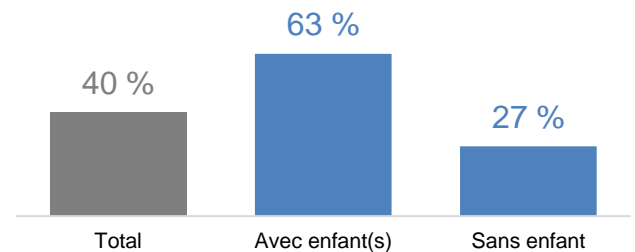
Base: adultes québécois (n=1002 en 2014 et 1000 en 2013)

© 2015, CEFRIO

SE RENSEIGNER AUPRÈS DES MUNICIPALITÉS

Quatre adultes québécois sur dix (40,3 %) ont recherché de l'information sur Internet à propos de leur municipalité (bibliothèque municipale; activités sportives, culturelles, de loisirs; camps de jour, etc.) au cours des douze derniers mois. Cette proportion est significativement plus élevée chez les adultes ayant au moins un enfant au foyer (63 %) que chez ceux qui n'en ont pas (27,1 %).

RECHERCHER DE L'INFORMATION À PROPOS DE SA MUNICIPALITÉ CHEZ LES ADULTES QUÉBÉCOIS, SELON LA PRÉSENCE D'ENFANTS AU FOYER



Base : adultes québécois (n=1 002)

© 2015, CEFRIO

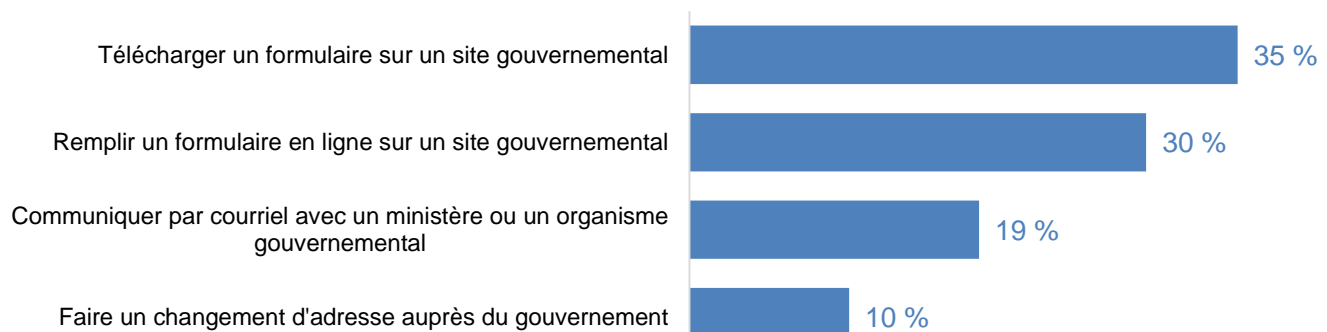
³ CEFRIO, «Les médias sociaux, au cœur du quotidien des Québécois», NETendances 2014, Vol.5 no.1, [EN LIGNE], juin 2014, [<http://www.cefrio.qc.ca/netendances/medias-sociaux-coeur-quebecois/>], (consulté le 16 décembre 2014)

ÉCHANGER DE L'INFORMATION AVEC LE GOUVERNEMENT

Lorsqu'il est question d'échanger de l'information avec les différents paliers de gouvernement, plusieurs adultes choisissent de le faire par la voie électronique. Au cours de la dernière année, un adulte québécois sur trois (35,4 %) a téléchargé un formulaire gouvernemental, alors que trois sur dix (29,5 %) en ont rempli un directement sur Internet.

Près d'un adulte sur cinq est entré en contact avec le gouvernement par courriel (18,7 %) alors qu'un sur dix (10,3 %) a effectué un changement d'adresse en ligne. Bref, les options d'échange d'information avec le gouvernement en ligne simplifient la vie d'un grand nombre d'adultes québécois.

ACTIVITÉS D'ÉCHANGE D'INFORMATION RÉALISÉES SUR INTERNET AVEC LE GOUVERNEMENT AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE



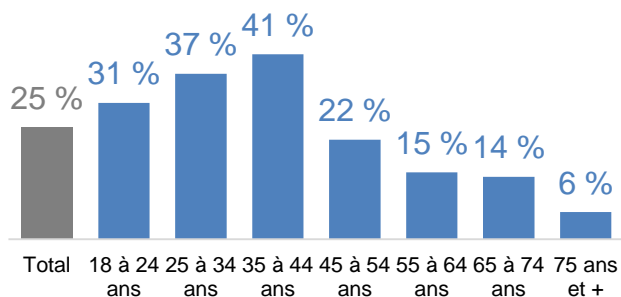
Base : adultes québécois (n=1 002)

© 2015, CEFRIO

S'INSCRIRE À DES ACTIVITÉS AUPRÈS DE SA MUNICIPALITÉ

Un adulte sur quatre (25,1 %) s'est inscrit à une ou plusieurs activités auprès de sa municipalité au cours de la dernière année. Cette proportion est beaucoup plus importante chez les plus jeunes adultes, notamment ceux âgés de 18 à 44 ans (37 %), alors qu'elle est plus faible chez ceux de 45 ans et plus (16,3 %).

S'INSCRIRE À UNE ACTIVITÉ AUPRÈS DE SA MUNICIPALITÉ CHEZ LES ADULTES QUÉBÉCOIS, SELON L'ÂGE



Base : adultes québécois (n=1 002)

© 2015, CEFRIO

L'Estonie, un gouvernement d'avant-garde en termes de numérique

À Tallinn, capitale de l'Estonie, les services gouvernementaux offerts en ligne contribuent à réduire les coûts supportés par le gouvernement. Au-delà de ces réductions, ils facilitent la vie à bon nombre d'Estoniens.

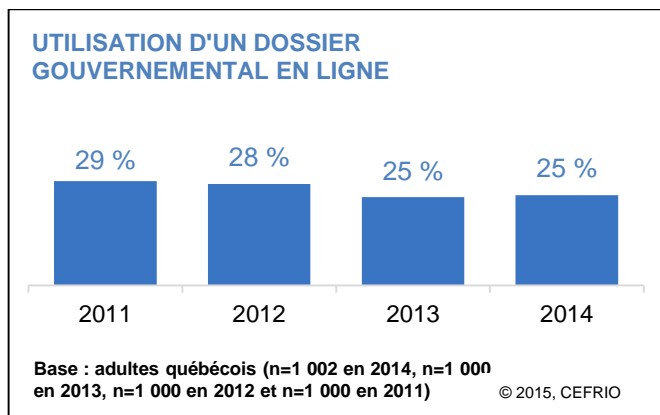
Par exemple, en 2013, 95 % des Estoniens ont fait leur déclaration de revenus en ligne. Aussi, pour éviter la fraude, les Estoniens se sont dotés d'une carte d'identité électronique permettant de s'identifier en ligne, le tout grâce à un lecteur qui se branche dans la prise USB des ordinateurs.

Ces exemples parmi tant d'autres font de l'Estonie un pays d'avant-garde en terme d'utilisation des technologies pour prodiguer des services aux citoyens, et ce, avec un budget de TI de seulement 40 millions de dollars par année.

Source : *Les Affaires*, 18 octobre 2014, « Tallinn : le gouvernement en ligne ». En ligne (8 décembre 2014) : <http://www.lesaffaires.com/dossier/villes-intelligentes/tallinn--le-gouvernement-en-ligne/572972>.

UTILISER SON DOSSIER GOUVERNEMENTAL EN LIGNE

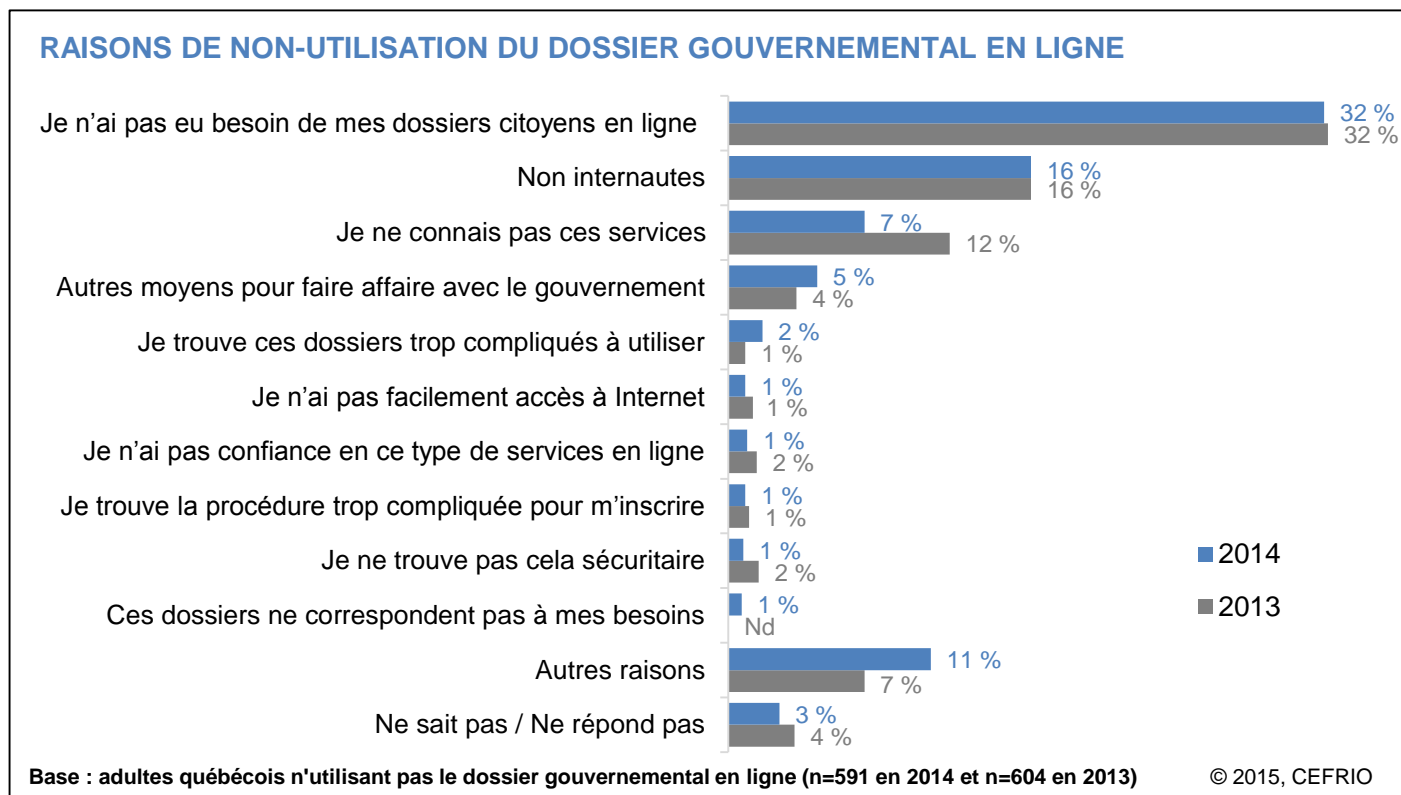
Au total, un adulte québécois sur quatre (25,1 %) a utilisé son dossier gouvernemental du Québec ou du Canada (espace en ligne facilitant les démarches auprès des ministères et des organismes gouvernementaux) sur Internet au cours de la dernière année. On remarque une légère tendance à la baisse de l'utilisation du dossier gouvernemental en ligne depuis 2011 (29 %), baisse de l'ordre de 3,9 points de pourcentage.



Un adulte sur trois (31,5 %) indique ne pas avoir eu besoin de son dossier gouvernemental en ligne, ce qui en fait la principale raison de non-utilisation.

Il est rare que les adultes n'utilisent pas le dossier gouvernemental en ligne pour des raisons liées à la qualité de la plateforme (je trouve les dossiers trop compliqués à utiliser (1,8 %), je trouve la procédure trop compliquée pour m'inscrire (0,9 %), je ne trouve pas cela sécuritaire (0,8 %), ces dossiers ne correspondent pas à mes besoins (0,7 %)).

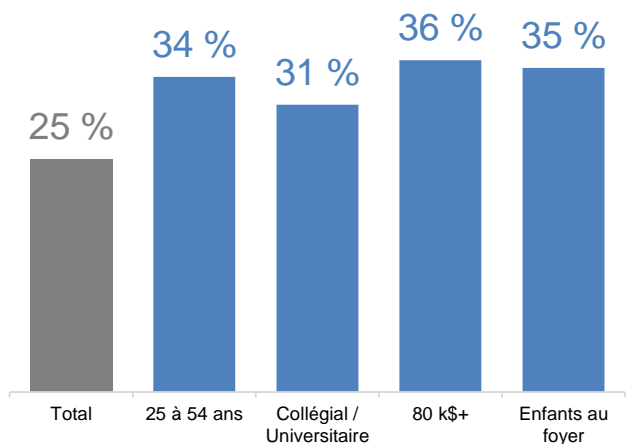
Notons également qu'en 2014, 7,2 % des adultes soulignent ne pas connaître l'existence du service de dossier gouvernemental en ligne. Cette proportion est moins importante qu'en 2013 (11,7 %), ce qui indique que ce service est plus connu en 2014 qu'en 2013.



UTILISATEURS DU DOSSIER GOUVERNEMENTAL EN LIGNE

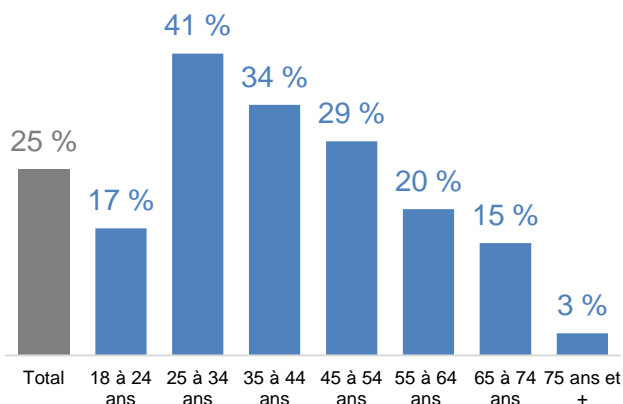
Alors qu'en moyenne un adulte sur quatre (25,1 %) utilise son dossier gouvernemental en ligne cette proportion est plus élevée chez les adultes de 25 à 54 ans (34 %) et plus faible chez ceux de 55 ans et plus (15 %). Les diplômés collégiaux et universitaires (31 %), les adultes dont le revenu familial est de 80 000 \$ et plus (35,8 %) ainsi que ceux ayant au moins un enfant au foyer (35 %) sont aussi tous proportionnellement plus nombreux que la moyenne à utiliser leur dossier gouvernemental en ligne. De manière générale, la proportion d'internautes parmi ces sous-groupes est plus élevée que dans l'ensemble de la population, ce qui explique en partie leur propension plus élevée à utiliser leur dossier gouvernemental en ligne.

UTILISATION DU DOSSIER GOUVERNEMENTAL EN LIGNE



Base : adultes québécois (n=1 002) © 2015, CEFRIO

UTILISATION DU DOSSIER GOUVERNEMENTAL EN LIGNE, SELON L'ÂGE



Base : adultes québécois (n=1 002) © 2015, CEFRIO

Des exemples de services en ligne proposés aux citoyens par le gouvernement du Québec

Le guide électronique [Devenir parent](#) est disponible sur le site Portail Québec à l'adresse www.gouv.qc.ca. Ce guide simplifie la vie aux futurs et aux nouveaux parents en présentant une vue d'ensemble de l'information sur les programmes et services gouvernementaux qui leur sont destinés. Ils y retrouvent aussi les démarches à entreprendre et les formalités à remplir lors d'une naissance ou de l'adoption d'un enfant.

Portail Québec propose aussi un guide électronique et en format PDF intitulé [Que faire lors d'un décès](#). Les principales démarches à effectuer auprès de ministères et organismes gouvernementaux lors du décès d'un proche y sont présentées. Ce guide donne également une vue d'ensemble de l'information sur les programmes et services disponibles.

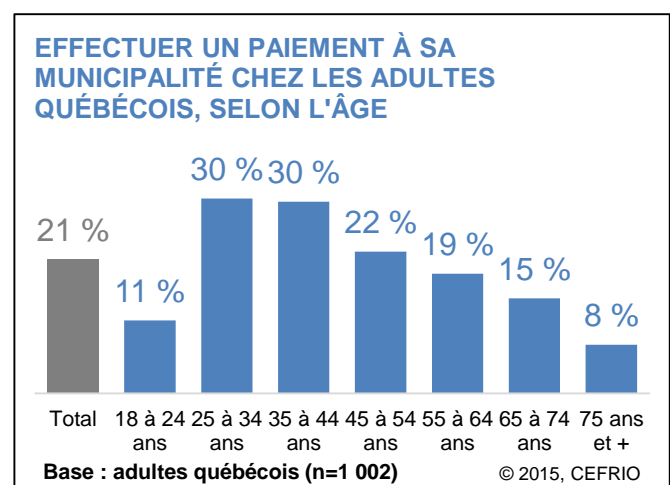
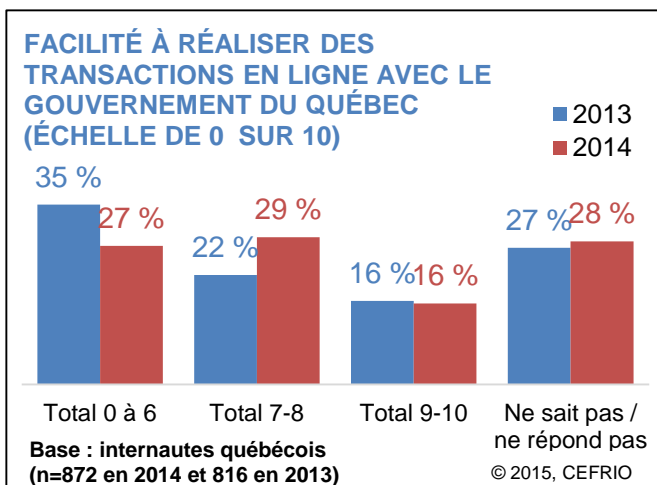
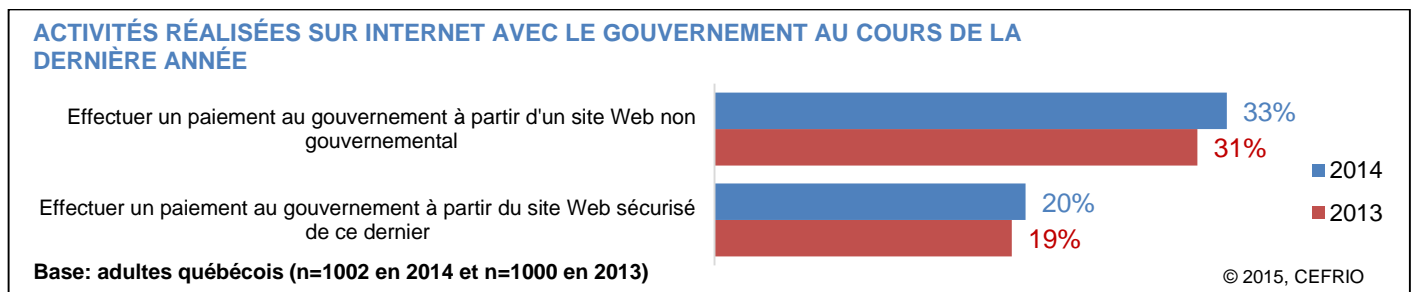
[\[www.gouv.qc.ca\]](http://www.gouv.qc.ca)

EFFECTUER DES TRANSACTIONS EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT

EFFECTUER UN PAIEMENT AUPRÈS DU GOUVERNEMENT

Comme en 2013 (31,2 %), le tiers des adultes québécois (33,1 %) a effectué en 2014 au moins un paiement au gouvernement à partir d'un site Web non gouvernemental au cours de la dernière année, par exemple à partir du site Web d'une institution financière. En contrepartie, seulement un adulte sur cinq (20,1 %) a effectué un paiement au gouvernement directement à partir de son site Web. Cette différence s'explique en partie par l'opinion que les adultes québécois ont de la facilité d'utilisation des solutions de paiement offertes en ligne par le gouvernement du Québec.

En effet, l'opinion des internautes est assez mitigée quant à la facilité à réaliser des transactions avec le gouvernement du Québec en ligne : ils y attribuent en moyenne une note de 6,6/10 sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout facile » et 10 « très facile ». Cette note est plus faible que celle accordée aux institutions financières qui obtiennent la note de 8,2/10 à la même question. Il serait judicieux pour les ministères et organismes gouvernementaux de faciliter les transactions en ligne avec les citoyens à partir de sites tels que ceux des institutions financières. Les adultes québécois apprécient la facilité d'utilisation de ces sites et plusieurs ont l'habitude de s'en servir pour effectuer leurs paiements auprès des organismes gouvernementaux.



EFFECTUER UN PAIEMENT AUPRÈS DE SA MUNICIPALITÉ

Spécifiquement au cours de la dernière année, un adulte québécois sur cinq (20,7 %) a effectué un paiement sur le site de sa municipalité. Cette proportion est significativement plus élevée chez les adultes âgés de 25 à 54 ans (26,8 %), alors qu'elle est plus faible chez ceux de 55 ans et plus (15,2 %).

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

SITES WEB GOUVERNEMENTAUX CONSULTÉS SELON LE PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

	Au moins un site Web gouvernemental	Gouvernement du Québec	Gouvernement du Canada	Municipalité du répondant	Au moins un site Web gouvernemental sur un appareil mobile
<i>Base</i>	<i>Adultes québécois (n=1 002)</i>				<i>Adultes québécois (n=1 004)</i>
Total	61,4 %	51,4 %	46,6 %	37,7 %	29,0 %
Sexe					
Homme	63,8 %	52,9 %	49,4 %	37,4 %	28,1 %
Femme	59,2 %	49,9 %	43,9 %	38,1 %	29,8 %
Âge					
18 à 24 ans	59,0 %	47,6 %	40,7 %	25,1 %	37,4 %
25 à 34 ans	80,3 %	65,0 %	65,4 %	42,2 %	44,8 %
35 à 44 ans	75,7 %	64,3 %	59,0 %	55,7 %	38,8 %
45 à 54 ans	65,4 %	55,7 %	50,2 %	43,8 %	28,5 %
55 à 64 ans	58,7 %	49,3 %	42,2 %	37,1 %	20,1 %
65 à 74 ans	44,5 %	38,3 %	32,2 %	28,4 %	14,9 %
75 ans et plus	15,1 %	13,1 %	10,5 %	7,0 %	6,3 %
Scolarité					
Primaire	14,6 %	9,8 %	8,8 %	7,1 %	5,1 %
Secondaire	50,3 %	41,1 %	35,6 %	24,8 %	19,8 %
Collégial	63,3 %	52,3 %	48,0 %	37,8 %	29,9 %
Universitaire	81,6 %	70,8 %	64,9 %	58,6 %	41,9 %
Revenu familial annuel					
Moins de 20 000 \$	44,8 %	32,5 %	32,2 %	28,2 %	8,7 %
20 000 \$ à 39 999 \$	46,0 %	40,5 %	34,9 %	19,8 %	22,4 %
40 000 \$ à 59 999 \$	67,5 %	55,3 %	47,5 %	35,9 %	31,1 %
60 000 \$ à 79 999 \$	81,3 %	67,7 %	62,5 %	51,4 %	34,4 %
80 000 \$ à 99 999 \$	70,8 %	57,6 %	55,5 %	51,0 %	40,7 %
100 000 \$ et plus	85,7 %	78,4 %	66,3 %	62,0 %	49,8 %
Région					
Montréal (RMR)	66,0 %	54,5 %	50,9 %	41,2 %	34,3 %
Québec (RMR)	59,5 %	49,2 %	41,0 %	35,0 %	32,3 %
Est du Québec	66,9 %	56,4 %	49,8 %	35,5 %	20,5 %
Centre du Québec	50,7 %	44,2 %	38,4 %	25,7 %	17,9 %
Ouest du Québec	57,0 %	48,1 %	43,4 %	40,9 %	26,8 %
Langue maternelle					
Français	62,1 %	53,0 %	46,1 %	37,7 %	27,9 %
Anglais ou autre	60,8 %	46,8 %	49,9 %	39,2 %	34,0 %
Situation professionnelle					
Employé (service, bureau, vente)	71,7 %	60,7 %	56,5 %	45,5 %	39,5 %
Travailleur manuel	53,3 %	39,1 %	42,9 %	19,1 %	29,1 %
Professionnel	78,4 %	67,3 %	59,7 %	58,3 %	34,5 %
Au foyer	65,0 %	56,0 %	60,9 %	42,9 %	26,3 %
Étudiant	61,1 %	52,2 %	39,2 %	26,8 %	34,4 %
Retraité	41,9 %	33,8 %	29,0 %	26,8 %	13,2 %
Sans emploi	39,2 %	39,2 %	36,9 %	16,1 %	27,9 %
Composition du ménage					
Avec enfant(s)	76,2 %	62,5 %	61,3 %	53,5 %	43,9 %
Sans enfant	52,6 %	44,7 %	37,7 %	28,3 %	20,3 %

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

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

ACTIVITÉS RÉALISÉES SUR INTERNET AVEC LE GOUVERNEMENT, SELON LE PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

	Au moins une activité en ligne en lien avec le gouvernement	Rechercher ou vérifier de l'information sur un site Web gouvernemental	Rechercher les coordonnées d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental	Effectuer un paiement	Télécharger un formulaire	Remplir un formulaire en ligne	Utiliser un dossier gouvernemental en ligne	Communiquer par courriel	Lire une infolettre d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental	Consulter la page d'un ministère / d'un organisme / d'une municipalité sur un média social	Faire un changement d'adresse
<i>Base</i>	<i>Adultes québécois (n=1 002)</i>										
Total	69,2 %	51,2 %	41,6 %	41,1 %	35,4 %	29,5 %	25,1 %	18,7 %	17,2 %	17,1 %	10,3 %
Sexe											
Homme	71,1 %	53,6 %	44,9 %	44,7 %	38,7 %	33,3 %	25,6 %	20,9 %	17,5 %	12,5 %	10,6 %
Femme	67,4 %	49,0 %	38,5 %	37,7 %	32,2 %	26,0 %	24,5 %	16,5 %	16,9 %	21,5 %	9,9 %
Âge											
18 à 24 ans	78,5 %	56,8 %	36,4 %	48,4 %	26,7 %	38,3 %	17,1 %	9,0 %	30,8 %	39,5 %	10,0 %
25 à 34 ans	88,4 %	66,3 %	51,1 %	53,3 %	45,1 %	40,5 %	40,6 %	25,9 %	13,6 %	15,0 %	21,5 %
35 à 44 ans	84,1 %	64,0 %	54,6 %	51,9 %	50,4 %	37,4 %	33,7 %	24,7 %	16,3 %	20,3 %	11,9 %
45 à 54 ans	69,9 %	49,9 %	44,0 %	44,5 %	38,3 %	30,8 %	28,8 %	23,1 %	19,6 %	16,4 %	9,6 %
55 à 64 ans	66,4 %	48,4 %	41,0 %	36,4 %	33,0 %	26,3 %	19,7 %	16,9 %	15,7 %	12,7 %	6,1 %
65 à 74 ans	48,0 %	38,4 %	31,8 %	25,5 %	25,4 %	14,3 %	15,1 %	12,0 %	16,7 %	10,1 %	6,6 %
75 ans et plus	19,1 %	13,9 %	10,9 %	8,1 %	6,9 %	5,3 %	3,0 %	7,2 %	4,4 %	4,2 %	0,0 %
Scolarité											
Primaire	18,2 %	8,8 %	10,1 %	10,0 %	6,5 %	8,0 %	10,0 %	4,6 %	1,0 %	4,4 %	4,6 %
Secondaire	52,5 %	36,4 %	31,9 %	24,5 %	22,3 %	21,4 %	17,8 %	9,8 %	9,9 %	16,3 %	10,0 %
Collégial	82,6 %	57,3 %	43,7 %	49,0 %	36,5 %	30,2 %	29,7 %	17,2 %	20,2 %	24,7 %	12,6 %
Universitaire	86,5 %	71,5 %	57,2 %	59,2 %	55,0 %	42,8 %	32,2 %	32,9 %	26,2 %	13,7 %	9,8 %
Revenu familial annuel											
Moins de 20 000 \$	53,0 %	33,9 %	23,3 %	23,9 %	18,7 %	20,7 %	16,8 %	8,1 %	18,1 %	19,0 %	9,8 %
20 000 \$ à 39 999 \$	51,3 %	30,4 %	31,4 %	28,4 %	22,9 %	15,4 %	18,0 %	9,7 %	9,5 %	15,9 %	14,7 %
40 000 \$ à 59 999 \$	75,3 %	56,9 %	44,4 %	37,6 %	40,3 %	31,2 %	26,5 %	18,7 %	19,6 %	18,2 %	14,0 %
60 000 \$ à 79 999 \$	84,1 %	67,6 %	48,2 %	51,7 %	49,7 %	42,2 %	38,1 %	30,8 %	25,0 %	19,9 %	12,0 %
80 000 \$ à 99 999 \$	90,2 %	66,6 %	62,5 %	63,0 %	40,5 %	43,8 %	33,3 %	20,3 %	17,3 %	16,9 %	10,7 %
100 000 \$ et plus	91,5 %	72,0 %	60,7 %	70,2 %	63,6 %	52,4 %	37,9 %	40,1 %	23,9 %	17,0 %	9,2 %
Région											
Montréal (RMR)	73,4 %	56,4 %	42,9 %	44,8 %	39,0 %	31,3 %	27,3 %	18,9 %	18,4 %	16,3 %	10,7 %
Québec (RMR)	70,2 %	47,8 %	38,8 %	51,7 %	36,2 %	33,0 %	25,2 %	25,6 %	16,4 %	11,0 %	13,7 %
Est du Québec	67,7 %	48,6 %	43,2 %	41,0 %	36,4 %	27,7 %	28,5 %	20,4 %	16,7 %	18,8 %	8,5 %
Centre du Québec	56,4 %	40,8 %	33,8 %	31,8 %	25,0 %	19,3 %	21,2 %	13,8 %	11,4 %	16,4 %	9,1 %
Ouest du Québec	69,1 %	49,5 %	45,4 %	34,2 %	33,7 %	32,3 %	20,9 %	18,0 %	19,2 %	21,9 %	9,2 %
Langue maternelle											
Français	69,8 %	51,3 %	42,3 %	40,9 %	34,3 %	29,2 %	24,6 %	18,7 %	17,4 %	17,0 %	9,8 %
Anglais ou autre	69,4 %	53,1 %	40,3 %	43,6 %	40,3 %	32,1 %	27,8 %	19,1 %	16,9 %	18,4 %	12,4 %
Situation professionnelle											
Employé (service, bureau, vente)	80,4 %	58,1 %	52,1 %	50,3 %	42,6 %	38,7 %	36,1 %	27,3 %	14,1 %	13,6 %	13,8 %
Travailleur manuel	54,4 %	35,1 %	31,4 %	33,7 %	19,1 %	19,3 %	18,4 %	7,7 %	11,4 %	18,2 %	5,8 %
Professionnel	84,1 %	67,0 %	53,9 %	54,7 %	50,2 %	41,0 %	35,0 %	27,5 %	21,6 %	15,2 %	11,8 %
Au foyer	67,8 %	61,7 %	38,3 %	22,0 %	32,1 %	20,0 %	29,7 %	15,2 %	27,3 %	23,9 %	8,2 %
Étudiant	87,3 %	64,4 %	40,2 %	54,9 %	36,0 %	46,8 %	18,4 %	11,2 %	34,7 %	47,8 %	16,2 %
Retraité	45,8 %	34,1 %	27,4 %	24,9 %	23,0 %	14,0 %	12,1 %	12,1 %	12,2 %	8,3 %	4,1 %
Sans emploi	53,7 %	33,4 %	39,5 %	11,9 %	25,3 %	11,1 %	19,8 %	14,4 %	7,6 %	27,5 %	9,8 %
Composition du ménage											
Avec enfant(s)	84,8 %	63,8 %	49,9 %	53,0 %	45,2 %	37,5 %	35,0 %	24,6 %	17,3 %	21,4 %	11,4 %
Sans enfant	60,1 %	44,0 %	36,5 %	34,4 %	29,6 %	25,0 %	19,3 %	15,3 %	17,2 %	14,8 %	9,7 %

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

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

THÈMES DES FASCICULES NETENDANCES

- > Médias sociaux
- > Équipement/Branchement
- > Divertissement en ligne
- > Modes de communication
- > Actualités et nouvelles
- > Mobilité
- > 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 des communications. Depuis plus de 25 ans, il accompagne les organisations publiques et privées dans la transformation de leurs processus et de leurs pratiques d'affaires par l'appropriation et l'utilisation du numérique. Centre de liaison et de transfert reconnu, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin de contribuer à l'avancement de la société québécoise par le numérique. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société : éducation, formation professionnelle, santé, gouvernance des institutions, services aux citoyens, PME et grandes entreprises, transformation organisationnelle, transfert des connaissances, et autres. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de quelque 80 chercheurs associés et invités ainsi que l'engagement de près de 150 membres. Visitez www.cefrio.qc.ca pour découvrir l'étendue de nos projets et la richesse de nos enquêtes.



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

