

# Gouvernement en ligne

**NETendances**<sup>2016</sup>  
UNE INITIATIVE DU 

Édition 2016  
Volume 7 – Numéro 3

AVEC LA COLLABORATION



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

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

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

[www.bip-sondage.com](http://www.bip-sondage.com)

# Table des matières

Méthodologie d'enquête.....	5
Faits saillants .....	6
<b>1. Internet pour s'informer et communiquer auprès des instances publiques ..</b>	<b>7</b>
1.1. La plupart des Québécois ont le réflexe d'aller sur Internet pour s'informer sur les services gouvernementaux .....	7
1.2. La majorité des internautes québécois disent trouver facilement l'information sur les sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec .....	8
1.3. Les Québécois souhaiteraient recevoir de l'information gouvernementale par courriel sécurisé .....	9
1.4. Six Québécois sur dix ont interagi par Internet avec les instances publiques au cours de la dernière année .....	10
1.5. Pour une bonne partie des Québécois, Internet facilite l'accès à leurs élus .....	11
1.6. Peu de Québécois vont jusqu'à suivre les instances publiques sur les réseaux sociaux .....	12
<b>2. Internet pour effectuer des démarches auprès des instances publiques .....</b>	<b>13</b>
2.1. Compléter des demandes de bout en bout sur Internet, une tendance plutôt répandue .....	13
2.2. Plus le niveau de scolarité est élevé, plus la propension à utiliser Internet pour télécharger, remplir et envoyer des formulaires au gouvernement augmente .....	14
2.3. Un Québécois sur quatre a effectué des démarches par Internet auprès d'instances publiques au cours des trois derniers mois .....	15
2.4. La majorité des Québécois préfèrent consulter un site gouvernemental sécurisé pour connaître l'état d'avancement de leur demande, plutôt que la poste ou le téléphone .....	16
<b>3. Utilisation des services gouvernementaux en ligne dans le contexte d'événements de vie .....</b>	<b>17</b>
3.1. Plus d'un Québécois sur deux a consulté des sites gouvernementaux suite à un événement de vie au cours de la dernière année .....	17
3.2. Préférence pour l'utilisation d'Internet lors de démarches auprès du gouvernement lors d'événement de vie.....	19
<b>4. Incitatifs à utiliser les services en ligne .....</b>	<b>20</b>

## GOUVERNEMENT EN LIGNE

L'enquête *NETendances 2016* a été réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de BIP, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Vidéotron et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

## ÉQUIPE DE PROJET

**Claire Bourget**  
Directrice principale, recherche marketing  
CEFRIO  
*Coordination du projet*

**Ghita Badraoui**  
Chargée de projet, CEFRIO  
*Analyse des données et rédaction*

## ÉQUIPE D'ÉDITION

**Guillaume Ducharme**  
Vice-président, communications et affaires corporatives,  
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 : 2016  
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](http://www.cefrio.qc.ca).

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

## MERCI À NOS PARTENAIRES FINANCIERS :



# Préface

Les nouvelles technologies ne cessent de donner lieu à des avancées permettant aux citoyens et aux entreprises d'accéder à des services de manière plus rapide, personnalisée et efficace, entraînant ainsi une augmentation continue de leurs attentes à l'égard de la qualité de la prestation de service et de l'expérience-client.

Les ministères et les organismes gouvernementaux québécois n'échappent pas à la pression accrue liée à ces attentes. Ils sont amenés eux aussi à accompagner cette évolution en réinventant leurs façons de faire pour répondre adéquatement aux besoins exprimés.

Ainsi, le gouvernement du Québec s'est engagé à simplifier les relations que les citoyens entretiennent avec l'État en faisant de Services Québec la porte d'entrée des citoyens et des entreprises pour les services gouvernementaux. Par conséquent, Services Québec et les ministères et organismes jouent un rôle majeur en ce qui a trait à l'expérience-utilisateur de la prestation de services en ligne du gouvernement du Québec.

Aussi, et à l'instar d'autres organisations gouvernementales, le gouvernement du Québec s'apprête à lancer une stratégie numérique. Dans le cadre de cette démarche, voici ce que le premier ministre monsieur Philippe Couillard affirmait : « *Le numérique doit dorénavant imprégner toutes nos actions de développement dans les domaines de l'économie, de la culture, de l'éducation, de la santé et des services publics, pour ne nommer que ceux-là. Il englobe tous les aspects de la société et les mandats de tous les ministères.* ».

C'est dans ce contexte que s'inscrit ce nouveau numéro de NETendances. À l'ère du numérique, l'accent est mis sur la perception et les attentes des Québécois à l'égard des services gouvernementaux. Parmi les sujets abordés, notons la place occupée par Internet dans les interactions des Québécois avec leurs institutions, la perception qu'ils ont relativement à la sécurité des services gouvernementaux en ligne de même que de la facilité à en faire usage; en outre, on se demande quels moyens les inciteraient à utiliser davantage ces services.

Bonne lecture,  
Équipe CEFRIO

# Méthodologie d'enquête

Pour réaliser le volet « Gouvernement en ligne » de l'enquête *NETendances 2016*, nous avons utilisé des données provenant d'une collecte réalisée entre le 23 juin et 9 juillet 2016, au cours de laquelle nous avons interrogé 1 000 adultes québécois âgés de 18 ans et plus, par voie téléphonique. 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  $\pm 3,27\%$  pour la base des internautes, et ce, 19 fois sur 20. Les chiffres présentés dans ce numéro ont été arrondis à l'unité la plus proche.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en cinq grandes régions :

- > RMR de Montréal (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], les Laurentides [RMR] et la Montérégie [RMR]);
- > RMR de Québec (Québec [RMR] et la Chaudière-Appalaches [RMR]);
- > Est du Québec (le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord et la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine);
- > Centre du Québec (la Mauricie, l'Estrie, le Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et la Chaudière-Appalaches [hors RMR]);
- > Ouest du Québec (l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], les Laurentides [hors RMR] et la Montérégie [hors RMR]).

À noter que les chiffres présentés dans le fascicule ont été arrondis, il est donc possible que la somme de certains pourcentages n'égalise pas 100.

## Note :

- Les chiffres **en rouge** indiquent des résultats significativement supérieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 % - **en gras rouge**, l'intervalle de confiance est de 99 %.
- Les chiffres **en bleu** indiquent des résultats significativement inférieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 % - **en gras bleu**, l'intervalle de confiance est de 99 %.

# Faits saillants

## **Internet est le réflexe d'une majorité de Québécois lorsqu'il s'agit de s'informer sur les services gouvernementaux**

Six Québécois sur dix affirment avoir le réflexe de consulter Internet pour obtenir des renseignements sur les services gouvernementaux offerts, et ce, devant les autres modes de prestation. En outre, les deux-tiers des internautes sont d'avis qu'il est facile de trouver l'information recherchée sur les sites Web des ministères et organismes du gouvernement du Québec. Cependant, seule une faible minorité estime cet accès très facile. Par ailleurs, lorsqu'il s'agit de recevoir de l'information gouvernementale, la plupart des Québécois disent préférer que ce soit par courriel plutôt que par les moyens de communication traditionnels (téléphone, en personne), et de préférence par courriel sécurisé.

## **La majeure partie des Québécois est à l'aise pour interagir et envoyer des demandes aux instances publiques en utilisant Internet**

Six Québécois sur dix ont interagi par Internet avec les instances publiques (la municipalité, les ministères ou organismes du gouvernement du Québec et/ou le gouvernement du Canada,) au cours de la dernière année, et autant avaient déjà accompli par le passé une demande de service, de bout en bout, par Internet. Aussi, près de la moitié des Québécois ont rempli et envoyé un formulaire à partir d'un site gouvernemental au cours des trois derniers mois, et un peu moins du quart ont effectué des démarches par Internet (demandes de permis, certificats, déclaration de situation, inscriptions, ...) auprès de ministères et organismes au cours de cette même période.

## **L'âge et le niveau de scolarité influencent l'utilisation des services gouvernementaux en ligne**

Si le constat global est encourageant, il n'en demeure pas moins que des disparités subsistent entre les générations et selon le niveau d'éducation. En effet, les Québécois âgés entre 25 et 44 ans sont les plus enclins à utiliser les services gouvernementaux en ligne, contrairement aux personnes âgées de 55 ans et plus qui disent préférer, pour la plupart, les moyens de contact traditionnels. Par ailleurs, on observe que plus le niveau de scolarité est élevé, plus la propension à utiliser les services gouvernementaux en ligne augmente, induisant des écarts significativement importants en la matière entre les Québécois ayant atteint un niveau de scolarité universitaire et ceux ayant complété le niveau primaire ou secondaire.

## **Lors d'un événement de vie, la plupart des Québécois préféreraient gérer leurs démarches administratives uniquement par Internet**

Plus de la moitié des Québécois ayant connu un événement de vie au cours de la dernière année (naissance/adoption, décès, changement de situation conjugale ou professionnelle) ont consulté les sites Web des ministères et des organismes concernés. Et autant disent qu'ils auraient préféré utiliser uniquement Internet pour effectuer des démarches auprès du gouvernement.

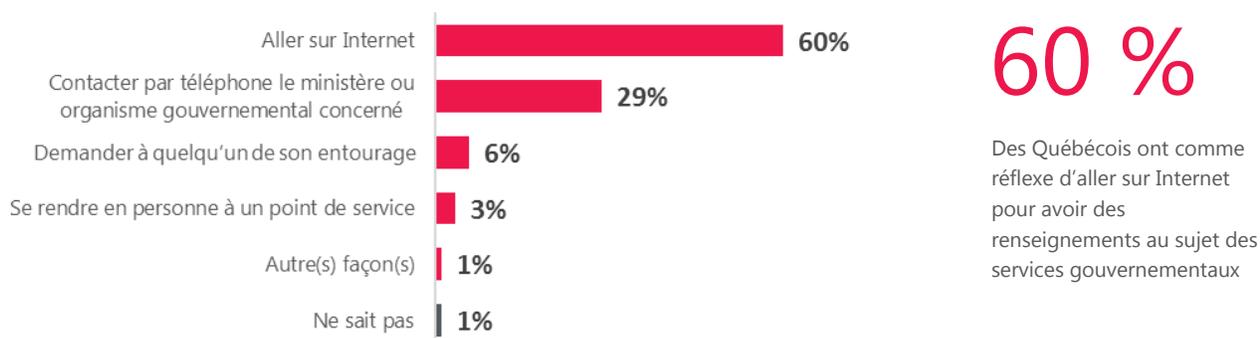
## **L'accès au service en tout temps (24 h/24) ainsi que le traitement accéléré de la demande seraient les incitatifs pour utiliser des services en ligne**

Interrogés sur les aspects qui les inciteraient le plus à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, près du quart des Québécois ont démontré une préférence pour l'accessibilité des services en tout temps (24 h/24), suivi du traitement accéléré des demandes en ligne. Notons que pour les Québécois dont le revenu annuel moyen ne dépasse pas 20 000\$, l'incitatif qui les encourageraient le plus selon eux est la gratuité du service en ligne (alors que des frais seraient demandés si la démarche était effectuée autrement).

# 1. Internet pour s'informer et communiquer auprès des instances publiques

## 1.1 La plupart des Québécois ont le réflexe d'aller sur Internet pour s'informer sur les services gouvernementaux

Il s'avère que six adultes québécois sur dix ont pour réflexe de se tourner vers Internet pour obtenir des renseignements sur les services gouvernementaux, loin devant le téléphone, qui n'est privilégié que par 29 % des Québécois, et encore davantage devant ceux qui se rendent en personne à un point de service, 3 % seulement. On constate cependant une nette fracture par rapport à l'âge, à la scolarité et aux revenus : les Québécois âgés de 55 ans et plus, ceux qui possèdent un niveau de scolarité primaire ou secondaire ainsi que ceux dont le revenu annuel est inférieur à 40 000 \$, sont significativement moins enclins à utiliser Internet et sont plus nombreux à privilégier le contact téléphonique.



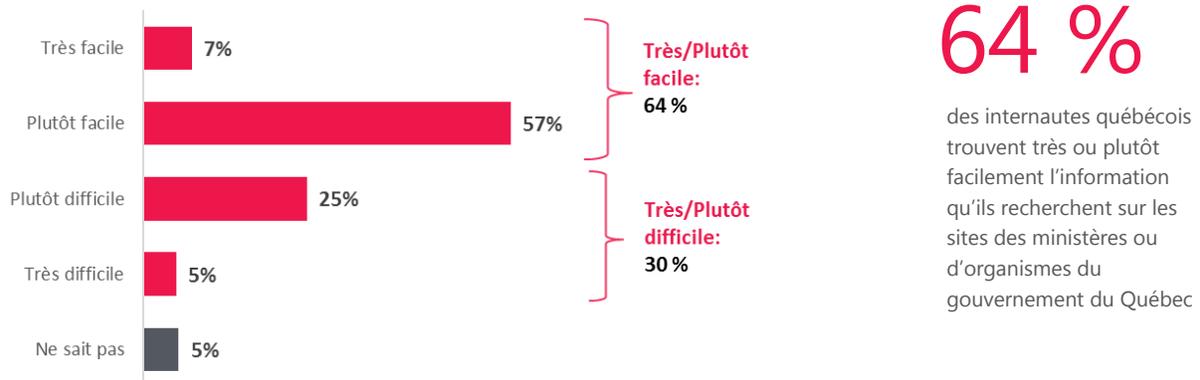
Question : Lorsque vous cherchez des renseignements au sujet de services gouvernementaux, quel est votre premier réflexe pour obtenir ces renseignements ?

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 - 74 ans	75 ans et plus
Aller sur Internet	60	61	59	74	72	73	65	52	37	25
Contacté par téléphone	29	27	31	9	23	23	26	37	49	39
Demande à son entourage	6	6	6	17	1	2	2	6	8	15
Se rendre en personne	3	5	2	-	4	2	4	4	4	7

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./Sec.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Aller sur Internet	60	44	66	74	35	46	56	74	77	84
Contacté par téléphone	29	39	25	20	47	41	31	21	17	12
Demande à son entourage	6	10	4	2	9	7	8	1	-	3
Se rendre en personne	3	4	4	2	4	3	4	1	6	-

## 1.2. La majorité des internautes québécois disent trouver facilement l'information sur les sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec

Il s'avère que pour environ les deux tiers des internautes québécois, il est facile de trouver l'information recherchée sur les sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. Cependant, il convient de nuancer ce constat dans la mesure où seule une minorité (7 %) considère cela très facile.



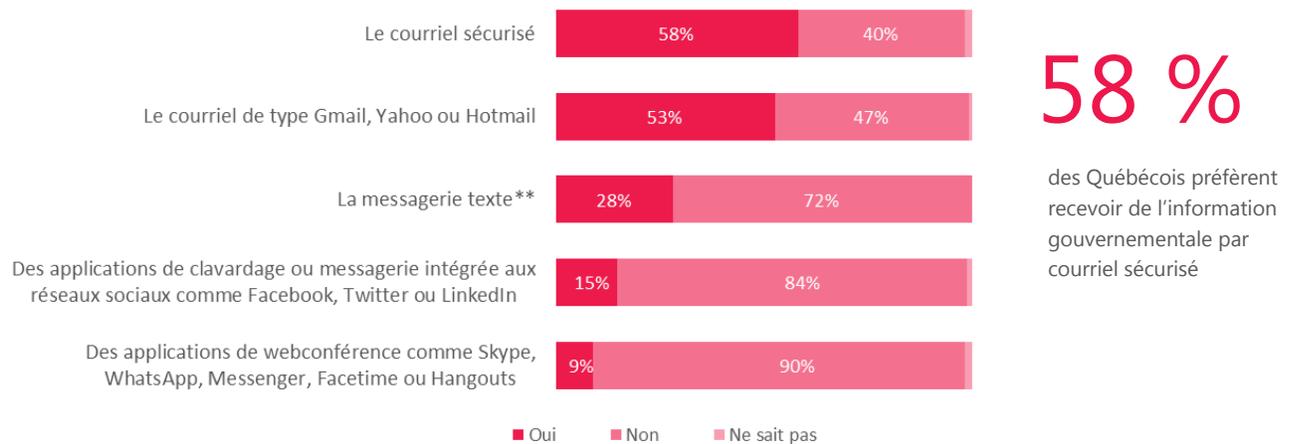
Base: Internautes québécois (n=903)

Question : Basé sur votre expérience jusqu'à ce jour, est-il facile de trouver ce que l'on cherche dans les sites de ministères ou d'organismes du gouvernement du Québec ?

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 - 74 ans	75 ans et plus
Très facile	7	9	6	7	9	5	8	10	8	2
Plutôt facile	57	53	60	68	64	65	54	46	45	45
Plutôt difficile	25	29	21	14	25	23	30	30	25	29
Très difficile	5	6	4	-	3	4	4	8	10	11
Ne sait pas	5	3	8	11	-	4	3	5	11	13

### 1.3. Les Québécois souhaiteraient recevoir de l'information gouvernementale par courriel sécurisé

La majorité des Québécois préféreraient recevoir de l'information gouvernementale par courriel sécurisé<sup>1</sup>. Là encore, les plus jeunes ainsi que les plus scolarisés sont ceux qui sont les plus enclins à préférer ce moyen. Notons aussi que près du quart des jeunes âgés de 18 à 24 ans préfèrent recevoir de l'information gouvernementale par clavardage, ce qui est loin d'être négligeable et rejoint les milléniaux plus enclins à utiliser les agents conversationnels<sup>2</sup>(ou « *chatbots* ») de plus en plus présents dans les différents sites.



Base: Adultes québécois (n=1000)

\*\*Base: Québécois ayant un téléphone intelligent (n=609)

Question : Souhaiteriez-vous recevoir de l'information gouvernementale par les moyens suivants ?

En %	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 - 74 ans	75 ans et plus
Courriel sécurisé	58	61	56	46	70	65	62	55	54	38
Courriel (type Gmail)	53	55	50	50	68	61	59	44	42	26
Messagerie texte**	28	30	26	23	34	29	29	27	24	9
Clavardage	15	17	12	11	24	14	15	12	15	10
Web conférence	9	11	6	-	15	7	8	11	10	6

En %	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Courriel sécurisé	58	45	64	70	37	50	66	64	74	70
Courriel (type Gmail)	53	33	62	69	35	40	60	63	64	68
Messagerie texte**	28	22	27	34	50	14	28	49	29	27
Clavardage	15	17	15	13	11	16	22	15	20	12
Web conférence	9	9	7	10	9	8	12	14	5	7

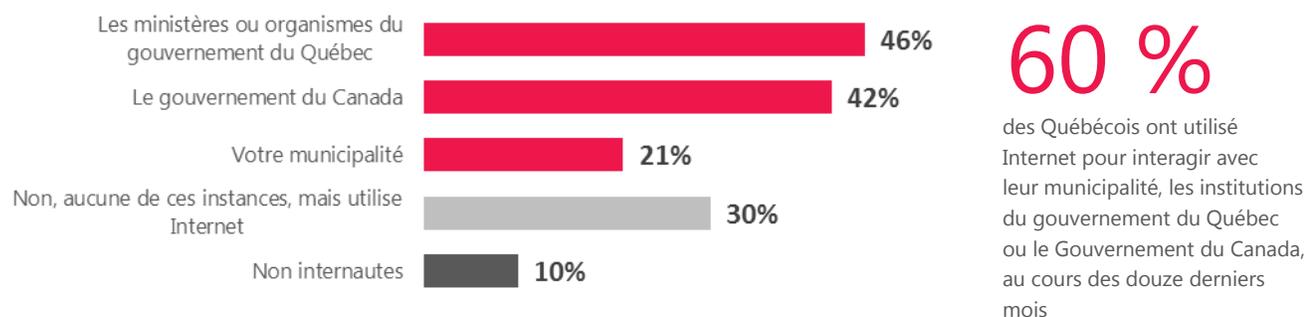
\*\* Parmi les Québécois ayant un téléphone intelligent

<sup>1</sup> Par courriel sécurisé, on entend l'installation préalable d'un certificat de sécurité dans un client de messagerie comme Outlook. À noter toutefois que cette définition n'a pas été explicitement fournie aux répondants lors du sondage.

<sup>2</sup> Un *chatbot* est un robot logiciel pouvant dialoguer avec un individu ou consommateur par le biais d'un service de conversations automatisées effectuées en grande partie en langage naturel. Le chatbot utilise à l'origine des bibliothèques de questions et réponses, mais les progrès de l'intelligence artificielle lui permettent de plus en plus « d'analyser » et « comprendre » les messages et d'être doté de capacités d'apprentissage.

## 1.4. Six Québécois sur dix ont interagi par Internet avec les instances publiques au cours de la dernière année

Au cours de la dernière année, pour interagir avec les institutions gouvernementales ou municipales, 60 % des Québécois ont choisi d'utiliser Internet. Les adultes âgés de 25 à 44 ans, ainsi que ceux ayant un niveau de scolarité universitaire sont significativement plus nombreux à utiliser ce moyen pour interagir avec les instances publiques. En revanche, les Québécois ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire sont moins enclins à interagir avec les instances publiques par Internet, même s'ils l'utilisent à d'autres fins. Par ailleurs, il convient de souligner que les personnes résidant à l'extérieur des grandes régions de Montréal et de Québec interagissent un peu moins avec les instances publiques par Internet, et que les citoyens de la grande région de Québec se démarquent pour interagir davantage avec leur municipalité.



Question : Avez-vous au cours des 12 derniers mois utilisé Internet pour interagir avec les instances publiques suivantes, que ce soit pour obtenir de l'information à partir de leurs sites Web, pour télécharger des formulaires officiels ou pour envoyer un formulaire rempli en ligne ?

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 – 74 ans	75 ans et plus
Ministères/Organismes du gouvernement du Québec	46	49	42	46	54	54	50	43	35	16
Gouvernement du Canada	42	45	40	33	62	50	44	36	35	14
La municipalité	21	22	19	23	20	28	22	19	18	8
Aucune, mais utilise Internet	30	29	30	36	29	25	30	30	31	31
Non internautes	10	7	12	-	-	1	7	16	21	41

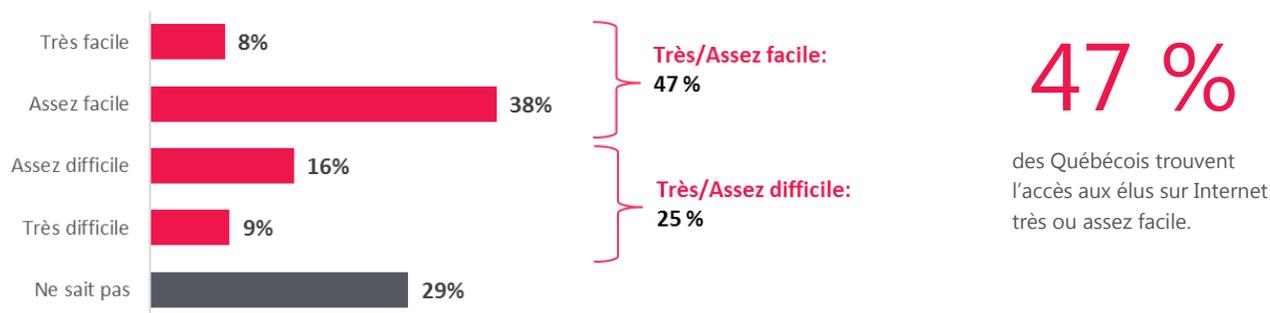
Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./Sec.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Ministères/Organismes du gouvernement du Québec	46	30	49	62	23	36	49	54	56	65
Gouvernement du Canada	42	30	47	54	25	35	49	45	55	56
La municipalité	21	14	23	28	6	20	15	22	24	34
Aucune, mais utilise Internet	30	38	27	20	27	37	29	26	21	20
Non internautes	10	18	6	3	35	15	7	4	2	2

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Montréal RMR	Québec RMR	Régions Est	Régions Centre	Régions Ouest
Ministères/Organismes du gouvernement du Québec	46	49	52	41	40	40
Gouvernement du Canada	42	46	40	38	34	43
La municipalité	21	22	30	14	20	15
Aucune, mais utilise Internet	30	28	30	32	35	27
Non internautes	10	7	6	12	11	16

## 1.5. Pour une bonne partie des Québécois, Internet facilite l'accès à leurs élus

Près d'un Québécois sur deux trouve qu'il est très ou assez facile d'avoir accès aux élus sur Internet. Ce constat est plus marqué si l'on considère les résidents de la région de Montréal, les Québécois âgés entre 35 et 44 ans et les personnes les mieux nanties; ils sont les plus nombreux à trouver facile l'accès aux élus sur Internet.

Toutefois, il convient de nuancer ces observations. En effet, la majorité des personnes âgées de plus de 54 ans ainsi que celles ayant un revenu annuel inférieur à 20 000 \$ sont, soit incapables de se prononcer sur la question, soit trouvent l'accès aux élus sur Internet difficile.



Question : Sur Internet, croyez-vous qu'il est ... d'avoir accès aux élus, que ce soit par exemple à vos députés provinciaux, au maire de votre ville ou aux différents ministres du gouvernement du Québec ?

### Parmi les adultes québécois (%)

	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 - 74 ans	75 ans et plus
Très facile	8	8	8	18	8	7	8	7	7	3
Assez facile	38	39	38	48	44	50	42	29	28	18
Assez difficile	16	19	13	16	19	16	14	17	17	12
Très difficile	9	10	8	0	7	5	9	12	13	20
Ne sait pas	29	24	33	18	23	23	26	35	36	47

### Parmi les adultes québécois (%)

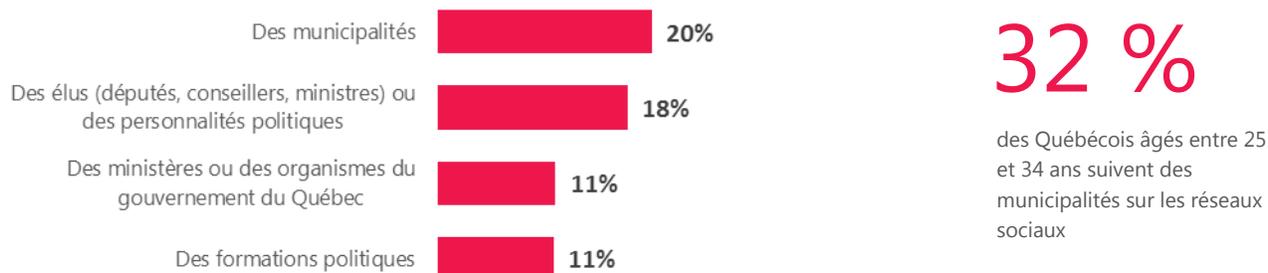
	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Très facile	8	10	6	9	5	8	13	9	10	7
Assez facile	38	33	42	42	32	36	39	43	35	49
Assez difficile	16	15	15	18	12	16	17	17	25	14
Très difficile	9	12	7	7	16	12	9	4	9	6
Ne sait pas	29	30	30	24	35	29	22	28	21	26

### Parmi les adultes québécois (%)

	Total 2016	Montréal RMR	Québec RMR	Régions Est	Régions Centre	Régions Ouest
Très facile	8	9	9	4	9	8
Assez facile	38	42	37	30	34	36
Assez difficile	16	15	12	31	14	15
Très difficile	9	9	5	10	9	10
Ne sait pas	29	25	37	25	33	31

## 1.6. Peu de Québécois vont jusqu'à suivre les instances publiques sur les réseaux sociaux

Globalement, une faible proportion de Québécois suit les comptes ou les pages de municipalités, d'élus, de ministères et organismes du gouvernement du Québec ou encore de formations politiques sur les réseaux sociaux (comme Facebook, LinkedIn, YouTube ou Twitter). Cependant, on observe que les « milléniaux tardifs », âgés de 25 à 34 ans, ainsi que les Québécois qui ont un revenu annuel de 40 000 \$ à 59 000 \$ sont plus enclins à suivre les municipalités.



Question : Suivez-vous sur les réseaux sociaux p. ex. Facebook, LinkedIn, YouTube, Twitter ?

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 – 74 ans	75 ans et plus
Municipalités	20	20	20	27	32	25	19	10	14	8
Élus	18	21	15	26	22	21	18	13	12	10
Ministères/organismes du gouvernement du Québec	11	14	8	10	16	15	13	8	8	3
Formations politiques	11	13	9	14	12	11	14	8	10	7

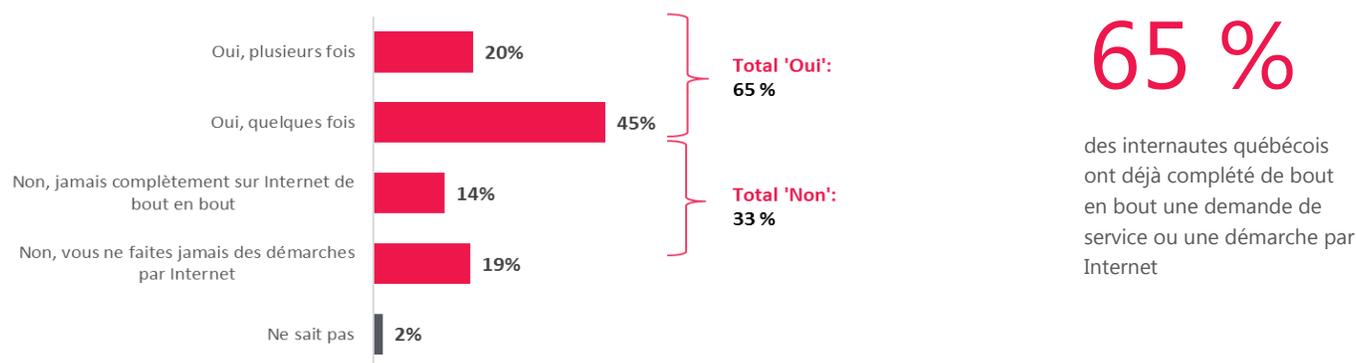
Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Municipalités	20	19	23	19	14	16	28	21	30	17
Élus	18	13	18	22	19	18	23	17	16	19
Ministères/organismes du gouvernement du Québec	11	9	11	13	12	10	15	11	13	11
Formations politiques	11	11	10	12	9	17	13	10	5	12

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Montréal RMR	Québec RMR	Régions Est	Régions Centre	Régions Ouest
Municipalités	20	20	15	29	22	17
Élus	18	19	15	17	18	15
Ministères/organismes du gouvernement du Québec	11	13	13	12	11	6
Formations politiques	11	12	9	10	11	8

## 2. Internet pour effectuer des démarches auprès des instances publiques

### 2.1. Compléter des demandes de bout en bout sur Internet, une tendance plutôt répandue

Plus de 6 Québécois sur 10 ont déjà complété une demande de service ou entrepris une démarche entièrement par Internet. Cela s'observe surtout chez les jeunes âgés de 25 à 44 ans, ainsi que chez ceux ayant un niveau de scolarité universitaire. Ce constat suggère qu'une bonne partie de la population est suffisamment autonome pour compléter des demandes entièrement sur Internet. En contrepartie, on constate qu'une part significative de certains segments, notamment celui des personnes âgées de plus de 65 ans ainsi que celui des personnes moins scolarisées; ne fait jamais de démarches par Internet. Il convient de souligner que la question incluait tout type de demande ou de démarche, quel que ce soit le degré de complexité. Rappelons, à ce propos, que la disponibilité d'un service entièrement numérique n'est pas seulement dépendante d'un bassin d'utilisateur potentiels mais aussi, dans le cas de transactions complexes, d'autres facteurs tels que les enjeux de confidentialité, la gestion de l'authentification et le partage d'information entre les ministères.



Base: Internaute québécois (n=903)

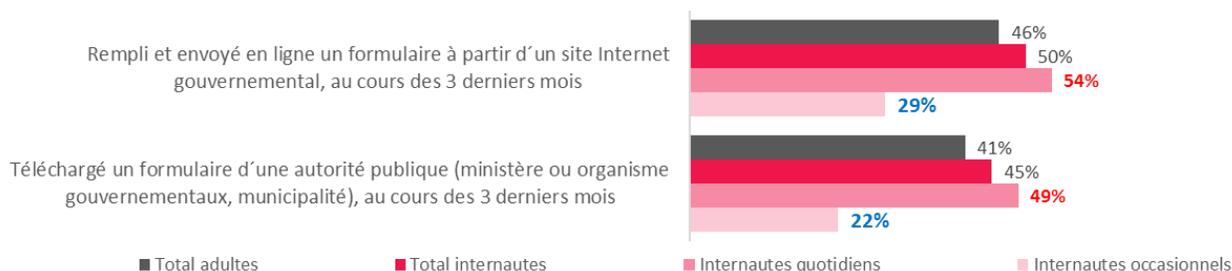
Question : Basé sur votre expérience, avez-vous déjà complété de bout en bout une demande de service ou une démarche par Internet sans devoir téléphoner, envoyer un document par la poste ou vous déplacer ?

Parmi les internautes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 - 74 ans	75 ans et plus
Oui, plusieurs fois	20	22	17	19	29	19	24	13	15	2
Oui, quelques fois	45	44	46	30	52	56	45	49	38	24
Jamais complètement sur Internet	14	15	13	25	11	9	13	18	10	17
Ne fait jamais de démarches par Internet	19	17	21	24	6	13	16	20	35	51
Ne sait pas	2	1	3	2	2	2	2	1	2	6

Parmi les internautes québécois (%)	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Oui, plusieurs fois	20	15	19	24	8	13	26	20	28	24
Oui, quelques fois	45	40	47	50	44	47	44	54	40	56
Jamais complètement sur Internet	14	14	15	13	23	16	13	15	14	10
Ne fait jamais de démarches par Internet	19	29	15	11	26	25	17	7	15	8
Ne sait pas	2	1	4	2	0	0	1	2	3	2

## 2.2. Plus le niveau de scolarité est élevé, plus la propension à utiliser Internet pour télécharger, remplir et envoyer des formulaires au gouvernement augmente

Près de la moitié des Québécois ont rempli et envoyé un formulaire à partir d'un site gouvernemental au cours des trois derniers mois. On observe que ce constat est fortement corrélé à la fréquence d'utilisation d'Internet mais aussi au niveau de scolarité : plus le niveau d'éducation est élevé, plus la proportion de réalisation de cette activité en ligne augmente. De plus, chez ceux ayant un niveau de scolarité primaire, on observe que la proportion est significativement plus faible.



Question : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous personnellement envoyé au gouvernement via Internet des formulaires remplis ? / Au cours des 3 derniers mois sur Internet avez-vous effectué les activités suivantes ? Remplir et envoyer en ligne un formulaire à partir d'un site Internet gouvernemental

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 - 74 ans	75 ans et plus
Rempli et envoyé un formulaire à partir d'un site gouvernemental	46	49	43	30	51	61	55	48	32	19
Téléchargé un formulaire d'une autorité publique	41	44	39	27	46	56	44	44	33	18

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Rempli et envoyé un formulaire à partir d'un site gouvernemental	46	28	49	63	27	32	48	52	62	62
Téléchargé un formulaire d'une autorité publique	41	22	42	62	24	26	35	50	56	66

### 2.3. Un Québécois sur quatre a effectué des démarches par Internet auprès d'instances publiques au cours des trois derniers mois

Au cours des trois derniers mois, près d'un Québécois sur quatre a effectué des démarches par Internet auprès de ministères et organismes provinciaux ou fédéraux). Comme pour le constat précédent, on observe un solide lien avec le niveau d'éducation (en plus de la fréquence d'utilisation d'Internet) : chez les universitaires, la proportion grimpe à 37 %, tandis qu'elle est significativement plus faible chez ceux ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (15 %).



Question : Au cours des 3 derniers mois sur Internet avez-vous effectué les activités suivantes ?

Parmi les adultes québécois (%)	Effectué des démarches par Internet auprès des ministères et organismes									
	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 - 74 ans	75 ans et plus
	26	29	24	26	31	31	31	25	15	15

Parmi les adultes québécois (%)	Effectué des démarches par Internet auprès des ministères et organismes									
	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
	26	15	28	37	12	13	21	40	36	38

#### Le Service québécois de changement d'adresse maintenant adapté aux appareils mobiles.

Les citoyens peuvent maintenant transmettre leur nouvelle adresse à six ministères et organismes du gouvernement du Québec à partir de leurs appareils mobiles en utilisant le Service québécois de changement d'adresse (SQCA).

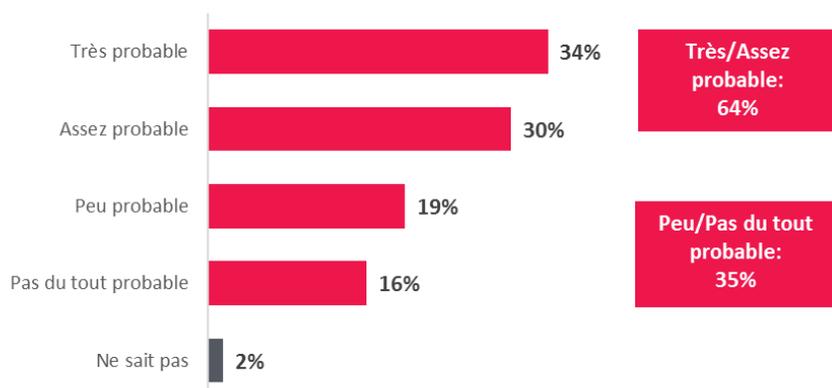
Internet est le moyen privilégié par plus de 65 % des utilisateurs du service. Dans la dernière année, près de 619 000 demandes de changement d'adresse ont été faites par l'intermédiaire du SQCA.

Le SQCA permet d'informer d'un changement d'adresse, en une seule démarche : le Directeur général des élections du Québec, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Régie de l'assurance maladie du Québec, Retraite Québec, Revenu Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec.

Source : Service québécois de changement d'adresse (<https://www.adresse.gouv.qc.ca>)

## 2.4. La majorité des Québécois préfèrent consulter un site gouvernemental sécurisé pour connaître l'état d'avancement de leur demande, plutôt que la poste ou le téléphone

Plus de six Québécois sur dix disent être plus enclins à consulter directement le site Web sécurisé d'une institution gouvernementale pour connaître l'état d'avancement de leurs demandes ou de leurs dossiers, plutôt que de recevoir l'information par la poste ou le téléphone. Cet intérêt pour l'utilisation d'un site sécurisé est encore plus marqué chez les jeunes adultes âgés de 25 à 44 ans ainsi que ceux ayant un niveau de scolarité universitaire, où la proportion dépasse les 75 %. En revanche, ceux ayant un niveau de scolarité primaire et les personnes âgées de 65 ans et plus sont les plus nombreux à être réticents, même si le site Web est sécurisé.



# 64 %

des Québécois consulteraient directement de manière très ou assez probable un site Web gouvernemental sécurisé pour connaître l'état d'avancement de leur demande, plutôt que de recevoir l'information par la poste ou par téléphone

Question : Plutôt que de recevoir l'information par la poste ou par téléphone, consulteriez-vous directement un site Web gouvernemental sécurisé pour connaître l'état d'avancement de vos dossiers ou demandes ?

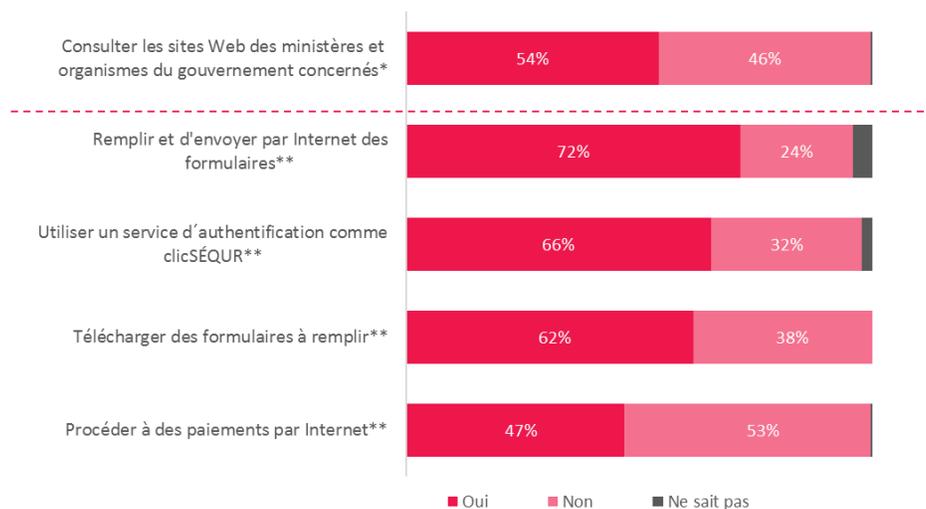
Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 - 74 ans	75 ans et plus
Très probable	34	37	30	44	43	43	35	28	19	9
Assez probable	30	33	27	25	36	32	32	29	30	14
Peu probable	19	17	22	21	15	1	20	24	24	22
Pas du tout probable	16	13	18	11	5	9%	13	19	25	48
Ne sait pas	2	1	2	-	1	3	1	1	2	7

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Très probable	34	20	34	49	28	24	31	45	36	53
Assez probable	30	28	35	28	23	22	33	31	44	32
Peu probable	19	23	22	14	13	29	23	13	15	10
Pas du tout probable	16	25	9	9	32	22	12	9	5	5
Ne sait pas	2	3	1	1	4	2	2	1	-	-

# 3. Utilisation des services gouvernementaux en ligne dans le contexte d'événements de vie

## 3.1. Plus d'un Québécois sur deux a consulté des sites gouvernementaux suite à un événement de vie au cours de la dernière année

Selon qu'on est parent, chercheur d'emploi, aîné, nouvel arrivant, les besoins changent et continuent de changer devant la situation qui se présente. Au cours de la dernière année, parmi les Québécois utilisant Internet et concernés par un événement de vie personnel (naissance ou adoption, décès, changement de situation conjugale) ou par un changement de situation professionnelle, plus d'un sur deux a consulté les sites Web de ministères et d'organismes gouvernementaux. On observe que les femmes ont été significativement plus nombreuses que les hommes à faire cette démarche. Par ailleurs, parmi ceux ayant consulté les sites gouvernementaux suite à un événement de vie, près des trois quarts ont rempli et envoyé des formulaires par Internet, les deux tiers ont utilisé un service d'authentification comme clicSÉQR<sup>3</sup>, plus de 6 sur 10 ont téléchargé des formulaires à remplir et près de la moitié a effectué des paiements par Internet.



**54 %**

des Québécois ayant connu un événement de vie au cours des douze derniers mois ont consulté les sites Web des ministères et organismes gouvernementaux concernés

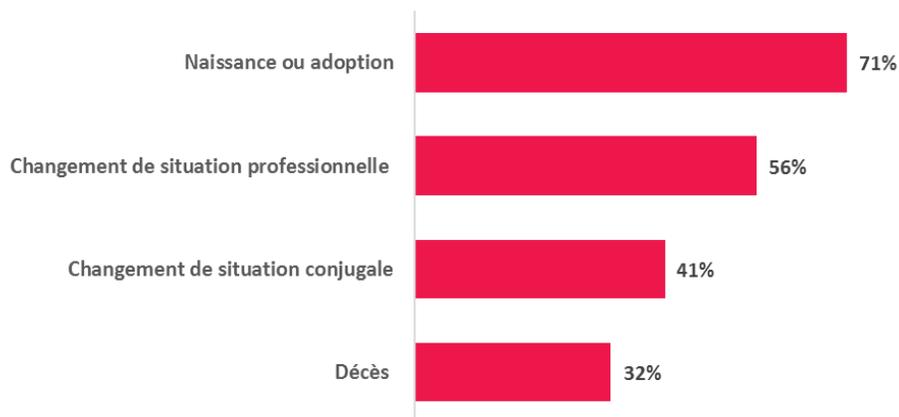
**Base:**  
 \* Adultes québécois concernés par au moins un événement de vie au cours des 12 derniers mois : naissance/adoption, changement de situation conjugale, décès, changement de situation professionnelle (n=244)  
 \*\* Adultes québécois concernés par au moins un événement de vie au cours des 12 derniers mois et ayant consulté les sites des ministères et organismes concernés (n=133)

Parmi les Québécois concernés par au moins un événement de vie (%)	Total 2016	Sexe		Âge						
		Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 - 74 ans	75 ans et plus
A consulté les sites gouvernementaux	54	44	65	58	72	49	58	44	38	6

Parmi les Québécois concernés par au moins un événement de vie (%)	Total 2016	Niveau d'études			Revenu					
		Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
A consulté les sites gouvernementaux	54	43	65	61	27	50	53	62	71	70

<sup>3</sup> ClicSÉQR est un service québécois d'authentification gouvernementale. Il contribue à sécuriser les échanges d'information entre les citoyens et l'administration publique québécoise dans Internet. Il leur permet d'utiliser un seul identifiant pour accéder de façon sécuritaire aux services en ligne des ministères et organismes participants.

En examinant de plus près les réponses, on observe que les Québécois ayant déclaré une naissance ou une adoption ont été les plus nombreux à consulter les sites des ministères et des organismes concernés : Près des trois-quarts ont effectué la démarche en ligne. Ils sont suivis de ceux ayant vécu un changement de situation professionnelle (56 %). Ces deux types d'événements de vie correspondent à davantage de consultations des sites gouvernementaux. Il convient de souligner que les naissances/adoptions ont concerné de manière plus significatives les jeunes Québécois âgés entre 25 et 34 ans (21 %), et qui sont les plus nombreux à s'estimer avec un très haut niveau d'habileté personnelle dans l'utilisation d'Internet.



71 %

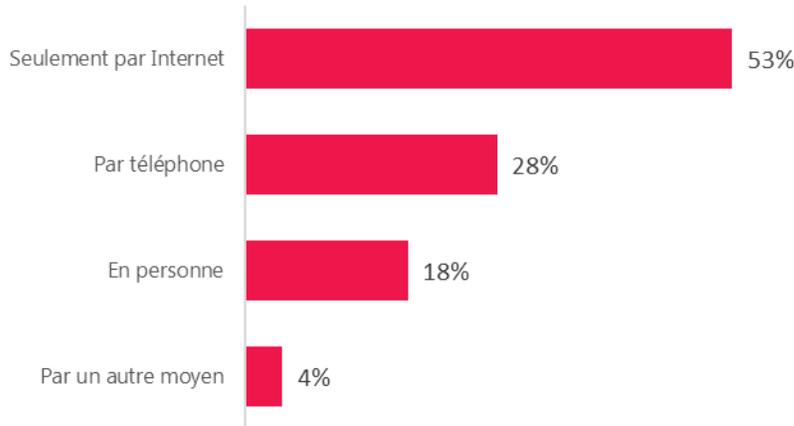
des Québécois ayant accueilli une naissance ou une adoption au cours des douze derniers mois ont consulté les sites Web des ministères et organismes du gouvernement concernés

**Base: Internaute québécois concernés par l'événement de vie au cours des 12 derniers mois**  
(naissance/adoption n=65; Changement de situation professionnelle n=77, Changement de situation conjugale n=48; Décès n=73)

Question : Pour l'événement de vie que vous venez d'identifier, ..., avez-vous, au cours des 12 derniers mois, consulté les sites Web des ministères et organismes du gouvernement concernés ?

### 3.2. Préférence pour l'utilisation d'Internet lors de démarches auprès du gouvernement lors d'événement de vie

Plus de la moitié des Québécois ayant vécu un événement de vie auraient préféré utiliser uniquement Internet pour effectuer des démarches auprès du gouvernement. Notons, toutefois, que certains segments de population affirment avoir encore une préférence pour les moyens traditionnels (téléphone, contact en personne), notamment les Québécois âgés de 45 ans et plus, ainsi que ceux ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire.



**53 %**

des Québécois ayant connu un événement de vie au cours des douze derniers mois auraient préféré utiliser seulement Internet pour faire des démarches auprès du gouvernement.

**Base: Adultes québécois concernés par au moins un événement de vie\* (n=244)**  
 \*Naissance/adoption, changement de situation conjugale, décès, changement de situation professionnelle

Question : Pour l'événement ..., par quel moyen auriez-vous préféré faire vos démarches auprès du gouvernement si cela avait été possible ?

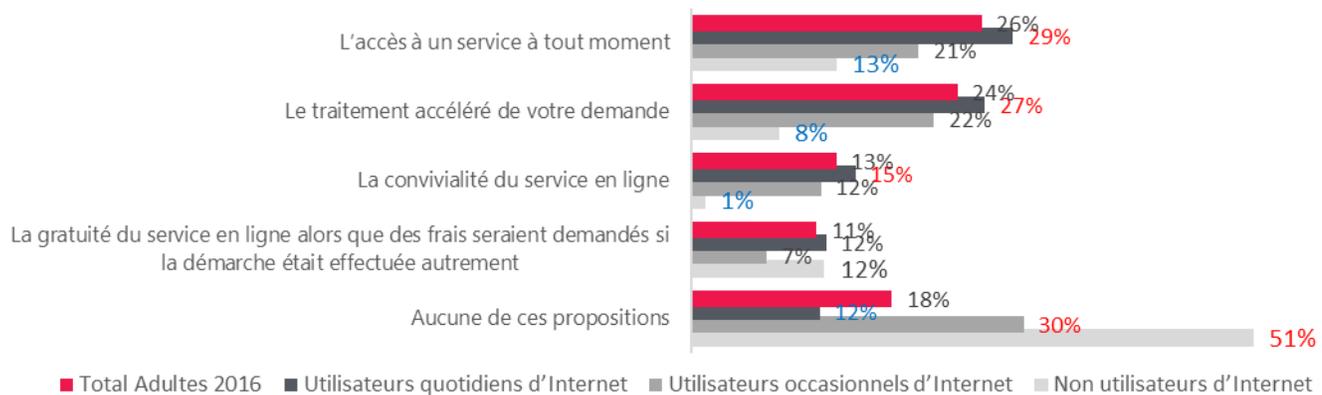
Parmi les Québécois concernés par au moins un événement de vie (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 - 74 ans	75 ans et plus
Oui, seulement par Internet	53	52	54	60	86	55	35	36	28	16
Non, pas seulement par Internet	47	48	46	40	14	45	65	64	72	84

Parmi les Québécois concernés par au moins un événement de vie (%)	Total 2016	Prim./ Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Oui, seulement par Internet	53	38	59	70	18	46	34	60	86	77
Non, pas seulement par Internet	47	62	41	30	82	54	66	40	14	23

## 4. Incitatifs à utiliser les services en ligne

### L'accès au service à tout moment et le traitement accéléré d'une demande recueillent la faveur du plus grand nombre

Environ le quart des Québécois serait davantage disposé à utiliser les services gouvernementaux en ligne s'ils permettaient un accès aux services à tout moment ou le traitement accéléré des demandes. Notons que pour les Québécois percevant un revenu annuel inférieur à 20 000\$, le fait de charger pour un service alors qu'il est accessible gratuitement via le Web serait le principal incitatif, bien qu'ils soient encore plus nombreux à ne pas être sensibles aux suggestions, tout comme les personnes âgées de 65 ans et plus.



Question : Qu'est-ce qui vous inciterait le plus à utiliser (ou utiliser davantage) un service en ligne d'un ministère ou organisme du gouvernement du Québec pour réaliser une démarche plutôt que de téléphoner ou de vous rendre à un point de service ?

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 – 74 ans	75 ans et plus
L'accès à un service à tout moment	26	28	25	34	27	30	29	23	18	16
Le traitement accéléré de la demande	24	22	26	17	33	31	28	20	19	9
La convivialité du service en ligne	13	15	11	2	13	19	14	16	16	4
La gratuité du service en ligne	11	11	12	28	15	5	7	13	8	7
Aucune de ces propositions	18	18	19	9	10	12	14	20	30	52

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./Sec.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
L'accès à un service à tout moment	26	21	31	29	15	22	24	27	29	39
Le traitement accéléré de la demande	24	21	25	28	11	26	26	35	27	26
La convivialité du service en ligne	13	6	15	20	6	5	14	16	20	23
La gratuité du service en ligne	11	13	11	10	21	8	15	8	9	4
Aucune de ces propositions	18	28	14	11	36	32	14	10	12	5

2016

## Thèmes des fascicules *NETendances*

# NETendances

- > Portrait numérique des foyers québécois
- > Compétences numériques des adultes québécois
- > Gouvernement en ligne
- > Services bancaires et transactionnels en ligne
- > Économie québécoise du partage en ligne
- > Se divertir en ligne
- > Internet pour s'informer et communiquer
- > Usage et impact des médias sociaux
- > Commerce électronique
- > Usage du téléphone intelligent
- > Empreinte numérique des Québécois
- > Profil des régions
- > Profil numérique des générations

Le CEFRIO est un organisme de recherche et d'innovation, le CEFRIO 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. Membre de QuébecInnové, 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. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de plus de 90 chercheurs associés et invités ainsi que l'engagement de près de 150 membres. Son principal partenaire financier est le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (MESI).

[www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca) | [info@cefrio.qc.ca](mailto:info@cefrio.qc.ca) | Twitter: @cefrio

### Québec - Siège social

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

Téléphone : 418 523-3746

### Montréal

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

Téléphone : 514 840-1245

### Réalisation



### Principal partenaire financier

