

NetGouv 2007



ACCÈS DES CITOYENS AUX SERVICES PUBLICS EN LIGNE

Sondage réalisé auprès
des citoyens du Québec

Réalisé par:

cefrio
Innovier par les TI

COMMUNAUtique

Avec la participation de:

Québec 

NetGouv 2007

ACCÈS DES CITOYENS AUX SERVICES PUBLICS EN LIGNE

Sondage réalisé auprès
des citoyens du Québec

Réalisé par:

cefrio
Innové par les TI

COMMUNAUtique

Avec la participation de:

Québec 

NetGouv 2007

Favoriser l'inclusion numérique au Québec

CEFRIO

et

Communautaire

Grâce au soutien financier de :

Ministère des Services gouvernementaux du Québec
Société de l'assurance automobile du Québec

Et de la collaboration de :
SOM Recherches et Sondages

Juin 2008

Le CEFRIO

est un centre de liaison et de transfert qui regroupe plus de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 57 chercheurs associés et invités. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information (TI) comme levier de transformation et d'innovation. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche, d'expérimentation et de veille stratégique sur l'appropriation des (TI). Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, son principal partenaire financier.

Communautique

est un organisme à but non lucratif œuvrant à l'appropriation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les organismes communautaires, le monde associatif et les populations à risque d'exclusion des technologies dans une perspective d'élargissement de la vie démocratique. Communautique regroupe 36 organisations éducatives, associatives, de développement économique et de services-conseils ainsi que des membres individuels. Communautique favorise les partenariats et les réseautages pour la réalisation d'activités d'initiation et de formation aux TIC, de soutien et d'animation de milieux, de réflexion et d'expérimentation sociales ainsi que de recherche et développement.

Principal partenaire financier du CEFRIO



NetGouv 2007 : favoriser l'inclusion numérique au Québec

Cette enquête a été réalisée par le CEFRIO et Communautique en collaboration avec la firme SOM Recherches et Sondages grâce au soutien financier du ministère des Services gouvernementaux du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec.

COLLABORATION

CEFRIO

- Sabrina Côté, analyste en statistique
- Najoua Kooli, directrice de projet
- Catherine Lamy, directrice de projet
- Isabelle Vachon, chargée de projet
- Annie Lavoie, agente aux communications et événements publics

Communautique

- Monique Chartrand, directrice générale
- Pierrôt Péladeau, chercheur invité au Centre de bioéthique, IRCM et chez Communautique
- Duncan Sanderson, sociologue – technologies de l'information

Merci également à **Eric Lacroix**, directeur de projets chez SOM Recherches et sondages, pour sa précieuse collaboration. Monsieur Lacroix a assumé la supervision du projet *NetGouv 2007* à titre de directeur des enquêtes et de la veille stratégique jusqu'à son départ du CEFRIO.

Merci aussi aux membres du Comité d'études sur la démocratie en ligne (CEDEL) de Communautique pour leurs commentaires à différentes phases de ce projet.

Pour tout renseignement additionnel, communiquez avec le CEFRIO :

Bureau de Québec (siège social)

888, rue Saint-Jean, bureau 575
Québec (Québec)
G1R 5H6
Téléphone : 418 523-3746
Télécopieur : 418 523-2329

Bureau de Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 471
Montréal (Québec)
H3A 1B9
Téléphone : 514 840-1245
Télécopieur : 514 840-1275

Bureau de la Mauricie

Pavillon Suzor-Côté-UQTR
3351, boul. des Forges
C.P. 500
Trois-Rivières (Québec) G9A 5H7
Téléphone : 819 376-5114

Bureau de la Baie-des-Chaleurs

102, rue Nadeau
C.P. 5030
Saint-Omer (Québec) G0C 2Z0
Téléphone : 418 364-2327
Télécopieur : 418 364-2002

Bureau de l'Abitibi-Témiscamingue

187, avenue Murdoch
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1E3
Téléphone : 819 762-1021
Télécopieur : 819 797-4727

Courriel : info@cefrio.qc.ca

Site Internet : www.cefrio.qc.ca

Ou avec Communautique :

Communautique

65, rue De Castelnau Ouest, local 202
Montréal (Québec)
H2R 2W3
Téléphone : 514 948-6644 ou 1 877 948-6644 (sans frais)
Télécopieur : 514 948-3320
Courriel : info@communautique.qc.ca
Site Internet : www.communautique.qc.ca

© CEFRIO et Communautique 2008. Tous droits réservés
L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins d'une autorisation écrite du CEFRIO et de Communautique.
Dépôt légal : 2^e trimestre 2008
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives nationales du Canada
ISBN : 978-2-923278-73-5 (Imprimé)
ISBN : 978-2-923278-74-2 (PDF)



Table des matières

Avant-propos	9
Introduction et mise en contexte	11
Sommaire	13
VOLET 1 – UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION : PORTRAIT DE LA SITUATION AU QUÉBEC	17
Chapitre 1 – Internaute au Québec: des citoyens de plus en plus branchés	19
1.1 Accès à Internet et type de branchement	19
1.2 Fréquence d'utilisation d'Internet	21
1.3 Des Québécois de plus en plus cybercompétents	22
1.4 Aisance avec Internet	24
1.5 Aidant ou aidé?	25
1.6 Conclusion	26
Chapitre 2 – Qui sont les non-internautes?	27
2.1 Profil des non-internautes	27
2.2 Intérêt pour Internet	29
2.3 Raisons de ne pas utiliser Internet	30
2.4 Accès à de l'aide pour l'utilisation d'Internet et des services publics en ligne	31
2.5 Les inconvénients à ne pas utiliser Internet	32
2.6 Moyens de favoriser l'utilisation d'Internet	33
2.7 Conclusion	34
VOLET 2 – POUR UNE ADOPTION ACCRUE DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE	35
Chapitre 3 – Services publics en ligne : utilisation et intérêt des citoyens	37
3.1 Fréquentation des sites gouvernementaux	37
3.2 Les raisons de visiter ou de ne pas visiter les sites du gouvernement du Québec	41
3.3 Connaissance des services offerts par le gouvernement du Québec	43
3.4 Appréciation des services offerts par le gouvernement	45
3.5 Utilisation future des services du gouvernement du Québec	48
3.6 Les difficultés sur Internet	52
3.7 Utilisation d'Internet pour une autre personne	54
3.8 Conclusion	56
Chapitre 4 – Relations avec l'Administration : les canaux de communication privilégiés	57
4.1 Moyens privilégiés pour certains types de transactions avec le gouvernement	57
4.2 Perception des différents moyens de communication	60
4.3 Conclusion	62
Chapitre 5 – Attentes des citoyens envers les services publics en ligne	63
5.1 Priorité de développement des services en ligne aux citoyens	63
5.2 Priorité de développement de certaines mesures	64
5.3 Conclusion	66
Conclusion	67
Quelques mots sur la méthodologie du sondage	69
Bibliographie/Webographie	71

Annexes

Annexe 1 – Profil des différents segments résultant de l'étude	75
Annexe 2 – Relation entre l'aisance et l'usage d'Internet	79
Annexe 3 – Moyens privilégiés pour effectuer certains types de transactions offertes par le gouvernement	81
Annexe 4 – Perception des différents moyens de communication proposés par le gouvernement.....	83
Annexe 5 – Les priorités d'action du gouvernement	85

**Message de la ministre
des Services gouvernementaux,
responsable du gouvernement en ligne**



Désireux d'améliorer la qualité des services qu'il offre aux citoyens et aux entreprises, le gouvernement du Québec s'associe au CEFRIO dans la réalisation de son enquête NetGouv 2007.

Cette étude, qui porte non seulement sur l'utilisation mais aussi sur l'accessibilité des services publics en ligne, est importante pour notre gouvernement, qui s'efforce de répondre aux besoins et aux attentes des

citoyens et des entreprises à cet égard. À la lumière de cette étude, nous pourrions faire évoluer les services en ligne. Cela, évidemment, sans négliger les autres modes de prestation.

Notre gouvernement est conscient que les citoyens, où qu'ils se trouvent au Québec, sont de plus en plus nombreux à utiliser quotidiennement Internet et enclins à traiter en ligne avec l'État.

L'enquête NetGouv 2007 nous apprend en outre que la grande majorité des internautes (82,4 %) considèrent que le développement de services aux citoyens dans Internet est prioritaire. Avec le gouvernement en ligne, nous aspirons à répondre à des besoins et à des attentes exprimés par la population québécoise.

La ministre des Finances,
des Services gouvernementaux,
responsable de l'Administration gouvernementale
et présidente du Conseil du trésor,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Monique Jérôme-Forget'.

Monique Jérôme-Forget



www.saaq.gouv.qc.ca



SAAQ
clic


SERVICES EN LIGNE

La Société de l'assurance automobile du Québec offre une gamme de services en ligne simples, rapides, accessibles et sécuritaires.

- Changement d'adresse
- Paiement en ligne
- Rendez-vous pour un examen de conduite
- Test de connaissances sur la conduite d'une auto ou d'une moto
- Demande de copie de dossier de conduite
- Vérification de la validité d'un permis de conduire
- Vérification du droit d'immatriculer un véhicule
- Demande de copie de dossier d'indemnisation
- Demande d'indemnité
- Demande d'indemnité de décès
- Remisage d'un véhicule et déremisage
- Mise au rancart
- Formulaires électroniques

Ou appelez-nous!

Q Québec : 418 643-7620
Montréal : 514 873-7620
Sans frais : 1 800 361-7620 (Québec, Canada, É.-U.)

 Accès par téléscripteur
pour malentendants
Montréal : 514 954-7763
Ailleurs au Québec : 1 800 565-7763



Société de l'assurance
automobile

Québec 





Avant-propos

De récentes études révèlent un état d'avancement fulgurant des gouvernements électroniques occidentaux. Le dernier classement des administrations publiques en ligne, lancé par Accenture en juin 2007¹, positionne le Canada et les États-Unis respectivement aux 2^e et 3^e rangs. Malgré ces services publics offerts en ligne, le vaste territoire desservi par Internet et des proportions élevées d'internautes, encore de larges pans de la population n'utilisent pas les services gouvernementaux en ligne. D'ores et déjà, plusieurs recherches ont démontré que certains, notamment les aînés, les moins scolarisés, les plus défavorisés et les personnes handicapées, s'avèrent moins enclins à utiliser Internet et les services électroniques.

De l'avis de Michel Elie, président de l'Observatoire des usages d'Internet en France et auteur de plusieurs ouvrages sur la question², le fossé numérique³ se définit comme «une inégalité face aux possibilités d'accéder et de contribuer à l'information, à la connaissance et aux réseaux, ainsi que de bénéficier des capacités majeures de développement offertes par les TIC». Tous préoccupés par le phénomène, les gouvernements occidentaux ont mis en place une panoplie d'initiatives, de programmes et de politiques pour favoriser l'inclusion numérique.

Le gouvernement du Québec n'y fait pas exception. C'est afin de poursuivre ses interventions et de mieux cibler les groupes d'individus pouvant être amenés à utiliser les services publics en ligne mis à leur disposition qu'il a voulu en savoir davantage sur les facteurs qui favorisent l'accès aux bénéfices offerts par les technologies de l'information et de la communication (TIC) ou bien les facteurs qui lui font obstacles.

Cette quatrième édition de l'enquête *NetGouv*, réalisée en partenariat avec le ministère des Services gouvernementaux et la Société de l'assurance automobile du Québec, vise donc à dresser à nouveau un portrait des internautes et des non-internautes au Québec et à poursuivre l'étude des besoins et des attentes des citoyens en matière de services publics en ligne entamée en 2002. Plus particulièrement, l'étude a pour but d'explorer les éléments qui nuisent actuellement à l'usage d'Internet chez tous les membres de la population du Québec et surtout, de s'intéresser aux facteurs qui pourraient favoriser l'inclusion numérique.

¹ Accenture (2007). *Leadership in Customer Service : Delivering on the Promise*. 125 p. http://nstore.accenture.com/acn_com/PDF/2007LCSDelivPromiseFinal.pdf

² Cette définition du fossé numérique a été choisie puisqu'elle va au-delà de la simple mesure du branchement à Internet. Ainsi, elle reflète bien les préoccupations de la présente étude. L'Observatoire des usages d'Internet en France, que préside Michel Elie, est une organisation très reconnue dans le domaine et son rayonnement dépasse les frontières de l'Hexagone.

³ Selon l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'expression *fracture numérique* désigne les disparités qui peuvent exister entre citoyens, ménages, entreprises et régions géographiques en ce qui concerne l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et l'utilisation d'Internet, mais elle englobe également les questions concernant le développement des compétences nécessaires pour utiliser ces technologies lorsqu'elles sont disponibles. La fracture numérique traduit des écarts entre pays mais également entre classes sociales à l'intérieur d'une même économie. Source : OCDE (2001). Rapport annuel 2001, p. 35. <http://www.oecd.org/dataoecd/49/34/1911915.pdf>

Introduction et mise en contexte

Le CEFRIO s'intéresse depuis plusieurs années au gouvernement électronique. Ce thème de recherche fait partie intégrante de ses trois priorités d'action qui sont d'accroître la productivité des entreprises, plus particulièrement celle des PME; de favoriser le développement régional; et d'améliorer la capacité des différents paliers de gouvernement à répondre aux besoins des citoyens et des entreprises. Pour ce faire, le CEFRIO a réalisé au cours des dernières années différents projets de recherche sur le sujet. Il a notamment mené, avec une équipe de chercheurs chevronnés, la vaste étude *Services électroniques aux citoyens et aux entreprises* et il a aussi collaboré au projet-pilote sur la démocratie participative dans l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal. Le CEFRIO réalise aussi le bulletin électronique *e-Veille* et les enquêtes *NetGouv*.

L'enquête *NetGouv*, qui en est à sa quatrième édition, constitue un véritable baromètre de l'utilisation et de la connaissance des services du gouvernement offerts en ligne aux citoyens du Québec. Le CEFRIO a amorcé cette enquête d'envergure en mars 2002. Elle avait alors comme principal objectif de mieux connaître les besoins et les attentes des citoyens, des entreprises et des travailleurs autonomes en matière de services électroniques publics québécois. En 2004, l'enquête a été relancée et a cette fois donné la parole aux citoyens et aux entreprises du Québec. Beaucoup plus modeste que ces deux versions initiales, l'édition *NetGouv 2005* a pour sa part traité plus spécifiquement de la démocratie en ligne. *NetGouv 2007* s'intéresse au phénomène de l'inclusion numérique – à savoir l'identification des barrières à l'usage des technologies par une partie de la population québécoise et aux facteurs qui pourraient la favoriser –, en plus de mesurer plusieurs autres caractéristiques de l'utilisation des services gouvernementaux par les citoyens du Québec.

Cette quatrième édition de *NetGouv* a été réalisée en partenariat avec le ministère des Services gouvernementaux du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec. Compte tenu du sujet, le CEFRIO s'est associé pour l'occasion avec Communautaire, dont le travail pour favoriser l'inclusion numérique est au cœur même de sa mission⁴.

La présente enquête se base sur un vaste sondage téléphonique conduit au cours de l'été 2007 par la firme

SOM Recherches et Sondages. À la différence des éditions précédentes, celle-ci s'est penchée sur trois types de clientèles ciblées par le gouvernement du Québec :

1. Les citoyens internautes qui utilisent les services en ligne du gouvernement;
2. Les citoyens internautes qui n'utilisent pas les services publics en ligne;
3. Les citoyens non-utilisateurs d'Internet.

Lorsque des parallèles étaient possibles, les comportements ou les opinions de ces trois groupes de répondants ont été comparés aux résultats obtenus lors des éditions précédentes de *NetGouv*.

Le rapport qui suit se divise en deux volets :

- Dans un premier temps, les chapitres 1 et 2 tracent le portrait de l'usage d'Internet au Québec et permettent de mieux situer les comportements des Québécois sur Internet. Cette première partie présente aussi un portrait des facteurs d'inclusion et d'exclusion numérique.
- Dans un deuxième temps, les chapitres 3, 4 et 5 s'intéressent davantage à la prestation électronique de services publics : utilisation des services, attentes et besoins des citoyens, préférences pour des canaux de communication sont autant de thèmes traités dans ce deuxième volet du rapport.

Contexte de l'étude

On associe spontanément l'exclusion numérique à la non-utilisation d'Internet. Il est vrai que, depuis le milieu des années 1990, l'attention a été surtout centrée sur l'augmentation du nombre de personnes et de foyers qui disposent d'un ordinateur qui sont branchés sur Internet (et plus tard, sur Internet haute vitesse) ainsi que sur l'utilisation effective d'Internet au travail, à domicile ou ailleurs. Jusqu'à récemment, ces mesures témoignaient de façon plus évidente et plus significative de la « fracture numérique » et de son évolution.

Aujourd'hui, l'accès à Internet s'est largement démocratisé au Québec même s'il n'est pas encore universel. L'accès à Internet à travers des appareils autres que l'ordinateur, notamment le téléphone sans fil, devrait contribuer à amplifier ce mouvement.

⁴ Cette mission se concrétise directement sur le terrain à travers des activités aussi diverses que la recherche-action sur cette problématique, la gestion de centres communautaires d'accès gratuit à Internet, la formation aux adultes en ce qui concerne Internet, particulièrement parmi les populations à risque d'exclusion, le développement de modèles technologiques et d'affaires pour l'accès à la haute vitesse dans les localités non encore desservies ou par le développement d'applications informatiques favorisant l'appropriation d'Internet par certaines populations et par les organisations qui les desservent.

Or si, comme Michel Elie, nous définissons l'exclusion numérique non simplement en termes d'accès aux outils et aux réseaux, mais en termes de possibilités d'accéder et de contribuer à l'information, à la connaissance et aux réseaux, force est de constater que la démocratisation d'Internet révèle de nombreuses sources d'inégalité qui ne divisent plus la population en deux blocs distincts comme le suggérait la métaphore de fracture numérique.

En effet, le fait d'être branché n'empêche pas l'exclusion. Par exemple, seulement 15 % des 200 sites Web les plus populaires chez les Canadiens francophones sont plus ou moins accessibles aux nombreux internautes ayant un handicap affectant, par exemple, la visualisation à l'écran, l'usage du clavier ou de la souris, ou l'audition⁵. Plusieurs contenus populaires sont pratiquement inaccessibles sur Internet basse vitesse. Nombre d'internautes bien branchés peuvent aussi se voir soudain incapables d'effectuer certaines utilisations pour des raisons aussi diverses qu'une incompatibilité technique ou une conception inadéquate, l'ignorance d'un type d'application ou une certaine technophobie, une faible littératie ou l'usage de jargons, des difficultés cognitives transitoires ou permanentes, ou encore une maîtrise insuffisante de la langue.

Inversement, ne pas être personnellement branché ou utilisateur ne signifie pas nécessairement exclusion. Plusieurs accèdent à des contenus ou réalisent des transactions avec l'aide d'un proche, d'un collègue ou d'un service d'accompagnement.

La présente étude vise à explorer les éléments qui nuisent actuellement à l'usage des technologies par diverses parties de la population du Québec et surtout, à repérer les facteurs qui pourraient favoriser l'inclusion numérique, ou, en d'autres mots, réduire les sources ponctuelles ou persistantes d'inégalités dans les possibilités de bénéficier d'Internet ou de l'utiliser pour participer et contribuer à la vie sociale.

Étant donné les limites de l'enquête par sondage, seuls certains déterminants de cette exclusion ont pu être mesurés dans le cadre de la présente étude. Même mesurés, certains facteurs, telles la présence de handicaps fonctionnels et la faible littératie, apparaissent inférieurs aux taux reconnus dans la population québécoise. Cette sous-représentation est due à la difficulté à joindre ces personnes par sondage téléphonique et à la tendance à la sous-déclaration chez les répondants.

⁵ AccessibilitéWeb. *Top 200 des sites web accessibles au Québec*. Montréal, AccessibilitéWeb, 2008. <http://www.accessibiliteweb.com/projets/evaluations/triennale-2007/fr/>



Volet I

Utilisation des technologies de l'information: portrait de la situation au Québec

Internautes au Québec: des citoyens de plus en plus branchés

Poursuite de la croissance de l'accès à Internet et de l'utilisation d'Internet, du branchement à la haute vitesse et de la réalisation de transactions diverses sur le Web. Les internautes considèrent qu'ils sont de plus en plus à l'aise sur le Net.

- √ En 2007, au total, plus des trois quarts des adultes québécois (78 %) sont reliés à Internet à leur domicile, à leur travail ou à leur lieu d'étude (comparativement à 64 % en 2004).
 - Sept citoyens sur dix (70 %) y ont accès à leur domicile (comparativement à 54 % en 2004) et 60 % sont branchés sur Internet haute vitesse (comparativement à 31 % en 2004).
 - La moitié (50 %) des citoyens y ont accès à leur travail ou à leur lieu d'études (comparativement à 33 % en 2004) et 41 % sont branchés sur Internet haute vitesse (comparativement à 25 % en 2004).
- √ Par ailleurs, les trois quarts (76 %) des adultes québécois utilisent⁶ Internet, que ce soit à la maison, au travail ou ailleurs; toutefois, seulement la moitié (52 %) en fait un usage régulier à des fins personnelles, c'est-à-dire quotidiennement.
- √ Dans un mois type, 42 % des citoyens déclarent gérer des comptes bancaires en ligne (comparativement à 23 % en 2004), 38 % payent des factures (comparativement à 24 % en 2004) et 19 % effectuent des achats sur Internet (comparativement à 6 % en 2004).
- √ Les internautes se considèrent très à l'aise avec l'utilisation d'Internet dans une proportion de 42 % et autant (42 %) se qualifient d'assez à l'aise.

Qui sont les non-internautes ?

Les principales raisons invoquées pour expliquer le non-usage d'Internet sont: un manque d'intérêt déclaré pour Internet, sa trop grande complexité, la non-disponibilité d'ordinateurs dans le foyer et des coûts de branchement considérés comme trop élevés. La majorité des non-internautes n'ont pas l'impression que cela leur cause des inconvénients. Ce résultat s'explique notamment parce que plusieurs non-internautes accèdent à Internet, en particulier aux services du gouvernement en ligne, par l'intermédiaire d'une personne-ressource et qu'ils peuvent toujours utiliser d'autres moyens pour communiquer, obtenir des informations ou faire des transactions.

- √ Près du quart (24 %) des adultes du Québec n'utilisent jamais Internet.
 - Qui sont-ils? On compte une plus forte proportion de non-internautes chez les femmes (28 %), chez les citoyens plus âgés (61 % des citoyens âgés de 65 ans et plus), chez les moins bien nantis (51 % des citoyens dont le revenu familial est inférieur à 20 000 \$), chez les moins scolarisés (36 % des gens qui ont complété le secondaire ou moins) et dans les ménages sans enfants (30 %).
- √ Une très grande proportion de non-utilisateurs d'Internet se disent peu (25 %) ou pas du tout (60 %) intéressés à Internet. De plus, une très grande majorité (78 %) considère qu'il n'y a pas du tout d'inconvénients à ne pas utiliser Internet. Cependant, certaines personnes accèdent à Internet par des personnes interposées et ne ressentent donc pas nécessairement de désavantages de ne pas utiliser directement Internet.

Le manque d'intérêt et la complexité d'utilisation perçue d'Internet ainsi que la non-disponibilité d'ordinateur dans le foyer et le coût élevé de branchement à Internet sont les principales raisons avancées pour justifier la non-utilisation de l'outil.

⁶ Il ne faut pas confondre accès et utilisation d'Internet. Une personne peut être branchée à Internet à son domicile ou à son lieu de travail sans toutefois en faire usage.

Favoriser l'inclusion numérique

- √ Les internautes s'entraident entre eux.
 - Les membres de leur famille (43 %) et leurs amis (28 %) sont leur principales sources de soutien dans leur utilisation d'Internet et de l'ordinateur devant leurs collègues de travail (15 %) et les fournisseurs de services Internet (15 %).
 - Réciproquement, 73 % des internautes ont aidé des gens à utiliser Internet.
 - 72 % des non-internautes affirment pouvoir compter sur une personne de leur entourage pour les aider à naviguer sur Internet.
- √ Les moyens proposés par le sondage pour favoriser l'utilisation d'Internet intéressent la majorité des non-usagers : ces

non-internautes qui portent de l'intérêt pour Internet, pensent que la mise en place d'une ligne permanente d'aide à la navigation (67 %), qu'un accompagnement spécialisé dans les lieux publics (54 %) et qu'une augmentation des accès à Internet dans les lieux publics (51 %) pourraient beaucoup ou assez favoriser leur utilisation d'Internet.

- √ Les citoyens québécois, internautes et non internautes, sont très majoritairement d'accord pour que leur gouvernement investisse dans l'accès gratuit à Internet dans les lieux publics (91 %), dans les mesures assurant aux citoyens avec handicap ou difficultés de lecture l'accès aux services sur Internet (86 %), dans celles qui assureraient l'accès à la haute vitesse partout au Québec (84 %) et dans une formation destinée aux gens qui ne savent pas utiliser Internet (67 %).

Volet 2

Pour une adoption accrue des services publics électroniques

Services publics en ligne : utilisation et intérêt des citoyens

Une croissance non négligeable du nombre de visites aux sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec et du gouvernement du Canada, et ce, principalement pour de la recherche d'information, un peu moins pour des besoins de type transactionnel.

- √ Entre janvier 2007 et le sondage réalisé à l'été 2007⁷, plus de la moitié des citoyens du Québec (52 %) ont visité le site d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec (comparativement à 40 % en 2004) et 44 %, un site du gouvernement du Canada (comparativement à 39 % en 2004).
- √ Les principales raisons de visiter un site du gouvernement du Québec sont : la recherche d'une information (mentionnée par 92 % des utilisateurs des sites du gouvernement du Québec), la formulation de demandes (34 %) et l'obtention d'un service (33 %).
- √ Pour les gens qui n'ont pas visité les sites Web du gouvernement du Québec au cours de la dernière année, les raisons évoquées sont : l'absence de besoin de les fréquenter (78 %), l'ignorance des services offerts en ligne par les ministères et les organismes (41 %) et la trop grande complexité des sites gouvernementaux (13 %). Notons aussi que 15 % des citoyens internautes qui ne se

rendent pas directement sur ces sites utilisent les services en ligne par l'entremise d'un proche.

- √ La grande majorité (93 %) des utilisateurs des sites du gouvernement du Québec se déclarent satisfaits de leur visite : le quart (27 %) en sont très satisfaits et 67 %, assez satisfaits.

Relations avec l'Administration : les canaux de communication privilégiés

Pour communiquer avec les différentes instances du gouvernement du Québec, les internautes privilégient Internet ; les non-internautes optent plutôt pour le téléphone et la poste.

- √ La majorité des internautes privilégient Internet pour communiquer avec le gouvernement : 84 % préfèrent Internet pour chercher des informations, 52 % pour recevoir de l'information, 51 % pour inscrire une déclaration, 50 % pour consulter leur dossier et 42 % pour acheter un produit ou un service. Le téléphone (65 %) demeure le mode de communication privilégié pour l'administration des dossiers personnels.
- √ Comme on pouvait s'y attendre, les non-internautes préfèrent les moyens de communication plus traditionnels comme le téléphone et la poste, et ce, pour tout type de transactions.

⁷ L'enquête téléphonique a été réalisée entre le 19 juillet et le 2 septembre 2007.

Attentes des citoyens envers les services publics en ligne

Autant les internautes que les non-internautes considèrent comme prioritaire le développement des services aux citoyens sur Internet.

- √ La grande majorité (82 %) des internautes sont d'avis que le développement de services aux citoyens sur Internet est prioritaire (« tout à fait », 26 % ; « assez », 57 %).
- √ Les non-internautes sont de cet avis dans une proportion de 63 %, une hausse par rapport à 2004 (48 %).



Volet I – Utilisation des technologies de l'information : portrait de la situation au Québec

Exclusion numérique : clivages multiples

Pour définir l'« exclusion numérique », nous nous référons à l'ouvrage *Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ?* de l'auteur Michel Élie, pour qui ce concept correspond à une « inégalité face aux possibilités d'accéder et de contribuer à l'information, à la connaissance et aux réseaux, ainsi que de bénéficier des capacités majeures de développement offertes par les TIC ». Toujours selon Élie, une telle inégalité peut découler d'une quantité de facteurs tels que « l'insuffisance des infrastructures, le coût élevé de l'accès, la manque de création locale de contenus et la capacité inégale de tirer parti, aux niveaux économique et social, d'activités à forte intensité d'information ».

Pour Patricia Vendramin et Gérard Valenduc, chercheurs experts du sujet et responsables du Centre de recherche Travail et Technologies à Namur, en Belgique, il n'y a donc pas une fracture numérique nette, mais plutôt des clivages multiples entre certains groupes de la société. L'existence et l'évolution de clivages entre divers groupes d'une même population peuvent être mesurées en tenant compte d'indicateurs tels que :

- l'utilisation régulière de l'ordinateur ou le fait de l'avoir déjà utilisé ;
- la possession d'un ordinateur ou le fait de pouvoir en utiliser un aisément accessible ;
- l'utilisation régulière d'Internet ou le fait de l'avoir déjà utilisé ;
- l'accès à Internet à la maison ou en des lieux aisément accessibles ;
- la vitesse de l'accès à Internet ;
- le fait d'effectuer certaines activités transactionnelles (achats en ligne, applications Web 2.0 ou autres) ;

- la présence dans l'entourage de personnes aidant à apprivoiser l'usage d'ordinateur et d'Internet ou encore à effectuer ces usages pour soi ; etc.

À ces données plus facilement quantifiables s'ajoutent :

- la compétence dans la compréhension et la rédaction de textes écrits ;
- la possibilité d'accéder à un contenu dans sa langue maternelle ou de maîtriser la langue d'usage du pays ;
- les capacités physique, psychologique et sociale d'utiliser les appareils et les applications ;
- l'esprit critique pour bien distinguer le contenu crédible de celui qui ne l'est pas ; etc.

La présence d'un obstacle associé à un de ces facteurs peut n'être pour l'individu qu'un inconvénient mineur ou, au contraire, entraîner une marginalisation implacable.

Maintes variables permettent de tracer un portrait plus précis des niveaux d'inclusion ou d'exclusion numérique, qu'elles soient démographique (âge, sexe, revenu, composition familiale, niveau de scolarité, catégorie professionnelle), géographique ou géopolitique (milieu urbain ou rural, région, pays).

Dans le cadre de l'enquête *NetGouv 2007*, le portrait de l'utilisation d'Internet au Québec s'est basé sur des indicateurs objectifs (ex. : accès à Internet, type de branchement), mais également sur des indicateurs plus subjectifs, comme le degré d'aisance à utiliser d'Internet.

* Elie, Michel. *Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ?*, coll. « Problèmes politiques et sociaux », La Documentation française, n° 861, août 2001, p. 32.



Chapitre I – Internautes au Québec : des citoyens de plus en plus branchés

Selon une analyse statistique réalisée⁸ en 2006 par le CEFRIO à partir de données de l'enquête *NETendances*⁹, une personne ayant complété une formation universitaire a 10 fois plus de chances d'utiliser Internet qu'une autre ayant un niveau de scolarité primaire. De plus, les Québécois de 65 ans et plus sont 8 fois moins susceptibles d'utiliser Internet que les 18-24 ans. Le revenu familial et l'occupation principale sont

d'autres facteurs qui ont une influence directe sur l'utilisation des technologies. Si une vaste majorité de Québécois utilisent régulièrement Internet, certains groupes demeurent en marge. Au-delà de ces données déjà connues, l'enquête *NetGouv 2007* s'est intéressée à mieux cerner les divers types d'internautes et à chiffrer plus précisément leur niveau de compétences à utiliser des services transactionnels en ligne.

I.I Accès à Internet et type de branchement

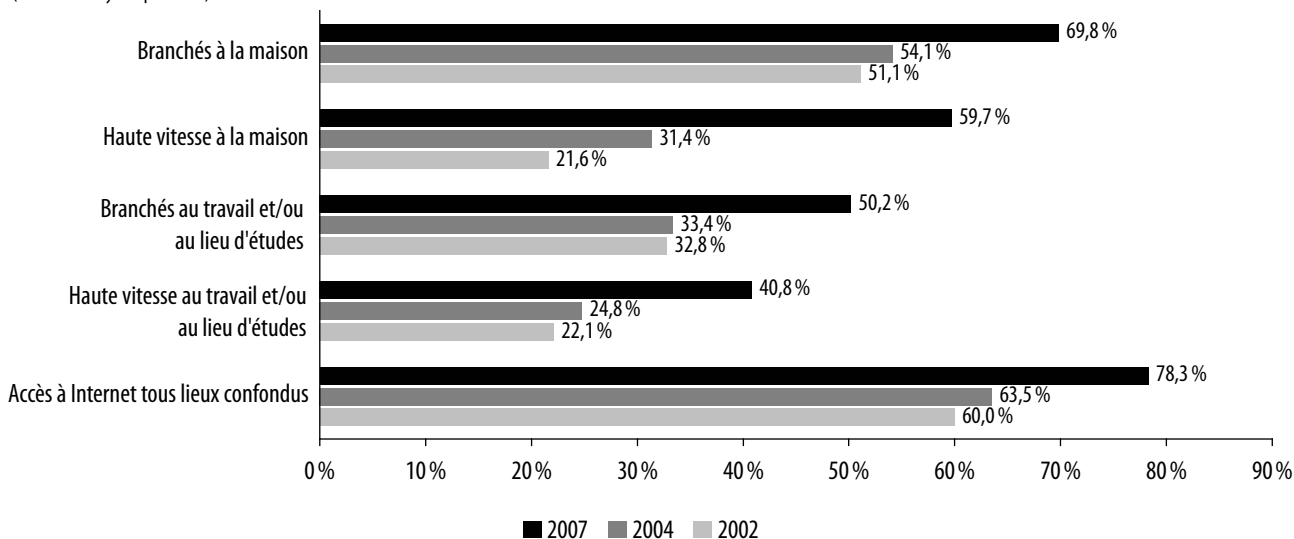
L'accès à Internet demeure un indicateur clé pour mesurer l'avancée de l'inclusion numérique. Comme le montre la figure 1.1a, Internet a pris beaucoup d'importance au Québec au cours des dernières années, tout particulièrement depuis la dernière édition de l'enquête *NetGouv* en 2004. En 2007, 7 citoyens adultes sur 10 (69,8%¹⁰) ont accès à Internet à leur domicile et une personne sur deux (50,2%) a accès au réseau au travail ou à un lieu d'études. Cette dernière proportion est importante, d'autant plus que plusieurs employeurs limitent l'accès à Internet de leur personnel. Tout lieu confondu, près de 8 citoyens sur 10 (78,3%) ont un accès à Internet, proportion qui se situait à 63,5% trois ans plus tôt, soit une hausse

significative de 14,8 points. De plus, 41,7% des Québécois adultes ont accès à Internet à la fois à leur domicile et à leur lieu de travail ou d'études. Le Québec s'avère donc dans une bonne situation à l'échelle internationale en matière d'accès à Internet.

Rappelons qu'il ne faut pas confondre accès et utilisation d'Internet. En effet, une personne peut très bien avoir un accès à Internet à la maison ou au travail sans toutefois l'utiliser. Inversement, une personne peut ne pas avoir accès à Internet à son domicile ou à son lieu de travail et être néanmoins utilisatrice d'Internet dans d'autres lieux ou par d'autres moyens.

Figure 1.1a Accès à Internet¹¹

(Base : Les citoyens québécois)



⁸ Côté, Sabrina (2006). « L'importance des variables sociodémographiques sur l'utilisation d'Internet », *Bulletin e-Veille*, CEFRIO, Ministère des Services gouvernementaux, avril 2006. <http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/avril.asp>

⁹ *NETendances* est une enquête du CEFRIO qui observe depuis 1999 l'évolution de l'utilisation d'Internet par les adultes du Québec. Chaque mois, 1 000 adultes québécois sont interrogés sur divers thèmes reliés aux technologies de l'information.

¹⁰ Selon *NETendances*, en décembre 2007, 71,7% des adultes du Québec avaient un accès Internet à la maison. Source : CEFRIO (2008), *NETendances 2007 : Évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999*, 79 p.

¹¹ Pour 2007, le thème « haute vitesse » inclut la très haute vitesse, la haute vitesse et la vitesse intermédiaire.

Précisions sur la qualité du branchement Internet

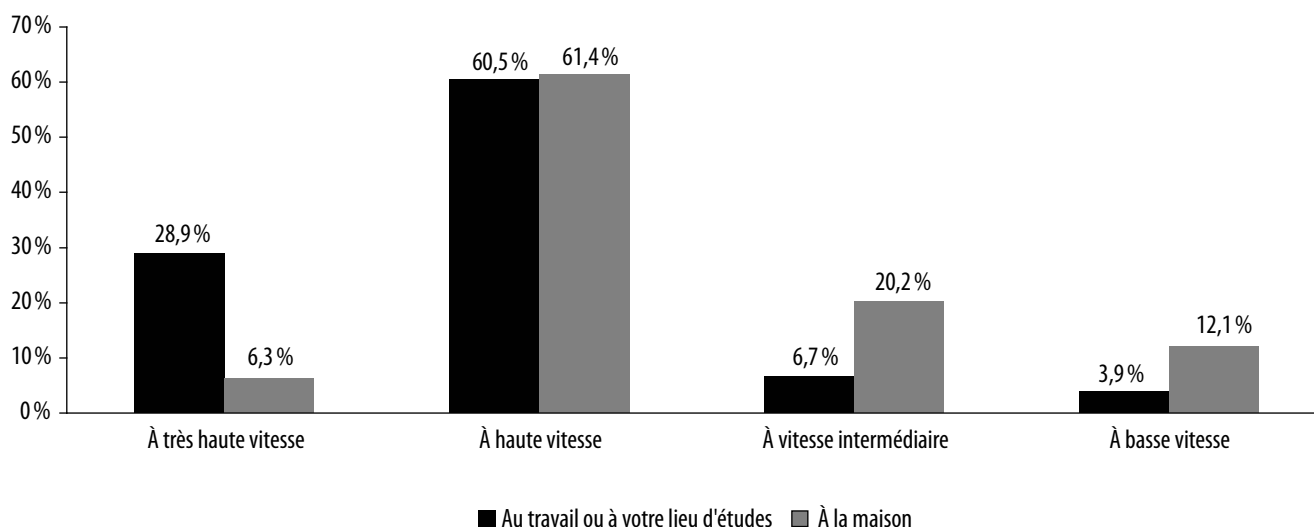
Au cours des dernières années, le branchement à Internet au moyen d'une connexion à haute vitesse a aussi connu une forte croissance. En 2002, 21,6% des citoyens québécois avaient accès à une connexion haute vitesse à leur domicile, proportion qui a grimpé à 31,4% en 2004 et qui se situe à 59,7% en 2007¹². La croissance est presque aussi importante dans les milieux de travail ou d'études : au moment de l'enquête *NetGouv 2007*, 40,8% des citoyens travaillaient ou étudiaient dans un lieu branché sur Internet haute vitesse (24,8% en 2004).

Le graphique 1.1b montre la répartition des différents types de connexion Internet. Ainsi, 87,9% (59,7% en 2004) des gens branchés à leur domicile le sont par la très haute vitesse, la haute vitesse ou par la vitesse intermédiaire et 96,1% (81,0% en 2004) des travailleurs ou étudiants branchés ont un accès aussi rapide.

On note également que le type de connexion est clairement corrélé avec le niveau de revenu, la familiarité avec Internet et le fait d'habiter dans les régions métropolitaines de recensement. Par exemple, les citoyens dont le revenu est supérieur à 60 000 \$ par année (73,0%) sont plus branchés sur Internet très haute ou haute vitesse à la maison que la moyenne des gens, tout comme les citoyens très familiers avec Internet (75,8%).

Figure 1.1b Quel type de connexion avez-vous... ?

(Base : Les citoyens québécois branchés sur Internet à la maison, au travail ou à un lieu d'études)



Disponibilité de la haute vitesse

La non-disponibilité de la haute vitesse ne semble pas être la raison principale de ne pas se brancher à ce type de connexion, mais demeure un aspect non négligeable. En effet, les résultats de l'enquête montrent que, selon les répondants¹³, Internet haute vitesse (haute ou très haute) est disponible dans le secteur de résidence de 68,8% des citoyens non branchés ou non branchés sur Internet haute vitesse ou très haute vitesse. Bref, la haute vitesse serait disponible pour 83,1% des citoyens. Cette proportion est peut-être même légèrement plus importante puisque 7,0% des Québécois ne pouvaient affirmer, au moment du sondage, si ce type de connexion est offert dans leur secteur de résidence.

L'accessibilité à la haute vitesse est problématique principalement dans les régions périphériques et dans les petites municipalités. Ainsi, 53,2% des citoyens non branchés ou non branchés à la haute ou très haute vitesse habitant ailleurs que dans une région métropolitaine de recensement disent y avoir accès, proportion inférieure à la moyenne québécoise (68,8%). C'est également le cas dans les municipalités de moins de 5 000 habitants (43,6%). Bref, une grande part des adultes non desservis par la haute vitesse habitent les milieux ruraux. Des facteurs économiques et techniques – liés au fait que le nombre de clients sur un territoire n'atteint pas le seuil de rentabilité exigé par les télécommunicateurs – expliquent que les services haute vitesse ne sont toujours pas disponibles dans les secteurs ruraux.

¹² Selon les données de *NETendances 2007*, 59,3% des adultes québécois avaient accès à Internet haute vitesse à leur domicile. Les deux résultats sont donc similaires. Source : CEFRIO (2008), *NETendances 2007 : Évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999*, 79 p.

¹³ Les résultats à cette question s'appuient sur l'opinion des répondants et non sur une vérification auprès des fournisseurs de services Internet.

I.2 Fréquence d'utilisation d'Internet

Quelles sont les habitudes de navigation des citoyens du Québec? L'enquête *NetGouv 2004* montrait que 69,8% des citoyens avaient déjà utilisé Internet, que ce soit à la maison, au travail ou ailleurs, mais que seulement 58,9% en faisaient un usage régulier. En 2007, les trois quarts (76,0%) des Québécois utilisent Internet à des fins personnelles ou dans le cadre de leur travail ou de leurs études. C'est une proportion qui rejoint les résultats obtenus par l'enquête *NETendances 2007* du CEFRIO où l'on a observé une moyenne annuelle de 71,4% pour l'utilisation régulière d'Internet.

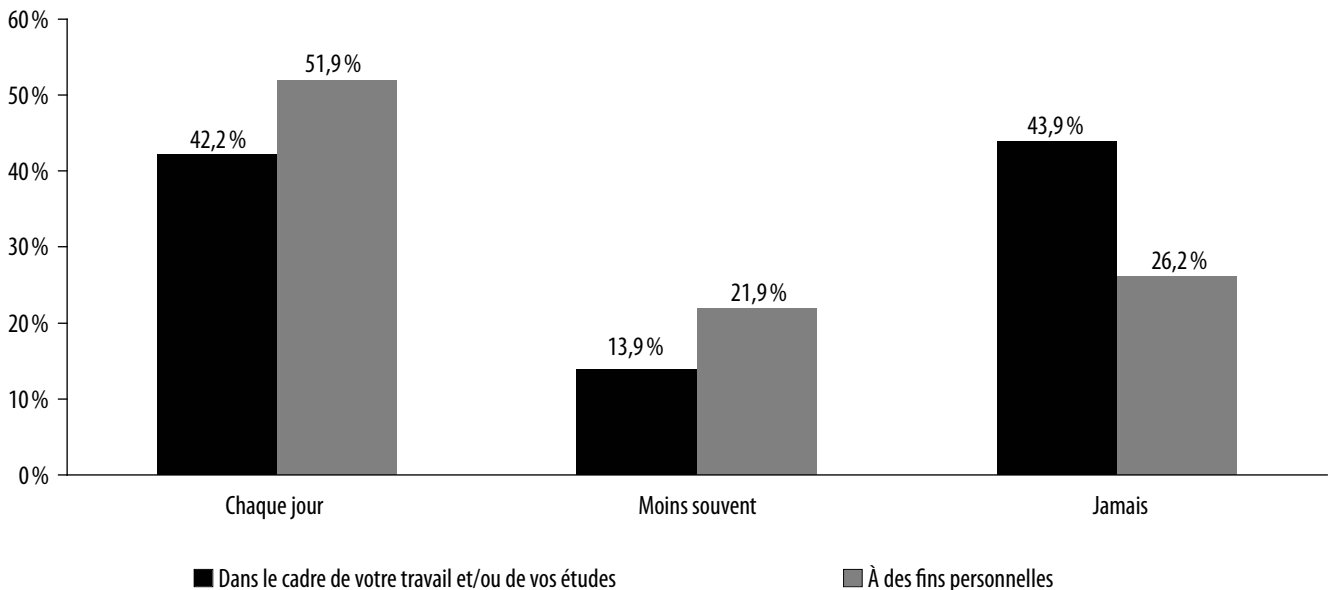
Comme l'indique la figure 1.2, un peu plus de la moitié (51,9%) des citoyens du Québec utilisent Internet chaque jour à des fins personnelles et 42,2% à des fins professionnelles (travail ou études); 43,9% des Québécois n'utilisent jamais Internet

pour leur travail et 26,2% ne s'en servent jamais à des fins personnelles.

En général, les hommes sont plus nombreux en proportion que les femmes à utiliser Internet tous les jours. Par exemple, 59,4% des hommes et 45,0% des femmes utilisent Internet à cette fréquence à des fins personnelles. Plus un citoyen est jeune, plus un citoyen est instruit, plus il est susceptible d'utiliser Internet. Les gens qui font partie d'un ménage gagnant plus de 60 000 \$ annuellement (65,9% utilisent Internet tous les jours à la maison), les employés cadres (65,4%), les étudiants (78,1%), les personnes en couple avec des enfants (58,9%) et les gens très familiers avec Internet (78,9%) sont plus enclins que les autres à utiliser quotidiennement Internet à des fins personnelles.

Figure 1.2 Actuellement, à quelle fréquence utilisez-vous Internet... ?

(Base : Les citoyens québécois)



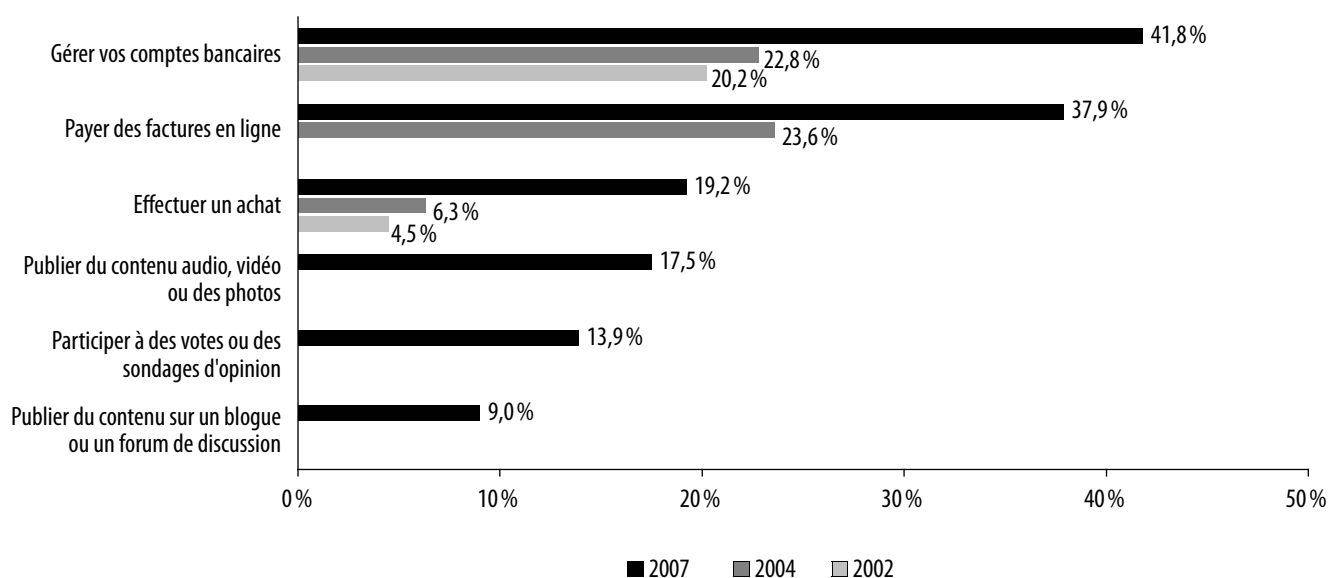
I.3 Des Québécois de plus en plus cybercompétents

Au cours des dernières années, les Québécois se sont davantage familiarisés avec Internet. Si, auparavant, les internautes québécois se contentaient de surfer sur Internet ou de communiquer avec leurs pairs par courriel, voilà que le vent tourne. En effet, l'étude *NetGouv 2007* montre clairement que les citoyens québécois adoptent maintenant de nouvelles pratiques en ligne, des activités par ailleurs plus compliquées qu'auparavant. En ce sens, on observe donc une bonification du niveau de compétences des internautes du Québec sur Internet.

Au moyen de questions portant sur certaines activités possibles sur Internet, l'enquête a permis de mesurer le niveau d'utilisation d'Internet des citoyens du Québec. Ainsi, parmi les activités évaluées en 2007, la gestion des comptes bancaires et le paiement des factures s'avèrent les plus populaires : plus de 4 adultes sur 10 (41,8 %) ont géré leurs comptes bancaires en ligne et 37,9 % ont payé des factures en ligne au cours du mois précédant l'enquête. Rappelons qu'en 2004, moins du quart des gens pratiquaient ces activités sur Internet¹⁴. Il s'agit en fait des deux activités transactionnelles les plus populaires. La proportion de gens qui effectuent des achats en ligne a également beaucoup augmenté (19,2 % en 2007 comparativement à 6,3 % en 2004).

Figure 1.3a Que ce soit à des fins personnelles ou professionnelles, au cours du dernier mois avez-vous utilisé Internet pour... ?¹⁵

(Base : Les citoyens québécois)



¹⁴ Ce résultat est cohérent avec les résultats obtenus avec *NETendances*. En juin 2007, 42,8 % des Québécois adultes effectuaient des opérations bancaires en ligne au cours du mois précédant le sondage. Source : CEFRIO (2008), *NETendances 2007 : Évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999*, 79 p.

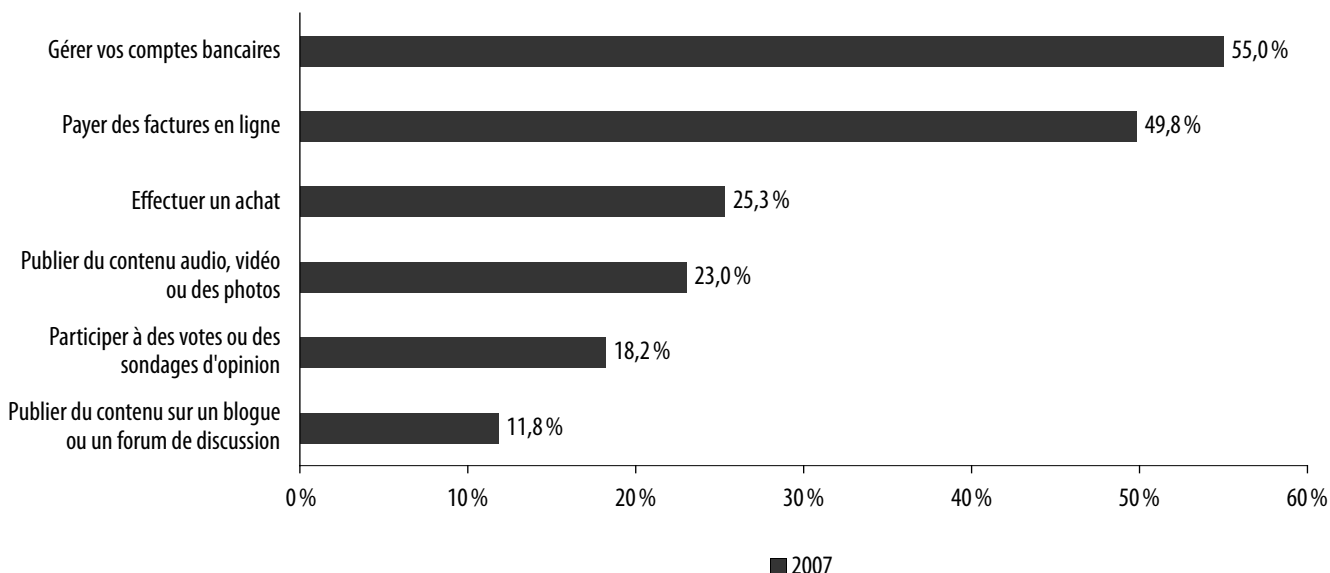
¹⁵ En 2004, la question était « À quelle fréquence posez-vous les gestes suivants sur Internet ? » et le pourcentage présenté ici s'avère la proportion de citoyens disant pratiquer l'activité au moins une fois par mois.

Comme l'utilisation de services transactionnels en ligne peut être influencée par la confiance que portent les adultes québécois aux sites sur lesquels se déroulent ces activités, des questions sur la publication de contenu en ligne ont également été posées. Ainsi, soulignons que 17,5% des citoyens ont publié du contenu vidéo, audio ou des photos sur Internet; 13,9% ont participé à des votes ou à des sondages d'opinion et 9,0% ont publié du contenu sur des blogues ou des forums¹⁶.

En somme, il appert que les internautes québécois s'avèrent de plus en plus aptes à utiliser les services en ligne offerts par les ministères et les organismes. En effet, chez les citoyens internautes, 55,0% gèrent leurs comptes bancaires par Internet; 49,8% payent des factures en ligne; 25,3% effectuent des achats en ligne; 23,0% publient du contenu audio, vidéo ou photo; 18,2% participent à des sondages en ligne et 11,8% publient du contenu sur un blogue ou un forum.

Figure 1.3b Que ce soit à des fins personnelles ou professionnelles, au cours du dernier mois avez-vous utilisé Internet pour... ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet)



Parmi les citoyens internautes, certains groupes réalisent davantage d'activités sur Internet :

- ✓ Pour les six activités, on note des proportions supérieures à la moyenne québécoise pour les internautes qui utilisent Internet tous les jours et pour les gens les plus à l'aise sur Internet.
- ✓ Les hommes sont plus enclins que les femmes à acheter en ligne (30,3% des hommes, 20,1% des femmes), à publier du contenu sur un blogue ou un forum (14,3% des hommes, 9,2% des femmes) et à participer à des sondages (21,2% des hommes, 15,2% des femmes).
- ✓ Les 25-34 ans pratiquent plus que les autres les achats en ligne (38,4%), la gestion de comptes bancaires (66,0%), le paiement de factures (59,4%) et la publication de contenu audio, vidéo ou photo (32,5%).
- ✓ Les étudiants sont les plus portés à publier des contenus sur un blogue ou un forum (34,0%).
- ✓ Plus une personne a un revenu familial élevé, plus elle est susceptible d'effectuer des achats, de gérer ses comptes bancaires et de payer des factures en ligne.
- ✓ Enfin, les internautes âgés de 65 ans ou plus et les retraités sont moins enclins à acheter en ligne (respectivement 8,4% et 9,2%) et à gérer leurs comptes bancaires (respectivement 32,3% et 41,1%). Les 65 ans et plus sont aussi moins enclins à payer des factures par Internet (30,6%).

¹⁶ NETendances a montré qu'en mars 2007, 15,3% des adultes québécois avaient téléchargé des photos sur un site réservé à cette fin au cours des trois mois précédant le sondage; 11,1% avaient téléchargé des vidéos sur un site destiné à cette fin et 8,3% écrivaient sur leur propre blogue personnel. Source : CEFRIO (2008), NETendances 2007 : Évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999, 79 p.

I.4 Aisance avec Internet

Le sentiment d'être à l'aise à utiliser Internet favorise sûrement l'expérimentation de transactions plus compliquées en ligne, telles que les opérations bancaires, les achats sur le Web ou la publication de contenus en ligne. Partant de cette prémisse, l'étude a voulu connaître la perception qu'ont les Québécois de leurs compétences à utiliser Internet.

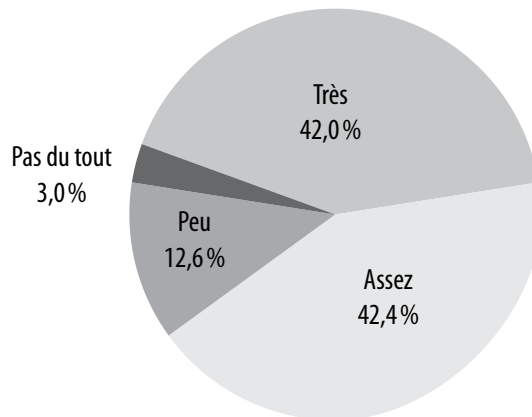
Les adultes qui utilisent Internet semblent se sentir sûrs d'eux, puisque 84,4 % d'entre eux se sont qualifiés de très (42,0 %) ou assez (42,4 %) à l'aise avec cet outil. Ces chiffres sont-ils le reflet de la réalité ? Les internautes du Québec ont-ils une trop forte estime d'eux-mêmes en matière de navigation sur Internet ? Il est difficile de trancher puisque ce résultat peut être influencé par le phénomène de « désirabilité sociale », qui fait en sorte que certains répondants hésitent, lors de sondages télépho-

niques, à avouer certains comportements ou à s'avouer moins habiles avec certaines pratiques. Il n'en demeure pas moins que 15,6 % des utilisateurs se sont déclarés « peu ou pas du tout » à l'aise avec Internet. Ainsi, ce sont près de 725 000 internautes qui s'ajoutent aux non-internautes (environ 1,5 million de Québécois) qui, naturellement, sont considérés comme n'étant pas à l'aise en ligne. Il s'agit donc d'un nombre relativement important de personnes.

Pour faire un parallèle avec d'autres études, un rapport canadien d'Ipsos Reid¹⁷, publié en 2007, a révélé que seulement le tiers des Canadiens (32 %) se disent experts ou très habiles avec Internet, soit une hausse de 5 % depuis l'édition 2001 de la même étude. Les Québécois se prétendraient donc plus à l'aise sur Internet que les Canadiens dans l'ensemble.

Figure 1.4 De façon générale, vous considérez-vous très, assez, peu ou pas du tout à l'aise avec l'utilisation d'Internet ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet)



Les hommes (49,8 %) sont plus nombreux en proportion que les femmes (34,0 %) à se dire très familiers avec Internet. C'est aussi le cas des jeunes adultes (moins de 34 ans, 58,3 %), des non-francophones (55,2 %), des étudiants (62,7 %), des gens qui utilisent Internet chaque jour (au travail, 55,0 %; à la

maison, 48,5 %) et des gens branchés sur Internet haute vitesse à la maison (46,4 %). Il est à noter que des recherches universitaires en cours tentent déjà de caractériser les comportements de recherche et l'utilisation des services sur Internet selon, selon qu'il s'agisse d'hommes ou de femmes.

¹⁷ Morasse, Marie-Ève (2007). « Technologie : les Canadiens peinent à suivre », Technaute.com, 15 mars 2007, <http://technaute.cyberpresse.ca/200703/15/nouvelles/11765-technologie-les-canadiens-peinent-a-suivre.php>

1.5 Aidant ou aidé?

La disponibilité de ressources s'avère un élément facilitant l'inclusion numérique. Quelques questions ont été ajoutées à l'enquête dans le but de déterminer si les adultes québécois ont accès à de l'aide lorsqu'ils ont des problèmes pour utiliser l'ordinateur ou Internet. On a aussi cherché à savoir dans quelle mesure les internautes eux-mêmes aident d'autres personnes à utiliser Internet. Ces questions permettent notamment de voir si les internautes sont bien encadrés et de cerner leur capacité à aider d'autres gens.

Recours au soutien informatique

Toutes circonstances confondues, les internautes ont-ils accès à du soutien informatique? Interrogés sur la question, 43,3% des internautes ont affirmé s'adresser à un membre de leur famille lorsqu'ils ont besoin d'aide pour utiliser Internet ou l'ordinateur. Les amis (27,8%) viennent ensuite, suivis des collègues de travail (15,4%), des fournisseurs de services Internet (15,3%) et des forums ou de l'aide communautaires en ligne (3,1%). Mentionnons que 16,1% ont dit ne s'adresser à personne, ce qui s'avère une proportion relativement importante. Est-ce par manque de ressource ou, pour les internautes les plus familiers avec Internet, par manque de ressource jugée compétente? Comme la proportion d'internautes qui

n'ont recours à personne en cas de besoin pour naviguer sur Internet grimpe à 26,2% chez les internautes très familiers avec Internet, les deux hypothèses sont plausibles. Rappelons que le biais de désirabilité sociale peut, ici aussi, entraîner des résultats différents de la réalité.

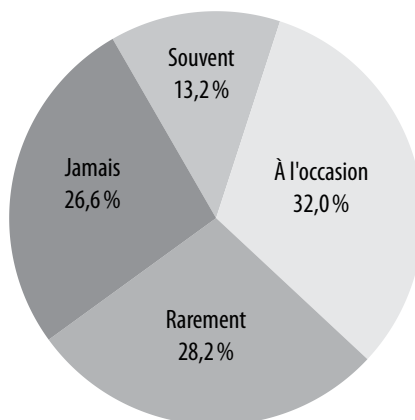
Aider autrui sur Internet

Près de 3 internautes sur 4 (73,4%) ont mentionné avoir déjà aidé des gens à utiliser Internet. Toutefois, ils sont plus rares à l'avoir fait souvent (13,2%). À noter que la dernière proportion atteint 25,6% chez les internautes qui se disent très à l'aise avec Internet. Ils mettent donc davantage leurs connaissances au profit des autres.

Les internautes âgés de 25 à 34 ans (59,7%), les gens ayant une formation universitaire (53,2%), les internautes qui utilisent Internet tous les jours (au travail, 58,3%; au domicile, 54,0%), les gens branchés sur Internet haute vitesse au domicile (50,3%) et les internautes très familiers avec Internet (64,6%) sont plus nombreux en proportion que la moyenne québécoise à mentionner aider souvent ou à l'occasion d'autres personnes à utiliser Internet.

Figure 1.5 Vous arrive-t-il d'aider des gens à utiliser Internet?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet)



I.6 Conclusion

L'enquête *NetGouv 2007* confirme qu'Internet fait partie intégrante de la vie d'une vaste majorité de Québécois. La situation a grandement évolué au cours des dernières années, mais il reste encore beaucoup de chemin à parcourir puisqu'il existe toujours des clivages importants entre les niveaux d'accès à Internet au Québec.

Quoique la grande majorité (78,3%) des citoyens québécois aient accès à Internet, environ un adulte sur cinq demeure toujours en marge de l'univers numérique. La haute vitesse, qui est beaucoup plus répandue qu'elle ne l'était jadis, reste tout de même toujours non disponible dans certains secteurs, particulièrement en périphérie des grands centres et dans les petites municipalités. Le fait de ne pas avoir accès à Internet à haut débit peut être un facteur d'exclusion, puisque la consultation de plusieurs contenus et la réalisation de nombreuses tâches en ligne nécessitent de plus en plus ce type de connexion. En ce qui concerne l'usage d'Internet, les trois

quarts des adultes québécois utilisent Internet. Même si, dans l'ensemble, les Québécois sont de plus en plus cyber-compétents et pratiquent un nombre grandissant d'activités sur Internet, il reste que 16% des internautes, ou près de 725 000 personnes, se déclarent peu ou pas du tout à l'aise avec l'utilisation d'Internet.

Pour poursuivre la réflexion sur les facteurs d'exclusion numérique, le chapitre 2 fournira plus de détails sur le non-usage ou la sous-utilisation d'Internet. En effet, devant toutes les opportunités qu'offre Internet, il s'avère primordial de connaître l'avis et les comportements des citoyens qui ne participent toujours pas pleinement à la société de l'information pour être mieux en mesure de leur proposer des solutions d'accès aux technologies adaptées à leurs besoins. Le chapitre qui suit met aussi en lumière quelques approches qui pourraient favoriser l'inclusion numérique.

Chapitre 2 – Qui sont les non-internautes ?

Dans le but de mieux identifier les non-utilisateurs d'Internet, de mieux les comprendre et de proposer des services en ligne mieux adaptées à leur réalité, une partie de l'étude *NetGouv 2007* s'est intéressée à ce groupe. Ce chapitre trace le portrait des non-usagers d'Internet au Québec, en plus de mesurer l'intérêt de ces derniers pour Internet et les raisons

pour lesquelles cet outil ne fait pas partie de leur quotidien. Notons que les non-internautes ne sont pas automatiquement considérés comme des exclus d'Internet. En effet, certains ont accès au contenu et aux services disponibles sur le Net par l'entremise d'une autre personne.

2.1 Profil des non-internautes

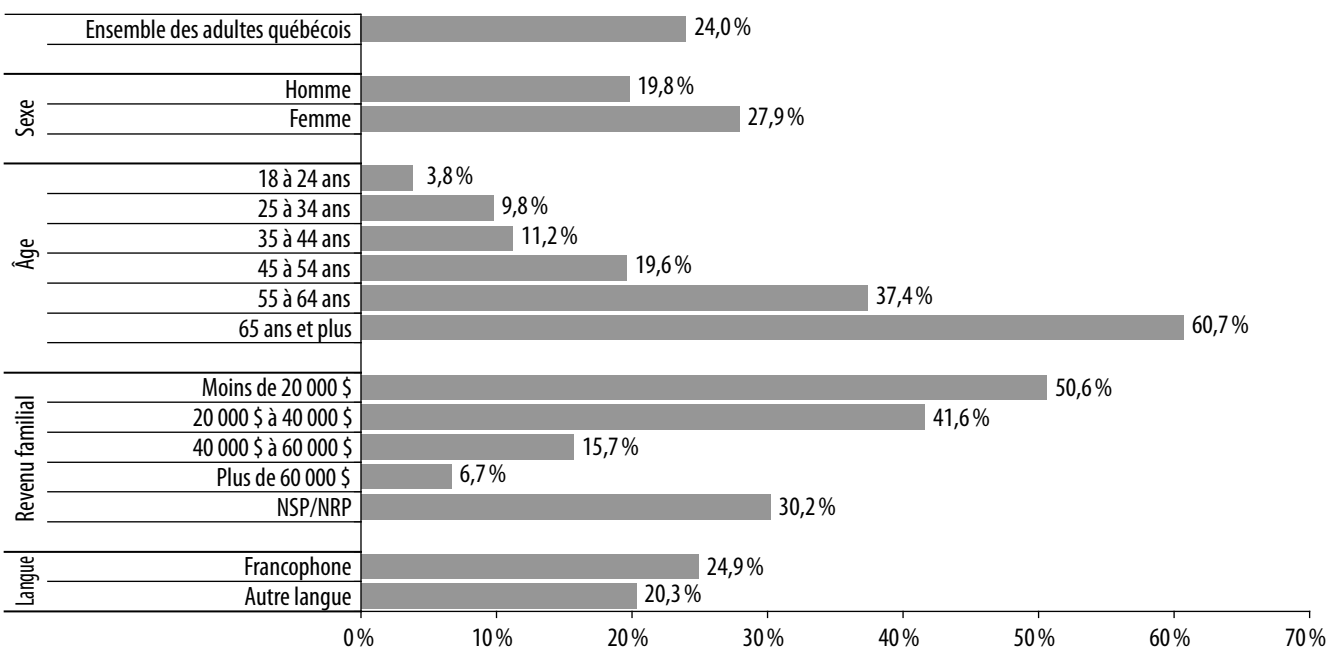
Selon les résultats, en 2007, près du quart (24,0 %) des citoyens du Québec n'utilisent jamais Internet¹⁸. Avant de voir en détail la capacité d'utilisation d'Internet des non-internautes du Québec, il est de mise de tracer un portrait de ces derniers.

Comme le montrent les figures 2.1a et 2.1b, on compte une plus forte proportion de non-internautes chez les femmes (27,9 %) que chez les hommes (19,8 %). On observe aussi davantage de non-internautes chez les groupes de Québécois plus âgés. Plus une personne est scolarisée ou habite un ménage aisé, plus elle a de chances d'utiliser Internet. Ainsi, plus du tiers (36,1 %) des Québécois ayant complété que des

études secondaires ou primaires et la moitié (50,6 %) des gens dont le revenu est inférieur à 20 000 \$ n'utilisent pas le réseau Internet. L'utilisation d'Internet varie également selon l'occupation. Ainsi, 58,1 % des retraités n'utilisent pas Internet contre 1,4 % des étudiants. Les données confirment aussi le fait que d'avoir des enfants à la maison a une influence positive sur l'utilisation d'Internet. Ainsi, 30,2 % des Québécois n'ayant pas d'enfants n'utilisent jamais Internet contre 12,6 % des gens qui en ont. Enfin, on constate que le tiers (33,9 %) de la population du Québec qui habite ailleurs que dans une région métropolitaine de recensement n'utilise pas Internet, proportion statistiquement supérieure aux autres groupes.

Figure 2.1a Profil des non-utilisateurs d'Internet au Québec

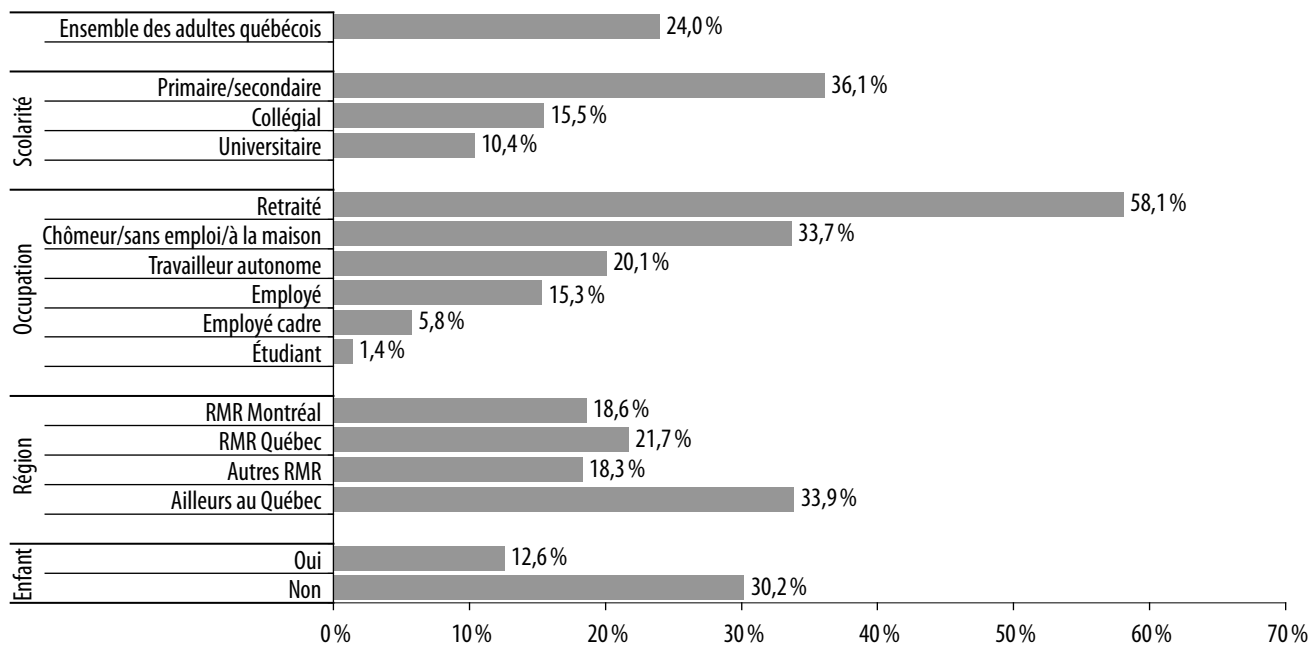
(Base : Les citoyens québécois)



¹⁸ Parmi ces citoyens non-internautes, plus du quart (26,2 %) ont déjà accédé au réseau à un moment ou à un autre dans le passé. En tout, 17,7 % des adultes québécois seraient donc des non-internautes sans aucune expérience en ligne. Fait intéressant, les non-internautes qui ont des enfants (51,0 %) sont plus susceptibles d'avoir déjà utilisé Internet dans le passé que les gens sans enfants (20,7 %). Les non-utilisateurs âgés de 25 à 34 ans (78,7 %) sont plus sujets que les autres à y avoir déjà accédé. À l'opposé, les 65 ans et plus (11,2 %), les retraités (13,6 %) et les moins scolarisés (diplôme d'études secondaires ou moins, 21,5 %) sont moins susceptibles d'avoir déjà utilisé Internet que la moyenne des non-internautes.

Figure 2.1b Profil des non-utilisateurs d'Internet au Québec

(Base : Les citoyens québécois)



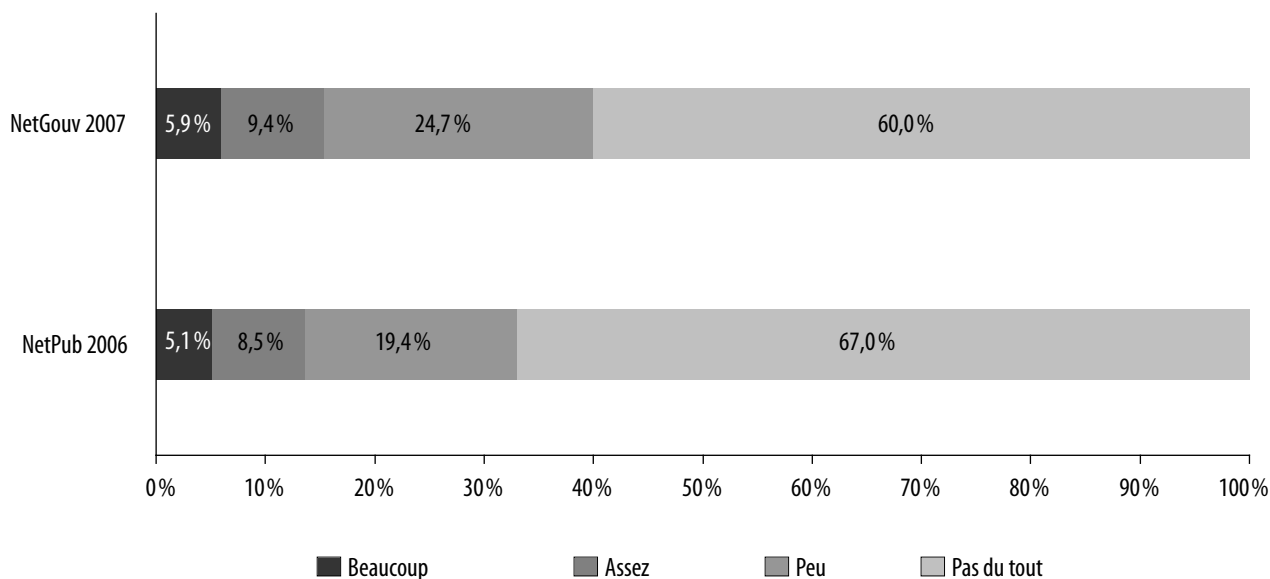
2.2 Intérêt pour Internet

Les personnes qui n'utilisent jamais Internet semblent peu intéressées par l'outil puisque 3 non-internautes sur 5 (60,0%) ont affirmé n'être pas du tout intéressés par Internet. Cette proportion est d'ailleurs supérieure chez les non-internautes sans enfants à la maison (64,1%) qu'elle ne l'est chez les adultes ayant des enfants (41,0%). Comme le montre la figure 2.2, dans la population de citoyens non-internautes, uniquement, 5,9% disent y porter beaucoup d'intérêt et 9,4% assez

d'intérêt. Ainsi, 15,3% de ces citoyens démontrent un certain intérêt à utiliser Internet¹⁹. Enfin, à titre de comparaison, mentionnons que la même question a été posée en janvier 2006 dans le cadre de l'enquête *NetPub*²⁰ réalisée par le CEFRIO et ses partenaires; la proportion de non-internautes disant ne pas du tout être intéressés à Internet (67,0%) semble avoir légèrement diminué en l'espace d'un an et demi (de 7 points).

Figure 2.2 Même si vous n'utilisez pas personnellement Internet actuellement, avez-vous beaucoup, assez, peu ou pas du tout d'intérêt pour Internet?

(Base : Les citoyens québécois non-utilisateurs d'Internet)



¹⁹ À la section précédente, le rapport a montré que 26,2% des non-internautes avaient déjà utilisé Internet dans le passé. Une question s'impose : Est-ce que cette clientèle porte plus d'intérêt à Internet que les autres ? Les résultats confirment cette hypothèse, puisque 27,5% des internautes qui ont déjà utilisé Internet dans le passé portent beaucoup ou assez d'intérêt à Internet, proportion qui se situe à 10,5% pour les non-internautes sans aucune expérience sur Internet.

²⁰ NetPub est une enquête entreprise en 2006 par le CEFRIO et ses partenaires pour mesurer les relations qu'entretiennent les adultes du Québec avec la publicité présente sur Internet. http://www.cefrio.qc.ca/rapports/depliant_netpub2006.pdf

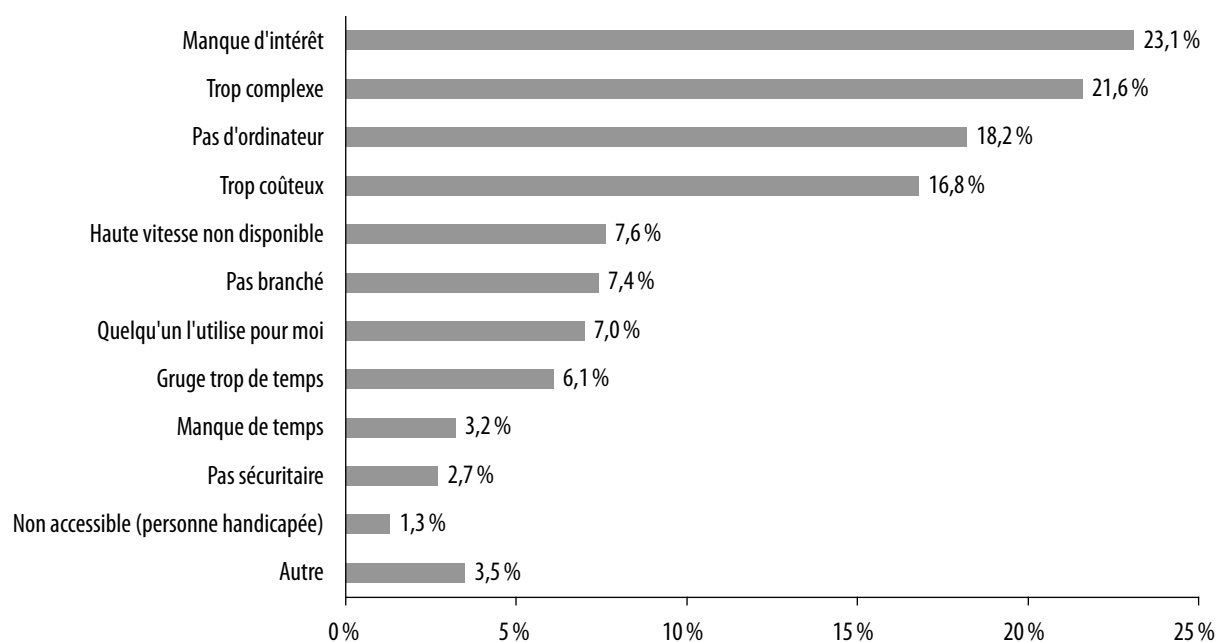
2.3 Raisons de ne pas utiliser Internet

Pour quelles raisons les non-internautes n'utilisent-ils pas Internet? Les résultats donnent une certaine indication sur le sujet. Tout d'abord, notons qu'un petit nombre de non-internautes (7,0%) ont affirmé qu'un intermédiaire utilise Internet à leur place. Leurs besoins seraient déjà comblés sans qu'ils aient eux-mêmes à l'utiliser. D'autres invoquent une contrainte technique extérieure: 7,6% ont invoqué la non-disponibilité de la haute vitesse dans leur région. Pour un plus grand nombre, il s'agit d'une impossibilité technique pour le ménage, du fait que 18,2% des répondants

n'ont pas d'ordinateur et 7,4% ne sont pas branchés sur Internet. Plus subjectivement, 16,8% des gens ont mentionné qu'ils considèrent qu'une connexion à Internet est trop coûteuse et un sur cinq (21,6%) estime qu'Internet est trop complexe. Enfin, en termes encore plus personnels, près du quart (23,1%) des citoyens interrogés ont invoqué le fait qu'ils n'ont pas d'intérêt pour le réseau Internet ou le manque de temps ou la perte de temps que représente pour eux l'utilisation d'Internet (9,3%).

Figure 2.3 Pourquoi n'utilisez-vous pas Internet?²¹

(Base : Les citoyens québécois non-utilisateurs d'Internet qui ont tout de même beaucoup ou assez d'intérêt pour l'outil)



²¹ Il s'agissait d'une question ouverte et un répondant pouvait mentionner jusqu'à 5 raisons de ne pas utiliser Internet. Il est à noter que la question a été posée uniquement aux non-internautes qui prétendaient avoir beaucoup ou assez d'intérêt pour Internet, représentant environ 15% des non-internautes.

2.4 Accès à de l'aide pour l'utilisation d'Internet et des services publics en ligne

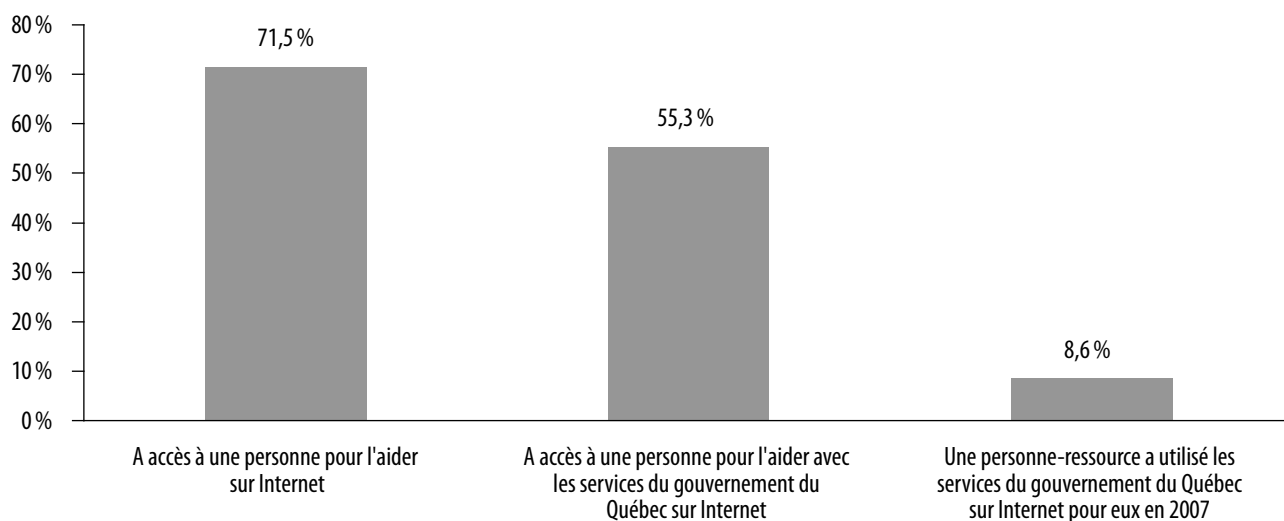
Il semble que la majorité des non-utilisateurs d'Internet soient entourés de gens qui peuvent les aider à utiliser l'outil. Soulignons qu'un non-internaute qui a un accès aisé et satisfaisant à ce type d'aide peut être considéré comme relativement inclus numériquement.

Tel que le montre la figure 2.4, un peu plus de 7 non-internautes sur 10 (71,5%) peuvent compter sur une personne de leur entourage pour les aider à naviguer sur Internet. Parmi ces personnes qui disposent d'aide, 79,1% (ou 55,3% de l'ensemble des non-internautes) ont accès à une ressource sur qui elles pourraient compter pour utiliser les services offerts en ligne par le gouvernement du Québec. Enfin, parmi ces non-internautes qui ont accès aux deux types d'aide à la navigation, 16,1% (ou 8,6% des non-internautes) ont demandé à cette personne-ressource d'utiliser ces services publics en ligne pour eux depuis le début de l'année 2007, soit près d'une personne sur cinq ayant accès aux deux types d'aide (l'aide à l'utilisation d'Internet et l'aide à l'utilisation des services publics).

Une analyse plus avancée des résultats met de l'avant deux groupes de non-internautes à cibler dans le but de leur offrir de l'aide: les adultes célibataires vivant seuls et les retraités. En effet, les adultes vivant seuls ont moins accès que les autres à de l'aide à la navigation. Si 71,5% des non-internautes peuvent compter sur une personne pour les aider à utiliser Internet, la proportion se situe à 58,4% chez les célibataires. D'autre part, alors que 79,1% des non-internautes qui ont accès à une ressource pour les aider à utiliser Internet bénéficient aussi d'aide à l'utilisation des services publics en ligne, 67,2% des retraités sont dans la même situation. Cette pratique, qui sans doute sera de plus en plus adoptée au fur et à mesure que des services seront offerts en ligne, devra être davantage considérée par les organismes, l'Administration et les entreprises qui traitent avec ces personnes. Le fait qu'une personne soit aidée dans son accès à des services en ligne pose divers enjeux, notamment en ce qui a trait à la confidentialité, à la sécurité, à l'attestation des identités et au suivi des dossiers actifs nécessitant des communications à travers le temps.

Figure 2.4 – Y a-t-il quelqu'un dans votre entourage qui peut vous aider à utiliser Internet ?
– Y a-t-il quelqu'un dans votre entourage qui peut vous aider à utiliser les services du gouvernement du Québec offerts sur Internet ?
– Depuis le début de 2007, cette personne a-t-elle utilisé les services du gouvernement du Québec sur Internet pour votre bénéfice ?

(Base : Les citoyens québécois non-utilisateurs d'Internet)



2.5 Les inconvénients à ne pas utiliser Internet

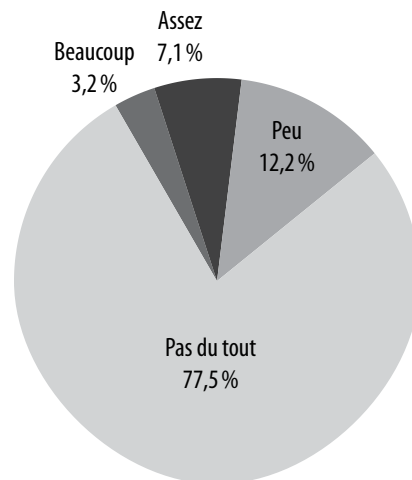
Y a-t-il des inconvénients à ne pas utiliser Internet ? Pour une vaste majorité de non-internautes, il semble que ce ne soit pas trop le cas. Les résultats du sondage montrent que la grande majorité (77,5 %) des Québécois qui n'utilisent jamais Internet ne perçoivent pas du tout d'inconvénients à ne pas y recourir. Seulement 3,2 % des gens ont affirmé y percevoir beaucoup d'inconvénients et 7,1 %, assez d'inconvénients.

S'il est plus évident pour un non-internaute de reconnaître les désavantages d'Internet, il s'avère souvent plus difficile pour lui de percevoir les avantages à l'utiliser. Les non-internautes qui ont déjà utilisé Internet sont plus nombreux en proportion (17,5 %) à considérer qu'il y a beaucoup ou assez d'inconvénients à ne pas avoir accès à Internet contre 7,7 % chez les non-internautes sans aucune expérience en ligne.

Le fait que plusieurs non-internautes ont accès à Internet ou aux services publics par l'intermédiaire d'une tierce personne peut certainement expliquer ces résultats. En effet, malgré le fait qu'ils n'utilisent pas directement Internet, ils bénéficient quand même des avantages de l'outil.

Figure 2.5 Avez-vous l'impression que le fait de ne pas utiliser Internet vous cause des inconvénients ?

(Base : Les citoyens québécois non-utilisateurs d'Internet)



2.6 Moyens de favoriser l'utilisation d'Internet

Trois moyens pouvant favoriser l'intégration des non-internautes à la société de l'information ont été présentés aux personnes montrant un intérêt envers Internet. La figure 2.6 montre les résultats pour chacune de ces solutions ainsi que, à titre indicatif²², les résultats obtenus en janvier 2006 avec l'enquête *NetPub* pour cette même question.

Ainsi, une majorité (67,3 %) des non-internautes intéressés par Internet ont indiqué qu'**une ligne téléphonique permanente d'aide à la navigation** favoriserait de beaucoup à assez leur utilisation d'Internet. C'est donc près de la moitié (48,0 %) des non-internautes interrogés sur la question qui seraient très en faveur de cette initiative, proportion significativement supérieure à celle obtenue en 2006 (25,9 %).

Cette solution intéressante en théorie peut se heurter à des limites en pratique. Par exemple, l'assistance technique offerte depuis quelques années déjà par les institutions financières canadiennes démontre l'ampleur des difficultés à franchir pour expliquer des actions plutôt simples aux inter-

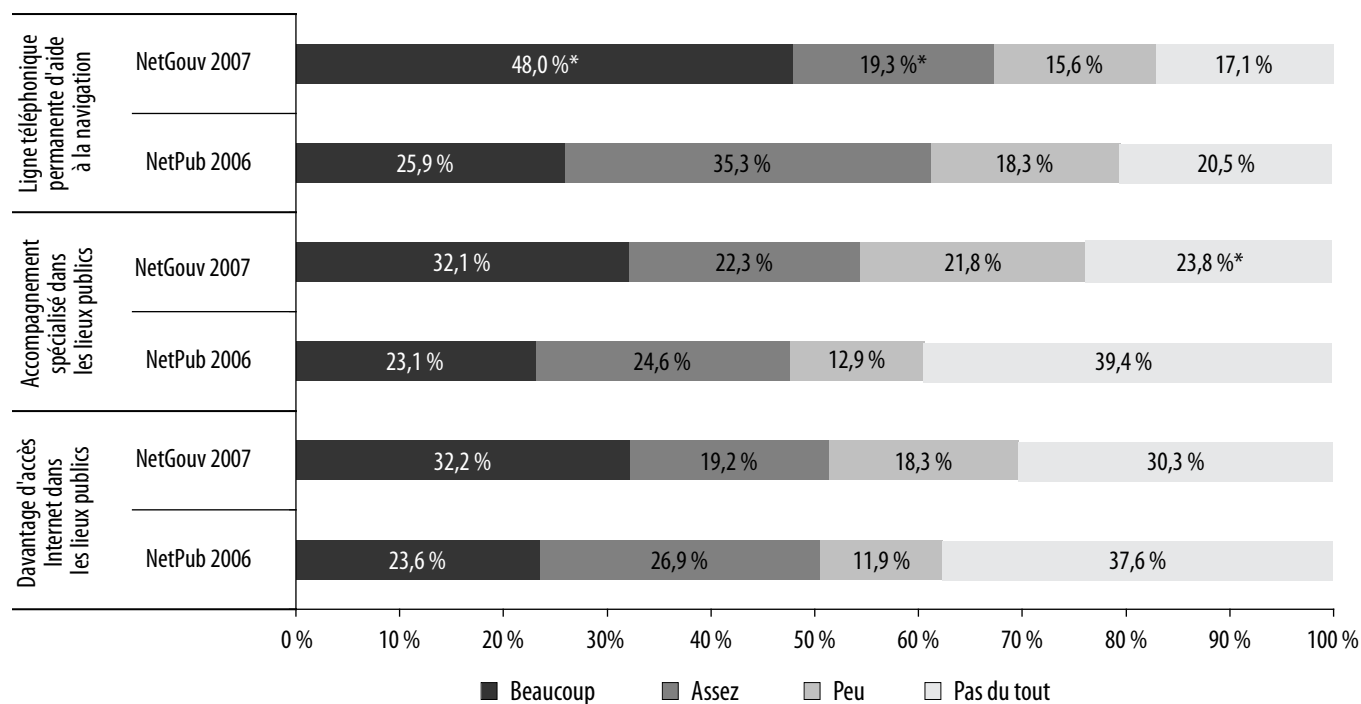
nautes (opérations bancaires de base par exemple). Le défi pour les applications gouvernementales serait imposant pour plusieurs ministères qui offrent des services sur plusieurs sites et qui permettent d'effectuer des opérations souvent assez complexes.

L'**accompagnement dans les lieux publics** est populaire, mais dans une moindre proportion puisque 54,4 % des répondants, soit plus de la moitié, ont affirmé que cette mesure aurait des répercussions positives sur leur utilisation d'Internet. Cela dit, cette initiative gagne tout de même en popularité. En effet, alors qu'en 2006 39,4 % des non-internautes affirmaient ne pas du tout être intéressés par l'initiative, la proportion est maintenant de 23,8 %.

Enfin, un peu plus de la moitié (51,4 %) des gens déclarent que **davantage d'accès à Internet dans les lieux publics** pourrait les motiver à naviguer sur le Web. Il s'agit d'une proportion similaire à celle obtenue en 2006 (50,5 %).

Figure 2.6 Si les moyens suivants étaient mis en place, favoriseraient-ils beaucoup, assez, peu ou pas du tout votre utilisation d'Internet ?²³

(Base : Les citoyens québécois non-utilisateurs d'Internet qui ont tout de même ou assez d'intérêt pour l'outil)



²² Puisque l'échantillon de *NetGouv 2007* était assez petit, les résultats sont présentés à titre indicatif seulement. Les résultats de *NetPub 2007* sont un peu plus fiables étant donné que l'échantillon était plus important.

²³ Dans le graphique, les proportions qui sont suivies d'un * sont statistiquement différentes de celles de *NetPub 2006*.

2.7 Conclusion

Nous avons vu dans ce chapitre portant sur les non-utilisateurs d'Internet que ce sont principalement les personnes plus âgées, les retraitées, les moins fortunées, les moins scolarisées qui sont les principaux non-usagers du Net. Aussi, on trouve une proportion supérieure de non-internautes dans les régions hors des régions métropolitaines de recensement, en raison du manque d'infrastructures dans les régions éloignées des grands centres. Les personnes qui n'ont pas d'enfant sous leur toit sont aussi moins susceptibles que les autres d'utiliser Internet. Ce sont tous des groupes à cibler pour développer l'inclusion numérique. Même si le quart des adultes du Québec, ou 1,5 million de personnes, demeurent en retrait

d'Internet, l'étude indique que ces gens montrent peu d'intérêt pour Internet et la grande majorité des gens ne voient pas du tout d'inconvénient à ne pas utiliser le Net. Il est vrai que pour l'instant, plusieurs services publics et services offerts par les entreprises privées sont toujours disponibles sans avoir recours à Internet. De plus, nombre de personnes bénéficient de l'aide de personnes de leur entourage qui utilisent Internet ou les services publics en ligne à leur place. La complexité de l'outil s'avère une autre principale raison de ne pas utiliser Internet. Les problèmes d'équipement informatique, de coût et de disponibilité de la haute vitesse viennent ensuite.



Volet 2 – Pour une adoption accrue des services publics en ligne

À la lumière du portrait de l'utilisation d'Internet au Québec brossé dans le premier volet de l'étude, on constate qu'une grande majorité de Québécois sont des usagers d'Internet et auraient atteint un degré de compétence numérique élevé. Afin de favoriser un plus grand usage des services publics mis en ligne et pour poursuivre le développement de cette offre, le gouvernement du Québec voulait en savoir davantage sur l'utilisation actuelle des services en ligne. L'intérêt des citoyens envers ces services, leurs préférences en matière de canaux de communication avec l'État et leurs attentes envers le déploiement de nouveaux services ont aussi été étudiés. De plus, pour une première fois, l'enquête *NetGouv* a comparé les opinions et comportements de trois types de clientèle avec qui l'Administration québécoise traite :

1. Les citoyens internautes qui utilisent les services en ligne du gouvernement du Québec;
2. Les citoyens internautes qui n'utilisent pas les services publics électroniques;
3. Les citoyens non-utilisateurs d'Internet.

Les chapitres qui suivent présentent les résultats recueillis lors du sondage téléphonique.



Chapitre 3 – Services publics en ligne : utilisation et intérêt des citoyens

Le gouvernement du Québec se positionne assez bien quant aux services en ligne qu'il offre. Au cours des dernières années, il a déployé beaucoup d'efforts pour réviser les processus administratifs dans le but d'améliorer et de simplifier la relation des citoyens avec l'État. Plusieurs services sont maintenant offerts sur les sites Web des différents ministères et organismes québécois.

Le présent chapitre vise à mesurer le niveau d'appropriation des services publics en ligne par les citoyens du Québec. Dans cette partie de l'étude, plusieurs sujets sont abordés : le niveau

de connaissance des sites du gouvernement, le profil des visiteurs de ces sites et les raisons pour lesquelles ils y ont recours. La perception et l'appréciation des Québécois envers les sites publics qu'ils fréquentent sont aussi étudiées.

En ce qui concerne les gens qui ne visitent pas les sites du gouvernement du Québec, l'enquête a permis de comprendre les raisons pour lesquelles ils n'y adhèrent pas. Enfin, ce chapitre porte sur l'intérêt de ces derniers à visiter les sites publics québécois dans un avenir rapproché.

3.1 Fréquentation des sites gouvernementaux

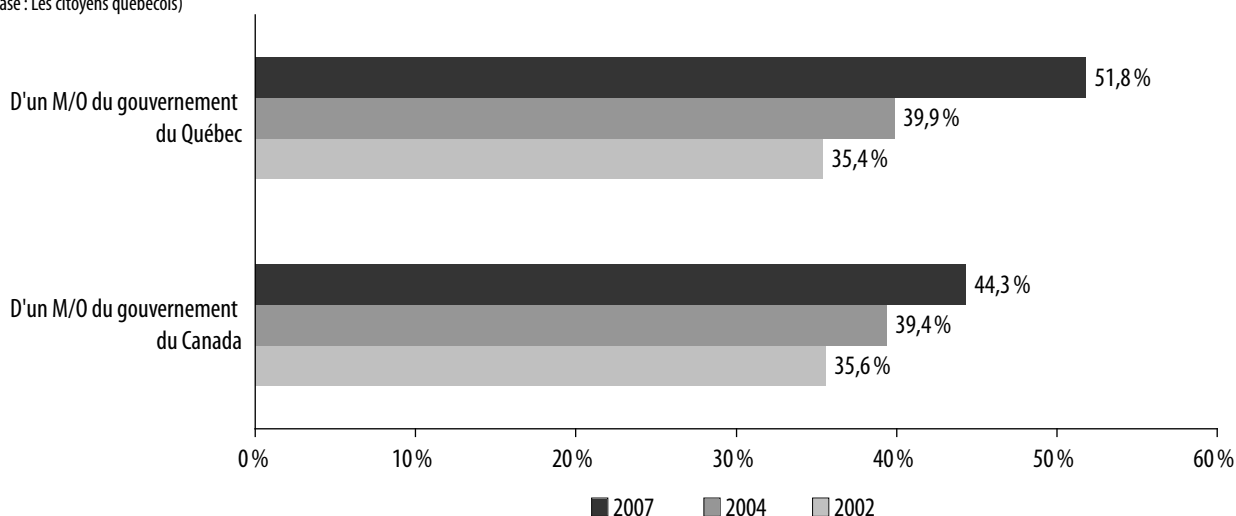
3.1.1 Visite des sites Web des gouvernements du Québec et du Canada

Une étude de Statistique Canada²⁴ a révélé dernièrement que le tiers (33 %) de la population adulte du Canada a accédé par Internet à des renseignements ou à des services publics en 2005. Au Québec, les citoyens sont beaucoup plus nombreux que par les années passées à visiter les sites Web gouverne-

mentaux. Ainsi, 51,8 % de l'ensemble des citoyens adultes (ou 68,1 % des citoyens qui utilisent Internet²⁵) ont visité un site du gouvernement du Québec entre janvier et l'été 2007²⁶ et 44,3 % (58,2 % sur la base des internautes²⁷), un site du gouvernement du Canada. Dans les deux cas, il s'agit de proportions supérieures à celles observées par les années passées, même si la période de référence était un peu plus courte²⁸.

Figure 3.1.1 Depuis le début de l'année 2007, êtes-vous allé sur le site Web... ?²⁹

(Base : Les citoyens québécois)



²⁴ Statistique Canada (2007). « Étude : Évaluation de l'utilisation de Gouvernement en direct », 5 novembre. <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/071105/q071105a.htm>

²⁵ En 2004, 67,3 % des internautes avaient visité un site du gouvernement du Québec et 60,6 % en 2002.

²⁶ Rappelons que le sondage a eu lieu entre juillet et septembre 2007 et que l'utilisation des services publics en ligne se rapporte à la période allant de janvier 2007 jusqu'au moment où les gens ont été sondés.

²⁷ En 2004, 65,5 % des internautes avaient visité un site du gouvernement du Canada et 61,1 % en 2002.

²⁸ La période de référence est « depuis le début de l'année » pour la question de 2007 posée entre juillet et septembre alors qu'en 2002 et 2004, elle était « au cours de la dernière année ».

²⁹ En 2002 et 2004 la question était : « Au cours de la dernière année, avez-vous fréquenté le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec ? Du Canada ? »

3.1.2 Caractéristiques sociodémographiques des visiteurs des sites du gouvernement du Québec

Y a-t-il des groupes d'internautes qui utilisent davantage les sites du gouvernement du Québec que les autres? Avant de répondre à la question, rappelons que 68,1 % des internautes adultes du Québec ont visité un site du gouvernement du Québec en 2007.

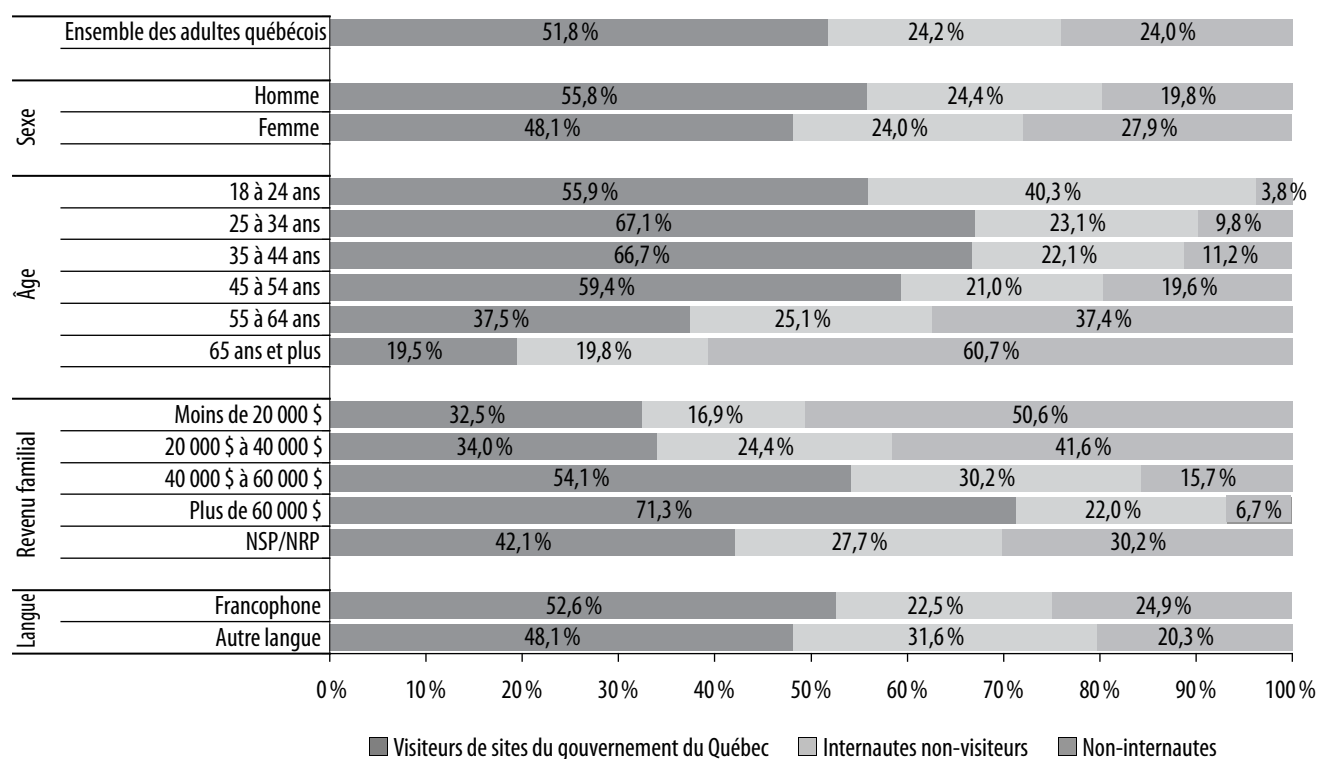
L'utilisation des sites gouvernementaux varie selon l'âge, le niveau de scolarité, le revenu, l'occupation, la présence d'enfants dans le ménage, la taille de la municipalité habitée, la fréquence d'utilisation d'Internet et la familiarité avec Internet. Les internautes âgés de 18 à 24 ans (58,1 %) et les 65 ans et plus (49,6 %) utilisent moins que les autres les sites du gouvernement du Québec. Plus un internaute est scolarisé (universi-

taires, 76,7 %), plus il est susceptible de visiter ces sites, tout comme les gens à revenu élevé (plus de 60 000 \$, 76,5 %). Bref, ce sont les mêmes tendances que pour l'utilisation générale d'Internet. Les retraités (50,6 %) utilisent moins que les autres les services en ligne du gouvernement du Québec, tout comme les internautes n'ayant pas d'enfant sous leur toit (62,5 %). Enfin, les utilisateurs fréquents d'Internet sont plus susceptibles de visiter ces sites publics, tout comme les personnes plus familières avec l'utilisation d'Internet.

Les deux graphiques qui suivent présentent pour chacun des sous-groupes d'adultes québécois la dispersion des internautes utilisateurs des sites Web du gouvernement du Québec, des internautes qui n'ont pas visité de tels sites et des non-internautes.

Figure 3.1.2a Profil sociodémographique de la clientèle des services en ligne du gouvernement du Québec (sexe, âge, revenu familial, langue)³⁰

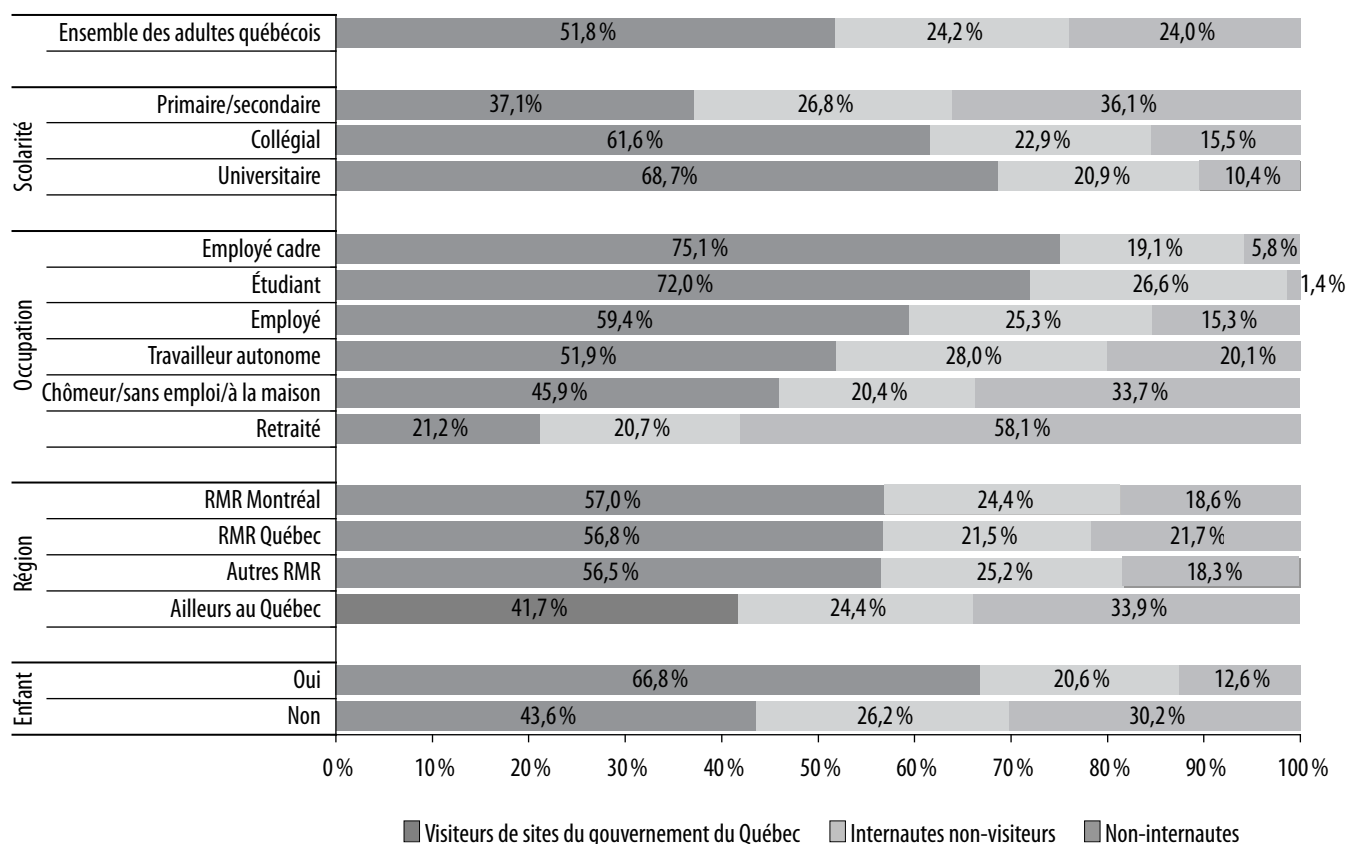
(Base : Les citoyens québécois)



³⁰ Les non-internautes qui accèdent aux services publics sur Internet par l'entremise d'un proche font partie du groupe des non-internautes. Ils représentent environ 2 % des adultes québécois.

Figure 3.1.2b Profil sociodémographique de la clientèle des services en ligne du gouvernement du Québec (niveau de scolarité, occupation, région, enfants dans le ménage)³¹

(Base : Les citoyens québécois)



Voici quelques constats relativement à ces deux graphiques. Dans chacun des sous-groupes, on observe une plus grande proportion d'utilisateurs des services publics en ligne en 2007 qu'en 2004. Deux exceptions : la proportion d'utilisateurs des

sites publics chez les 18-24 ans est demeurée stable (55,9% contre 56,7% en 2004), tout comme chez les gens dont le revenu familial se situe entre 20 000\$ et 40 000\$ (34,0% contre 33,7% en 2004).

³¹ Les non-internautes qui accèdent aux services publics sur Internet par l'entremise d'un proche font partie du groupe des non-internautes. Ils représentent environ 2% des adultes québécois.

3.1.3 Utilisation des sites du gouvernement du Québec avant 2007

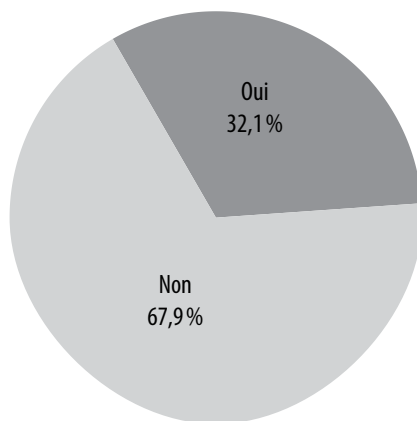
Comme l'indique la figure 3.1.1, 51,8% des citoyens du Québec (soit 68,1% des internautes) ont fréquenté des sites du gouvernement du Québec entre janvier 2007 et l'été 2007³². D'autres internautes peuvent aussi avoir déjà visité ces sites avant la période de référence choisie, faisant d'eux des utilisateurs moins réguliers. Une question de l'enquête montre que le tiers (32,1%) des internautes qui n'ont pas visité de sites du gouvernement du Québec en 2007 avait déjà fréquenté des sites du gouvernement du Québec avant cette période. Cela représente 7,5% des citoyens du Québec,

ce qui signifie qu'environ 6 Québécois sur 10 (59,3% ou près de 3,6 millions de personnes) ont déjà visité un site du gouvernement du Québec à un moment ou à un autre.

Les personnes les plus susceptibles d'avoir déjà utilisé les services en ligne du gouvernement du Québec sont les internautes les plus fortunés (45,3% des gens dont le revenu familial dépasse 60 000 \$ par année), les gens les plus scolarisés (formation universitaire 48,9%), les gens qui utilisent Internet tous les jours au travail (45,8%) et les gens plus familiers avec Internet (très familiers, 44,6%). Bref, ce sont sensiblement des gens ayant le même profil que les utilisateurs d'Internet³³.

Figure 3.1.3 Avant 2007, aviez-vous déjà fréquenté un site Web du gouvernement du Québec ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui n'ont pas visité un site du gouvernement du Québec en 2007)



³² Rappelons que le sondage a eu lieu entre juillet et septembre 2007 et que l'utilisation des services publics en ligne se rapporte à la période allant de janvier 2007 jusqu'au moment où les gens ont été sondés.

³³ Il existe trop peu de non-internautes qui utilisent les services publics par un intermédiaire pour pouvoir en tirer des conclusions ici.

3.2 Les raisons de visiter ou de ne pas visiter les sites du gouvernement du Québec

Pour connaître les raisons de visiter ou non un site gouvernemental sur une base régulière, nous avons demandé, au moyen de l'enquête *NetGouv 2007*, des explications aux deux groupes d'internautes concernés.

3.2.1 Les raisons de visiter les sites du gouvernement du Québec

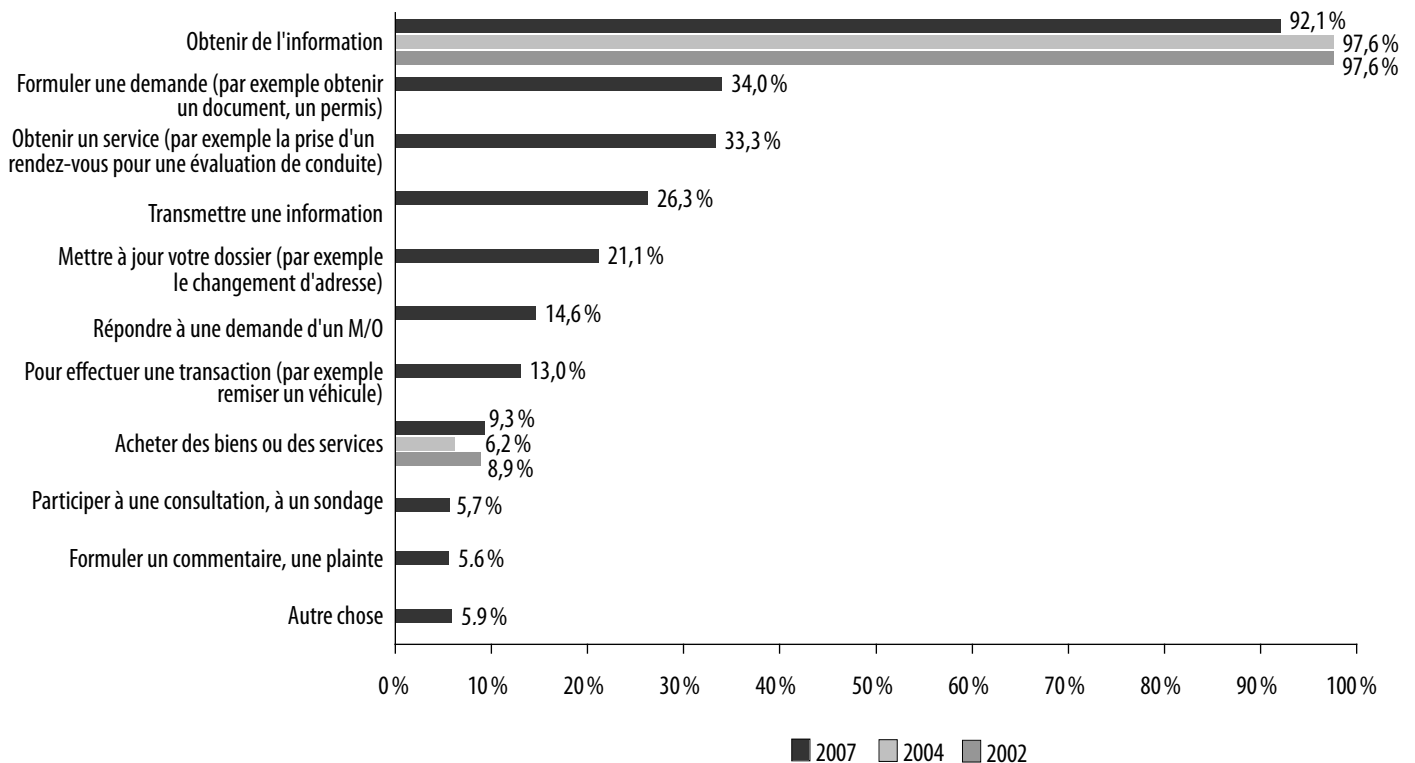
Lors de l'enquête, certaines raisons (10) de visiter les sites du gouvernement du Québec ont été présentées et les internautes utilisateurs de ces sites devaient indiquer si la raison s'appliquait ou non à leur situation.

La recherche d'information est encore en 2007 la principale raison, et de loin, de consulter les sites du gouvernement du Québec (voir la figure 3,2.1). Toutefois, la proportion d'internautes qui s'y rendent pour cette raison (92,1 %) est un peu plus faible qu'en 2004 (97,6 %) et en 2002 (97,6 %). Les internautes qui consultent les sites du gouvernement le font de plus en plus pour d'autres raisons. Formuler une demande

(34,0 %) ou obtenir un service (33,3 %) constituent les autres principales raisons des visites. Rappelons qu'en 2004, 41,9 % citaient « obtenir ou remplir un formulaire » comme deuxième raison. Les actions plus transactionnelles arrivent plus loin dans la liste. Ainsi, 9,3 % des internautes interrogés ont mentionné avoir acheté un bien ou un service. Il s'agit d'une petite croissance comparativement aux résultats de 2004 et de 2002. Enfin, 5,7 % des utilisateurs de services publics en ligne ont mentionné avoir participé à une consultation ou un sondage et presque autant (5,6 %) ont formulé un commentaire ou une plainte. Lors des éditions précédentes de *NetGouv*, les deux dernières raisons étaient fusionnées et les résultats montraient que 14,3 % (16,7 % en 2002) des gens concernés avaient formulé un commentaire, une plainte, émis une opinion ou participé à une consultation ou à un sondage. En 2007, c'est 10,8 % des internautes qui ont visité un site du gouvernement qui ont cité une ou l'autre de ces raisons. Toutefois, l'enquête *NetGouv 2005* montrait pour sa part que 1,5 % des Québécois avaient déjà participé à une consultation publique du gouvernement du Québec par Internet.

Figure 3.2.1 Lorsque vous êtes allé sur le site Web d'un ministère ou organisme du gouvernement du Québec en 2007, l'avez-vous fait pour... ?³⁴

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui ont visité un site du gouvernement du Québec en 2007)



³⁴ Lorsque les résultats n'apparaissent pas pour 2004 et 2002, c'est que l'information n'a pas été vérifiée lors des éditions précédentes.

Quelques groupes se démarquent des autres pour certains éléments :

- Les 35-44 ans recherchent davantage que les autres à obtenir des services en ligne (45,4%), tout comme les gens ayant des enfants (42,6%) et les gens qui utilisent Internet tous les jours au travail (37,6%).
- Les gens qui ont des jeunes enfants sous leur toit utilisent aussi davantage les sites gouvernementaux pour transmettre des renseignements (33,1% comparativement à 20,7% pour les gens sans enfants).
- Plus une personne est à l'aise à utiliser Internet, plus il est possible qu'elle aille sur un site gouvernemental pour mettre à jour son dossier (très à l'aise, 26,4%).
- Les travailleurs autonomes sont plus portés que les autres à visiter un tel site Web pour répondre à une demande d'un ministère (29,0%) et pour effectuer une transaction (27,4%).
- Par contre, les gens moins scolarisés sont moins portés à y faire des transactions (diplôme d'études secondaires ou moins, 7,1%) alors que c'est l'inverse pour les internautes qui ont des enfants (17,8%) et les gens qui utilisent Internet tous les jours au travail (16,5%).
- Les hommes (13,3%) sont plus nombreux en proportion que les femmes (5,0%) à avoir mentionné visiter un site gouvernemental pour l'achat de biens ou de services, tout comme les gens ayant des enfants (12,5% comparativement à 6,7%).
- Les 18-24 ans (20,2%) sont plus nombreux à mentionner une autre raison que celles qui leur étaient proposées.

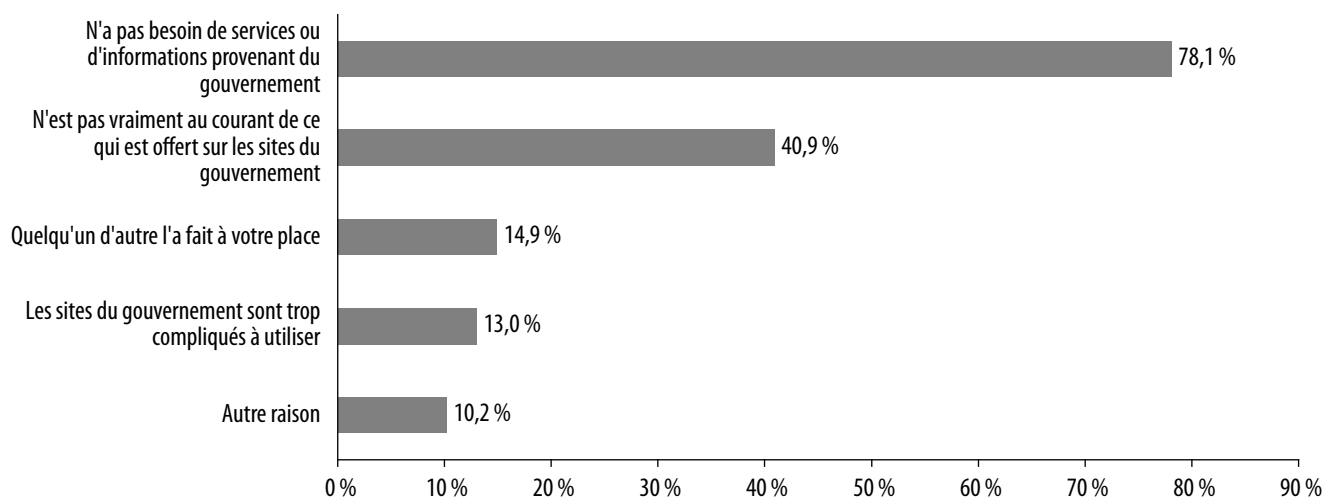
3.2.2 Les raisons de ne pas visiter les sites du gouvernement du Québec

Les internautes québécois qui n'avaient pas eu recours aux sites du gouvernement du Québec en 2007 ont été questionnés sur les raisons de cette non-utilisation. Quatre principales raisons leur ont été proposées et chacun devait indiquer si elle s'appliquait à sa situation personnelle. Les réponses indiquent que l'absence de besoin de services ou d'informations en provenance du gouvernement (78,1%) est de loin la principale raison de ne pas visiter les sites du gouvernement (voir la figure 3.2.2). Le fait de ne pas être au courant des services offerts en ligne s'avère être une autre raison importante citée par 4 personnes sur 10 (40,9%). Les services offerts en ligne auraient donc davantage à être publicisés davantage³⁵. En effet, lorsque les citoyens seront mieux informés des services publics offerts en ligne, ils seront plus en mesure d'affirmer s'ils en ont besoin ou non.

Par ailleurs, 14,9% des citoyens internautes interrogés ont déclaré ne pas visiter les sites du gouvernement du Québec parce qu'une autre personne fréquente les sites des ministères et organismes pour leurs besoins³⁶. Enfin, une proportion similaire (13,0%) des internautes qui n'utilisent pas les sites du gouvernement du Québec ont mentionné que ces sites sont trop complexes à utiliser. Cette raison a été davantage mentionnée par les internautes qui sont peu ou pas du tout à l'aise avec l'utilisation d'Internet (23,5%).

Figure 3.2.2 Parmi les raisons suivantes, lesquelles peuvent expliquer que vous n'êtes pas allé sur un site Web d'un ministère ou organisme du gouvernement du Québec en 2007 ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui n'ont pas visité un site du gouvernement du Québec en 2007)



³⁵ Selon le rapport *NetPub 2006* du CEFRIO, la publicité en ligne qui est diffusée par le gouvernement du Québec et la publicité sociétale dérangent moins les internautes que les autres types de publicité diffusées sur Internet. Le dépliant *NetPub 2006 : les Québécois et la publicité sur Internet* peut être téléchargé gratuitement à partir du site du CEFRIO (<http://www.cefrio.qc.ca>) ; le rapport complet est offert gratuitement aux membres (150 \$ pour les non-membres).

³⁶ Rappelons que le chapitre 2 du rapport *NetGouv 2007* signale que 8,6% des non-internautes avaient demandé à une personne de leur entourage d'aller sur un site du gouvernement à leur place en 2007.

3.3 Connaissance des services offerts par le gouvernement du Québec

3.3.1 Connaissance générale des services

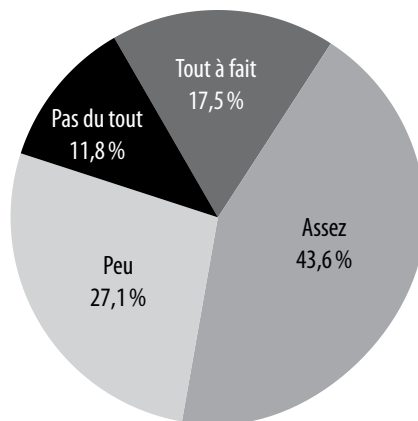
La section précédente a montré que le fait de ne pas être au courant des services offerts en ligne par le gouvernement du Québec s'avère une raison importante pour expliquer que les utilisateurs d'Internet ne visitent pas ces sites Web. Ce thème a été abordé plus précisément. Comme le montre la figure 3.3.1, 17,5 % des citoyens internautes se considèrent comme très bien informés à propos de ce que les ministères et les organismes québécois offrent sur leurs sites, alors que 43,6 % se disent assez bien informés. Tout compte fait, un peu moins de 2 internautes sur 5 (38,9 %) se disent « peu ou pas du tout » informés des services publics québécois offerts sur Internet.

Ces chiffres confirment l'hypothèse avancée à la section 3.2.2 : les services ou informations disponibles en ligne sur les sites gouvernementaux auraient avantage à être mieux publicisés auprès des citoyens.

Y a-t-il des groupes à cibler particulièrement? Il semble que oui, puisque les gens qui ont fait des études secondaires ou primaires (42,2 %) et les internautes non branchés à leur lieu de travail (44,4 %) sont plus nombreux que la moyenne à se considérer peu ou pas du tout renseignés sur l'offre de services en ligne du gouvernement. La même conclusion s'applique aux personnes peu ou pas du tout familières avec Internet (61,2 %) et aux non-utilisateurs de sites publics (62,8 %).

Figure 3.3.1 Vous considérez-vous bien informé sur l'information et les services offerts par le gouvernement du Québec sur ses sites Internet?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet)



3.3.2 Connaissance de certains services en particulier

Pour approfondir la question de la connaissance des services offerts en ligne sur les sites du gouvernement du Québec, huit services ont été présentés et les internautes devaient indiquer s'ils en connaissaient l'existence. Ainsi, certains services sont mieux connus que d'autres. Les citoyens internautes semblent très bien informés de la possibilité de remplir ou de transmettre une déclaration de revenus par Internet (89,0 %) et de rechercher un emploi sur les sites du gouvernement (88,1 %). Près de 7 internautes sur 10 (69,5 %) savent

qu'on peut payer ses impôts en ligne; 63,9 % sont informés qu'on peut effectuer un changement d'adresse sur Internet et 51,9 % savent qu'il est possible de faire des demandes de prêts et bourses en ligne. D'autres services sont connus par moins de la moitié des internautes. C'est le cas pour la recherche d'une garderie en ligne (43,3 %) et de certains services offerts par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) tels l'évaluation de ses connaissances en conduite automobile (36,8 %) et le remisage ou déremisage d'un véhicule (33,0 %)³⁷.

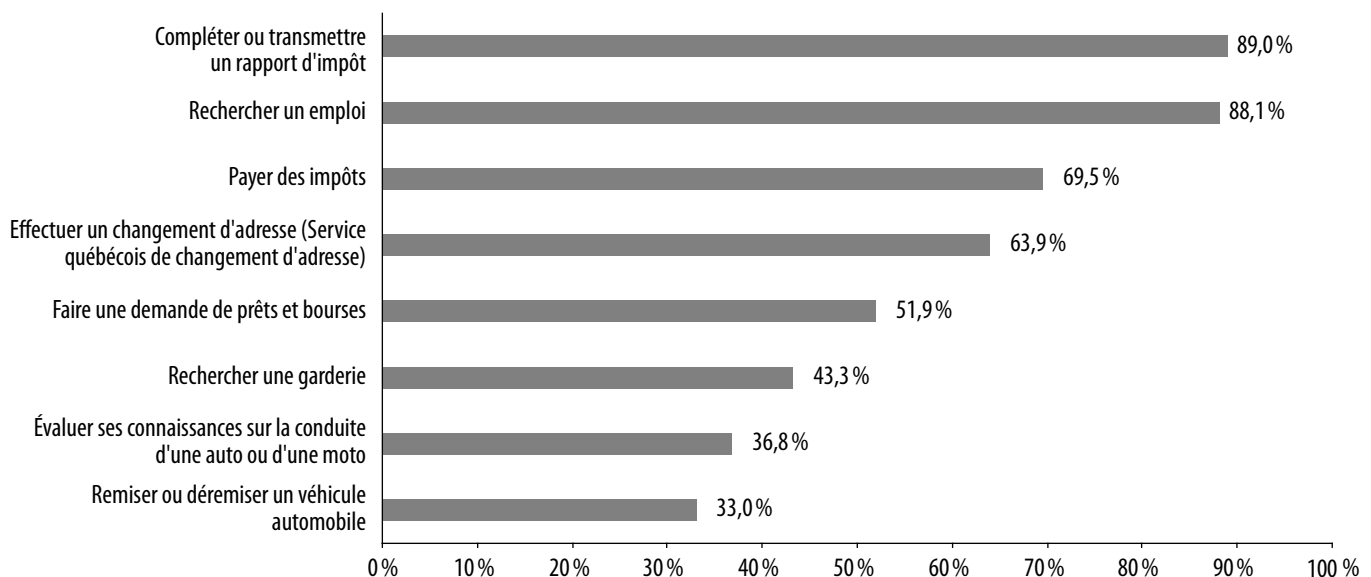
³⁷ Étant donné les limites de ce sondage, on ne peut savoir combien de personnes sont susceptibles d'utiliser ces services. Aussi, le phénomène de « désirabilité sociale » peut avoir influencé les résultats à cette question. En effet, certains répondants hésitent, lors de sondages téléphoniques, à avouer certains comportements ou à s'avouer moins habiles ou moins compétents.

Quelques groupes d'individus connaissent moins que d'autres les services dont il est question dans cette section. À titre d'exemple, les jeunes adultes âgés de 18 à 24 ans (77,8%), les gens à faible revenu (moins de 20 000 \$ annuellement pour le ménage, 69,0%), les adultes moins scolarisés (DES ou moins, 81,9%), les gens peu ou pas du tout familiers avec Internet (80,6%) et ceux qui n'avaient pas visité un site d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec en 2007 (79,9%) sont moins au courant que les autres de la possibilité de remplir ou de transmettre une déclaration de revenus en ligne. La possibilité de payer des impôts en ligne est moins connue des 18-24 ans (55,1%), des gens dont le revenu familial est inférieur à 20 000 \$ (47,8%), mais est mieux connue chez les gens les plus fortunés (plus de 60 000 \$, 76,0%) et chez les travailleurs autonomes (83,1%). Bref, ces services sont davantage connus des personnes auxquelles ils s'adressent.

La demande de prêts et bourses en ligne est bien connue dans les groupes cibles : les 18-24 ans (70,3%) et les étudiants (79,8%). La possibilité de rechercher un emploi par Internet est bien connue des 18-34 ans (96,5%), des 35-44 ans (93,9%), des étudiants (96,1%), des adultes qui ont des enfants à la maison (91,5%) et des gens très familiers avec Internet (93,4%). Les gens qui ont des enfants (48,6%) connaissent plus que les autres la possibilité de rechercher une garderie en ligne. Enfin, la possibilité d'effectuer un changement d'adresse en ligne est moins connue des gens peu ou pas du tout familiers avec Internet (45,1%) et de ceux qui n'avaient pas visité de sites du gouvernement du Québec en 2007 (49,2%).

Figure 3.3.2 Pour chacun de ces types de transactions offerts sur les sites Internet des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, dites si vous en connaissez l'existence.

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet)



3.4 Appréciation des services offerts par le gouvernement

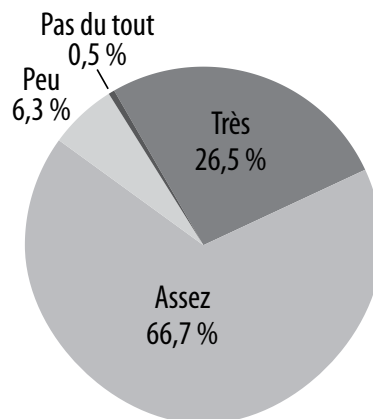
3.4.1 Satisfaction générale

Les internautes qui ont visité un site Web du gouvernement du Québec en 2007 ont eu à donner leur opinion à l'égard des sites fréquentés. Ainsi, on constate qu'une part très impor-

tante (93,2%) des visiteurs sont satisfaits des sites gouvernementaux qu'ils ont visités. La proportion de gens «assez satisfaits» (66,7%) est plus importante que la proportion des gens qui considèrent les sites comme très satisfaisants (26,5%).

Figure 3.4.1 Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait des sites du gouvernement du Québec que vous avez fréquentés en 2007 ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui ont visité un site du gouvernement du Québec en 2007)



3.4.2 Satisfaction envers certains aspects en particulier

Si la grande majorité (93,2%) des internautes qui ont fréquenté au moins un site du gouvernement québécois en 2007 sont très ou assez satisfaits des sites visités, quelle opinion ont-ils particulièrement de la qualité de l'information fournie par ceux-ci, de l'apparence des sites, des services offerts ou de la performance des moteurs de recherche ?

Les résultats sont assez satisfaisants puisqu'une large majorité des internautes concernés ont affirmé que l'information (92,1%), l'apparence (89,9%), les services (92,3%) ou les moteurs de recherche (80,2%) sont très ou assez satisfaisants (voir la figure 3.4.2). Voici quelques statistiques révélatrices :

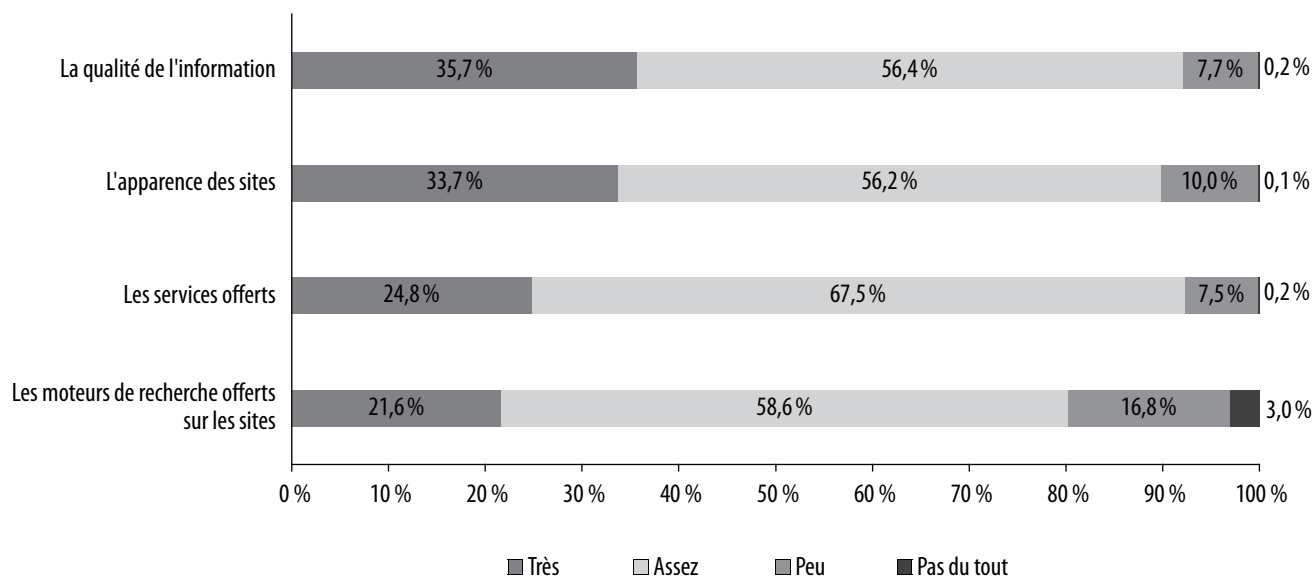
- 35,7% des internautes ayant visité un site du gouvernement du Québec en 2007 sont très satisfaits de la qualité de l'information trouvée (comparativement à 56,4% qui se disent assez satisfaits);
- 33,7% sont très satisfaits de l'apparence des sites (comparativement à 56,2% qui s'estiment assez satisfaits);
- le quart (24,8%) des internautes se disent très satisfaits des services offerts (comparativement à 67,5% assez satisfaits);
- et 21,6% sont très satisfaits des moteurs de recherche disponibles (comparativement à 58,6% assez satisfaits).

Enfin, peu de gens considèrent les éléments évalués comme «peu ou pas du tout satisfaisants». Seule exception, 19,8% des utilisateurs qualifient les moteurs de recherche de cette façon.

Soulignons que les services publics en ligne doivent être aussi bien adaptés aux clientèles anglophones que francophones. En effet, les résultats montrent que la proportion d'internautes pas du tout satisfaits des moteurs de recherche présents sur les sites du gouvernement du Québec est supérieure chez les anglophones et allophones (9,4%) que chez les francophones (1,7%). Ce groupe d'internautes est aussi un peu moins satisfait des services offerts (16,8% de peu satisfaits chez les non-francophones contre 5,6% chez les francophones).

Figure 3.4.2 Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants concernant les sites du gouvernement du Québec que vous avez fréquentés en 2007 ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui ont visité un site du gouvernement du Québec en 2007)



3.4.3 Perception des sites Web gouvernementaux

Que pensent les internautes des services publics en ligne qu'ils utilisent ? Afin de savoir comment les sites publics sont perçus par les utilisateurs et de se donner les moyens de corriger éventuellement les lacunes, l'étude s'est penchée sur la perception des sites Web gouvernementaux.

Les visiteurs des sites du gouvernement du Québec s'avèrent de plus en plus satisfaits de la façon dont est organisée l'information sur ces sites. En effet, en 2004, 87,5% des internautes ayant visité un site Web d'un ministère ou d'un organisme québécois étaient très ou assez d'accord pour dire que ces derniers offraient de l'information organisée pour répondre aux besoins des visiteurs, alors qu'en 2007 la proportion est

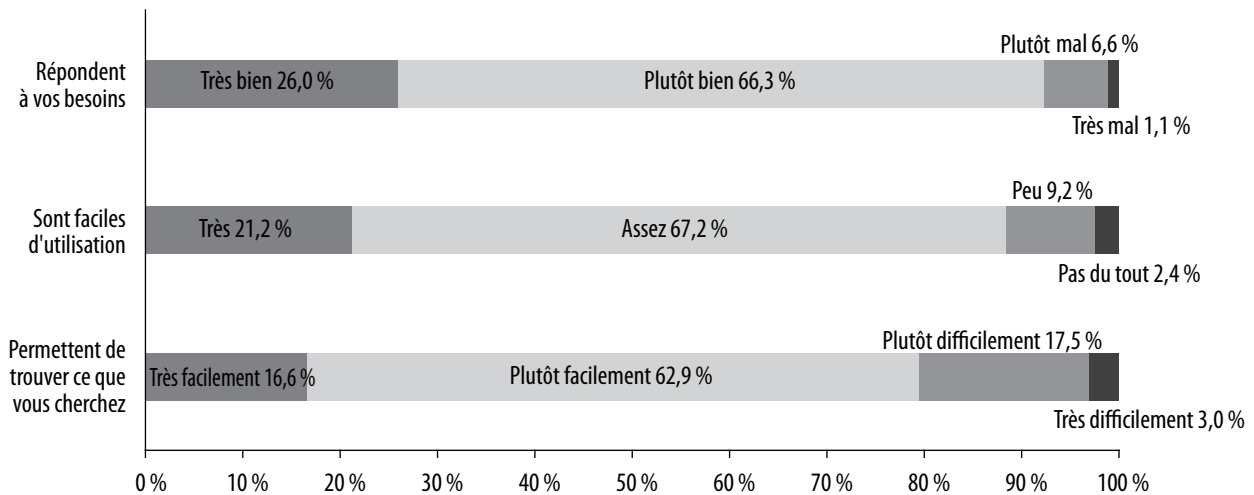
grimpée à 92,3%. Toutefois, la perception envers les moteurs de recherche demeure stable: en 2004, 81,2% des visiteurs s'entendaient pour dire que les moteurs de recherche de ces sites permettaient de trouver de façon efficace l'information recherchée, contre 79,5% en 2007. Enfin, en 2007, 88,4% prétendent que les sites publics sont très ou assez faciles d'utilisation³⁸.

Les résultats de l'enquête montrent qu'il se trouve davantage de gens plutôt satisfaits que très satisfaits (voir la figure 3.4.3). En effet, 26,0% des internautes concernés considèrent que les sites gouvernementaux répondent très bien à leurs besoins, 21,2% estiment qu'ils sont très faciles d'utilisation et 16,6% sont d'avis qu'ils permettent de trouver très facilement l'élément recherché.

³⁸ Nous ne pouvons pas faire de comparaison dans ce cas puisque la question n'a pas été posée en 2004.

Figure 3.4.3 De façon générale, les sites du gouvernement du Québec que vous avez fréquentés en 2007... ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui ont visité un site du gouvernement du Québec en 2007)



3.4.4 Comparaison des sites du gouvernement du Québec avec ceux du gouvernement du Canada

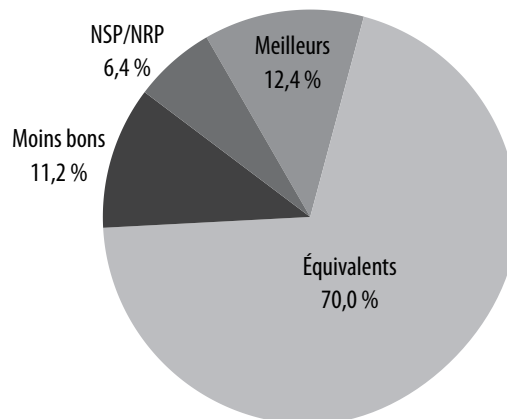
Comme l'illustre la figure 3.1.1 reproduite au début du chapitre, les sites du gouvernement du Canada sont toujours en 2007 un peu moins fréquentés par les internautes québécois que les sites du gouvernement du Québec. En effet, en 2007, 51,8% des citoyens (39,9% en 2004) ont visité un site du gouvernement du Québec contre 44,3% (39,4% en 2004) de visiteurs pour un site du gouvernement du Canada³⁹. Le type de services offerts par les deux niveaux de gouvernement peut certainement expliquer la situation. Toutefois, les sites fédéraux sont-ils considérés par les Québécois de

meilleure qualité que les sites du gouvernement du Québec ou à l'inverse? La question a été posée aux internautes qui avaient fréquenté les deux types de sites en 2007.

Les résultats montrent clairement que la majorité (70,0%) des internautes concernés considèrent que les sites fédéraux sont équivalents aux sites du gouvernement du Québec en ce qui a trait à la qualité. Par ailleurs, 12,4% des internautes interrogés considèrent que les sites des ministères et des organismes québécois sont de meilleure qualité, alors qu'une proportion similaire (11,2%) estime que les sites du gouvernement québécois sont de moins bonne qualité que les sites du gouvernement du Canada.

Figure 3.4.4 Les sites du gouvernement du Québec que vous connaissez sont-ils de meilleure qualité, équivalents ou de moins bonne qualité que les sites du gouvernement canadien ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui ont visité un site du gouvernement du Québec et du gouvernement du Canada en 2007)



³⁹ La même tendance est observée depuis 2002 dans l'enquête *NETendances* du CEFRIQ.

3.5 Utilisation future des services du gouvernement du Québec

En plus de dresser le portrait de l'utilisation actuelle des services publics, l'enquête *NetGouv 2007* a voulu mesurer l'intérêt des Québécois à les utiliser dans le futur. Pour ce faire, une question a été posée pour savoir, en général, si chacune des clientèles étudiées, soit les internautes qui visitent déjà des sites gouvernementaux, les autres internautes et les non-internautes, prévoient visiter dans les prochains mois des sites publics. Une autre question s'est intéressée à l'utilisation future de certains services publics en ligne, comme remplir une déclaration de revenus ou rechercher un emploi.

3.5.1 Comparaison de l'utilisation future des services selon le type de citoyens

Les trois sous-groupes de citoyens identifiés précédemment⁴⁰ ont été interrogés sur leur utilisation future d'Internet. Les résultats montrent que les **internautes qui ont visité un site gouvernemental** sont beaucoup plus enclins que les autres à utiliser de nouveau les sites du gouvernement au cours des prochains mois. En effet, 84,3 % de ces internautes ont affirmé qu'ils les fréquenteraient de nouveau certainement ou probablement.

Quant aux **internautes qui n'ont pas visité de sites gouvernementaux** en 2007, ils semblent peu intéressés à y recourir. Seulement 3,1 % ont affirmé « certainement » et 28,7 % « probablement » à la question portant sur l'utilisation future des services publics en ligne, ce qui implique que 68,2 % des

gens de cette classe ne prévoient pas vraiment utiliser ces services.

Enfin, la question a été posée aux **non-internautes**, mais uniquement à ceux qui démontrent beaucoup ou assez d'intérêt pour Internet. Les résultats de l'enquête indiquent que même si les non-internautes n'ont pas utilisé personnellement les services du gouvernement du Québec offerts sur Internet, ils sont nombreux à penser les visiter au cours des prochains mois (voir la figure 3.5.1). Ainsi, la moitié (54,4 %) des non-utilisateurs d'Internet interrogés affirment qu'ils vont certainement (39,2 %) ou probablement (15,2 %) utiliser ces services publics en ligne. Ce groupe devancerait même les adultes internautes qui n'ont pas visité de sites gouvernementaux en 2007. Ce pourcentage, relativement élevé, s'explique en partie par le fait que bon nombre de non-internautes prévoient demander l'aide d'un proche pour utiliser les services publics disponibles sur Internet. De plus, il ne faut pas négliger le fait que 28,2 % des non-internautes intéressés par Internet sont assurés de ne pas avoir recours à ces services dans un avenir rapproché, proportion la plus importante des trois groupes de citoyens sondés.

En résumé, il semblerait que plus de 3 millions d'adultes québécois pensent fréquenter de nouveau ou pour la première fois les sites Web du gouvernement du Québec au cours des prochains mois.

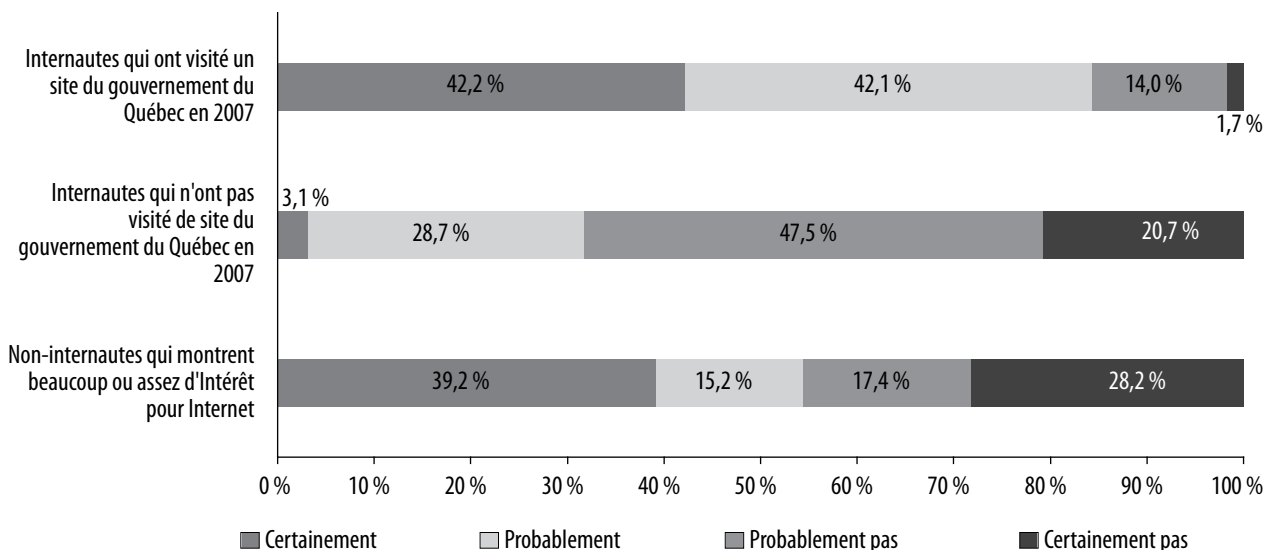
⁴⁰ Les internautes qui ont visité un site Web du gouvernement du Québec en 2007, les internautes qui n'ont pas visité de site Web du gouvernement du Québec en 2007 et les non-internautes qui portent de l'intérêt à Internet.

Figure 3.5.1 Au cours des prochains mois, prévoyez-vous à nouveau fréquenter les sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet)

Au cours des prochains mois, croyez-vous que vous aurez recours à au moins un service du gouvernement du Québec sur Internet, par exemple pour aller chercher de l'information, pour transmettre votre rapport d'impôt, etc. ?

(Base : Les citoyens québécois non-utilisateurs d'Internet qui montrent beaucoup ou assez d'intérêt pour l'outil)



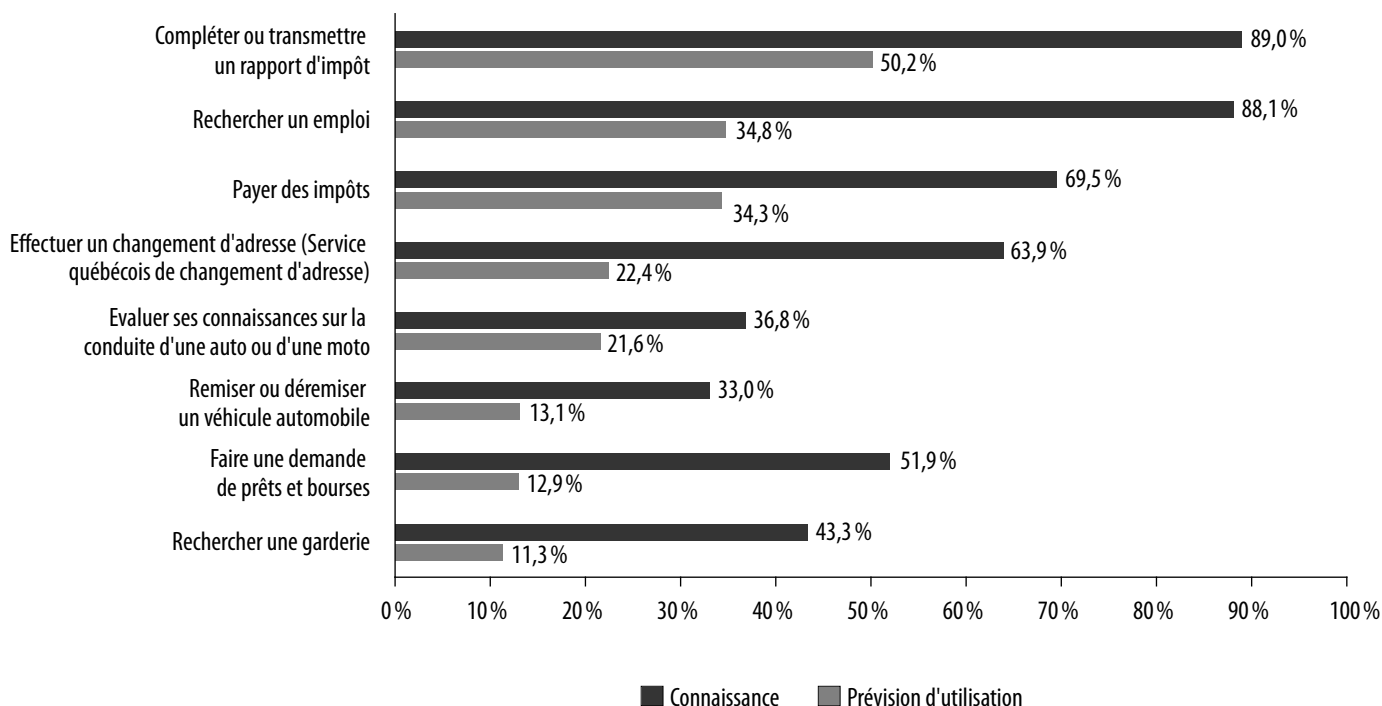
3.5.2 Utilisation future de certains services en particulier

L'étude s'est aussi penchée sur l'utilisation future de certains services offerts en ligne par le gouvernement du Québec, les mêmes qui ont fait l'objet de la question présentée à la section 3.3.2. La figure 3.5.2a montre les intentions d'utilisation de ces huit services et les compare avec les réponses obtenues à la question qui visait à déterminer dans quelle proportion les répondants connaissaient l'existence de ces services. Ainsi, un

internaute sur deux (50,2%) prévoit remplir ou transmettre une déclaration de revenus par Internet au cours de la prochaine année, ce qui en fait le service public en ligne le plus connu et celui qui sera le plus utilisé à court terme. Le tiers (34,8%) des internautes pensent rechercher un emploi ou payer des impôts (34,3%) sur un site gouvernemental au cours de la même période. Les autres services obtiennent des intentions inférieures, mais s'adressent également à des clientèles plus particulières.

Figure 3.5.2a Pour chacun de ces types de transactions offerts sur les sites Internet des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, dites si vous en connaissez l'existence et indiquez si vous prévoyez les utiliser au cours de la prochaine année.

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet)



Pour 3 des 8 services publics en ligne proposés («compléter ou transmettre un rapport d'impôt», «payer des impôts» et «faire une demande de prêts et bourses»), les **internauts qui ont visité un site** du gouvernement du Québec en 2007 sont proportionnellement plus nombreux que les autres à avoir l'intention de les utiliser au cours de la prochaine année. Par exemple, 50,2% des **internauts québécois** prévoient remplir ou transmettre leur déclaration de revenus par Internet, proportion qui atteint 56,5% chez les visiteurs de sites gouvernementaux en 2007 et 36,7% chez les non-visiteurs.

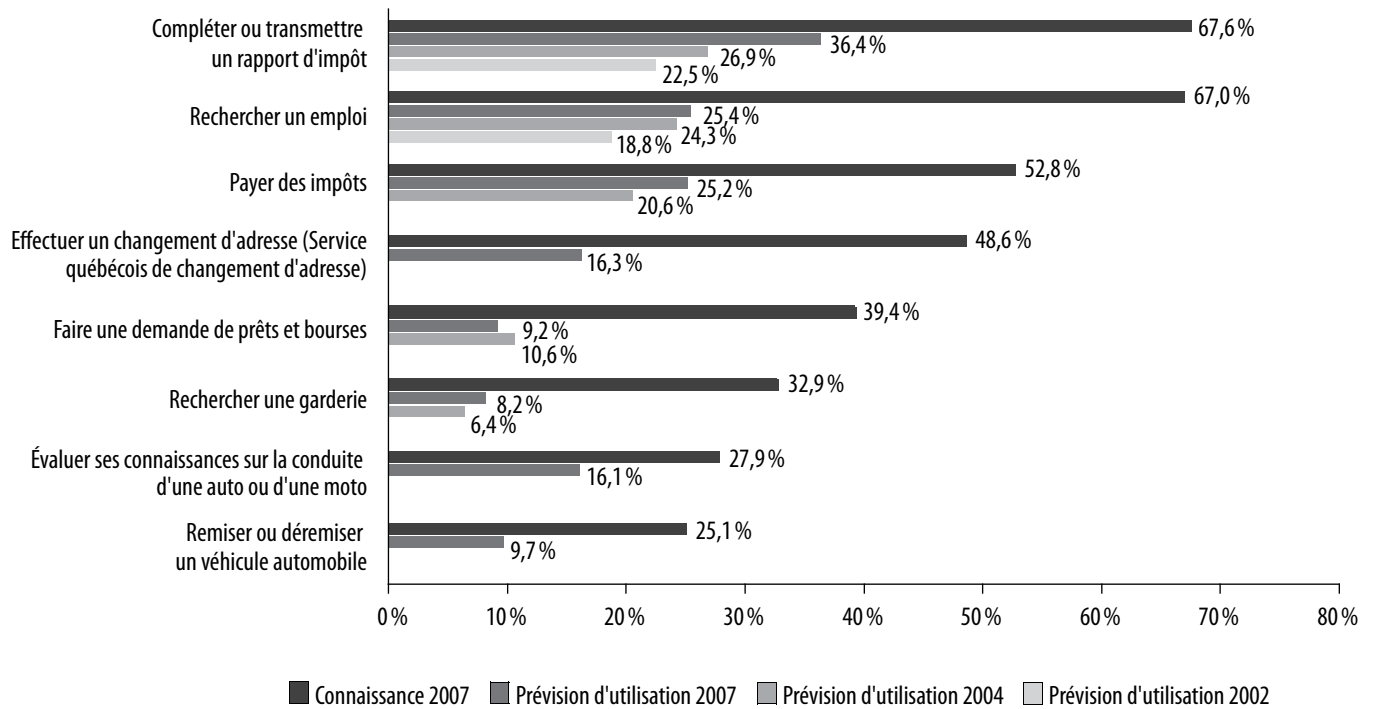
Autres constats intéressants chez les internautes : les hommes, les 35-44 ans et les gens qui ont des enfants sont plus susceptibles que les autres de transmettre une déclaration de revenus en ligne et de payer des impôts de cette façon. Pour la première transaction citée, c'est-à-dire transmettre une déclaration de revenus, les internautes plus fortunés sont aussi plus enclins à l'utiliser. Pour la demande de prêts et bourses et la recherche d'emploi, la clientèle est tout autre : davantage de 18-24 ans, de moins fortunés, de non-francophones et d'étudiants prévoient utiliser ces services en

ligne. Comme on pouvait s'y attendre, les 25-34 ans et les gens sans emploi sont aussi plus susceptibles de rechercher un emploi en ligne. Pour la recherche de garderie, les 25-44 ans, les non-francophones et, bien sûr, les adultes qui ont des enfants prévoient davantage que les autres utiliser ce service gouvernemental en ligne. Enfin, les non-francophones et les locataires prévoient en plus grandes proportions utiliser le système de changement d'adresse.

Le graphique 3.5.2b reprend les données obtenues à la question précédente, mais sur la base de l'ensemble des **citoyens adultes**. Cette figure permet de comparer les résultats à ceux obtenus avec les éditions précédentes de *NetGouv*. Ainsi, 36,4% des citoyens québécois prévoient remplir ou transmettre une déclaration de revenus au cours de la prochaine année, proportion qui se situait à 26,9% en 2004. Les chiffres démontrent donc un plus fort engouement pour ce service offert en ligne. Payer des impôts en ligne (25,2%) semble aussi susciter plus d'intérêt qu'en 2004 (20,6%). Pour la recherche d'emploi, la demande de prêts et bourses et la recherche de garderie sur un site public, les prévisions d'utilisation sont plutôt similaires à celles de 2004.

Figure 3.5.2b Pour chacun de ces types de transactions offerts sur les sites Internet des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, dites si vous en connaissez l'existence et indiquez si vous prévoyez les utiliser au cours de la prochaine année⁴¹.

(Base : Les citoyens québécois)



⁴¹ Lorsque les résultats n'apparaissent pas pour 2004 et 2002, c'est que l'information n'a pas été vérifiée lors des éditions précédentes.

3.6 Les difficultés sur Internet

Une partie de l'enquête s'est intéressée aux difficultés à utiliser Internet en général et les services du gouvernement en particulier. Quoique cette question apporte de l'information sur l'ergonomie des sites et sur la capacité d'utilisation d'Internet des internautes, l'information obtenue n'est pas aussi précise qu'elle le serait avec un sondage d'évaluation de sites spécifiques. En effet, on n'a pu déterminer ici le site auquel la personne se réfère quand elle souligne avoir déjà eu de la difficulté à utiliser Internet ou des services publics en ligne.

3.6.1 Difficultés à utiliser Internet et les services publics en ligne

Selon les résultats de l'enquête, un peu plus du tiers (34,9%) des **internautes qui ont visité un site du gouvernement du Québec** dans la première moitié de l'année 2007 ont été incapables d'accomplir à un moment donné une action souhaitée. Il s'agit d'une proportion assez considérable d'internautes qui

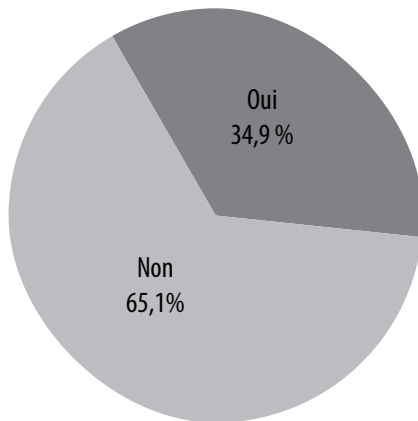
auraient ainsi vécu souvent une forme d'exclusion ponctuelle, mais aussi dans certains cas simplement une attente non comblée (voir section 3.6.2).

Chez les **internautes qui n'ont pas visité un site du gouvernement du Québec** dans les six premiers mois de 2007, 44,6% ont avoué avoir déjà été incapables d'accomplir une action sur un site Web en général. On retrouve davantage de femmes (53,1%) dans cette situation, de personnes âgées (65 ans et plus, 67,6%) et de célibataires vivant seuls (67,5%). Fait intéressant: 37,7% des internautes qui se sont qualifiés de très ou assez à l'aise avec l'utilisation d'Internet ont avoué avoir déjà été incapables d'accomplir quelque chose en ligne, proportion située à 61,6% chez les internautes peu ou pas du tout à l'aise avec Internet. L'effet de désirabilité sociale a peut-être une influence sur ces données. Afin de mieux comprendre ces résultats, cette question mériterait d'être explorée davantage dans le cadre d'une étude qualitative.

Figure 3.6.1 Avez-vous déjà été incapable d'accomplir ce que vous cherchiez à faire sur...

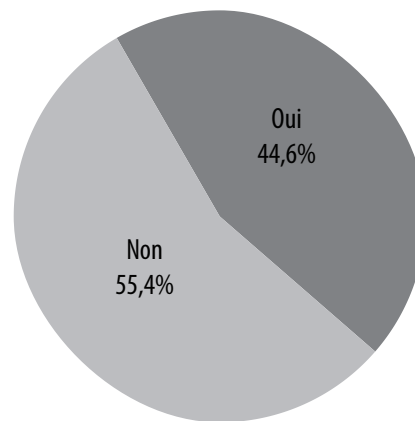
... un site d'un ministère ou organisme du gouvernement du Québec ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui ont visité un site du gouvernement du Québec en 2007)



... un site Internet ?

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui n'ont pas visité un site du gouvernement du Québec en 2007)



3.6.2 Raisons des difficultés à utiliser les services publics en ligne

Diverses difficultés ont été relevées par les internautes québécois qui ont eu des difficultés à utiliser un site du gouvernement du Québec ou ceux qui n'ont pas consulté ces sites mais ont navigué sur Internet en général.

Les internautes qui ont indiqué avoir eu des difficultés sur un site du gouvernement du Québec ont principalement affirmé que la navigation était difficile ou que le site était compliqué (44,4%). Cette raison est encore plus importante chez les internautes qui ont eu des difficultés sur un site Internet en général (61,5%). Parmi les raisons évoquées, plusieurs se révèlent être des facteurs d'exclusion :

- La navigation sur le site est laborieuse, le site est compliqué;
- Le niveau de langage s'avère difficile à comprendre;

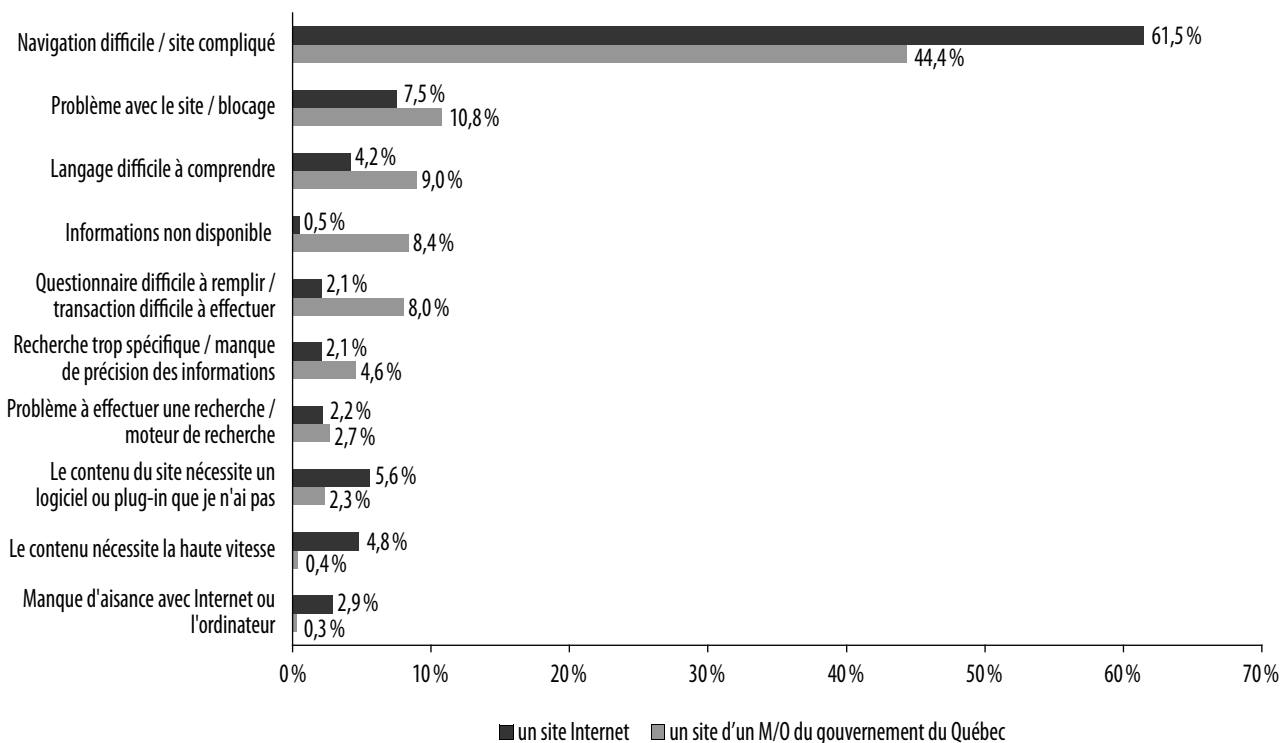
- Le questionnaire disponible sur le site est compliqué à remplir, la transaction en ligne est difficile à effectuer;
- Le contenu du site nécessite un logiciel ou plugiciel que l'internaute n'a pas;
- La consultation de contenu sur le site requiert un accès à Internet haute vitesse;
- Le manque d'aisance sur Internet ou sur l'ordinateur.

D'autres raisons ont également été citées par plusieurs internautes: des problèmes avec le site visité sont survenus ou, encore, ils ont eu de la difficulté à effectuer une recherche sur le site.

Dans certains cas, il ne s'agissait pas de formes d'exclusion ou d'inadéquation, mais d'attentes déçues: l'information n'était pas disponible, la recherche du répondant était trop spécifique ou l'information disponible sur le site manquait de précision.

Figure 3.6.2 Principales raisons d'avoir été incapable d'accomplir ce que vous cherchiez à faire sur...⁴²

(Base pour les sites d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec: Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui ont visité un site du gouvernement du Québec en 2007 et qui ont eu de la difficulté)
 (Base pour les sites Web en général: Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui n'ont pas visité un site du gouvernement du Québec en 2007, mais qui ont déjà eu de la difficulté à naviguer sur Internet)



⁴² Un répondant pouvait mentionner jusqu'à 3 raisons d'avoir été incapable d'accomplir une action en ligne ou sur un site de gouvernement du Québec. La question était ouverte, c'est-à-dire qu'au premier abord aucun choix de réponse n'était proposé au répondant du sondage.

3.7 Utilisation d'Internet pour une autre personne

La présente étude mesure pour une première fois au Québec les pratiques d'entraide entre proches dans l'utilisation d'Internet et des services publics en ligne. L'utilisation d'Internet par un proche aidant naturel ou, à défaut, un intervenant bénévole ou professionnel constitue, à notre avis, une des voies les plus prometteuses pour favoriser l'inclusion numérique.

3.7.1 Utilisation d'Internet en général pour une autre personne

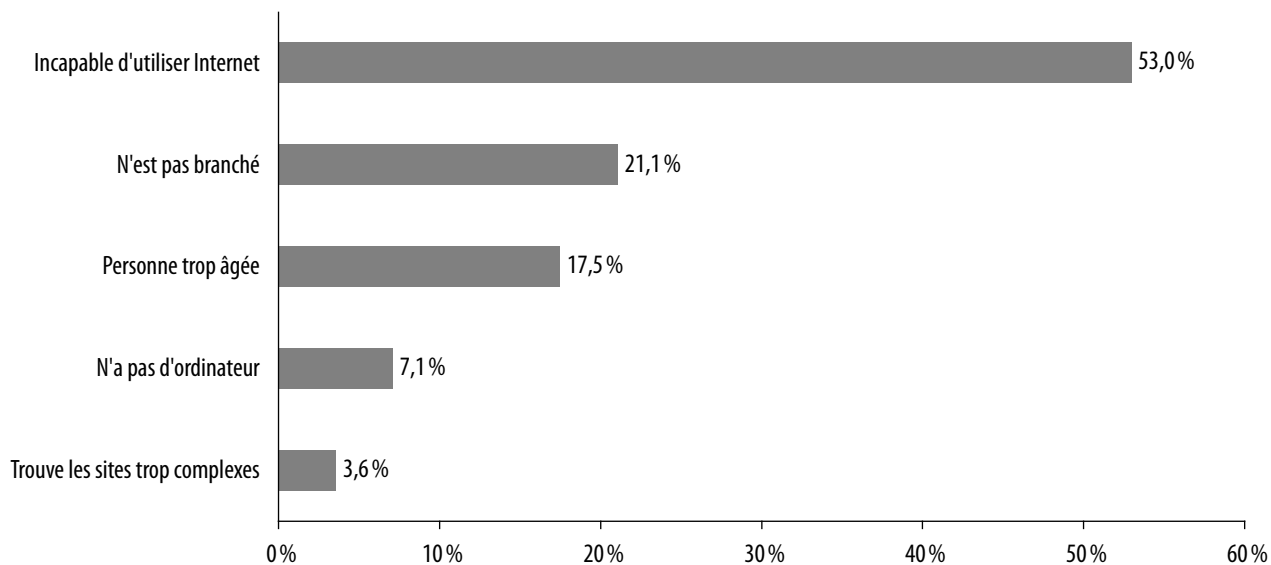
Comme nous l'avons indiqué dans la section 1.5, 45,2 % des internautes du Québec aident souvent ou à l'occasion d'autres personnes à utiliser Internet. Nous avons aussi vu à la section 2.3 que 7,0 % des non-internautes intéressés à Internet n'utilisent pas l'outil puisque quelqu'un l'utilise pour eux. L'enquête *NetGouv 2007* a donc questionné les **internautes qui n'utili-**

sent pas les services publics en ligne pour savoir s'ils ont déjà utilisé un site Internet pour un proche qui ne pouvait y accéder par lui-même. Ainsi, 27,3 % des internautes interrogés ont dit avoir déjà utilisé Internet pour aider quelqu'un. La proportion est supérieure chez les internautes qui utilisent Internet tous les jours au travail (40,5 %) ou à la maison (34,4 %) et chez ceux qui sont très familiers avec Internet (44,4 %).

Les **internautes** ont aussi été questionnés sur les raisons pour lesquelles la personne aidée ne pouvait utiliser Internet par elle-même. Cinq principales raisons ont été évoquées. L'incapacité d'utiliser Internet (53,0 %) et le fait de n'être pas branché sur Internet (21,1 %) s'avèrent être les raisons les plus souvent mentionnées. Ainsi, on constate que ce soutien d'un proche favorise grandement l'inclusion numérique de la personne aidée.

Figure 3.7.1 Qu'est-ce qui faisait en sorte que cette personne ne pouvait pas utiliser elle-même ce site Internet ?⁴³

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet qui n'ont pas visité un site du gouvernement du Québec en 2007, mais qui ont aidé un proche à utiliser un site Internet)



⁴³ Un répondant pouvait mentionner jusqu'à 5 raisons d'avoir utilisé un site Web pour aider une autre personne.

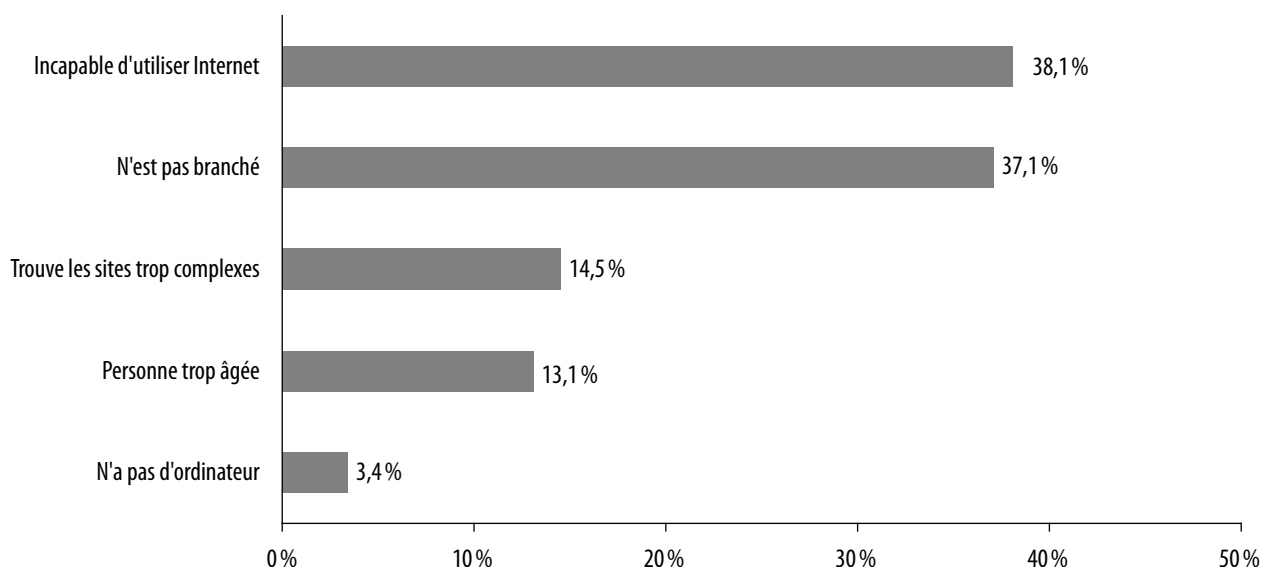
3.7.2 Utilisation des sites gouvernementaux pour une autre personne

Une question semblable a été posée aux **internauts qui utilisent les sites publics** sur Internet: « Avez-vous utilisé les sites Internet du gouvernement du Québec pour aider un proche qui ne pouvait y accéder par lui-même ? ». Ainsi, près du quart (23,2 %) des adultes québécois interrogés ont déclaré avoir déjà utilisé un tel site pour aider un proche.

Pourquoi ces gens ont-ils aidé un proche à utiliser les services publics en ligne? Deux raisons arrivent en tête de liste, les mêmes que pour l'utilisation générale d'Internet: 38,1 % des gens ont évoqué l'incapacité à utiliser Internet et 37,1 % le fait de ne pas être branché sur Internet. Ces données indiquent clairement que le soutien d'une personne aidante constitue une véritable façon de favoriser l'inclusion numérique.

Figure 3.7.2 Qu'est-ce qui faisait en sorte que cette personne ne pouvait pas utiliser elle-même les sites du gouvernement du Québec?⁴⁴

(Base : Les adultes québécois utilisateurs d'Internet qui ont visité un site du gouvernement du Québec en 2007 et qui ont aidé un proche à utiliser un site gouvernementaux du Québec)



⁴⁴ Un répondant pouvait mentionner jusqu'à 5 raisons d'avoir utilisé un site Web ou un site Web du gouvernement du Québec pour aider une autre personne.

3.8 Conclusion

Ce chapitre traitant directement de l'utilisation des services publics en ligne montre qu'un citoyen adulte sur deux a visité un site du gouvernement du Québec en 2007, soit une proportion nettement supérieure à ce quelle était en 2004. Les efforts déployés au cours des dernières années pour instaurer un gouvernement en ligne n'ont pas été vains. Beaucoup de gens y adhèrent pour obtenir de l'information principalement, mais aussi pour formuler des demandes, obtenir des services, transmettre des informations, etc. Les mêmes facteurs socio-démographiques que pour l'utilisation d'Internet en général influent sur l'utilisation des services publics en ligne : c'est davantage l'apanage des gens plus riches, plus scolarisés, plus jeunes, ceux qui habitent dans les grands centres et ceux qui comptent des jeunes de moins de 18 ans sous leur toit.

En ce qui concerne les **internauts qui n'utilisent pas les services publics** offerts en ligne, soit environ le quart des adultes québécois ou environ le tiers des internauts, l'étude a montré que la grande majorité dit ne pas avoir besoin de ces services. Toutefois, l'autre principale raison s'avère le manque de connaissance des services offerts en ligne. En effet, si les citoyens ne sont pas au courant des services dispo-

nibles en ligne, ils ne peuvent éprouver le besoin de les utiliser. D'ailleurs, la majorité des internauts qui n'utilisent pas les sites du gouvernement se disent peu ou pas du tout informés des services en ligne offerts par le gouvernement du Québec. Les citoyens auraient donc avantage à être sensibilisés par diverses procédures aux services offerts en ligne par le gouvernement du Québec notamment par de la publicité.

Les résultats montrent aussi que parmi les services énumérés lors du sondage, les **citoyens internauts** connaissent davantage ceux qui s'adressent à un plus grand nombre de citoyens et aussi ceux qui ont fait partie de campagnes médiatiques (par exemple le Service québécois de changement d'adresse et la déclaration de revenu en ligne).

Enfin, les **utilisateurs des sites du gouvernement** sont assez satisfaits des services offerts en ligne et la grande majorité prévoient les réutiliser. Toutefois, beaucoup moins d'internauts qui n'utilisent pas ces sites prévoient les visiter dans un futur rapproché. Une meilleure promotion des services gouvernementaux en ligne pourrait sûrement les faire changer d'avis.



Chapitre 4 – Relations avec l'Administration: les canaux de communication privilégiés

Internet devait devenir le canal de communication le plus populaire auprès des citoyens et même mener à la disparition de certains modes de transactions avec l'Administration. C'est ce que prédisaient les experts à la fin des années 1990. On s'aperçoit aujourd'hui que la prestation de services aux citoyens continue de se diffuser sous diverses formes, que ce soit par la poste, par téléphone ou au comptoir, et qu'Internet s'ajoute à cette liste. C'est ce que constatèrent Willem Pieterse et Jan van Dijk, chercheurs à l'Université Twente aux Pays-Bas, en analysant près de cinquante recherches scientifiques portant sur le sujet. Afin de mieux comprendre les facteurs qui déterminent le choix d'un canal pour traiter avec les administrations publiques, les chercheurs ont mené une étude auprès de citoyens de leur pays.

Les chercheurs dégagent deux lignes de conduite suivies par les citoyens dans leur choix d'un canal :

1. En premier lieu, les citoyens choisissent leur canal de communication selon leurs habitudes, leur routine.
2. Toutefois, quand la complexité et l'ambiguïté de la tâche augmentent, la sélection d'un canal se fera suivant les caractéristiques du canal et de la tâche à effectuer.

Les chercheurs notent également que les habitudes ainsi que la perception d'un canal et d'une tâche semblent largement commandées par les expériences antérieures⁴⁵.

Qu'en est-il des citoyens québécois ? L'enquête *NetGouv 2007* a relevé les préférences de ces derniers pour des canaux de communication, selon la tâche à effectuer⁴⁶. À cet égard, les opinions des internautes et des non-internautes ont été comparées.

4.1 Moyens privilégiés pour certains types de transactions avec le gouvernement

On a demandé aux internautes et aux non-internautes du Québec quel moyen de communications parmi Internet, le téléphone, la poste ou le comptoir de service ils préfèrent pour communiquer avec le gouvernement. Six types de transactions ont été présentés : la recherche d'information, l'inscription ou l'enregistrement de déclarations (changement d'adresse, déclaration de revenus), l'achat de produits ou de services publics (publications ou rapports de la boutique Les Publications du Québec), la correspondance avec l'autorité gouvernementale pour l'administration des dossiers, la réception d'information et la consultation des dossiers personnels.

4.1.1 Opinion des internautes québécois

Chez les **internautes**, Internet arrive pour presque toutes les transactions mentionnées au premier rang comme moyen à privilégier pour communiquer avec le gouvernement, à

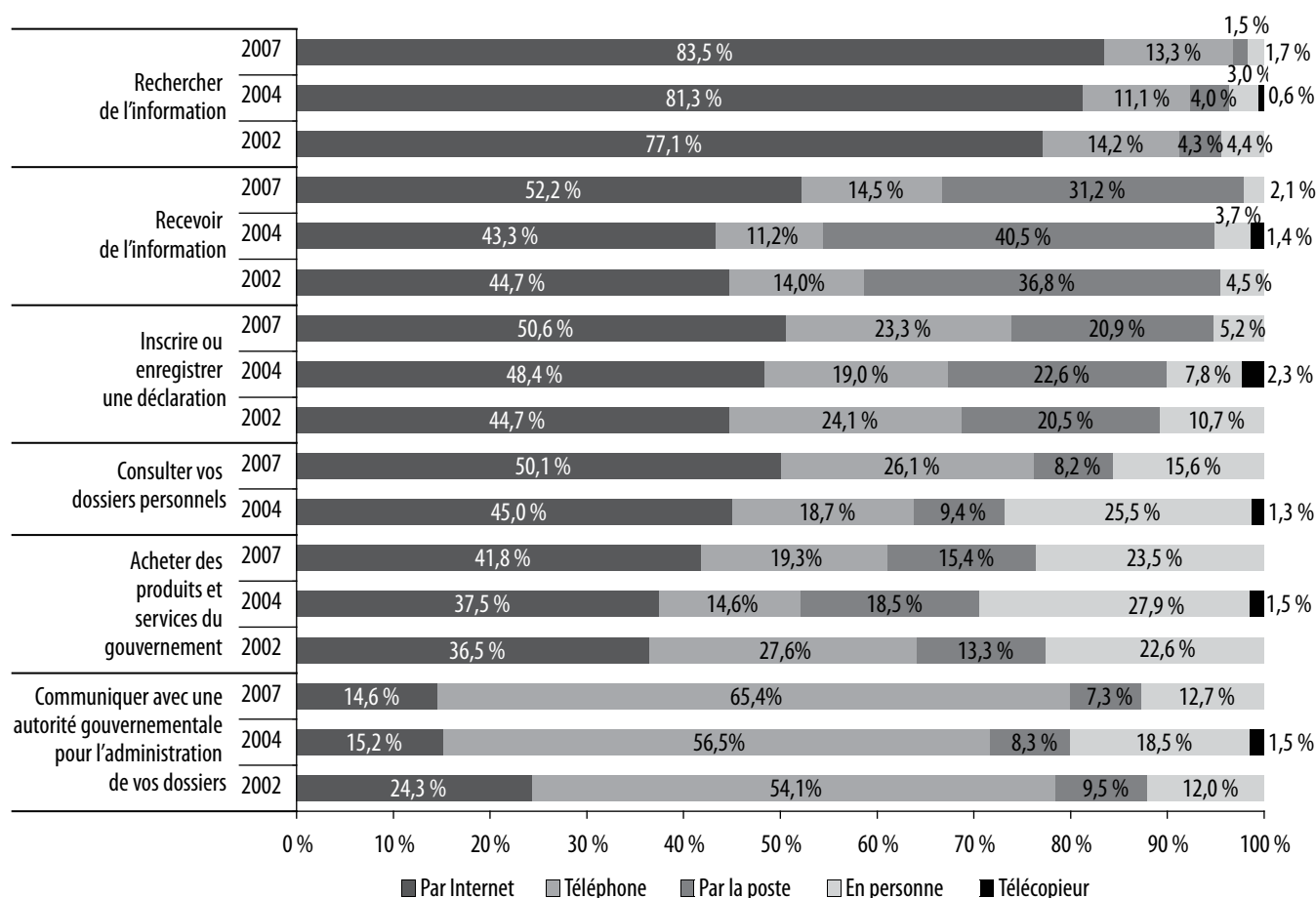
l'exception du fait de communiquer avec une autorité gouvernementale pour l'administration de ses dossiers. Ainsi, une proportion considérable d'internautes (83,5 %) considèrent qu'Internet est le moyen par excellence pour rechercher de l'information se rapportant au gouvernement du Québec. Pour les autres activités, de type plus transactionnel, Internet demeure le moyen préféré, mais dans de moindres proportions : 52,2 % des internautes considèrent qu'il s'agit de la meilleure façon pour recevoir de l'information, 50,6 % de la meilleure façon d'inscrire ou d'enregistrer une déclaration, 50,1 % du meilleur moyen de consulter son dossier personnel et 41,8 % de la meilleure solution pour acheter des produits ou des services. Enfin, le téléphone (65,4 %) s'avère le moyen de communication favori pour communiquer avec une autorité gouvernementale pour l'administration de ses dossiers. Internet se classe au deuxième rang (14,6 %) pour ce type de transaction avec le gouvernement.

⁴⁵ Vachon, Isabelle. CEFRIQ. « Pourquoi les citoyens choisissent un canal plutôt qu'un autre : les facteurs déterminant le choix du moyen de communication avec l'Administration », *Bulletin e-Veille*, Ministère des Services gouvernementaux, août 2007. <http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2007/aout.asp#article3>

⁴⁶ Il est à noter que le gouvernement du Québec offre des services multicanaux, c'est-à-dire que le citoyen peut changer de canal (courriel, Web, poste, téléphone) à n'importe quel moment de sa démarche avec l'État.

Figure 4.1.1 Moyens privilégiés pour effectuer certains types de transactions offertes par le gouvernement⁴⁷

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet)



Certains groupes d'internautes se distinguent quant à leur opinion au sujet d'Internet. Ainsi, pour chacun de ces types de transactions avec le gouvernement, plus les gens ont un revenu important, plus ils utilisent fréquemment Internet et plus ils sont familiers avec l'outil, plus ils considèrent Internet comme un moyen à privilégier. Les gens qui ont visité un site du gouvernement du Québec en 2007 sont plus favorables à Internet que les non-visiteurs.

Parmi les internautes, certains groupes privilégient Internet pour communiquer avec l'État :

- ... pour la recherche d'information : la proportion de gens qui privilégient Internet pour chercher de l'information est plus élevée chez les étudiants (98,9 %) et plus faible chez les 65 ans et plus (61,5 %) et les retraités (70,2 %);
- ... pour enregistrer une déclaration : les 35-44 ans (59,3 %) privilégient Internet dans une plus grande proportion que les autres;

- ... pour l'achat de produits en ligne : les gens qui ont des enfants (49,8 %) favorisent davantage Internet comparativement à ceux qui n'en ont pas (36,3 %), mais les 65 ans et plus (19,6 %) et les retraités (26,9 %) privilégient moins que les autres Internet pour l'achat en ligne;
- ... pour communiquer avec le gouvernement pour l'administration de ses dossiers : les hommes (18,7 %) déclarent dans une plus grande proportion que les femmes (10,5 %) qu'Internet est le meilleur moyen pour communiquer avec le gouvernement à cette fin.

Croissances modestes en trois ans pour Internet

En 2002 et en 2004, les citoyens internautes avaient été invités à répondre à la même question. On observe peu de grands changements d'opinion en ce qui a trait à Internet depuis les derniers résultats de 2004 (voir la figure 4.1.1). En fait, la plus forte croissance a été observée pour la réception d'information envoyée par le gouvernement (gain de 8,9 points de pourcentage).

⁴⁷ En 2007, nous n'avons pas évalué l'option télécopieur. Nous supposons que la proportion d'utilisateurs préférant ce média est quasiment nulle. Le tableau complet des résultats se trouve à l'annexe 3 de présent rapport.

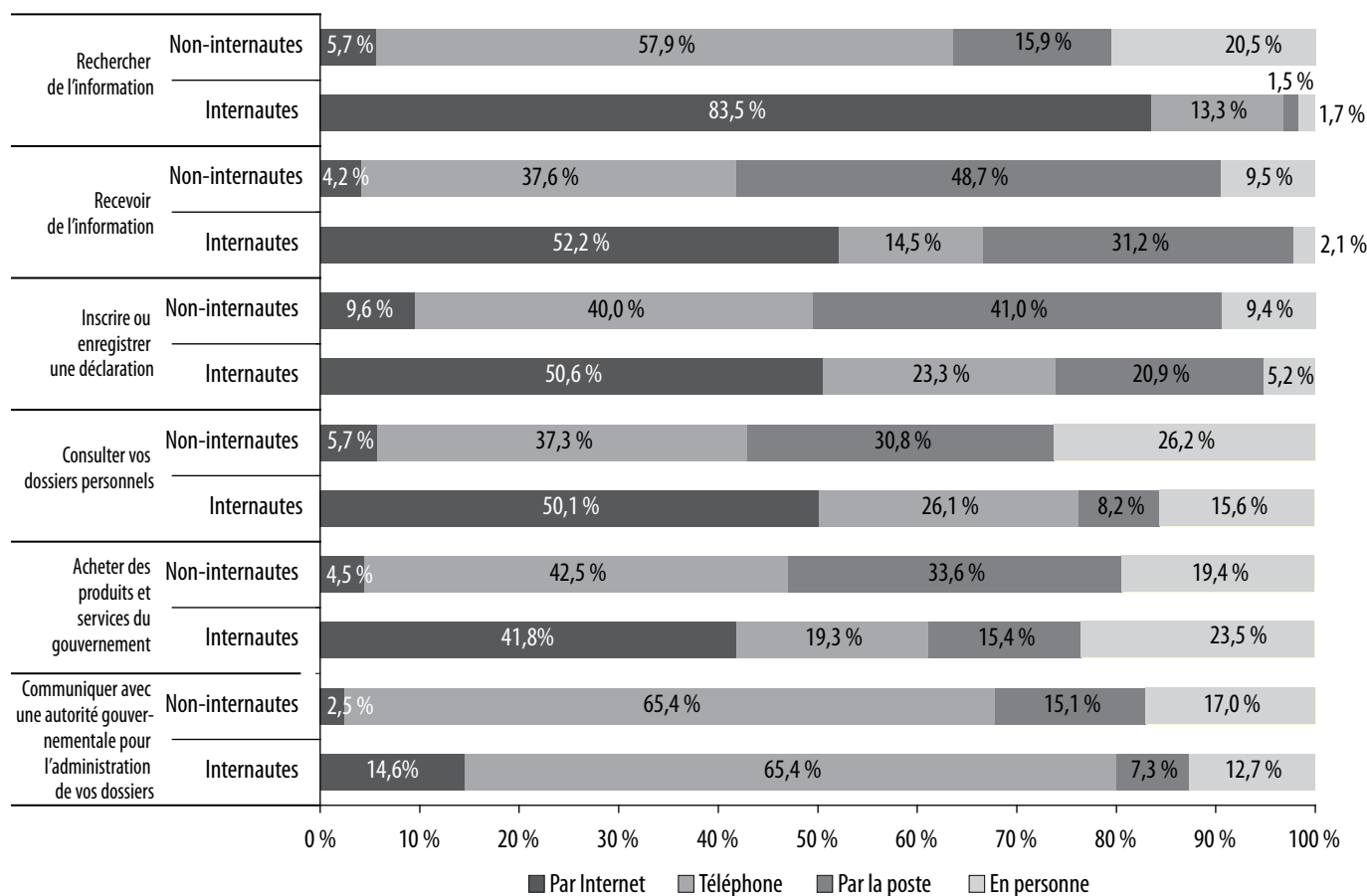
4.1.2 Opinion des non-internautes québécois

Comme on pouvait s’y attendre, les non-utilisateurs d’Internet ont une opinion bien différente des internautes sur la question des moyens de communication. Effectivement, selon ces derniers, Internet s’avère le moyen le moins approprié pour communiquer avec le gouvernement puisque, dans la quasi-totalité des cas, la proportion accordée à Internet est la plus faible, les moyens privilégiés étant davantage le téléphone ou la poste. Cette observation est cohérente: les non-internautes sont souvent peu intéressés à

Internet, considèrent souvent l’outil comme étant peu convivial, trop complexe, non sécuritaire, etc. Ainsi, seulement 9,6% des non-internautes considèrent Internet comme le moyen à privilégier pour enregistrer une déclaration, 5,7% pour rechercher de l’information et 5,7% pour consulter ses dossiers personnels. Pour les autres transactions, les résultats sont encore plus faibles (entre 2,5% et 4,5%). Aucun parallèle ne peut être fait avec les années antérieures, puisque la question n’était pas posée à ce groupe de Québécois lors des éditions précédentes de *NetGouv*.

Figure 4.1.2 Moyens privilégiés pour effectuer certains types de transactions offertes par le gouvernement (non-internautes comparativement aux internautes)

(Base : Les citoyens québécois)



Les moyens de communications traditionnels sont à privilégier pour cette clientèle de non-internautes. En effet, pour ces derniers, le téléphone s’avère le moyen le mieux adapté pour la communication avec une autorité gouvernementale pour l’administration du dossier (65,4%), pour la recherche d’information (57,9%), pour l’achat de produits et services du

gouvernement (42,5%) et pour la consultation de ses dossiers personnels (37,3%). Pour l’inscription ou pour l’enregistrement de déclaration, le téléphone (40,0%) et la poste (41,0%) arrivent à égalité. Toutefois, la poste (48,7%) est plus appréciée des non-internautes pour la réception d’information en provenance du gouvernement.

4.2 Perception des différents moyens de communication

En 2004, les internautes québécois ont été interrogés pour la première fois sur leur perception face aux différents moyens de communication avec le gouvernement. En 2007, la question a été reprise, mais cette fois elle a été posée à la fois aux internautes et aux non-internautes. Ainsi, ces deux clientèles devaient identifier quel moyen de communication proposé par le gouvernement est le plus confidentiel, le plus efficace, le plus rapide, le plus sécuritaire, le plus personnalisé et le plus économique. On verra que, comme on pouvait s'y attendre, les opinions divergent entre les deux groupes interrogés.

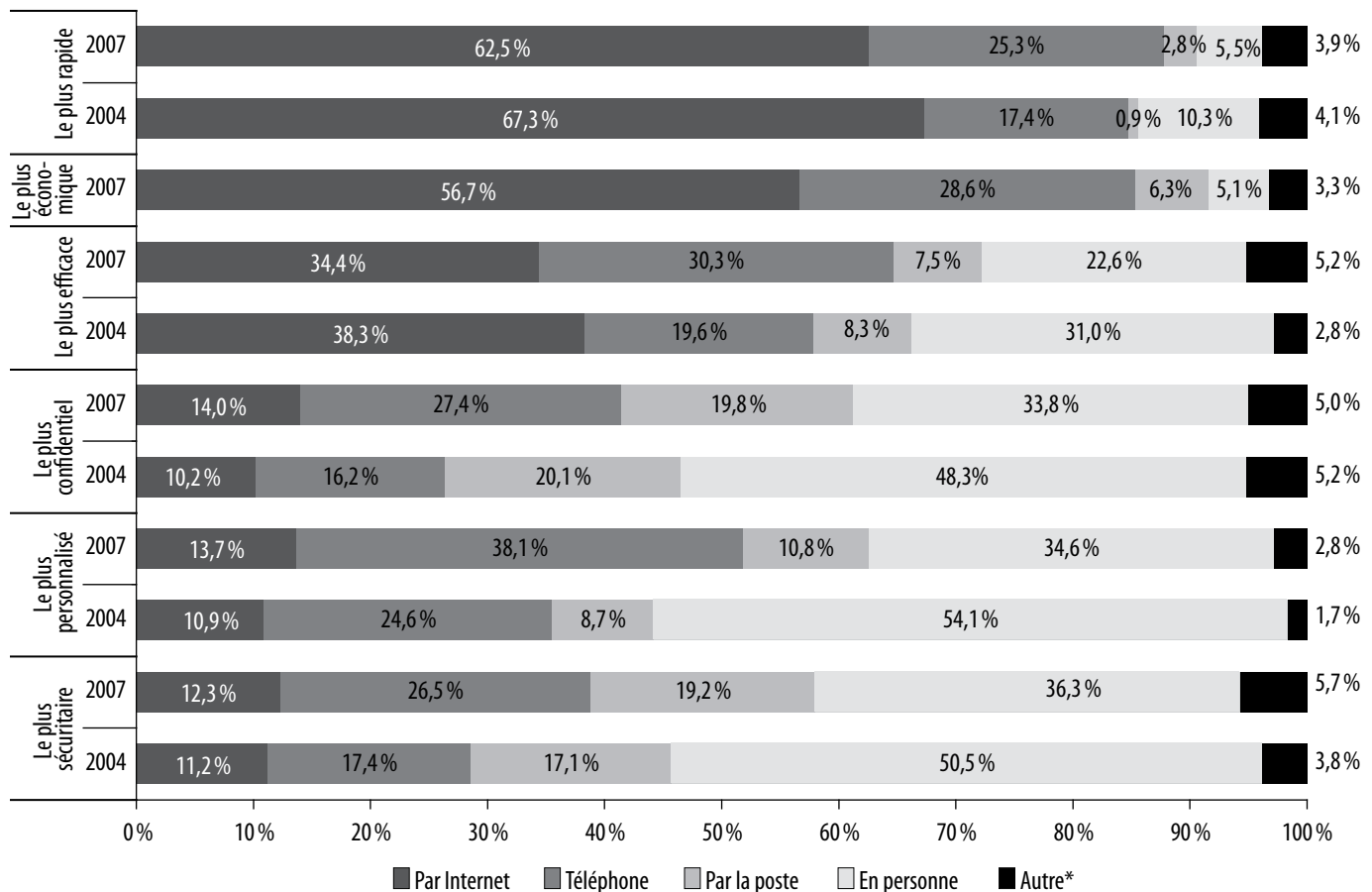
4.2.1 Opinion des internautes québécois

Chez les citoyens internautes, Internet remporte toujours la palme du moyen de communication le plus efficace (34,4%)

et le plus rapide (62,5%). En plus, en 2007, Internet leur semble le moyen le plus économique (56,7%)⁴⁸. Le service en personne est toujours perçu comme le moyen le plus confidentiel (33,8%) et le plus sécuritaire (36,3%). Internet arrive en 4^e position pour ces deux critères, comme c'était le cas en 2004⁴⁹. Ainsi, c'est maintenant le téléphone (38,1%) que les internautes considèrent comme le moyen le plus personnalisé pour communiquer avec le gouvernement, suivi de très près par le comptoir de services (34,6%). En 2004, c'est le comptoir de service qui dominait pour cet aspect. Enfin, soulignons que pour tous les aspects évalués, chez les internautes, le téléphone obtient de meilleurs résultats qu'en 2004. Est-ce le résultat de l'amélioration du service à la clientèle par téléphone, notamment par des systèmes de réponse vocale interactive? Cette hypothèse reste à vérifier.

Figure 4.2.1 Parmi les moyens disponibles pour communiquer avec le gouvernement, lequel est pour vous... ?⁵⁰

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d'Internet)



* Sous l'intitulé « autre » sont regroupées les mentions « télécopieur », « tous égaux », « aucun » et « NSP/NRP ».

⁴⁸ La question n'a pas été abordée en 2004.

⁴⁹ À titre indicatif, les légères fluctuations dans les proportions observées en 2007 par rapport à celles de 2004 pour les quatre derniers critères (efficacité, rapidité, économie et confidentialité) sont principalement attribuables à l'opinion plus favorable des internautes envers le téléphone qu'elle ne l'était trois ans auparavant.

⁵⁰ Le tableau complet des résultats se trouve à l'annexe 4 de présent rapport.

Enfin, pour l'aspect sécuritaire, une plus grande proportion d'hommes (16,1% contre 8,3% des femmes) et de gens fortunés (16,9% des internautes dont le revenu familial est supérieur à 60 000 \$) choisissent Internet.

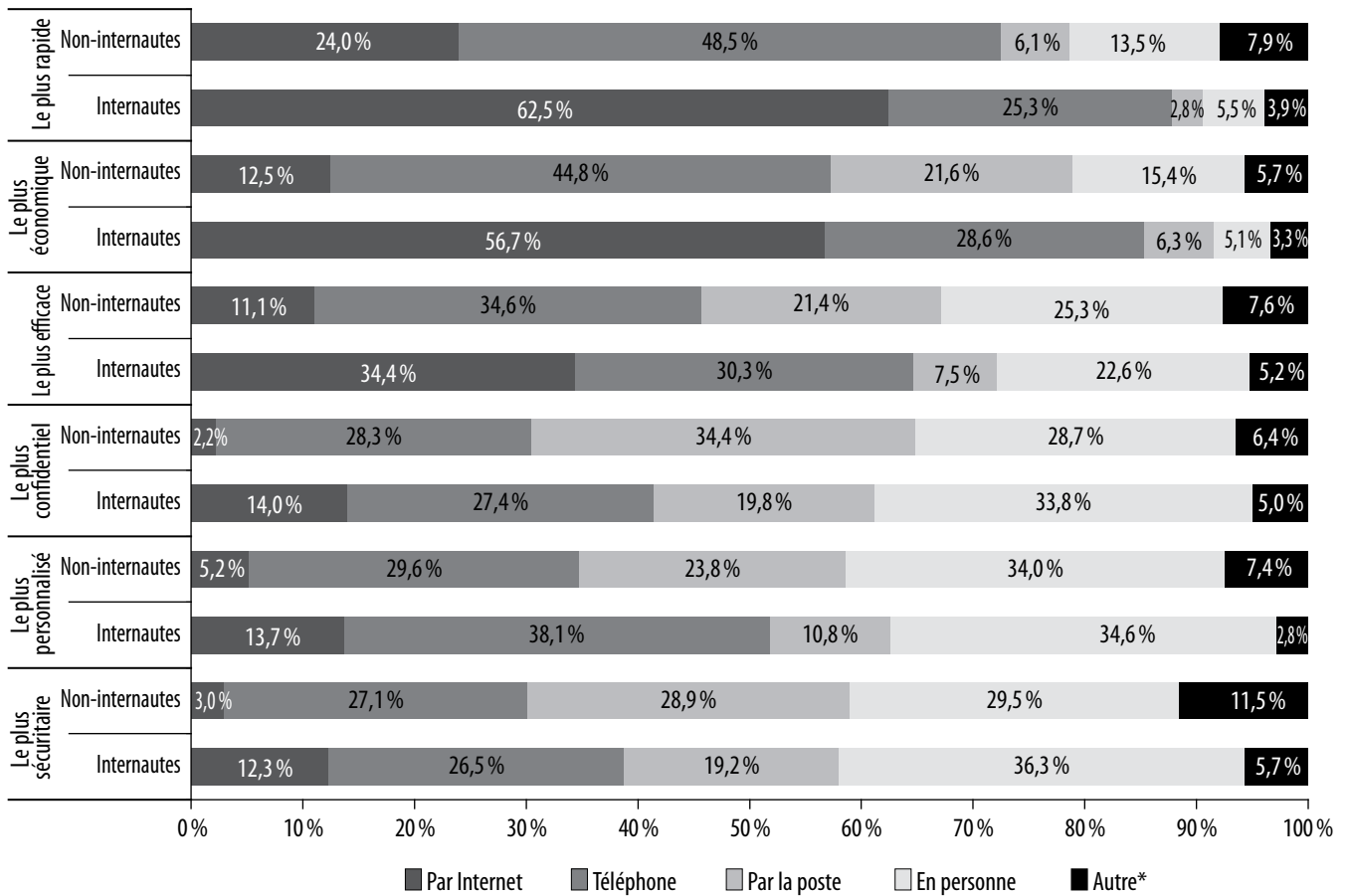
4.2.2 Opinion des non-internautes québécois

Du côté des non-internautes, Internet n'est classé au premier rang pour aucun des six qualificatifs étudiés. Effectivement, Internet arrive régulièrement au 4^e ou 5^e rang, sauf sur l'aspect de la « rapidité » où il a été classé au 2^e rang (24,0%). Ainsi,

c'est le téléphone qui est considéré par les non-internautes comme le moyen de communication le plus rapide (48,5%), le plus économique (44,8%) et le plus efficace (34,6%) pour communiquer avec le gouvernement. Les non-internautes préfèrent la poste pour l'aspect confidentialité (34,4%). Le service au comptoir s'avère le moyen de communication le plus personnalisé (34,0%). Quant au moyen le plus sécuritaire, les opinions sont assez partagées entre le comptoir (29,5% contre 36,3% chez les internautes), la poste (28,9% contre 19,2% chez les internautes) et le téléphone (27,1% contre 26,5% chez les internautes).

Figure 4.2.2 Parmi les moyens disponibles pour communiquer avec le gouvernement, lequel est pour vous... ? (non-internautes comparativement aux internautes)

(Base : Les citoyens québécois)



* Sous l'intitulé « autre » sont regroupées les mentions « télécopieur », « tous égaux », « aucun » et « NSP/NRP ».

4.3 Conclusion

Comme on pouvait s'y attendre, les internautes ont une opinion bien différente des non-internautes quant aux moyens de communication pour faire affaire avec le gouvernement. Pour les internautes, Internet s'avère toujours le moyen de communication le plus rapide, le plus économique et le plus efficace. C'est probablement pour ces raisons que les internautes privilégient Internet pour chercher et recevoir de l'information du gouvernement, pour inscrire une déclaration, pour acheter des produits du gouvernement ou pour consulter leur dossier. Le comptoir de services s'avère le moyen jugé le plus confidentiel et le plus sécuritaire. Enfin, le téléphone a gagné des points cette année à tous les niveaux, peut-être en raison de l'amélioration des services offerts à la

clientèle de cette façon, et il s'avère le moyen considéré comme le plus personnalisé et celui privilégié pour l'administration de leur dossier. Évidemment, les non-internautes préfèrent les modes plus traditionnels comme le téléphone, la poste ou le comptoir, mais une bonne proportion de ceux-ci sont conscients qu'Internet s'avère un moyen rapide de communiquer avec le gouvernement. Ces résultats sont cohérents avec le fait que les non-internautes sont peu intéressés par Internet et qu'ils considèrent l'outil comme peu convivial, trop complexe et non sécuritaire. Ces résultats montrent à quel point il est pertinent de développer les services en ligne, mais aussi de conserver les modes de services traditionnels.



Chapitre 5 – Attentes des citoyens envers les services publics en ligne

Dans le but d'améliorer les services en ligne, l'enquête s'est penchée sur les attentes des citoyens envers ces services. Alors que dans les éditions précédentes de *NetGouv* seuls les non-internautes étaient interrogés sur la priorité de développement des services en ligne offerts aux citoyens,

NetGouv 2007 a aussi sondé les citoyens internautes. De plus, les répondants ont eu à se prononcer sur la priorité d'investissement dans certaines mesures, telles que le maintien des modes de services traditionnels, la formation à l'utilisation d'Internet et l'accès gratuit à Internet dans les lieux publics.

5.1 Priorité de développement des services en ligne aux citoyens

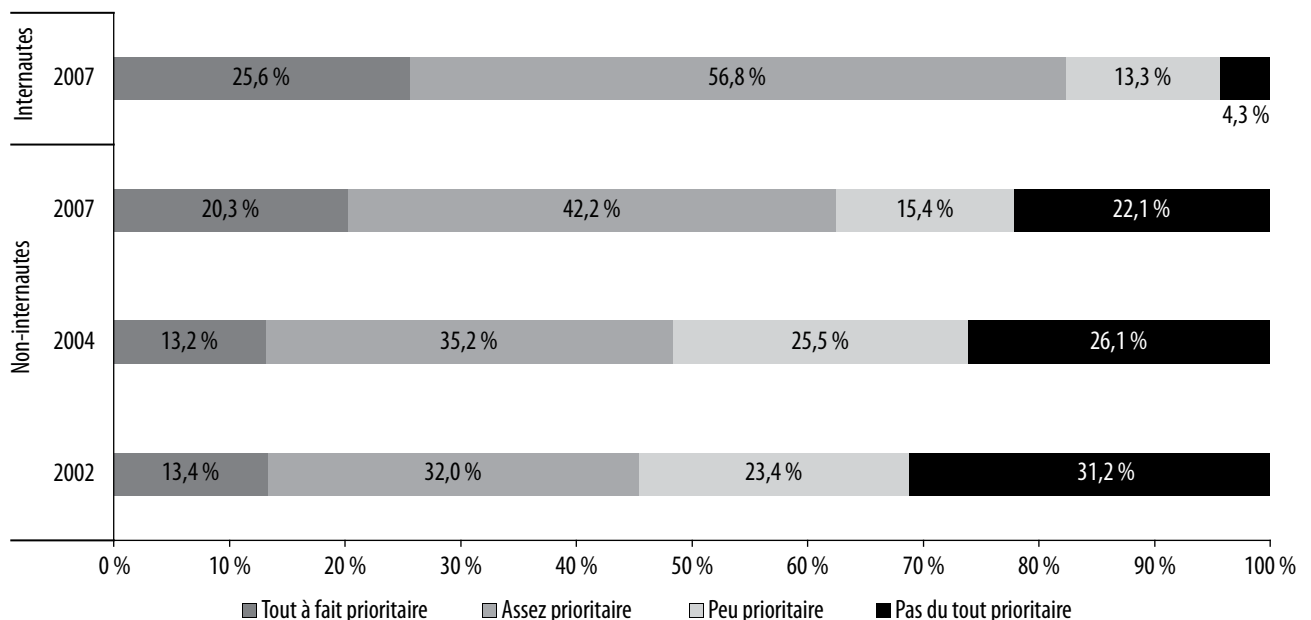
Les deux clientèles à l'étude dans *NetGouv 2007* (les internautes et les non-internautes) ont été sondées cette année sur la priorité du développement des services publics en ligne. Les résultats (reportés à la figure 5.1) indiquent que la proportion d'internautes (82,4%) qualifiant le développement des services en ligne de « tout à fait » ou d'« assez » prioritaire est supérieure à celle des non-internautes (62,5%). La différence d'opinion est observable dans la proportion inférieure de non-internautes qui considèrent le développement des services comme « assez prioritaire » (écart de 14,6 points entre les deux groupes) et à la proportion supérieure de non-internautes qui sont d'avis que ce n'est « pas du tout prioritaire » (écart de 17,8 points).

Les **internautes** qui ont visité un site gouvernemental en 2007 sont plus nombreux en proportion à considérer le développement des services aux citoyens tout à fait prioritaire (29,2% comparativement à 17,8% pour les non-

visiteurs). L'action est également plus prioritaire pour les non-internautes anglophones ou allophones (tout à fait prioritaire, 44,8%) que chez les non-internautes francophones (15,5%).

La question portant sur la priorité de développement des services en ligne avait été posée aux **non-utilisateurs d'Internet** en 2002 et en 2004. Comme le montre la figure 5.1, les non-utilisateurs d'Internet semblent plus ouverts à cette avenue que par les années passées. En effet, en 2007, 62,5% des non-internautes sont d'avis qu'il est tout à fait ou assez prioritaire de développer les services aux citoyens sur Internet, proportion qui était de 48,4% en 2004. Cette donnée s'explique peut-être par la pratique grandissante de l'entraide entre pairs usagers des services publics en ligne et ceux qui ne les utilisent pas par eux-mêmes.

Figure 5.1 Selon vous, quelle priorité le gouvernement du Québec devrait-il accorder au développement de services aux citoyens sur Internet ?



5.2 Priorité de développement de certaines mesures

En plus de demander aux citoyens quelle priorité accorder au développement de services publics en ligne, les internautes et les non-internautes se sont prononcés sur la priorité d'investir des sommes d'argent dans huit mesures bien précises. Certaines de ces mesures visent l'usage des services publics en ligne (comme le maintien des services publics traditionnels, l'aide à l'utilisation des services publics en ligne, la consultation par Internet et la promotion des services publics offerts en ligne) et d'autres l'inclusion numérique en général (l'accès à Internet gratuitement dans les lieux publics, l'accessibilité des services sur Internet aux personnes handicapées, Internet haute vitesse offert dans toutes les régions, la formation à l'utilisation d'Internet, l'encouragement au soutien que des proches peuvent apporter aux internautes éprouvant des difficultés ou à l'aide que des tiers peuvent fournir aux non-internautes pour accéder à Internet).

Avant d'analyser en détail les différentes opinions chez les groupes de citoyens interrogés, il faut prendre connaissance des résultats généraux.

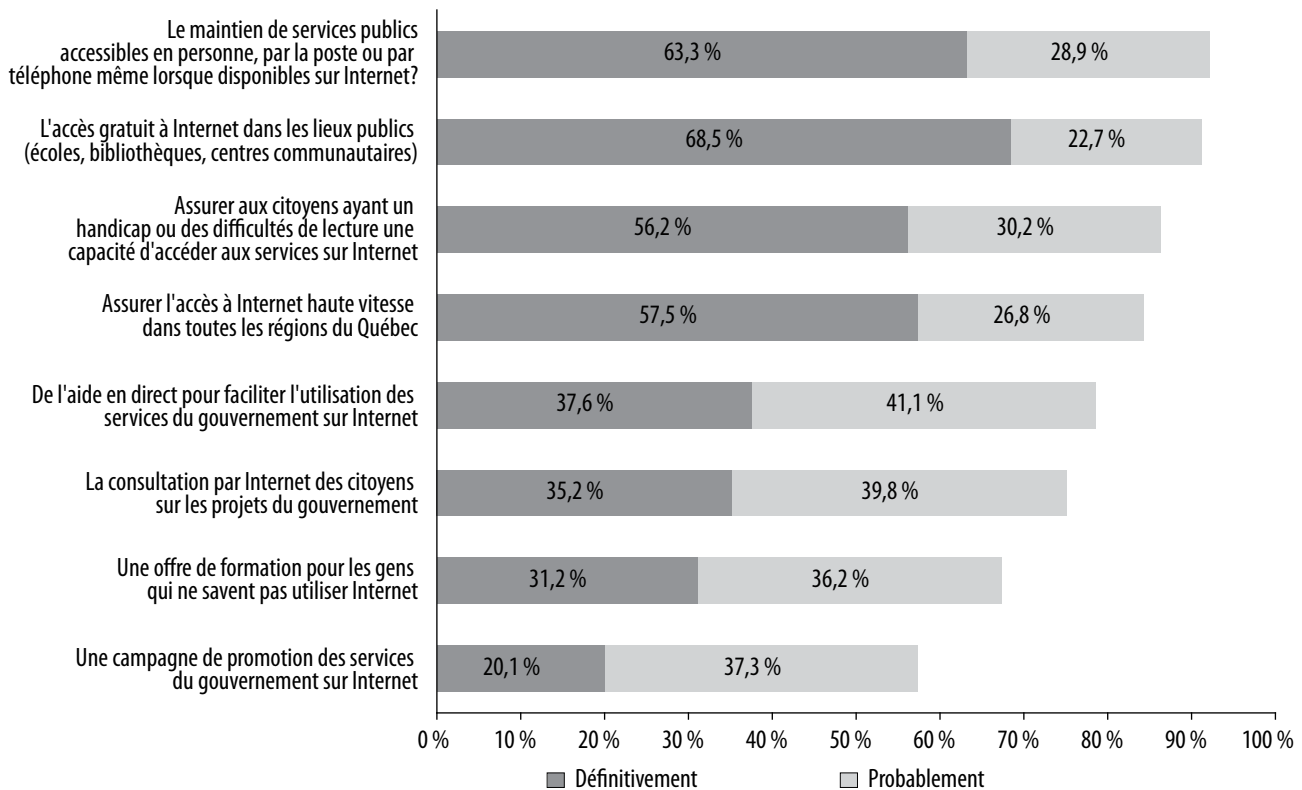
- D'abord, le maintien des différents modes de services publics est assez important pour les citoyens pour y investir des sommes d'argent (définitivement ou probablement, 92,2%).
- L'accès gratuit à Internet dans les lieux publics (91,2%), l'accès aux services par Internet pour les personnes atteintes d'un handicap ou de difficultés de lecture (86,4%) et l'accès à Internet haute vitesse sur tout le territoire québécois (84,3%) s'avèrent d'autres mesures à prioriser.

Les autres mesures sont un peu moins prioritaires aux yeux des citoyens :

- 78,7% des citoyens croient définitivement ou probablement que le gouvernement du Québec doit investir dans l'aide à l'utilisation des services publics en ligne ;
- 75,0% dans la consultation en ligne des citoyens sur les projets du gouvernement ;
- 67,4% dans la formation des gens moins à l'aise avec Internet ;
- 57,4% dans les campagnes de promotion des services en ligne.

Figure 5.2a Croyez-vous définitivement, probablement, probablement pas ou certainement pas que le gouvernement du Québec doit investir des sommes d'argent dans les mesures suivantes ?

(Base : Les citoyens québécois)



Le tableau 5.2b illustre bien que l'ordre des priorités d'investissement est le même pour les internautes et les non-internautes. Seules les proportions s'avèrent différentes (plus fortes pour les internautes). L'opinion des deux groupes est assez similaire pour le maintien des autres modes de service, pour l'accès à des services sur Internet aux personnes handicapées et pour la formation des gens à Internet. Aussi, en 2007, 93,4% des internautes considèrent important de maintenir les autres modes de services du gouvernement. Pour tracer un parallèle, en 2004, 82% des citoyens internautes n'étaient pas d'accord pour que certains services soient offerts seulement sur Internet.

Les opinions entre les deux groupes sont plus divergentes pour certaines mesures proposées. En effet, comme les propositions suivantes s'adressent davantage aux internautes qu'aux non-internautes, ils sont plus portés à les prioriser :

- L'aide en direct pour faciliter l'utilisation des services du gouvernement sur Internet (82,5% pour les internautes et 66,2% pour les non internautes);
- La consultation en ligne sur les projets du gouvernement (78,7% et 62,7%);
- Les campagnes de promotion des services (60,8% et 46,0%).

Enfin, pour les quatre premières mesures présentées au tableau 5.2b, soit le maintien des services traditionnels, l'accès gratuit à Internet dans les lieux publics, l'accès des services aux personnes ayant un handicap et l'accès à Internet haute vitesse à la grandeur du Québec, on constate une proportion plus importante de gens donnant le qualificatif « définitivement » que « probablement » alors que c'est l'inverse pour les quatre dernières mesures du tableau, ce qui indique sans équivoque que ces premières mesures sont jugées plus prioritaires aux yeux des citoyens.

Figure 5.2b Proportion de Québécois qui croient que le gouvernement du Québec doit définitivement ou probablement investir dans certaines mesures⁵¹

	Citoyens québécois	Internautes	Non-internautes
Le maintien de services publics accessibles en personne, par la poste ou par téléphone même lorsque disponibles sur Internet	92,2 %	93,4 %	88,5 %
L'accès gratuit à Internet dans les lieux publics (écoles, bibliothèques, centres communautaires)	91,2 %	92,9 %	85,5 %
Assurer aux citoyens ayant un handicap ou des difficultés de lecture une capacité d'accéder aux services sur Internet	86,4 %	87,7 %	82,2 %
Assurer l'accès à Internet haute vitesse dans toutes les régions du Québec	84,3 %	86,1 %	78,7 %
De l'aide en direct pour faciliter l'utilisation des services du gouvernement sur Internet	78,7 %	82,5 %	66,2 %
La consultation par Internet des citoyens sur des projets du gouvernement	75,0 %	78,7 %	62,7 %
Une offre de formation pour les gens qui ne savent pas utiliser Internet	67,4 %	68,9 %	62,5 %
Une campagne de promotion des services du gouvernement sur Internet	57,4 %	60,8 %	46,0 %

Pour six des huit mesures proposées (sauf pour l'offre de formation à l'utilisation d'Internet et pour le maintien des autres modes de services), les internautes visiteurs de sites gouvernementaux sont d'avis qu'elles sont beaucoup plus prioritaires que les internautes qui n'ont pas visité ces sites. Enfin, pour l'accès à Internet haute vitesse dans toutes les

régions du Québec, deux groupes considèrent dans une plus forte proportion qu'il faut définitivement agir à cet égard : les internautes qui habitent une municipalité de moins de 5 000 personnes (70,7%) et les gens habitant ailleurs que dans une région métropolitaine de recensement (71,0%).

⁵¹ Le tableau complet des résultats se trouve à l'annexe 5 du présent rapport.

5.3 Conclusion

Ce dernier chapitre de l'étude confirme l'importance de continuer à développer les services gouvernementaux en ligne, autant pour les internautes que pour les non-internautes. Internet doit toutefois demeurer un mode de prestation additionnel aux modes traditionnels. L'accès à Internet gratuit dans les lieux publics s'avère aussi une priorité de développement selon les citoyens du Québec, tout comme l'accès aux services publics en ligne pour les personnes ayant un handicap ou des difficultés de lecture. Cet élément est notamment important dans une société comme le Québec où la population est vieillissante et susceptible de souffrir de tels maux. Enfin, comme nous l'avons mentionné en début du

rapport, il est encore difficile dans certaines régions du Québec d'avoir accès à Internet haute vitesse. C'est pourquoi les Québécois jugent qu'il est prioritaire d'investir pour en assurer le déploiement dans toutes les régions du Québec. Cette dernière mesure serait même plus importante que l'aide en direct et la formation à l'utilisation d'Internet, que la consultation en ligne sur les projets gouvernementaux et que les campagnes de promotion des services offerts en ligne. Toutefois, comme nous l'avons signalé au chapitre 3, les services publics sont encore méconnus d'un grand nombre de gens et mériteraient qu'on y porte attention.



Conclusion

NetGouv 2007 le confirme encore une fois, Internet fait partie intégrante du quotidien d'une majorité de Québécois. Au cours des dernières années, la majorité d'entre eux ont accru leurs compétences numériques et effectuent maintenant une plus grande variété d'activités en ligne, notamment des transactions plus complexes. Cependant, malgré ce fort taux d'adoption d'Internet, l'enquête a montré que plusieurs personnes ne peuvent en bénéficier pleinement ou rencontrent ponctuellement des obstacles dans leur expérience alors que certaines restent encore totalement en marge.

NetGouv 2007 a révélé que, même si les non-internautes sont exclus des possibilités offertes par Internet, peu d'entre eux se disent incommodés par cette situation. On ne s'étonnera donc pas que la principale raison invoquée pour expliquer leur non-utilisation d'Internet soit leur désintérêt pour cette technologie. Cependant, le manque de moyens techniques ou financiers (pas d'ordinateur, pas de connexion, pas de haute vitesse disponible, trop cher) ainsi que la méconnaissance des outils (trop complexes) sont également mentionnés comme des freins à l'utilisation d'Internet. Une vaste majorité de non-internautes pensent que **la mise en place de lignes permanentes d'aide à la navigation, l'accès à de l'accompagnement spécialisé dans les lieux publics, qu'une augmentation des accès à Internet dans les lieux publics et que l'accès à un service haute vitesse dans toutes les régions du Québec** favoriseraient leur utilisation d'Internet. La grande majorité des internautes souhaitent aussi que le gouvernement du Québec investisse dans ces mesures.

On note que ce désir d'inclusion s'exprime aussi par les actes mêmes des internautes qui sont nombreux à aider leurs proches à naviguer sur Internet. D'ailleurs, cela permet déjà à un petit nombre de non-internautes de recourir à des internautes de leur entourage pour naviguer à leur place sur Internet, notamment pour utiliser les services offerts en ligne par les gouvernements.

Notre sondage ne pouvait pas mesurer l'importance des obstacles à bénéficier d'Internet découlant de handicaps fonctionnels ou d'une faible littératie. Cependant, nous béné-

ficions d'une étude récente⁵² quant à la littératie qui établit qu'une majorité des Québécois de 16 ans et plus n'atteignent pas le niveau de compétences linguistiques souhaité pour fonctionner aisément dans la société actuelle. Seulement 45 % des adultes québécois peuvent comprendre un texte suivi et 41 %, un texte schématique. Dans le chapitre consacré au lien entre les compétences linguistiques et numériques⁵³, Eric Lacroix, qui fut directeur des enquêtes et de la veille stratégique au CEFRIO, conclut que le défi est double : « [O]n doit à la fois chercher à améliorer l'accès aux technologies et continuer à fournir les efforts pour améliorer les compétences linguistiques des adultes⁵⁴ ». Nous ajoutons qu'il faut aussi rendre plus aisément compréhensibles les contenus mêmes qui sont diffusés.

Malheureusement, il n'existe actuellement aucune étude permettant d'estimer le nombre des personnes qui éprouvent des difficultés à utiliser un ordinateur ou à naviguer sur Internet du fait d'un handicap. On ne peut que présumer qu'ils représentent un pourcentage important des Québécois de plus de 15 ans éprouvant une incapacité liée à l'agilité (474 945), à la vision (148 935) ou à l'audition (199 045) ainsi qu'une certaine portion de ceux souffrant d'une incapacité liée à une déficience intellectuelle (27 465), à des problèmes de mémoire (80 985), d'apprentissage (74 825) ou psychologiques (99 580)⁵⁵. Ici aussi, il faut songer à des mesures qui conjuguent l'accès à des technologies adaptées, la formation des personnes et l'accessibilité des contenus.

La grande majorité de la population du Québec, internautes et non-internautes, croit qu'il faut collectivement investir pour **assurer l'accès des personnes handicapées et des personnes éprouvant des difficultés de lecture aux services sur le Web**.

Une large part des internautes qui n'utilisent pas les services publics offerts en ligne estiment ne pas en avoir besoin. L'autre principale raison évoquée par ces derniers pour expliquer le fait qu'ils n'y recourent pas s'avère le manque de connaissance des services en ligne offerts. Les deux raisons font en quelque sorte partie d'un cercle vicieux : si les gens ne

⁵² Francine Bernèche et Bertrand Perron, *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir : rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA), 2003*, Institut de la statistique du Québec, Direction santé Québec, mai 2006.

⁵³ Lacroix, Eric. CEFRIO. « Utilisation des technologies, pratique d'activités de lecture et compétences en littératie » [chapitre 7], dans Francine Bernèche et Bertrand Perron, *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir : rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA), 2003*, Institut de la statistique du Québec, Direction santé Québec, mai 2006. <http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2006/alphabetisation2003c7.pdf>

⁵⁴ Lacroix, Eric. CEFRIO. « Fracture numérique et compétences des adultes : situation préoccupante pour le Québec », *Bulletin e-Veille*, Ministère des Services gouvernementaux, avril 2006. <http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/avril.asp#article2>

⁵⁵ Office des personnes handicapées du Québec. Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche. Office des personnes handicapées du Québec. *Estimations du nombre de personnes avec une incapacité au Québec en 2007*. <http://www.ophq.gouv.qc.ca/services/statistiques/population.htm#provinciales>

sont pas au courant des services offerts, ils ne peuvent pas sentir le besoin de l'utiliser, et vice versa. **Les services offerts en ligne auraient donc peut-être avantage à être mieux publicisés.**

Aussi, si les résultats confirment l'importance de continuer à développer les services gouvernementaux en ligne, **Internet doit toutefois demeurer un mode de prestation addi-**

tionnel aux modes traditionnels. Les Québécois sont en effet très fermes à ce sujet, qu'ils soient internautes ou non : environ neuf sur dix croient que le gouvernement du Québec doit investir dans le maintien de services accessibles en personne, par la poste ou par téléphone. Internet a toujours pour les utilisateurs des services publics en ligne une mission première de source d'information, quoique les services plus transactionnels commencent à être davantage utilisés.



Quelques mots sur la méthodologie du sondage

L'enquête *NetGouv 2007* visait deux grands objectifs, soit, d'une part, de dresser le portrait de l'usage d'Internet au Québec et de déterminer les facteurs d'exclusion numérique et, d'autre part, de suivre l'évolution des besoins et des attentes des citoyens du Québec à l'égard des services publics en ligne. Elle en est à sa quatrième édition. Les résultats de l'édition 2007 de *NetGouv* sont issus d'un sondage téléphonique effectué par la firme de recherche SOM pour le compte du CEFRIO et de ses partenaires. Au total, 1 502 adultes âgés de 18 ans ou plus et résidant sur le territoire du Québec ont participé à l'enquête qui a été réalisée entre le 19 juillet et le 2 septembre 2007. Les répondants ont été choisis aléatoirement parmi les membres du ménage. L'échantillon comprenait 1 113 internautes et 389 non-internautes. Les entrevues téléphoniques, durant en moyenne 15 minutes, ont été réalisées en français et en anglais.

Dans l'ensemble, le taux de réponse se situe à 40,4%. La marge d'erreur maximale pour les résultats globaux est de $\pm 3,3\%$, 19 fois sur 20.

Il est à noter que les résultats ont été pondérés de façon à en assurer la représentativité. La pondération finale pour le traitement des résultats est le produit de trois pondérations.

1. La première pondération tient compte du dernier degré du plan d'échantillonnage, soit de la probabilité inégale de sélection des adultes dans le ménage.
2. La deuxième pondération vise simultanément deux objectifs: d'abord à tenir compte du premier degré du plan d'échantillonnage, soit la stratification par région, et ensuite à assurer une distribution représentative d'âge et de sexe par région. À ce titre, les distributions conjointes d'âge (18-24, 25-34, 35-44, 55-64, 65 ou plus) et de sexe de chacune des strates au recensement canadien 2006 sont utilisées. L'extrapolation à ces distributions conjointes d'âge et de sexe, avec comme poids de départ les poids précédents, permet d'atteindre ces deux objectifs.
3. La dernière pondération vise à assurer une représentativité selon la langue maternelle. Uniquement la région métropolitaine de Montréal est concernée par cette pondération puisqu'on y observe une proportion de non-francophones suffisante. À cet effet, une correction par pondération à la distribution de la langue maternelle (français seulement versus autre[s] langue[s]) est réalisée pour la région métropolitaine de Montréal. C'est sur la base des distributions de langue maternelle de la population de cette région au recensement de 2006 que les corrections sont réalisées. Pour cette région, une pondération multivariée par la méthode itérative du quotient a été réalisée afin de faire en sorte que l'échantillon pondéré respecte la distribution conjointe d'âge et de sexe ainsi que la distribution de la langue maternelle.



Bibliographie/Webographie

- Capgemini (2007). « e-Administration : 2007, le temps de la fidélité », 13 septembre.
http://www.fr.capgemini.com/m/fr/doc/130907.CP_EtudeE-gov2007_CapgeminiConsultingTNS Sofres.pdf
- CEFRIO (2008). *NETendances 2007 : Évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999*, Québec, 79 p.
- CEFRIO (2006). *NetPub 2006 : les Québécois et la publicité sur Internet*, Québec, 55 p.
- Côté, Sabrina, Catherine Lamy, Eric Lacroix et Isabelle Vachon. « Fracture numérique et initiatives gouvernementales », numéro spécial, *Bulletin e-Veille*, CEFRIO, Ministère des Services gouvernementaux, mars 2006.
<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mars.asp>
- Côté, Sabrina (2006). « L'importance des variables sociodémographiques sur l'utilisation d'Internet », *Bulletin e-Veille*, CEFRIO, Ministère des Services gouvernementaux, avril 2006.
<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/avril.asp>
- Elie, Michel. *Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ?*, coll. « Problèmes politiques et sociaux », La Documentation française, n° 861, août 2001, p. 32.
- Lacroix, Eric. « Utilisation des technologies, pratique d'activités de lecture et compétences en littératie » [chapitre 7], dans Francine Bernèche et Bertrand Perron, *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir : rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA), 2003*, CEFRIO, Institut de la statistique du Québec, Direction santé Québec, mai 2006.
<http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2006/alphabetisation2003c7.pdf>
- Lacroix, Eric. « Fracture numérique et compétences des adultes : situation préoccupante pour le Québec », *Bulletin e-Veille*, CEFRIO, Ministère des Services gouvernementaux, avril 2006.
<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/avril.asp#article2>
- Morasse, Marie-Ève (2007). « Technologie : les Canadiens peinent à suivre », *Technaute.com*, 15 mars 2007.
<http://technaute.cyberpresse.ca/200703/15/nouvelles/11765-technologie-les-canadiens-peinent-a-suivre.php>
- OCDE (2001). Rapport annuel 2001, p. 35. <http://www.oecd.org/dataoecd/49/34/1911915.pdf>
- Pieterse, Willem, et Jan Van Dijk. « Channel choice determinants; an exploration of the factors that determine the choice of a service channel in citizen initiated contacts », *Proceedings of the 8th annual international conference on Digital government research: bridging disciplines & domains*, University of Twente (Enschede, Pays-Bas), Philadelphie, Pennsylvanie, 2007, p. 173-182.
- Statistique Canada (2007). « Étude : Évaluation de l'utilisation de Gouvernement en direct », 5 novembre.
<http://www.statcan.ca/Daily/Francais/071105/q071105a.htm>
- Vachon, Isabelle. « Pourquoi les citoyens choisissent un canal plutôt qu'un autre : les facteurs déterminant le choix du moyen de communication avec l'Administration », *Bulletin e-Veille*, CEFRIO, Ministère des Services gouvernementaux, août 2007.
<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2007/aout.asp#article3>
- Vendramin, Patricia, et Gérard Valenduc. « Internet, exclusion et inclusion », dans Emmanuelle Vanbesien et Dominique Gany, *Pratiquer l'e-inclusion : 70 dispositifs et 200 initiatives de terrain*, Esnet, 2005, 223 p.
- Vendramin, Patricia, et Gérard Valenduc. « De la fracture numérique à l'inclusion sociale », *Lettre EMERIT*, n° 39, 2004, 8 p.

NetGouv 2007

Annexes



Annexe I – Profil des différents segments résultant de l'étude

	Segment 1	Segment 2	Segment 3
Taille du segment dans la population totale	<p>Internautes ayant visité un site du gouvernement du Québec en 2007</p> <p>51,8 %</p>	<p>Internautes n'ayant pas visité un site du gouvernement du Québec en 2007</p> <p>24,2 %</p>	<p>Non-internautes</p> <p>24 %</p>
Profil sociodémographique	<ul style="list-style-type: none"> Les 25-54 ans sont les principaux visiteurs des sites Web du gouvernement du Québec. La proportion se situe à 74,4 % chez les internautes âgés de 25 à 34 ans, à 75,1 % chez les 35-44 ans et à 73,9 % chez les 45-54 ans. Les internautes âgés de 18 à 24 ans (58,1 %) et les 65 ans et plus (49,6 %) utilisent moins que les autres les sites du gouvernement du Québec. L'utilisation des sites du gouvernement québécois croît avec le niveau de scolarité atteint. Plus des trois quarts (76,7 %) des internautes les plus scolarisés (universitaire) visitent ces sites. L'utilisation varie aussi selon le revenu familial et 76,5 % des internautes gagnant plus de 60 000 \$ visitent les sites du gouvernement du Québec. Pour l'occupation, tous les groupes d'internautes utilisent presque autant les sites du gouvernement à l'exception des employés cadres (79,7 %), qui les visitent un peu plus que les autres et des retraités (50,6 %), qui les visitent un peu moins. Les internautes qui ont des enfants mineurs sous leur toit (76,5 %) utilisent plus que les autres les services en ligne du gouvernement du Québec que ceux qui n'en ont pas (62,5 %). Un internaute qui habite une municipalité à forte concentration d'habitants est plus susceptible d'utiliser les sites du gouvernement (50 000 habitants et plus, 75,3 %). 71,4 % des utilisateurs fréquents d'Internet (utilisation chaque jour au domicile) visitent les sites gouvernementaux. 78,0 % des personnes très familières avec Internet visitent les sites publics. 	<ul style="list-style-type: none"> On compte une plus forte proportion de non-internautes chez les femmes du Québec (27,9 %) que chez les hommes (19,8 %). On observe davantage de non-internautes chez les groupes de Québécois plus âgés. Plus une personne est scolarisée ou habite un ménage aisé, plus elle a de chances d'utiliser Internet. Ainsi, plus du tiers (36,1 %) des Québécois n'ayant complété que des études secondaires ou primaires et la moitié (50,6 %) des gens dont le revenu est inférieur à 20 000 \$ n'utilisent pas Internet. L'utilisation d'Internet varie également selon l'occupation. Ainsi, 58,1 % des retraités n'utilisent pas Internet, contre 1,4 % des étudiants. Les données confirment aussi le fait que d'avoir des enfants à la maison a une influence positive sur l'utilisation d'Internet. Ainsi, 30,2 % des Québécois n'ayant pas d'enfants n'utilisent jamais Internet, contre 12,6 % des gens qui en ont. Enfin, on constate que le tiers (33,9 %) de la population du Québec qui habite ailleurs que dans une région métropolitaine de recensement n'utilise pas Internet, proportion statistiquement supérieure aux autres groupes. 	
Utilisation d'Internet	<ul style="list-style-type: none"> 71,8 % des utilisateurs des services publics en ligne utilisent Internet chaque jour à la maison et 65,2 % à la même fréquence au travail ou dans un établissement scolaire. 	<ul style="list-style-type: none"> 61,1 % des non-utilisateurs des services publics en ligne utilisent Internet chaque jour à la maison et 34,8 % à la même fréquence au travail ou dans un établissement scolaire. 	<p>Ne s'applique pas.</p>

	Segment 1	Segment 2	Segment 3
	<p>Internautes ayant visité un site du gouvernement du Québec en 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> 30,2 % font des achats en ligne ; 64,5 % gèrent leurs comptes bancaires en ligne ; 58,8 % paient des factures en ligne ; 21,4 % participent à des sondages d'opinion. 	<p>Internautes n'ayant pas visité un site du gouvernement du Québec en 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> 14,8 % font des achats en ligne ; 34,5 % gèrent leurs comptes bancaires en ligne ; 30,5 % paient des factures en ligne ; 11,4 % participent à des sondages d'opinion. 	<p>Non-internautes</p> <p>Ne s'applique pas.</p>
Activités en ligne	<ul style="list-style-type: none"> Près de la moitié (47,7 %) des utilisateurs des services publics en ligne québécois sont très familiers avec Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Un peu plus du quart (28,8 %) des non-utilisateurs se disent très à l'aise avec le réseau Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Ne s'applique pas.
Habileté ou aisance avec Internet	<ul style="list-style-type: none"> Plus de la moitié (53,8 %) des utilisateurs aident souvent ou à l'occasion d'autres personnes à utiliser Internet. Environ le quart (23,2 %) des gens de cette catégorie ont déjà utilisé un site du gouvernement du Québec pour aider un proche qui ne pouvait y accéder. 	<ul style="list-style-type: none"> Le quart (26,7 %) des internautes non-utilisateurs aident souvent ou à l'occasion des gens à utiliser Internet. Plus du quart (27,3 %) des gens de cette catégorie ont déjà utilisé un site Internet pour aider un proche qui ne pouvait y accéder par lui-même. 	<ul style="list-style-type: none"> Près des trois quarts (71,5 %) des non-internautes ont accès à une personne pour les aider à utiliser Internet, 55,3 % ont accès à une personne pour les aider à utiliser les services en ligne du gouvernement et 8,6 % ont déjà utilisé cette dernière ressource.
Raisons de visiter ou de ne pas visiter les sites du gouvernement du Québec	<p>Principales raisons de visiter un site du gouvernement :</p> <ul style="list-style-type: none"> Obtenir de l'information : 92,1 % ; Formuler une demande : 34,0 % ; Obtenir un service : 33,3 % ; Transmettre une information : 26,3 % ; Mettre à jour un dossier : 21,1 %. 	<p>Principales raisons de ne pas visiter un site du gouvernement :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pas besoin de services ou d'information provenant du gouvernement : 78,1 % ; N'est pas au courant des services offerts en ligne : 40,9 % ; Quelqu'un le fait à leur place : 14,9 % ; Sites trop complexes d'utilisation : 13,0 %. 	<p>Les principales raisons de ne pas utiliser Internet⁵⁶ :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le manque d'intérêt pour l'outil (23,1 %) ; La complexité d'Internet (21,6 %) ; L'absence d'ordinateur (18,2 %) ; Le coût d'utilisation (16,8 %).
Sentiment de bien connaître l'offre en ligne du gouvernement du Québec	<ul style="list-style-type: none"> 72,0 % des utilisateurs de services publics en ligne se considèrent comme tout à fait ou assez bien informés des services gouvernementaux en ligne. 	<ul style="list-style-type: none"> Moins de 4 non-utilisateurs sur 10 (37,2 %) se considèrent comme tout à fait ou assez bien informés de l'offre gouvernementale. 	<ul style="list-style-type: none"> Ne s'applique pas.
Connaissances de certains services du gouvernement (et prévision d'utilisation)	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité de remplir/transmettre une déclaration de revenus : 93,2 % (56,5 %) ; Payer des impôts par Internet : 72,2 % (39,0 %) ; Possibilité de rechercher un emploi : 92,5 % (37,4 %⁵⁷) ; Effectuer un changement d'adresse : 70,7 % (23,2 %⁵⁸) ; 15,0 % de ces internautes prévoient faire une demande de prêts et bourses en ligne au cours de la prochaine année. 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité de remplir/transmettre une déclaration de revenus : 79,9 % (36,7 %) ; Payer des impôts par Internet : 63,6 % (24,3 %) ; Possibilité de rechercher un emploi : 78,6 % (29,3 %⁵⁹) ; Effectuer un changement d'adresse : 49,2 % (20,5 %⁶⁰) ; 8,5 % de ces internautes prévoient faire une demande de prêts et bourses en ligne au cours de la prochaine année. 	<ul style="list-style-type: none"> Ne s'applique pas.
Utilisation future des services du gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> La majorité (84,3 %) des utilisateurs actuels des services du gouvernement prévoient certainement (42,2 %) ou probablement (42,1 %) y avoir recours à nouveau dans les prochains mois. 	<ul style="list-style-type: none"> Moins de tiers (31,8 %) prévoient certainement (3,1 %) ou probablement (28,7 %) avoir recours aux services du gouvernement en ligne au cours des prochains mois. De plus, 20,7 % indiquent qu'ils n'y auront certainement pas recours. 	<ul style="list-style-type: none"> Plus de la moitié (54,4 %) des non-internautes beaucoup ou assez intéressés à Internet prévoient utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec au cours des prochains mois (39,2 % certainement et 15,2 % probablement). Mais 28,2 % indiquent qu'ils n'y auront certainement pas recours.

⁵⁶ Base : Les non-internautes qui montrent beaucoup ou assez d'intérêt pour Internet.

⁵⁷ La différence de proportion n'est pas statistiquement différente de celle des internautes qui n'ont pas visité un site du gouvernement du Québec.

⁵⁸ Idem

⁵⁹ La différence de proportion n'est pas statistiquement différente de celle des internautes qui ont visité un site du gouvernement du Québec.

⁶⁰ Idem

	Segment 1	Segment 2	Segment 3
Moyens de communication privilégiés pour communiquer avec le gouvernement du Québec	<p>Internautes ayant visité un site du gouvernement du Québec en 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> Favorisent Internet... Pour chercher des informations : 92,9 % (téléphone 5,2 %); Pour inscrire une déclaration : 59,8 % (téléphone 18,1 %, poste 17,6 %); Pour acheter produits/services : 47,2 % (téléphone 15,6 %); Pour recevoir de l'information : 60,3 % (poste 27,2 %, téléphone 10,4 %); Pour consulter ses dossiers : 56,5 % (téléphone 21,7 %, poste 6,0 %). Favorisent le téléphone... Pour communiquer pour l'administration des dossiers : 64,0 % (Internet 17,6 %, poste 4,9 %). 	<p>Internautes n'ayant pas visité un site du gouvernement du Québec en 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> Favorisent Internet... Pour chercher des informations : 63,0 % (téléphone 31,0 %); Pour acheter produits/services : 30,0 % (téléphone 27,2 %). Favorisent autant Internet que le téléphone... Pour consulter ses dossiers : 36,2 % (téléphone 35,7 %, poste 12,8 %). Favorisent le téléphone... Pour inscrire une déclaration : 34,5 % (Internet 30,8 %, poste 28,0 %); Pour communiquer pour l'administration des dossiers : 68,3 % (Internet 8,4 %, poste 12,2 %). Favorisent la poste... Pour recevoir de l'information : 39,6 % (Internet 34,7 %, téléphone 23,3 %). 	<p>Non-internautes</p> <ul style="list-style-type: none"> Favorisent le téléphone... Pour chercher des informations : 57,9 % (Internet 5,7 %); Pour acheter produits/services : 42,5 % (Internet 4,5 %); Pour communiquer pour l'administration des dossiers : 65,4 % (Internet 2,5 %); Pour consulter ses dossiers : 37,3 % (poste 30,8 %, Internet 5,7 %). Favorisent la poste... Pour recevoir de l'information : 48,7 % (Internet 4,2 %, téléphone 37,6 %). Favorisent autant le téléphone que la poste... Pour inscrire une déclaration : (poste 41,0 %, téléphone 40,0 %, Internet 9,6 %).
Perception des moyens de communication	<ul style="list-style-type: none"> Internet: <ul style="list-style-type: none"> Plus efficace : 38,9 % (téléphone 27,8 %); Plus rapide : 68,2 % (téléphone 20,3 %); Plus économique : 62,6 % (poste 3,8 %). En personne : <ul style="list-style-type: none"> Plus sécuritaire : 35,1 % (Internet 15,4 %). On ne note aucune différence significative entre les utilisateurs et les non-utilisateurs de services publics en ligne pour l'aspect confidentialité et personnalisation des services. Les deux clientèles favorisent les moyens plus traditionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> Téléphone: <ul style="list-style-type: none"> Plus efficace : 35,8 % (Internet 24,8 %). Internet: <ul style="list-style-type: none"> Plus rapide : 50,3 % (téléphone 35,9 %); Plus économique : 44,2 % (poste 11,5 %). En personne : <ul style="list-style-type: none"> Plus sécuritaire : 38,9 % (Internet 5,6 %). On ne note aucune différence significative entre les utilisateurs et les non-utilisateurs de services publics en ligne pour l'aspect confidentialité et personnalisation des services. Les deux clientèles favorisent les moyens plus traditionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> Poste: <ul style="list-style-type: none"> Plus confidentiel : 34,4 % (Internet 2,2 %). Téléphone: <ul style="list-style-type: none"> Plus efficace : 34,6 % (Internet 11,1 %); Plus rapide : 48,5 % (Internet 24,0 %); Plus économique : 44,8 % (Internet 12,5 %). En personne : <ul style="list-style-type: none"> Plus personnalisé : 34,0 % (Internet 5,2 %). Autant en personne que par la poste ou par téléphone: <ul style="list-style-type: none"> Plus sécuritaire : en personne 29,5 %, poste 28,9 %, téléphone 27,1 % (Internet 3,0 %).
Priorité de développement de services aux citoyens sur Internet	<ul style="list-style-type: none"> La majorité (85,0 %) des utilisateurs de services publics en ligne considèrent comme tout à fait (29,2 %) ou assez (55,8 %) prioritaire de développer les services aux citoyens sur Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> La majorité (76,8 %) des non-utilisateurs de services publics en ligne considèrent comme tout à fait (17,8 %) ou assez (59,0 %) prioritaire de développer les services aux citoyens sur Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> 62,5 % des non-utilisateurs d'Internet considèrent qu'il est tout à fait (20,3 %) ou assez (42,2 %) prioritaire de développer les services aux citoyens.



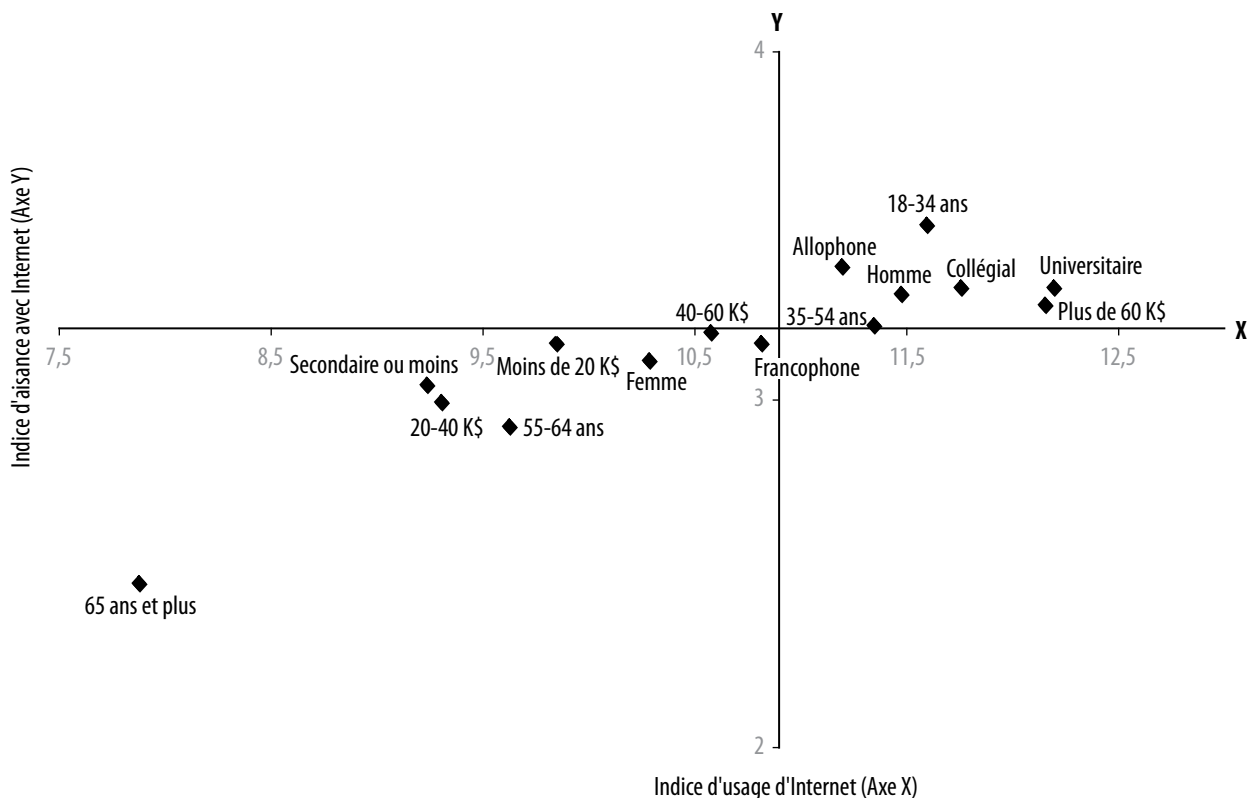
Annexe 2 – Relation entre l’aisance et l’usage d’Internet

Pour bien situer les internautes québécois, nous avons créé deux indices que nous avons calculés pour chacun des groupes d’internautes : l’indice d’aisance avec Internet et l’indice d’usage d’Internet⁶¹. Plus un internaute effectue d’activités en ligne parmi celles sondées dans *NetGouv 2007*, plus il

visite de sites gouvernementaux, plus il fréquente Internet régulièrement et plus les types de connexion qu’il utilise sont rapides, plus son résultat à l’indice d’usage d’Internet est élevé. La figure qui suit montre bien la situation de chacun des groupes par rapport aux deux indices.

Positionnement de certains groupes d’internautes québécois selon l’aisance et l’usage d’Internet

(Base : Les citoyens québécois utilisateurs d’Internet)



Comme la figure l’indique, les 18-34 ans sont les plus à l’aise avec Internet alors que les personnes détenant une formation universitaire et celles ayant un revenu familial supérieur à 60 000 \$ annuellement font un usage plus avancé d’Internet

que les autres, mais seraient un peu moins à l’aise sur Internet que ne le sont les jeunes adultes. Enfin, les internautes âgés de 65 ans et plus seraient les moins à l’aise avec Internet et les moins grands utilisateurs de ce réseau.

⁶¹ L’indice d’aisance est basé sur la réponse des internautes à la question du même nom alors que l’indice d’usage d’Internet est constitué en attribuant des points en fonction des activités (fréquence d’usage d’Internet à la maison et au travail, type de branchement, activités en ligne, visite des sites gouvernementaux) effectués par les internautes. Par exemple, un internaute qui utilise Internet plusieurs fois par jour s’est vu attribuer plus de points que quelqu’un qui navigue moins souvent.



Annexe 3 – Moyens privilégiés pour effectuer certains types de transactions offertes par le gouvernement

	Par Internet	Téléphone	Par la poste	En personne	Télécopieur
Rechercher de l'information					
Non-internautes (2007)	5,7%	57,9%	15,9%	20,5%	ND ⁶²
Internautes (2007)	83,5%	13,3%	1,5%	1,7%	ND
Internautes (2004)	81,3%	11,1%	4,0%	3,0%	0,6%
Internautes (2002)	77,1%	14,2%	4,3%	4,4%	ND
Inscrire ou enregistrer une déclaration (changement d'adresse, déclaration de revenus)					
Non-internautes (2007)	9,6%	40,0%	41,0%	9,4%	ND
Internautes (2007)	50,6%	23,3%	20,9%	5,2%	ND
Internautes (2004)	48,4%	19,0%	22,6%	7,8%	2,2%
Internautes (2002)	44,7%	24,1%	20,5%	10,7%	ND
Acheter des produits et services du gouvernement (publications ou rapports de la boutique Les Publications du Québec)					
Non-internautes (2007)	4,5%	42,5%	33,6%	19,4%	ND
Internautes (2007)	41,8%	19,3%	15,4%	23,5%	ND
Internautes (2004)	37,5%	14,6%	18,5%	27,9%	1,5%
Internautes (2002)	36,5%	27,6%	13,3%	22,6%	ND
Communiquer avec une autorité gouvernementale pour l'administration de ses dossiers					
Non-internautes (2007)	2,5%	65,4%	15,1%	17,0%	ND
Internautes (2007)	14,6%	65,4%	7,3%	12,7%	ND
Internautes (2004)	15,2%	56,5%	8,3%	18,5%	1,5%
Internautes (2002)	24,3%	54,1%	9,6%	12,0%	ND
Recevoir de l'information					
Non-internautes (2007)	4,2%	37,6%	48,7%	9,5%	ND
Internautes (2007)	52,2%	14,5%	31,2%	2,1%	ND
Internautes (2004)	43,3%	11,2%	40,5%	3,7%	1,3%
Internautes (2002)	44,7%	14,0%	36,8%	4,5%	ND
Consulter ses dossiers personnels					
Non-internautes (2007)	5,7%	37,3%	30,8%	26,2%	ND
Internautes (2007)	50,1%	26,1%	8,2%	15,6%	ND
Internautes (2004)	45,0%	18,7%	9,4%	25,5%	1,4%
Internautes (2002)	ND	ND	ND	ND	ND

⁶² En 2007, nous n'avons pas évalué l'option télécopieur. Nous supposons que la proportion d'utilisateurs préférant ce média est quasiment nulle.



Annexe 4 – Perception des différents moyens de communication proposés par le gouvernement

	Internet	Téléphone	Poste	En personne	Télécopieur	Autre ⁶³
Moyen de communication le plus confidentiel						
Non-internautes (2007)	2,2 %	28,3 %	34,4 %	28,7 %	2,3 %	4,1 %
Internautes (2007)	14,0 %	27,4 %	19,8 %	33,8 %	0,6 %	4,4 %
Internautes (2004)	10,2 %	16,2 %	20,1 %	48,3 %	1,3 %	3,9 %
Moyen de communication le plus efficace						
Non-internautes (2007)	11,1 %	34,6 %	21,4 %	25,3 %	4,0 %	3,6 %
Internautes (2007)	34,4 %	30,3 %	7,5 %	22,6 %	2,1 %	3,1 %
Internautes (2004)	38,3 %	19,6 %	8,3 %	31,0 %	1,2 %	1,6 %
Moyen de communication le plus rapide						
Non-internautes (2007)	24,0 %	48,5 %	6,1 %	13,5 %	5,2 %	2,7 %
Internautes (2007)	62,5 %	25,3 %	2,8 %	5,5 %	2,3 %	1,6 %
Internautes (2004)	67,3 %	17,4 %	0,9 %	10,3 %	3,2 %	0,9 %
Moyen de communication le plus sécuritaire						
Non-internautes (2007)	3,0 %	27,1 %	28,9 %	29,5 %	3,1 %	8,4 %
Internautes (2007)	12,3 %	26,5 %	19,2 %	36,3 %	1,6 %	4,1 %
Internautes (2004)	11,2 %	17,4 %	17,1 %	50,5 %	1,4 %	2,4 %
Moyen de communication le plus personnalisé						
Non-internautes (2007)	5,2 %	29,6 %	23,8 %	34,0 %	2,1 %	5,3 %
Internautes (2007)	13,7 %	38,1 %	10,8 %	34,6 %	1,2 %	1,6 %
Internautes (2004)	10,9 %	24,6 %	8,7 %	54,1 %	0,8 %	0,9 %
Moyen de communication le plus économique						
Non-internautes (2007)	12,5 %	44,8 %	21,6 %	15,4 %	1,9 %	3,8 %
Internautes (2007)	56,7 %	28,6 %	6,3 %	5,1 %	1,0 %	2,3 %
Internautes (2004)	ND	ND	ND	ND	ND	ND

⁶³ Sous l'intitulé « autres » sont regroupées les mentions « tous égaux », « aucun » et « NSP / NRP ».



Annexe 5 – Les priorités d'action du gouvernement

Croyez-vous que le gouvernement du Québec doit investir des sommes d'argent dans les mesures suivantes ?

	Définitivement	Probablement	Définitivement / Probablement	Probablement pas	Certainement pas
Le maintien de services publics accessibles en personne, par la poste ou par téléphone même lorsque disponibles sur Internet					
Citoyens québécois	63,3 %	28,9 %	92,2 %	5,0 %	2,8 %
Internautes	64,6 %	28,8 %	93,4 %	4,9 %	1,7 %
Non-internautes	59,3 %	29,2 %	88,5 %	5,2 %	6,3 %
L'accès gratuit à Internet dans les lieux publics (écoles, bibliothèques, centres communautaires)					
Citoyens québécois	68,5 %	22,7 %	91,2 %	4,9 %	3,9 %
Internautes	71,1 %	21,8 %	92,9 %	4,5 %	2,6 %
Non-internautes	59,9 %	25,6 %	85,5 %	6,2 %	8,3 %
Assurer aux citoyens ayant un handicap ou des difficultés de lecture une capacité d'accéder aux services sur Internet					
Citoyens québécois	56,2 %	30,2 %	86,4 %	8,1 %	5,5 %
Internautes	57,8 %	29,9 %	87,7 %	8,0 %	4,3 %
Non-internautes	51,3 %	30,9 %	82,2 %	8,5 %	9,3 %
Assurer l'accès à Internet haute-vitesse dans toutes les régions du Québec					
Citoyens québécois	57,5 %	26,8 %	84,3 %	9,6 %	6,1 %
Internautes	61,0 %	25,1 %	86,1 %	10,2 %	3,7 %
Non-internautes	46,3 %	32,4 %	78,7 %	8,0 %	13,3 %
De l'aide en direct pour faciliter l'utilisation des services du gouvernement sur Internet					
Citoyens québécois	37,6 %	41,1 %	78,7 %	12,0 %	9,3 %
Internautes	39,3 %	43,2 %	82,5 %	12,1 %	5,4 %
Non-internautes	32,0 %	34,2 %	66,2 %	11,9 %	21,9 %
La consultation par Internet des citoyens sur des projets du gouvernement					
Citoyens québécois	35,2 %	39,8 %	75,0 %	14,9 %	10,1 %
Internautes	37,7 %	41,0 %	78,7 %	14,7 %	6,6 %
Non-internautes	27,0 %	35,7 %	62,7 %	15,6 %	21,7 %
Une offre de formation pour les gens qui ne savent pas utiliser Internet					
Citoyens québécois	31,2 %	36,2 %	67,4 %	17,5 %	15,1 %
Internautes	32,6 %	36,3 %	68,9 %	18,2 %	12,9 %
Non-internautes	26,6 %	35,9 %	62,5 %	15,4 %	22,1 %
Une campagne de promotion des services du gouvernement sur Internet					
Citoyens québécois	20,1 %	37,3 %	57,4 %	25,6 %	17,0 %
Internautes	20,9 %	39,9 %	60,8 %	25,9 %	13,3 %
Non-internautes	17,3 %	28,7 %	46,0 %	24,7 %	29,3 %



Mission du CEFRIO

Le **CEFRIO (Centre francophone d'informatisation des organisations)** est un centre de liaison et de transfert qui regroupe près de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 57 chercheurs associés et invités. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information (TI) comme levier de transformation et d'innovation. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche, d'expérimentation, d'enquêtes et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise tant privé que public.

Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, son principal partenaire financier.

www.cefrio.qc.ca · info@cefrio.qc.ca

QUÉBEC

888, rue Saint-Jean
Bureau 575
Québec (Québec) G1R 5H6
☎ 418 523-3746
☎ 418 523-2329

MONTRÉAL

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 471
Montréal (Québec) H3A 1B9
☎ 514 840-1245
☎ 514 840-1275

MAURICIE

Pavillon Suzor-Côté-UQTR
3351, boul. des Forges
C.P. 500
Trois-Rivières (Québec) G9A 5H7
☎ 819 376-5114

BAIE-DES-CHALEURS

102, rue Nadeau
C.P. 5030
Saint-Omer (Québec) G0C 2Z0
☎ 418 364-2327
☎ 418 364-2002

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

187, avenue Murdoch
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1E3
☎ 819 762-1021
☎ 819 797-4727

Réalisé par :



Avec la participation de :

- Ministère des Services gouvernementaux
- Société de l'assurance automobile du Québec