

Gouvernement en ligne



NETendances²⁰¹⁷
UNE INITIATIVE DU **cefrio**

Édition 2017
Volume 8 – Numéro 8

AVEC LA COLLABORATION DE



SERVICES QUÉBEC

La porte d'entrée

**DES SERVICES
GOUVERNEMENTAUX**



www.gouv.qc.ca

Les services :

- [Service québécois de changement d'adresse](#)
- [Mon dossier citoyen](#)
- [Zone entreprise](#)
- [Démarrer une entreprise](#)
- [PerLE \(permis et licences\)](#)
- [Ressources+](#)
- [Renseignements généraux gouvernementaux](#)

Vous vivez :

- [Naissance ou adoption](#)
- [Perte d'autonomie](#)
- [Décès](#)
- [Séparation ou divorce](#)
- [Déménagement](#)

Table des matières

Méthodologie	4
Faits saillants de l'enquête	5
1.1 Plus d'un Québécois sur trois a utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec.....	6
1.2 Les hommes sont plus nombreux à vouloir interagir sur le Web avec le gouvernement	7
1.3 Près de deux Québécois sur trois sont intéressés à utiliser un dossier sécurisé.....	7
1.4 Les 35 à 54 ans sont nombreux à démontrer un intérêt envers les agents virtuels (chatbots).....	8
1.5 Très peu de Québécois ont de la difficulté à créer un compte en ligne.....	9
1.6 Les Québécois sont intéressés à faire le suivi de leurs demandes sur un site Web sécurisé.....	10
1.7 Les jeunes adultes trouvent sécuritaire de déposer des renseignements personnels sur les sites du gouvernement du Québec	11
2. Utilisation des sites gouvernementaux	12
2.1 Les Québécois sont d'avis qu'il est facile de trouver l'information recherchée sur les sites du gouvernement du Québec.....	12
2.2 Près de deux internautes sur trois trouvent facile d'utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec	13
2.3 Un Québécois sur deux consulte les sites gouvernementaux dans le cadre d'un événement de vie	14
2.4 La compétence n'est pas une barrière à l'utilisation des sites Web du gouvernement dans le cadre d'un événement de vie.....	15
2.5 Internet : le choix premier des adultes québécois pour communiquer avec le gouvernement du Québec dans le cadre d'un événement de vie.....	16
Thèmes des fascicules <i>NETendances</i>	18

GOVERNEMENT EN LIGNE

L'enquête *NETendances 2017* 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

Maggie Poulin de Courval

Chargée de projet, CEFRIO
Analyse des données et rédaction

ÉQUIPE D'ÉDITION

Guillaume Ducharme

Vice-président, communications et affaires corporatives, CEFRIO

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 : 2018

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.cefr.io.qc.ca.

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

Crédit photo : Pexels

MERCI À NOS PARTENAIRES FINANCIERS :



Méthodologie

Pour réaliser le volet « Gouvernement en ligne » de l'enquête *NETendances 2017*, nous avons utilisé une collecte de données réalisée du 5 au 19 décembre 2017, au cours de laquelle nous avons interrogé, par voie téléphonique, 1 000 adultes québécois pouvant s'exprimer en français ou en anglais, âgés de 18 ans et plus. 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 $\pm 3,10\%$ pour la base des adultes et à $\pm 3,26\%$ 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 :

- > 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]).

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 de l'enquête

Interagir avec le gouvernement sur le Web : une tendance chez les 35 à 44 ans



Au cours des 12 derniers mois, 63 % des adultes âgés de 35 à 44 ans ont utilisé Internet pour interagir avec une instance gouvernementale ou municipale. Dans la population adulte québécoise, ce taux est de 51 %. Près de la moitié des 35 à 44 ans (47 %) ont interagi avec le gouvernement du Québec sur le Web (38 % pour les adultes québécois) en 2017.



Que ce soit le courriel (85 %, comp. à 72 % chez les Québécois), un dossier sécurisé (79 %, comp. à 62 % chez les Québécois) ou une application de clavardage (60 %, comp. à 44 % chez les Québécois), les adultes de 35 à 44 ans sont plus nombreux à être prêts à utiliser ces moyens de communication numériques pour interagir avec le gouvernement.



Les agents virtuels (*chatbots*) attirent également l'attention des adultes dans ce groupe d'âge. En effet, les internautes âgés de 35 à 44 ans démontrent un intérêt plus prononcé, à 67 %, pour faire affaire avec un agent virtuel sur les sites du gouvernement du Québec, alors que ce taux se situe à 51 % auprès des internautes québécois.



La forte majorité (84 %) des adultes de 35 à 44 ans sont intéressés à utiliser un site Web sécurisé du gouvernement du Québec pour connaître l'état d'avancement de leurs demandes, comparativement à 67 % des adultes québécois. D'ailleurs, ces résultats ne sont pas surprenants considérant que 72 % des 35 à 44 ans (et 55 % des adultes québécois) trouvent sécuritaire de déposer des renseignements personnels, ou des documents qui en contiennent, sur les sites du gouvernement du Québec.

Usage des services gouvernementaux en ligne

Facilité d'utilisation



Près de deux internautes sur trois trouvent qu'il est facile de rechercher de l'information sur les sites du gouvernement du Québec (61 %) et d'utiliser les services en ligne de ce dernier (62 %). D'ailleurs, les adultes de 35 à 44 ans sont plus nombreux à être de cet avis (68 % pour trouver l'information recherchée et 71 % pour utiliser les services en ligne).

Niveau d'utilisation



Un peu plus d'un adulte sur deux (55 %) ayant vécu un événement de vie au cours des 12 derniers mois a consulté un ou plusieurs sites Web du gouvernement du Québec en lien avec ces événements. Parmi les actions qu'ils ont effectuées sur ces sites, on retrouve l'envoi de formulaires (32 %), le paiement par Internet (29 %), le téléchargement de formulaires (28 %) et l'utilisation d'un service d'authentification (24 %). Les adultes âgés de 25 à 34 ans sont plus nombreux à avoir consulté les sites du gouvernement du Québec dans le cadre d'un événement de vie, et d'avoir effectué les actions mentionnées précédemment.

Communication



Plus de la moitié (56 %) des adultes ayant vécu un événement de vie au cours des 12 derniers mois soulignent qu'Internet est, selon eux, le moyen le plus approprié pour effectuer des démarches auprès du gouvernement du Québec dans le cadre d'un événement de vie.

1. Interagir avec le gouvernement sur le Web

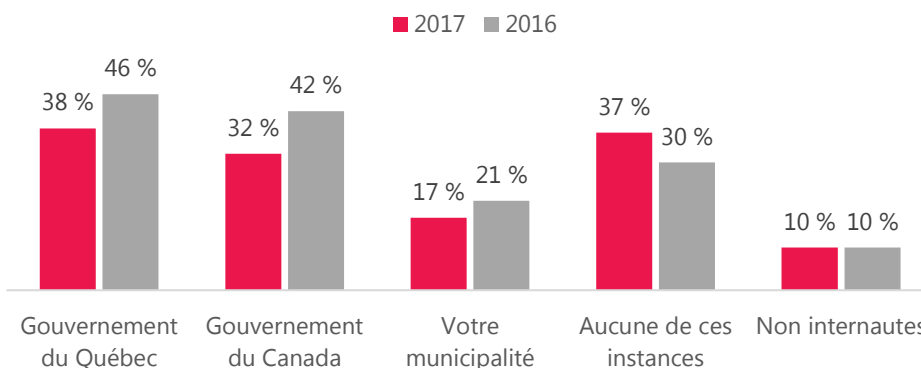
1.1 Plus d'un Québécois sur trois a utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec

La moitié des Québécois a utilisé Internet pour interagir avec une instance gouvernementale ou municipale en 2017. D'ailleurs, plus du tiers des adultes (38 %) ont interagi avec le gouvernement du Québec sur le Web. Les adultes âgés de 25 à 34 ans (53 %), ainsi que de 35 et 44 ans (47 %) sont plus nombreux à en faire partie, de même que les diplômés universitaires (58 %) et ceux dont le revenu familial est de 100 000 \$ ou plus (57 %). Ces trois derniers groupes sont également plus nombreux à avoir communiqué avec le gouvernement du Canada et leur municipalité sur le Web. De plus, on observe qu'un plus grand nombre de non-francophones (43 %) a utilisé le Web pour interagir avec le gouvernement du Canada, comparativement aux francophones (30 %).

51 %

des Québécois ont utilisé Internet pour interagir avec leur municipalité, le gouvernement du Québec ou le gouvernement du Canada, comparativement à 60 % en 2016.

TAUX DE QUÉBÉCOIS AYANT INTERAGI PAR INTERNET AVEC LES INSTANCES PUBLIQUES SUIVANTES



Base : adultes québécois (n=1 000 en 2017 et en 2016)

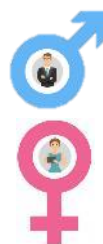
Question : Avez-vous, au cours des 12 derniers mois, utilisé Internet pour interagir avec les instances publiques suivantes, que ce soit pour obtenir de l'information à partir de leurs sites Internet, télécharger des formulaires officiels ou envoyer un formulaire rempli en ligne?

Parmi les adultes québécois	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Au moins une instance	51 %	56 %	47 %	56 %	62 %	63 %	56 %	44 %	39 %	13 %
Gouvernement du Québec	38 %	42 %	34 %	40 %	53 %	47 %	36 %	33 %	32 %	8 %
Gouvernement du Canada	32 %	36 %	29 %	31 %	38 %	42 %	41 %	25 %	22 %	8 %
Votre municipalité	17 %	18 %	16 %	5 %	18 %	29 %	18 %	17 %	15 %	3 %
Aucune de ces instances	37 %	33 %	42 %	44 %	36 %	32 %	38 %	38 %	37 %	40 %

Parmi les adultes québécois	Total 2017	Prim./Sec.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Au moins une instance	51 %	31 %	52 %	73 %	31 %	46 %	49 %	58 %	53 %	79 %
Gouvernement du Québec	38 %	23 %	35 %	58 %	25 %	36 %	38 %	46 %	41 %	57 %
Gouvernement du Canada	32 %	19 %	29 %	50 %	16 %	30 %	26 %	37 %	32 %	55 %
Votre municipalité	17 %	8 %	16 %	27 %	4 %	15 %	11 %	18 %	21 %	30 %
Aucune de ces instances	37 %	44 %	42 %	25 %	45 %	35 %	43 %	37 %	43 %	19 %

1.2 Les hommes sont plus nombreux à vouloir interagir sur le Web avec le gouvernement

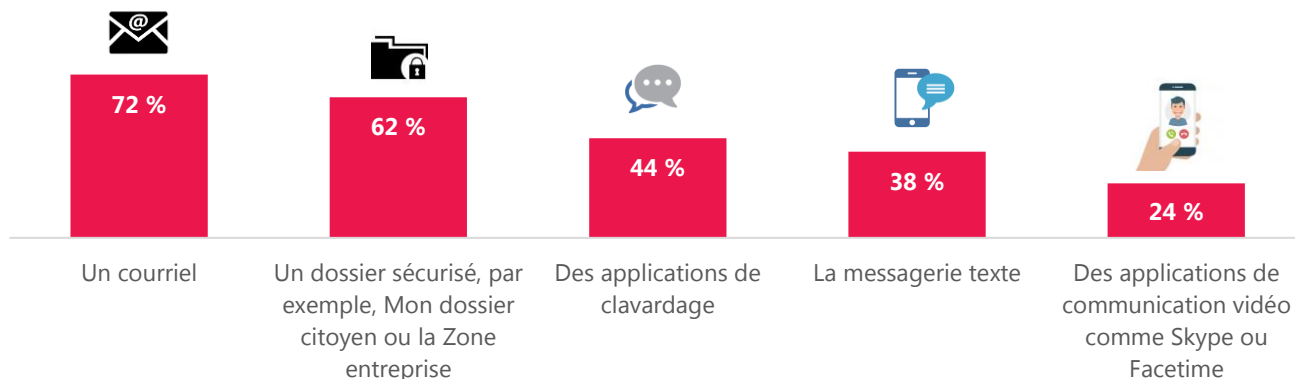
Selon la présente enquête, on remarque que les hommes ont un intérêt plus prononcé pour interagir et communiquer avec le gouvernement du Québec sur le Web, comparativement aux femmes. En effet, au cours des 12 derniers mois, 42 % des hommes ont utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec, comparativement à 34 % des femmes. Ils sont également plus nombreux à manifester leur intérêt envers des moyens de communication numériques, comme le courriel (75 % comp. à 69 % des femmes), des applications de clavardage (47 % comp. à 41 % des femmes), la messagerie texte (42 % comp. à 34 % des femmes) et les applications de communication vidéo (27 % comp. à 21 % des femmes) pour leurs interactions avec le gouvernement du Québec. De plus, la grande majorité d'entre eux sont intéressés (71 % comp. à 64 % des femmes) à utiliser un site Web sécurisé afin de suivre l'état d'avancement de leurs demandes auprès du gouvernement provincial.



1.3 Près de deux Québécois sur trois sont intéressés à utiliser un dossier sécurisé

Le courriel est le moyen de communication numérique le plus populaire auprès des adultes québécois pour interagir avec le gouvernement. Néanmoins, près de deux adultes sur trois (62 %) manifestent un intérêt à utiliser un dossier sécurisé, comme *Mon dossier citoyen* ou la *Zone entreprise*. D'ailleurs, on retrouve un plus grand nombre d'adultes âgés de 18 à 24 ans (88 %) et de 35 à 44 ans (79 %) prêts à utiliser ce moyen de communication. Les diplômés universitaires (77 %) et ceux dont le revenu familial est de 80 000\$ ou plus (78 % chez les 80k\$ à 99k\$, 86 % chez les 100k\$+) sont également en grand nombre parmi les intéressés. Les applications de clavardage ont davantage attiré l'intérêt des 18 à 44 ans (64 % des 18 à 24 ans, 61 % des 25 à 34 ans et 60 % des 35 à 44 ans), tandis que la messagerie texte est plus populaire auprès des hommes (42 %). Puis, un adulte sur quatre est prêt à interagir avec le gouvernement sur des applications de communication vidéo, comme Skype et Facetime.

INTÉRÊT ENVERS LES DIFFÉRENTS MOYENS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUES ENVISAGÉS POUR INTERAGIR AVEC LE GOUVERNEMENT



Base : adultes québécois (n=1 000)

Question : Seriez-vous prêt à interagir avec le gouvernement par les moyens suivants? a) La messagerie texte (SMS, texto) b) Un courriel c) Un dossier sécurisé, par exemple, *Mon dossier citoyen* ou la *Zone entreprise* d) Des applications de communication vidéo comme Skype ou Facetime

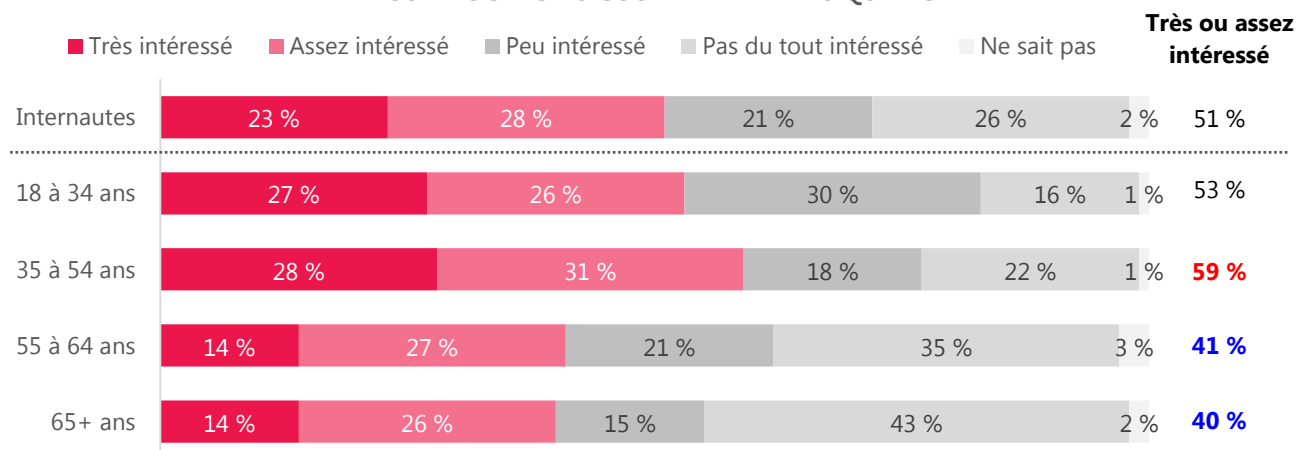
Parmi les adultes québécois	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Courriel	72 %	75 %	69 %	77 %	84 %	85 %	73 %	62 %	59 %	42 %
Dossier sécurisé	62 %	61 %	63 %	88 %	60 %	79 %	60 %	56 %	49 %	24 %
Applications de clavardage	44 %	47 %	41 %	64 %	61 %	60 %	47 %	25 %	18 %	12 %
Messagerie texte	38 %	42 %	34 %	54 %	38 %	42 %	43 %	28 %	33 %	18 %
Application de communication vidéo	24 %	27 %	21 %	23 %	28 %	26 %	25 %	24 %	21 %	9 %

Parmi les adultes québécois	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Courriel	72 %	52 %	78 %	86 %	43 %	65 %	78 %	88 %	77 %	89 %
Dossier sécurisé	62 %	48 %	62 %	77 %	43 %	53 %	54 %	70 %	78 %	86 %
Applications de clavardage	44 %	27 %	45 %	60 %	21 %	33 %	45 %	48 %	57 %	69 %
Messagerie texte	38 %	31 %	46 %	37 %	18 %	33 %	42 %	45 %	50 %	46 %
Application de communication vidéo	24 %	16 %	24 %	32 %	13 %	18 %	23 %	28 %	31 %	34 %

1.4 Les 35 à 54 ans sont nombreux à démontrer un intérêt envers les agents virtuels (*chatbots*)

Les agents virtuels (*chatbots*) sont un moyen de communication qui suscite la curiosité et l'intérêt des entreprises, tout comme des gouvernements. D'ailleurs, les adultes âgés de 35 à 54 ans démontrent un intérêt plus prononcé, à 59 %, pour faire affaire avec un agent virtuel sur les sites du gouvernement du Québec sachant qu'il permettrait d'obtenir l'information recherchée. Contrairement aux services bancaires¹ (31 %) et aux services de télécoms² (51 %), où ce sont plutôt les jeunes adultes de 18 à 34 ans qui sont plus nombreux à démontrer leur intérêt à interagir avec un agent virtuel. Parmi les intéressés sur les sites du gouvernement du Québec, on retrouve également un plus grand nombre d'internautes diplômés universitaires (60 %) et d'internautes ayant un revenu familial de 100 000 \$ ou plus (63 %).

NIVEAU D'INTÉRÊT À INTERAGIR AVEC UN AGENT VIRTUEL (CHATBOT) SUR LES SITES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : internautes québécois (n=901)

Question : Seriez-vous intéressé à faire affaire avec un agent virtuel (*chatbots*) sur les sites Internet du gouvernement du Québec, sachant qu'il vous permettrait d'obtenir l'information recherchée?

Parmi les internautes québécois	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Sous-total intéressés	51 %	53 %	49 %	59 %	49 %	67 %	52 %	41 %	43 %	29 %

Parmi les internautes québécois	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Sous-total intéressés	51 %	45 %	48 %	60 %	34 %	44 %	53 %	57 %	60 %	63 %

¹ « Services bancaires en ligne », NETendances 2017, vol. 8, n° 3

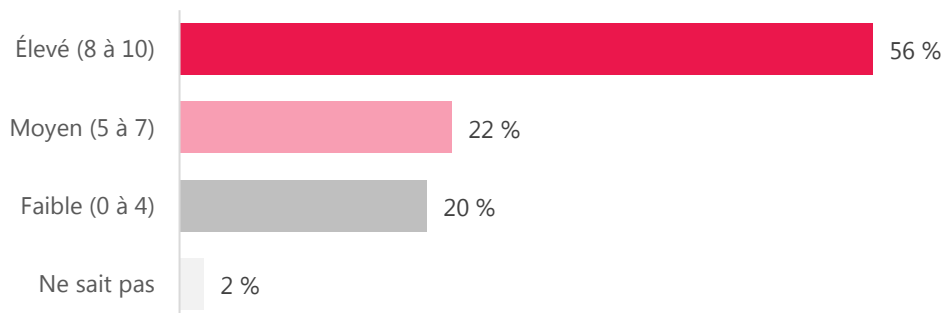
² « Services de télécoms en ligne et relation client », NETendances 2017, vol. 8, n° 6

1.5 Très peu de Québécois ont de la difficulté à créer un compte en ligne

La grande majorité des internautes québécois se sent apte à créer un compte en ligne comportant un identifiant personnel et un mot de passe. Parmi les plus habiles, on observe un plus grand nombre d'internautes âgés de 18 à 44 ans (75 % des 18 à 24 ans, 70 % des 25 à 34 ans et 69 % des 35 à 44 ans), de diplômés universitaires (72 %) ainsi que ceux dont le revenu familial est de 100 000 \$ ou plus (75 %). D'ailleurs, ces mêmes groupes démontrent un intérêt plus prononcé pour l'utilisation d'un site Web sécurisé du gouvernement du Québec.

NIVEAU D'HABILITÉ PERSONNELLE

Créer un compte en ligne comportant un identifiant personnel et un mot de passe



Base : internautes québécois (n=901)

Question : Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles pour... b) Créer un compte en ligne comportant un identifiant personnel et un mot de passe?

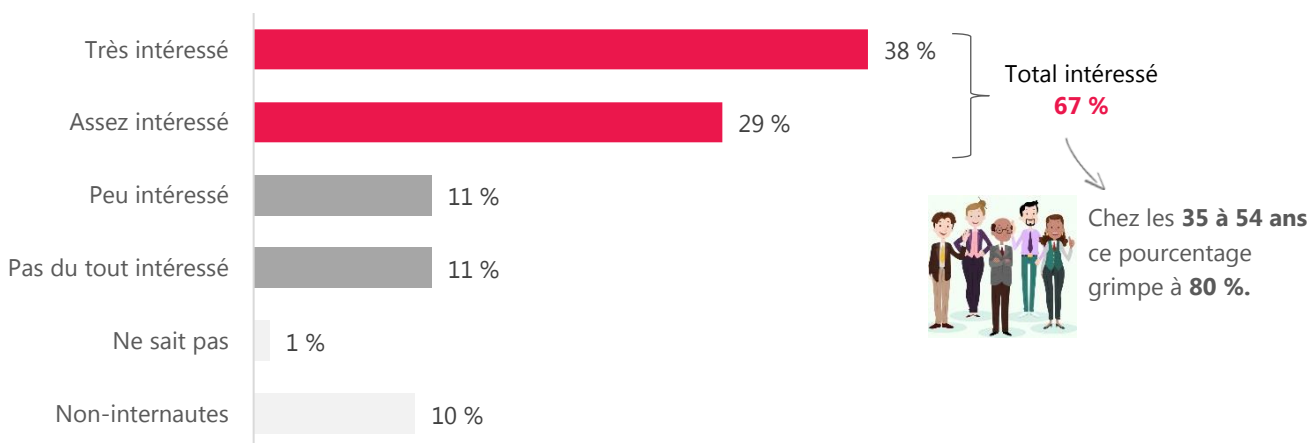
Parmi les internautes québécois	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Créer un compte en ligne comportant un identifiant et un mot de passe										
- Habiletés élevées	56 %	57 %	56 %	75 %	70 %	69 %	57 %	44 %	27 %	19 %
- Habiletés moyennes	22 %	22 %	22 %	16 %	20 %	20 %	24 %	25 %	25 %	18 %
- Habiletés faibles	20 %	19 %	21 %	9 %	9 %	10 %	18 %	30 %	45 %	56 %

Parmi les internautes québécois	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Créer un compte en ligne comportant un identifiant et un mot de passe										
- Habiletés élevées	56 %	40 %	55 %	72 %	39 %	49 %	52 %	60 %	62 %	75 %
- Habiletés moyennes	22 %	24 %	24 %	17 %	18 %	22 %	25 %	25 %	24 %	17 %
- Habiletés faibles	20 %	34 %	20 %	10 %	41 %	27 %	21 %	14 %	13 %	6 %

1.6 Les Québécois sont intéressés à faire le suivi de leurs demandes sur un site Web sécurisé

Les deux tiers des adultes québécois sont intéressés à consulter un site Internet sécurisé du gouvernement du Québec afin de connaître l'état d'avancement de leurs demandes ou de leurs dossiers. D'ailleurs, parmi ceux ayant interagi avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois, la quasi-totalité (87 %) démontre un intérêt pour un tel site. Les adultes de 35 à 54 ans (80 %) sont également plus nombreux à s'y intéresser, tout comme les diplômés universitaires (83 %) et ceux dont le revenu familial est de 80 000\$ ou plus (82 % chez les 80k\$ à 99k\$ et 92 % chez les 100k\$+). Notons que le taux de Québécois intéressé à utiliser un site Web sécurisé pour connaître l'état d'avancement de leurs demandes est légèrement supérieur au taux de Québécois prêt à communiquer avec le gouvernement à l'aide d'un dossier sécurisé (62 %).

INTÉRÊT À CONSULTER UN SITE WEB SÉCURISÉ DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC pour connaître l'état d'avancement de vos demandes / dossiers



Base : adultes québécois (n=1 000)

Question : Seriez-vous intéressé à consulter un site Internet sécurisé du gouvernement du Québec pour connaître l'état d'avancement de vos demandes ou de vos dossiers?

Parmi les adultes québécois	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Sous-total intéressé	67 %	71 %	64 %	72 %	78 %	84 %	76 %	59 %	47 %	22 %

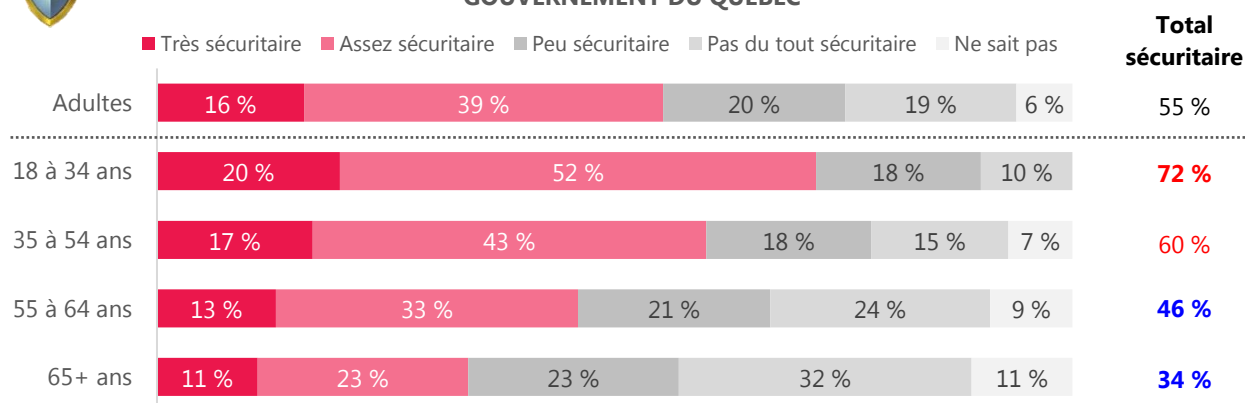
Parmi les adultes québécois	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Sous-total intéressé	67 %	48 %	72 %	83 %	39 %	52 %	72 %	78 %	82 %	92 %

1.7 Les jeunes adultes trouvent sécuritaire de déposer des renseignements personnels sur les sites du gouvernement du Québec

Près des trois-quarts des jeunes adultes de 18 à 34 ans trouvent sécuritaire de déposer des renseignements personnels ou des documents contenant des renseignements personnels sur les sites Internet du gouvernement du Québec. Les diplômés universitaires (68 %) et les adultes disposant d'un revenu familial de 100 000 \$ ou plus (75 %) sont plus nombreux à être de cet avis. Notons également que ceux affichant une certaine inquiétude envers la sécurité perçue pour déposer des renseignements personnels sur les sites du gouvernement du Québec, soit les adultes de 55 ans et plus, sont également plus nombreux à ne jamais effectuer d'opérations bancaires en ligne ou sur un mobile³, à ne pas avoir fait d'achat sur Internet en 2017⁴, à avoir des inquiétudes relatives à la sécurité des transactions d'achat en ligne⁴ et à ne pas être à l'aise de partager leurs données personnelles avec leur fournisseur de services de télécommunications⁵. Ainsi, il est possible de conclure que leur méfiance est généralisée envers le Web.



SÉCURITÉ PERÇUE POUR DÉPOSER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LES SITES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : adultes québécois (n=1 000)

Question : Selon vous, est-il sécuritaire de déposer des renseignements personnels ou des documents contenant des renseignements personnels sur les sites Internet du gouvernement du Québec?

Parmi les adultes québécois	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Sous-total sécuritaire	55 %	58 %	53 %	72 %	73 %	72 %	51 %	46 %	37 %	24 %

Parmi les adultes québécois	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Sous-total sécuritaire	55 %	42 %	57 %	68 %	36 %	49 %	55 %	70 %	60 %	75 %

TROIS ANS DE CYBERATTAQUES POUR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



À la fin de 2017, le gouvernement du Québec a accordé un contrat de trois ans d'une valeur estimée à plus d'un million de dollars à une entreprise québécoise spécialisée en cybersécurité, Vumetric. Au cours des trois prochaines années, elle mènera des tests d'intrusion, des audits de sécurité et des analyses de vulnérabilité des infrastructures technologiques et des applications hébergées par le Centre des services partagés du Québec afin de contrer toutes futures cyberattaques provenant de l'extérieur.

Source : « *Le gouvernement piraté...à sa propre demande* », Le Quotidien, 18 décembre 2017

³ « Services bancaires en ligne », NETendances 2017, vol. 8, n° 3

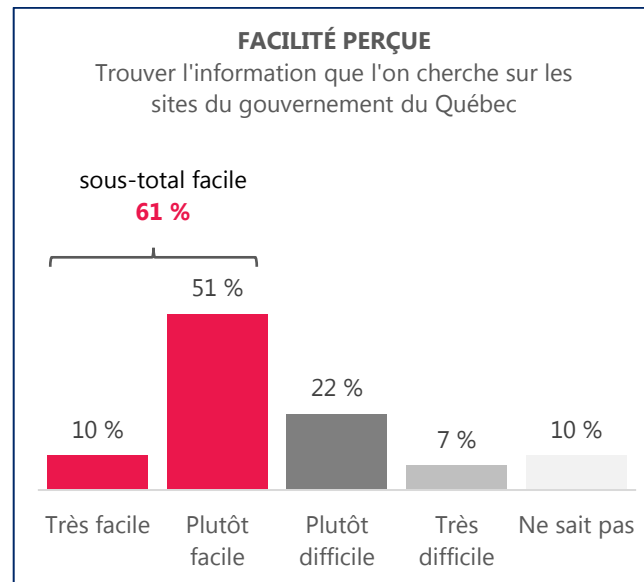
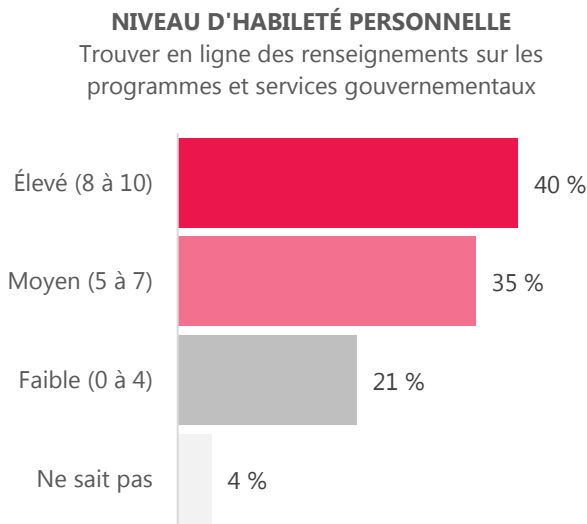
⁴ « Commerce électronique », NETendances 2017, vol. 8, n° 7

⁵ « Services de télécoms en ligne et relation client », NETendances 2017, vol. 8, n° 6

2. Utilisation des sites gouvernementaux

2.1 Les Québécois sont d'avis qu'il est facile de trouver l'information recherchée sur les sites du gouvernement du Québec

Trois internautes québécois sur quatre évaluent avoir un niveau d'habileté personnelle élevé (40 %) ou moyen (35 %) pour trouver des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux sur Internet. On observe un plus grand nombre d'adultes de 35 à 44 ans (52 %) parmi les plus habiles. Ils sont également plus nombreux (68 %) à souligner qu'il est facile de trouver de l'information sur les sites du gouvernement du Québec. D'ailleurs, près des deux tiers des internautes (61 %) sont également de cet avis.



Base : internautes québécois (n=901)

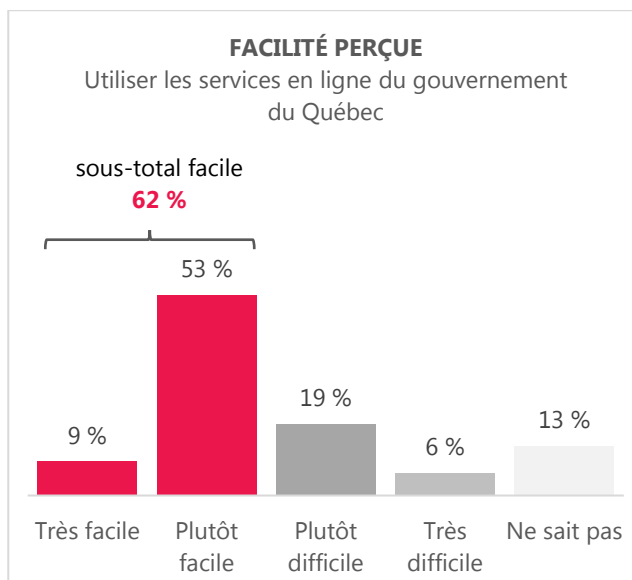
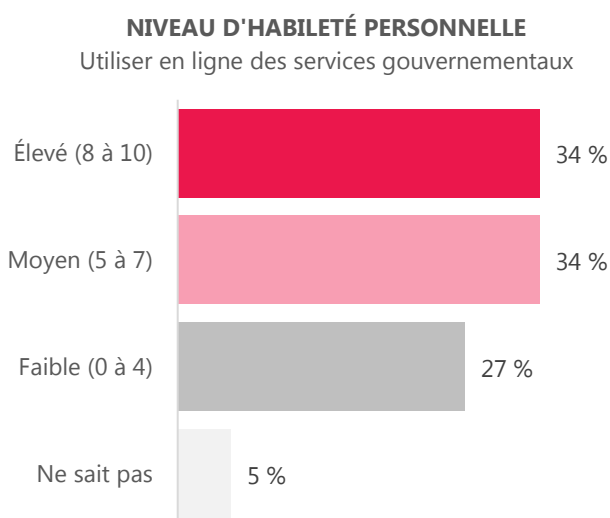
Question : Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles pour... d) Trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux? Basé sur expérience jusqu'à ce jour, est-il facile de... a) Trouver l'information que l'on cherche sur les sites du gouvernement du Québec?

Parmi les internautes québécois	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Trouver en ligne des renseignements sur les services gouvernementaux (habiletés personnelles)										
- Habiletés élevées	40 %	38 %	42 %	42 %	42 %	52 %	43 %	31 %	29 %	17 %
- Habiletés moyennes	35 %	39 %	32 %	32 %	41 %	36 %	34 %	40 %	28 %	23 %
- Habiletés faibles	21 %	21 %	22 %	18 %	16 %	10 %	18 %	25 %	41 %	47 %
Trouver l'information que l'on cherche sur les sites du gouvernement du Québec (facilité perçue)										
- Sous-total facile	61 %	64 %	58 %	74 %	64 %	68 %	62 %	51 %	51 %	38 %

Parmi les internautes québécois	Total 2017	Prim./Sec.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Trouver en ligne des renseignements sur les services gouvernementaux (habiletés personnelles)										
- Habiletés élevées	40 %	28 %	35 %	55 %	25 %	27 %	37 %	48 %	46 %	55 %
- Habiletés moyennes	35 %	33 %	38 %	35 %	27 %	43 %	40 %	37 %	37 %	37 %
- Habiletés faibles	21 %	36 %	22 %	8 %	43 %	28 %	22 %	13 %	15 %	5 %
Trouver l'information que l'on cherche sur les sites du gouvernement du Québec (facilité perçue)										
- Sous-total facile	61 %	56 %	63 %	63 %	44 %	60 %	51 %	71 %	75 %	67 %

2.2 Près de deux internautes sur trois trouvent facile d'utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec

Un tiers des internautes québécois considère avoir un niveau d'habileté élevé pour utiliser des services gouvernementaux en ligne. D'ailleurs, ceux-ci sont plus nombreux (69 %) à trouver facile d'utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec. Les adultes âgés de 25 à 44 ans (71 %) et ceux dont le revenu familial est de 100 000 \$ ou plus sont plus nombreux à être de cet avis. Les hommes (67 %) éprouvent également davantage de facilité à utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec, comparativement aux femmes (57 %).



Base : internautes québécois (n=901)

Question : Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles pour... c) Utiliser en ligne des services gouvernementaux?

Parmi les internautes québécois	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Utiliser en ligne des services gouvernementaux (habiletés personnelles)										
- Habiletés élevées	34 %	33 %	35 %	40 %	37 %	43 %	36 %	29 %	21 %	16 %
- Habiletés moyennes	34 %	35 %	32 %	26 %	40 %	40 %	32 %	32 %	29 %	23 %
- Habiletés faibles	27 %	27 %	27 %	25 %	22 %	13 %	26 %	31 %	46 %	51 %
Utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec (facilité perçue)										
- Sous-total facile	62 %	67 %	57 %	66 %	71 %	71 %	62 %	52 %	50 %	38 %

Parmi les internautes québécois	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Utiliser en ligne des services gouvernementaux (habiletés personnelles)										
- Habiletés élevées	34 %	20 %	31 %	49 %	22 %	18 %	37 %	47 %	37 %	48 %
- Habiletés moyennes	34 %	28 %	35 %	36 %	19 %	36 %	32 %	28 %	43 %	40 %
- Habiletés faibles	27 %	44 %	27 %	13 %	53 %	41 %	28 %	21 %	17 %	9 %
Utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec (facilité perçue)										
- Sous-total facile	62 %	57 %	62 %	65 %	42 %	60 %	59 %	68 %	67 %	69 %

2.3 Un Québécois sur deux consulte les sites gouvernementaux dans le cadre d'un évènement de vie

Près du tiers des Québécois a vécu un évènement de vie au cours des 12 derniers mois parmi une naissance ou une adoption, un changement de situation conjugale, un changement de situation professionnelle, un changement de situation scolaire, le décès d'un proche ou un déménagement. Parmi ceux-ci, un peu plus de la moitié (55 %) a consulté un ou plusieurs sites Web du gouvernement du Québec en lien avec l'évènement vécu. D'ailleurs, on constate que cette pratique est plus courante auprès des adultes âgés de 25 à 34 ans (70 %) ainsi que des familles avec enfants (70 %).

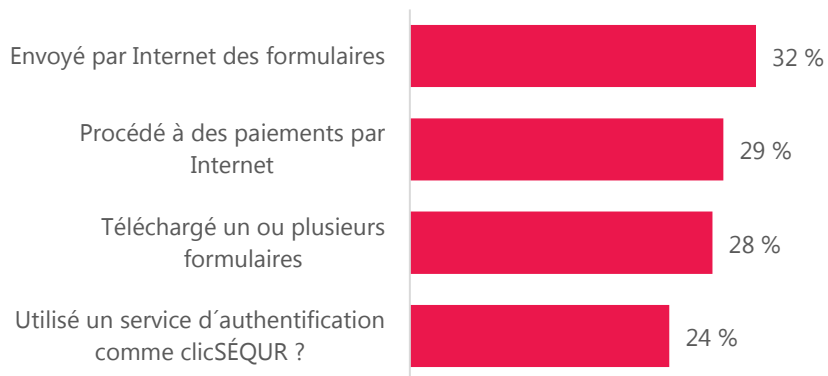
Près du tiers des Québécois ayant vécu un évènement de vie au cours des 12 derniers mois a envoyé des formulaires par Internet (32 %). Les adultes âgés de 25 à 34 ans sont plus nombreux à l'avoir fait à 51 %. Ils sont également en plus grand nombre à avoir téléchargé des formulaires (45 %) ainsi que procédé à un paiement en ligne (39 %).



Un peu plus d'un adulte sur deux (55 %) ayant vécu au moins un évènement de vie au cours des 12 derniers mois **a consulté un ou plusieurs sites Web du gouvernement du Québec** en lien avec l'évènement vécu.

ACTIONS ENTREPRISES SUR LES SITES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC POUR AU MOINS UN ÉVÈNEMENT DE VIE VÉCU

Parmi ceux ayant vécu au moins un évènement de vie au cours des 12 derniers mois

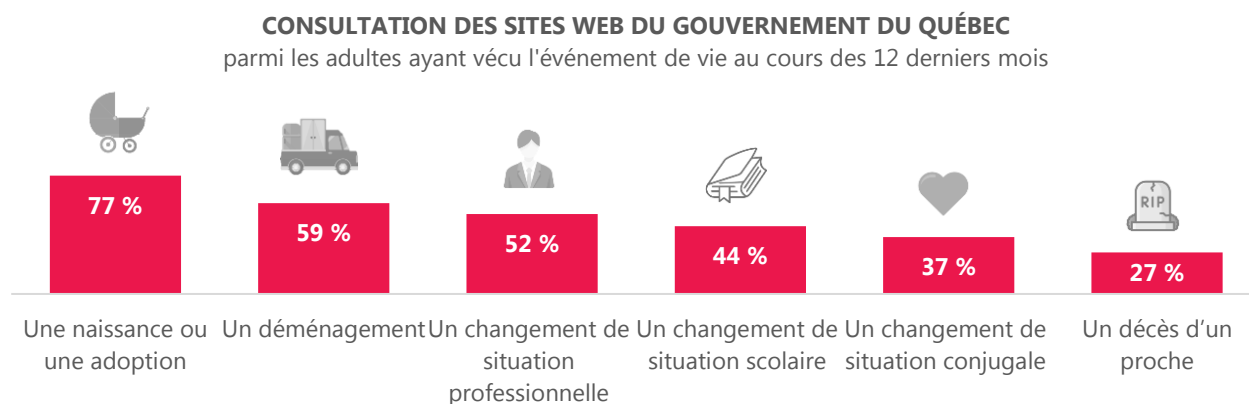


Base : adultes québécois concernés, au cours des 12 derniers mois, par au moins un évènement de vie parmi une naissance ou une adoption, un changement de situation conjugale, un changement de situation professionnelle, un déménagement, un changement de situation professionnelle ou le décès d'un proche (n=318)

Question : Pour l'évènement de vie que vous venez d'identifier, avez-vous au cours des 12 derniers mois consulté le ou les sites Internet concerné(s) du gouvernement du Québec? a) téléchargé un ou plusieurs formulaires? b) envoyé par Internet des formulaires? c) utilisé un service d'authentification comme clicSÉQR ? d) procédé à des paiements par Internet?

Parmi les adultes québécois concernés par au moins un évènement de vie	Total 2017	Sexe		Âge				Niveau d'études		
		Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Prim./Secun.	Collégial	Univ.
A consulté un ou des sites gouvernementaux en lien avec l'évènement vécu	55 %	52 %	58 %	61 %	62 %	43 %	30 %	38 %	70 %	55 %
A envoyé des formulaires par Internet	32 %	33 %	30 %	41 %	34 %	18 %	11 %	24 %	34 %	36 %
A procédé à des paiements par Internet	29 %	27 %	32 %	41 %	24 %	22 %	12 %	23 %	34 %	30 %
A téléchargé des formulaires	28 %	28 %	28 %	35 %	28 %	19 %	13 %	17 %	34 %	32 %
A utilisé un service d'authentification	24 %	28 %	20 %	26 %	29 %	24 %	10 %	14 %	31 %	27 %

En décortiquant individuellement les événements de vie, on remarque que c'est pour une naissance ou une adoption qu'un plus grand nombre de Québécois ont consulté un site Web du gouvernement du Québec (77 %). Les adultes ayant vécu un déménagement (59 %) ou un changement de situation professionnelle (52 %) ont également consulté en plus grand nombre les sites Web du gouvernement du Québec. La nature de ces événements favorise la consultation des sites gouvernementaux, ce qui peut expliquer des taux de consultation plus élevés.



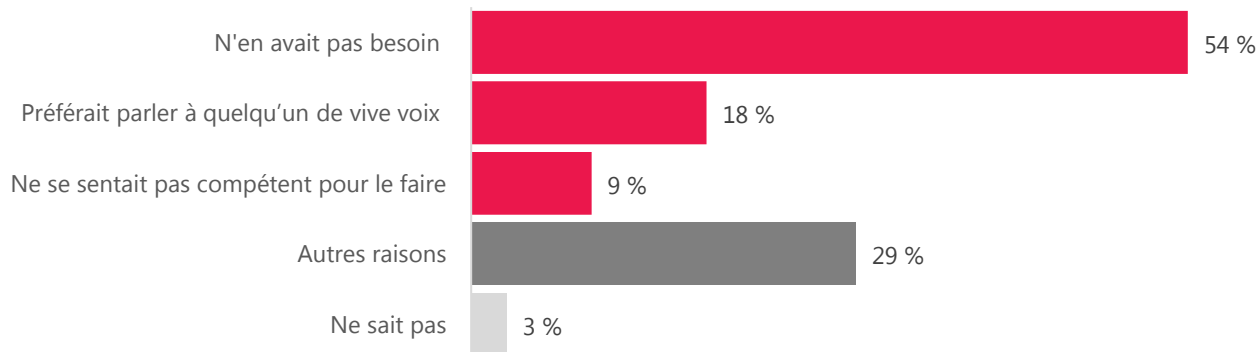
Base : adultes québécois concernés, au cours des 12 derniers mois, par l'évènement de vie suivant : une naissance ou une adoption (n=43), un changement de situation conjugale (n=28), un changement de situation scolaire (n=61), un décès d'un proche (n=81), un déménagement (n=95), un changement de situation professionnelle (n=108)

Question : Pour l'évènement de vie que vous venez d'identifier, avez-vous au cours des 12 derniers mois consulté le ou les sites Internet concerné(s) du gouvernement du Québec?

2.4 La compétence n'est pas une barrière à l'utilisation des sites Web du gouvernement dans le cadre d'un évènement de vie

Parmi les Québécois ayant vécu un évènement de vie au cours des 12 derniers mois sans avoir consulté les sites Web concernés du gouvernement du Québec, très peu ne se sentaient pas compétents pour le faire (9 %). Plus de la moitié des Québécois (54 %) n'ont pas visité les sites Web du gouvernement du Québec dans le cadre d'un évènement de vie, car ils n'en avaient pas besoin pour cet évènement en particulier. Les hommes (65 %) sont plus nombreux à mentionner cette raison. Les femmes, de leur côté, sont plus nombreuses à avoir préféré parler à quelqu'un de vive voix pour cet évènement particulier (24 %). Puis, un nombre considérable de Québécois (29 %) évoquent d'autres raisons.

PARMI CEUX N'AYANT PAS CONSULTÉ LES SITES INTERNET DU GOUVERNEMENT POUR AU MOINS UN ÉVÈNEMENT DE VIE VÉCU



Base : adultes québécois concernés, au cours des 12 derniers mois, par au moins un évènement de vie parmi une naissance ou une adoption, un changement de situation conjugale, un changement de situation scolaire, un déménagement, un changement de situation professionnelle ou le décès d'un proche et n'ayant pas consulté les sites Web des ministères concernés (n=163)

Question : Pour l'évènement de vie que vous avez identifié pour quelles raisons n'avez-vous pas consulté le ou les sites Internet concernés du gouvernement du Québec?

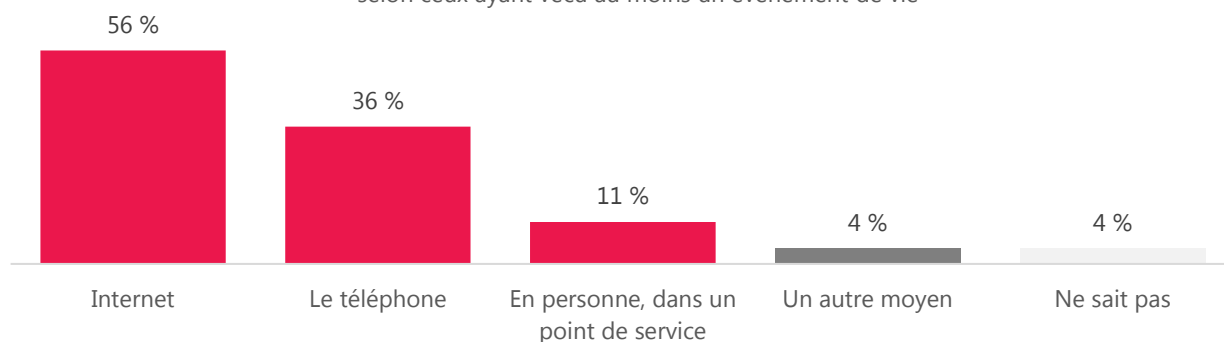
Parmi les Québécois concernés par au moins un évènement de vie et n'ayant pas consulté les sites Web du gouvernement	Total 2017	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Prim./Secon.	Collégial	Univ.
N'en avait pas besoin	54 %	65 %	43 %	59 %	62 %	46 %	41 %	55 %	44 %	61 %
Préférerait parler à quelqu'un de vive voix	18 %	12 %	24 %	21 %	16 %	21 %	13 %	20 %	26 %	8 %
Ne se sentait pas compétent pour le faire	9 %	7 %	12 %	4 %	8 %	8 %	21 %	12 %	10 %	5 %
Autres raisons	29 %	28 %	30 %	20 %	41 %	25 %	35 %	23 %	35 %	32 %

2.5 Internet : le choix premier des adultes québécois pour communiquer avec le gouvernement du Québec dans le cadre d'un évènement de vie

La majorité des Québécois ayant vécu un évènement de vie au cours des 12 derniers mois (56 %) croient qu'Internet est le moyen le plus approprié pour faire les démarches associées à des évènements de vie auprès du gouvernement du Québec. Les adultes âgés de 18 à 34 ans (68 %) et les diplômés universitaires (69 %) sont plus nombreux à être de cet avis. De leur côté, les adultes de 55 à 64 ans (48 %) préfèrent le téléphone pour communiquer avec le gouvernement du Québec, tout comme un peu plus du tiers (36 %) des adultes québécois. Une plus faible proportion de Québécois (11 %) choisit de se déplacer en personne dans un point de vente, une option choisie en plus grand nombre par les 65 ans et plus (18 %).

MOYEN DE COMMUNICATION LE PLUS APPROPRIÉ POUR EFFECTUER DES DÉMARCHES AUPRÈS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

selon ceux ayant vécu au moins un évènement de vie



Base : adultes québécois concernés, au cours des 12 derniers mois, par au moins un évènement de vie parmi une naissance ou une adoption, un changement de situation conjugale, un changement de situation scolaire, un déménagement, un changement de situation professionnelle ou le décès d'un proche (n=318)

Question : Pour l'évènement de vie que vous avez identifié quel moyen croyez-vous le plus approprié pour faire vos démarches auprès du gouvernement du Québec?

Parmi les adultes québécois concernés par au moins un évènement de vie	Total 2017	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Prim./Secon.	Collégial	Univ.
Internet	56 %	57 %	54 %	68 %	57 %	43 %	31 %	38 %	59 %	69 %
Le téléphone	36 %	33 %	39 %	30 %	36 %	48 %	41 %	39 %	40 %	29 %
En personne, dans un point de service	11 %	11 %	10 %	9 %	11 %	8 %	18 %	17 %	11 %	4 %
Un autre moyen	4 %	2 %	5 %	2 %	7 %	1 %	6 %	6 %	1 %	4 %



RECHERCHE

Votre partenaire en sondage depuis 30 ans.

Spécialiste en recherche marketing et sociale



Sondages



Recherche Marketing



Recherche sociale



Mesure de la satisfaction

2021 Ave. Union #1221
Montréal (Québec) H3A2S9

Téléphone : 514-288-1980
Télécopieur : 514-288-6607

www.biprecherche.com

2017

NETendances

Thèmes des fascicules *NETendances*

- > Portrait numérique des foyers québécois
- > Économie québécoise du partage
- > Les services bancaires en ligne
- > Se divertir en ligne
- > Internet pour s'informer et communiquer
- > Services de télécoms en ligne et relation client
- > Commerce électronique au Québec
- > **Gouvernement en ligne**
- > Usage du téléphone intelligent
- > Profil numérique des générations
- > Profil numérique des régions

Le CEFRIO est un organisme de recherche et d'innovation, qui accompagne les organisations publiques et privées dans la transformation de leurs processus et de leurs pratiques d'affaires par l'appropriation du numérique. Membre de QuébecInnové, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin d'agir comme accélérateur de la culture numérique dans les organisations. 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 ainsi que l'engagement de plus de 250 membres. Son principal partenaire financier est le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (MESI).

www.cefrio.qc.ca | 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

