

---

## **NetGouv citoyens**

Philippe Aubé, CEFRIO

## **Rapport de recherche**



**LE 30 NOVEMBRE 2010**

Le **CEFRIO** est un centre de liaison et de transfert qui regroupe plus de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux, ainsi qu'une soixantaine de 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 comme levier de transformation et d'innovation. Le CEFRIO réalise en partenariat des projets de recherche-expérimentation, d'enquête et de veille stratégique sur l'appropriation des TI partout au Québec. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées à près de 70 % par ses propres projets et à 30 % par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, son principal partenaire financier.

Développement  
économique, Innovation  
et Exportation



Principal partenaire financier du CEFRIO

### **Projet NetGouv citoyens : rapport final**

Le projet NetGouv citoyens vise à déterminer les éléments qui facilitent ou qui freinent l'utilisation des services en ligne offerts par le gouvernement. L'analyse des résultats de douze groupes de discussion nous a permis de proposer des pistes de solutions pour favoriser l'accessibilité aux services en ligne gouvernementaux.

### **COLLABORATION**

#### **Équipe de réalisation**

Philippe Aubé, directeur de projet et rédaction, CEFRIO

Christian Boudreau, professeur à l'ENAP et conseiller

Vincent Tanguay, vice-président - Québec, Innovation et Transfert, CEFRIO

Najoua Kooli, directrice de projet, CEFRIO

Denyse Gervais, mise en page, CEFRIO

Louise Letendre, révision linguistique

### **Pour tout renseignement concernant ce projet, communiquez avec le CEFRIO :**

#### **À Québec**

888, rue Saint-Jean

Bureau 575

Québec (Québec) G1R 5H6 Canada

Téléphone : 418 523-3746

Télécopieur : 418 523-2329

#### **À Montréal**

550, rue Sherbrooke Ouest

Bureau 471, Tour Ouest

Montréal (Québec) H3A 1B9 Canada

Téléphone : 514 840-1245

Télécopieur : 514 840-1275

Courriel : [info@cefrio.qc.ca](mailto:info@cefrio.qc.ca) – Site Internet : [www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca)

### **© CEFRIO, 2010**

#### **Tous droits réservés.**

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

La version PDF de ce rapport peut être téléchargée à partir du site du CEFRIO :

[www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca).

### **Dépôt légal 2010**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-923852-00-3 (imprimé)

ISBN 978-2-923852-01-0 (PDF)

---

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.</b>	<b>MÉTHODOLOGIE.....</b>	<b>8</b>
<b>2.</b>	<b>MOYENS PRIVILÉGIÉS PAR LES CITOYENS POUR UTILISER LES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR S'INFORMER .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2</b>	<b>MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR EFFECTUER DES TRANSACTIONS.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3</b>	<b>SITES CONSULTÉS ET SERVICES OFFERTS .....</b>	<b>14</b>
<b>3.</b>	<b>OBSTACLES À L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1</b>	<b>MOYENS FINANCIERS LIMITÉS DES PARTICIPANTS .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2</b>	<b>MÉCONNAISSANCE DES SERVICES OFFERTS .....</b>	<b>16</b>
<b>3.3</b>	<b>PRÉFÉRENCE POUR LES CONTACTS HUMAINS .....</b>	<b>17</b>
<b>3.4</b>	<b>MANQUE D'HABILITÉS ET DE CONFIANCE FACE À L'UTILISATION D'UN ORDINATEUR ET D'INTERNET.....</b>	<b>18</b>
<b>3.5</b>	<b>ÉLÉMENTS NÉGATIFS LIÉS AU CONTENU DES SITES ET À LA NAVIGATION.....</b>	<b>19</b>
<b>4.</b>	<b>ÉLÉMENTS FAVORISANT L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1</b>	<b>INTÉRÊT CROISSANT POUR L'UTILISATION D'INTERNET.....</b>	<b>20</b>
<b>4.2</b>	<b>ÉLÉMENTS POSITIFS LIÉS AU CONTENU DES SITES ET À LA NAVIGATION .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3</b>	<b>SOUTIEN AUX UTILISATEURS DES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT ..</b>	<b>22</b>
<b>5.</b>	<b>PISTES DE SOLUTIONS.....</b>	<b>23</b>
<b>5.1</b>	<b>UNE AIDE FINANCIÈRE.....</b>	<b>23</b>
<b>5.2</b>	<b>DES SITES MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS DES CITOYENS.....</b>	<b>24</b>
<b>5.3</b>	<b>LA PROMOTION DES SERVICES OFFERTS .....</b>	<b>25</b>
<b>5.4</b>	<b>DE L'INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ.....</b>	<b>26</b>
<b>5.5</b>	<b>UN SOUTIEN ACCRU AUX UTILISATEURS DES SERVICES.....</b>	<b>27</b>

---

<b>6.</b>	<b>AUTRES PISTES DE SOLUTIONS À ENVISAGER .....</b>	<b>28</b>
<b>6.1</b>	<b>LE COURRIER ÉLECTRONIQUE.....</b>	<b>28</b>
<b>6.2</b>	<b>UN SITE UNIQUE POUR LES SERVICES .....</b>	<b>29</b>
<b>6.3</b>	<b>LES RÉSEAUX SOCIAUX .....</b>	<b>30</b>
<b>6.4</b>	<b>LA MOBILITÉ .....</b>	<b>31</b>
<b>7.</b>	<b>PISTES D’ACTION .....</b>	<b>32</b>
<b>8.</b>	<b>CONCLUSION.....</b>	<b>34</b>

---

## SOMMAIRE

Le projet NetGouv citoyens vise à compléter le portrait obtenu lors de l'enquête NetGouv 2007 en ayant recours à des groupes de discussion pour déterminer quelles actions le gouvernement devrait entreprendre pour faciliter l'accès des internautes et des non-internautes à ses services en ligne.

Au total, nous avons formé douze groupes de discussion composés d'internautes qui utilisent les services en ligne du gouvernement du Québec, d'internautes qui ne les utilisent pas et de personnes qui ne sont pas des internautes. Les rencontres, qui se sont tenues à Québec et à Montréal, ont duré environ une heure quarante-cinq minutes chacune.

L'analyse des commentaires recueillis lors des groupes de discussion nous a permis de déterminer certains éléments qui favorisent l'accès aux services en ligne du gouvernement : l'intérêt croissant pour l'utilisation d'Internet, le soutien aux usagers et divers avantages liés au contenu et à la navigation sur les sites, dont la simplicité et l'efficacité du service. Nous avons aussi établi certains éléments qui freinent l'utilisation des services en ligne : les moyens financiers limités des gens, la méconnaissance des services existants, la préférence pour les contacts humains, le manque d'habiletés et de confiance face à l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet, ainsi que certains inconvénients liés au contenu et à la navigation sur les sites, notamment la complexité de la tâche et la difficulté à trouver l'information désirée.

Pour favoriser l'accès à ces services et l'étendre à un plus grand nombre de citoyens, des pistes de solutions ont été évoquées : adapter les sites pour mieux répondre aux besoins des internautes, mieux faire connaître les services gouvernementaux en ligne, mieux informer les citoyens sur la sécurité de ces services et leur offrir un soutien accru, notamment en leur donnant de la formation et un soutien technique multimode. D'autres solutions mériteraient d'être explorées davantage, comme l'utilisation du courriel, des réseaux sociaux et des technologies mobiles, ainsi que la création d'un site unique pour l'ensemble des services offerts. Enfin, le rapport propose quelques pistes d'action qui pourraient motiver certaines catégories de citoyens à consulter les sites gouvernementaux et à utiliser les services en ligne.



---

## **REMERCIEMENTS À NOS PARTENAIRES**

Le CEFRIO tient à remercier le ministère du Revenu du Québec, le ministère des Services gouvernementaux du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec, qui ont rendu possible la réalisation de ce projet.

## **INTRODUCTION**

En 2007, le CEFRIO a réalisé une enquête intitulée « NetGouv » qui portait sur l'utilisation que font les citoyens des services en ligne gouvernementaux. L'enquête avait alors révélé que les trois quarts des citoyens étaient des internautes (76 %) et qu'environ un citoyen sur deux (52 %) avait visité un site de l'administration publique québécoise pour s'informer, communiquer ou effectuer une transaction avec le gouvernement. Ainsi, près du quart (24 %) des Québécois n'utilisaient pas Internet (les exclus du branchement) et un autre quart (24 %) naviguaient sur Internet mais n'utilisaient pas les services offerts par le gouvernement soit par méconnaissance des services offerts, soit que la nature des services ne répondaient pas à leurs besoins ou qu'ils soient trop complexes, soit par méconnaissance des services offerts ou, simplement, par absence de besoin. Le groupe des non-internautes était surtout constitué d'ainés, de gens moins nantis et de personnes moins scolarisées. Le groupe des internautes qui ne visitaient pas les sites du gouvernement était constitué essentiellement de jeunes internautes de 18 à 34 ans et d'internautes à qui le Web n'était pas familier.

Le projet NetGouv citoyens est un complément à l'enquête NetGouv 2007 ; il vise à établir et à comprendre les éléments qui facilitent ou qui freinent l'utilisation des services en ligne, afin de suggérer des pistes de solutions pour en accroître l'usage.

Ce rapport présente les résultats de l'analyse des commentaires recueillis lors des groupes de discussion. D'abord, la section 2 décrit les moyens que privilégient les citoyens pour utiliser les services offerts par le gouvernement. Ensuite, les sections 3 et 4 présentent respectivement les éléments qui freinent et ceux qui favorisent l'utilisation des services en ligne du gouvernement. Enfin, les sections 5 et 6 proposent des pistes de solutions pour faciliter l'accès aux services publics en ligne.

## **Notes de lecture**

Afin d'alléger le texte, nous utilisons dans ce document le terme « participants » pour désigner l'ensemble des personnes qui ont collaboré à nos groupes de discussion. Les termes « internautes », « internautes à qui le Web est peu familier » et « non-internautes » désignent respectivement les participants internautes, les participants internautes qui sont peu habitués à utiliser le Net et les participants qui ne sont pas des internautes. L'utilisation du masculin a pour but, elle aussi, d'alléger le texte.

## **1. MÉTHODOLOGIE**

Afin de compléter l'enquête NetGouv 2007, de déterminer des facteurs favorisant l'inclusion numérique et de proposer des mesures que le gouvernement pourrait mettre de l'avant pour faciliter l'accès aux services en ligne offerts aux citoyens, 12 groupes de discussion regroupant au total 99 participants ont été formés, à Québec et à Montréal. La composition des six groupes de Québec et des six groupes de Montréal était la suivante <sup>1</sup> :

---

<sup>1</sup> Voir l'Annexe 1 : Composition des groupes.

Numéro des groupes	Description des participants	Composition des groupes et caractéristiques des participants
1	Internautes qui visitent les sites gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moitié hommes, moitié femmes.</li> <li>• Bonne représentativité sur le plan de l'âge.</li> <li>• Bonne représentativité sur le plan de la scolarité.</li> <li>• Deux des participants étaient nés à l'extérieur du Canada (groupe de Montréal).</li> <li>• Utilisent régulièrement Internet (au moins quelques fois par semaine).</li> <li>• Se sentent très à l'aise d'utiliser Internet.</li> <li>• Ont visité au moins trois sites gouvernementaux, dont deux sites du gouvernement provincial, au cours des 12 derniers mois.</li> </ul>
2	Jeunes internautes qui visitent les sites gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moitié hommes, moitié femmes.</li> <li>• Moitié étudiants, moitié travailleurs.</li> <li>• Âgés de 35 ans et moins.</li> <li>• Bonne représentativité sur le plan de la scolarité.</li> <li>• Deux des participants étaient nés à l'extérieur du Canada (groupe de Montréal).</li> <li>• Utilisent régulièrement Internet (au moins quelques fois par semaine).</li> <li>• Se sentent très à l'aise d'utiliser Internet.</li> <li>• Ont visité au moins trois sites gouvernementaux, dont deux sites du gouvernement provincial, au cours des 12 derniers mois.</li> </ul>
3	Internautes pour qui Internet n'est pas familier et qui ne visitent pas les sites gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moitié hommes, moitié femmes.</li> <li>• Bonne représentativité sur le plan de l'âge.</li> <li>• Bonne représentativité sur le plan de la scolarité.</li> <li>• Deux des participants étaient nés à l'extérieur du Canada (groupe de Montréal).</li> <li>• Utilisent Internet quelques fois par mois ou moins.</li> <li>• Se sentent peu à l'aise d'utiliser Internet.</li> <li>• N'ont pas visité de sites gouvernementaux au cours des trois dernières années.</li> <li>•</li> </ul>

Numéro des groupes	Description des participants	Composition des groupes et caractéristiques des participants
4	Jeunes internautes qui ne visitent pas les sites gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moitié hommes, moitié femmes.</li> <li>• Moitié étudiants, moitié travailleurs.</li> <li>• Âgés de 35 ans et moins.</li> <li>• Bonne représentativité sur le plan de la scolarité.</li> <li>• Deux des participants étaient nés à l'extérieur du Canada (groupe de Montréal).</li> <li>• Utilisent régulièrement Internet (au moins quelques fois par semaine).</li> <li>• Se sentent très à l'aise d'utiliser Internet.</li> <li>• N'ont pas visité de sites gouvernementaux au cours des trois dernières années.</li> </ul>
5	Non-internautes intéressés par les sites gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moitié hommes, moitié femmes.</li> <li>• Le tiers des participants avaient moins de 65 ans et les deux tiers avaient 65 ans et plus.</li> <li>• Deux des participants étaient nés à l'extérieur du Canada (groupe de Montréal).</li> <li>• N'utilisent jamais Internet.</li> <li>• S'ils utilisaient Internet, ils visiteraient certainement ou probablement des sites gouvernementaux.</li> </ul>
6	Internautes pour qui Internet n'est pas familier et qui visitent les sites gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moitié hommes, moitié femmes.</li> <li>• Bonne représentativité sur le plan de l'âge.</li> <li>• Bonne représentativité sur le plan de la scolarité.</li> <li>• Deux des participants étaient nés à l'extérieur du Canada (groupe de Montréal).</li> <li>• Utilisent Internet quelques fois par mois ou moins.</li> <li>• Se sentent peu à l'aise d'utiliser Internet.</li> <li>• Ont visité au moins trois sites gouvernementaux, dont deux sites du gouvernement provincial, au cours des trois dernières années.</li> </ul>

---

La firme SOM a recruté ces participants en veillant à respecter les critères établis pour la composition des groupes (voir le tableau ci-dessus)<sup>2</sup>. Elle a aussi assuré l'animation des groupes en recourant aux services de trois guides de discussion formés par le CEFRIO - un internaute qui visite les sites gouvernementaux, un internaute qui ne visite pas les sites gouvernementaux et un non-internaute - qui ont collaboré avec des représentants des partenaires du projet<sup>3</sup>. Les trois guides ont notamment abordé des questions touchant les habitudes d'utilisation d'Internet, les moyens privilégiés pour s'informer, les éléments qui favorisent l'utilisation des services en ligne ou qui lui nuisent, et les pistes de solutions à envisager. Les rencontres des groupes de discussion, d'une durée d'environ 1 heure 45 minutes, ont eu lieu entre le 26 avril et le 6 mai 2010, à 18 heures et à 20 heures.

## **2. MOYENS PRIVILÉGIÉS PAR LES CITOYENS POUR UTILISER LES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT**

### **2.1 Moyens privilégiés pour s'informer**

Pour s'informer au sujet des divers services gouvernementaux, que ce soit pour prendre connaissance d'une loi, pour chercher une adresse ou pour obtenir un numéro de téléphone, les internautes utilisent d'abord le Web, car ils trouvent que l'attente au téléphone est trop longue. Certains privilégient le téléphone, jugeant qu'il est plus rapide de parler à une personne. D'autres tentent de trouver l'information sur Internet et se servent du téléphone si leur recherche ne donne rien. L'utilisation des fils RSS n'est pas une pratique courante chez les internautes. La quasi-totalité d'entre eux disent qu'ils ignorent de quoi il s'agit. Quelques internautes utilisent le courriel pour obtenir de l'information auprès d'un préposé aux renseignements du gouvernement. Beaucoup de jeunes internautes utilisent le courriel lorsque l'information désirée n'est pas urgente. Ils s'attendent toutefois à obtenir une réponse dans des délais relativement courts et semblent satisfaits à ce chapitre : « Généralement, je reçois une réponse en 24 heures », souligne un jeune internaute.

---

<sup>2</sup> Voir l'Annexe 2 : Questionnaire de recrutement.

<sup>3</sup> Voir l'Annexe 3 : Guides de discussion.

De leur côté, les internautes qui connaissent peu le Web privilégient surtout le téléphone pour la recherche de renseignements. Pour eux, le téléphone permet d'obtenir une réponse claire à une question claire. « Je reçois alors une réponse précise et je n'ai pas à lire le texte au complet, car le reste n'est pas important pour moi », dit un internaute pour qui le Net n'est pas familier. Certains de ces internautes vont sur le Net uniquement pour obtenir un numéro de téléphone qui leur permettra d'appeler pour obtenir une réponse rapide. « C'est sur "Contactez-nous" ou sur "Nous joindre" que je tape en premier », affirme l'un des participants. Les gens qui préfèrent Internet mais qui le connaissent peu disent qu'ils préfèrent chercher eux-mêmes plutôt que d'attendre au téléphone. « Habituellement, on trouve. Parfois, c'est long, mais on y arrive. J'aime mieux ça que d'attendre au téléphone », dit un de ces internautes. Ceux qui cherchent d'abord sur Internet disent que la consultation de sites leur permet de préciser les questions qu'ils auraient du mal à formuler s'ils téléphonaient directement. Ils mentionnent également que leur question ne figure pas nécessairement dans les choix de réponses offerts au téléphone. Quelques internautes qui connaissent peu le Web déclarent qu'ils aiment aussi utiliser le courrier électronique : « Grâce au courriel, les gens peuvent te répondre au moment qui leur convient ». Finalement pour cette catégorie d'internautes comme pour certains non-internautes, contacter un proche représente une autre solution, car ils peuvent lui demander de chercher pour eux l'information sur Internet.

De leur côté, les non-internautes se tournent surtout vers le téléphone pour obtenir une information et ils se rendent à un comptoir de service uniquement lorsque c'est absolument nécessaire. Toutefois, comme les internautes, ils n'aiment pas être obligés de recourir au système de réponse vocale interactive (RVI) que le gouvernement utilise pour presque tous les services qu'il offre. Parmi les principaux désagréments de la RVI, les participants mentionnent :

- Un trop grand nombre d'options à mémoriser ;
- Un choix de réponses qui ne couvre pas leur question ;
- Des difficultés à parler rapidement à un préposé ;
- Des délais d'attente trop longs.

De façon générale, les participants détestent les réponses vocales interactives : « C'est insultant, c'est frustrant. On a l'impression de faire rire de soi », dit un jeune internaute. La plupart des gens préféreraient parler

directement à une personne. « Ce que je trouve ennuyeux, c'est qu'ils ne nous offrent pas de parler à une personne tout de suite », remarque un autre internaute. Certains développent des stratégies d'évitement, entre autres en composant le zéro dès le début du message d'accueil. Les participants qui reconnaissent que la RVI est devenue un mal nécessaire ajoutent que ce système pourrait être amélioré car, parfois, on s'y perd.

## **2.2 Moyens privilégiés pour effectuer des transactions**

Pour réaliser une transaction avec le gouvernement, la plupart des participants interrogés préfèrent se présenter dans un centre de services ou envoyer leurs documents par la poste. Quelques-uns d'entre eux apprécient pouvoir faire des transactions simples au téléphone. Rares sont ceux qui privilégient Internet pour effectuer des transactions complètes avec le gouvernement, que ce soit pour des raisons de sécurité ou de confiance, ou pour obtenir une confirmation tangible, voire matérielle, prouvant que la transaction a été menée à bien. Il faut aussi préciser qu'une majorité des participants choisis étaient issus des groupes de non-utilisateurs ou de faibles utilisateurs d'Internet. Cependant, plusieurs internautes qui utilisent régulièrement les services en ligne du gouvernement préfèrent eux aussi se servir des moyens traditionnels pour effectuer des transactions. À leur avis, la poste représente encore aujourd'hui un moyen efficace de le faire.

Les participants qui privilégient le téléphone disent que ce mode de communication ne leur plait pas. Ils n'aiment pas les réponses vocales interactives et les boîtes vocales, entre autres, et certains soulignent qu'ils ont de plus en plus de difficulté à comprendre ce qu'on leur dit et à se faire comprendre. Par contre, ils apprécient la rapidité et l'accessibilité qu'offre le téléphone. De plus, les participants qui préfèrent le téléphone accordent de l'importance aux contacts humains : « À mes yeux, ça vaut la peine d'attendre de cinq à 10 minutes pour réaliser une transaction en parlant avec quelqu'un. Cela fait toute la différence entre les rapports humains et les rapports à la machine ».

Pour quelques participants, notamment pour les personnes âgées, il peut parfois être compliqué de se déplacer. Par contre, se rendre sur les lieux permet d'avoir accès à des ressources particulières et d'obtenir un formulaire ou de l'aide pour saisir des informations à l'aide d'un ordinateur.

Quelques internautes aiment effectuer des transactions sur le Net lorsque des formulaires sont mis à leur disposition. Toutefois, ils déplorent devoir parfois imprimer, signer, puis poster un formulaire, plutôt que de simplement le transmettre par Internet. « Si le formulaire est convivial, je préfère le remplir et l'envoyer par Internet », déclare un des participants.

Bon nombre des internautes qui déclarent avoir déjà fait des transactions en ligne avec le gouvernement en ligne disent qu'ils ne connaissent pas clicSÉQUR, le service québécois d'authentification gouvernementale, ou ne se rappellent pas de l'avoir utilisé. De leur côté, les jeunes internautes qui affirment y avoir déjà eu recours estiment que ce système d'authentification est facile à utiliser. Toutefois, ils soulignent qu'ils préféreraient ne pas avoir à s'authentifier, pour éviter d'avoir un autre mot de passe à retenir. Quelques-uns des participants apprécient que certaines informations soient déjà saisies dans clicSÉQUR, leur évitant par exemple de devoir entrer manuellement les informations personnelles nécessaires lorsqu'ils remplissent un formulaire.

### **2.3 Sites consultés et services offerts**

De façon générale, les participants à notre enquête utilisent Internet pour diverses raisons, notamment pour s'informer, effectuer des transactions, socialiser ou se divertir. Voici quelques exemples des activités pratiquées sur le Web.

Utilisation	Activités
S'informer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chercher une information.</li> <li>• Lire les nouvelles.</li> <li>• Chercher une adresse, des paroles de chansons, une image.</li> <li>• Voir son compte bancaire personnel.</li> <li>• Vérifier les horaires des transports en commun.</li> <li>• Consulter les petites annonces classées.</li> <li>• Regarder la météo.</li> <li>• Comparer des prix.</li> <li>• Recevoir des documents.</li> </ul>
Effectuer des transactions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer des transactions bancaires.</li> <li>• Faire des achats en ligne.</li> <li>• Acheter ou réserver des billets de spectacles.</li> <li>• Payer ses frais de scolarité, une facture.</li> <li>• Acheter et réserver des billets d'avion.</li> </ul>
Réseauter, socialiser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réseauter sur Facebook.</li> <li>• Parler à des amis ou à sa famille.</li> <li>• Envoyer et recevoir des courriels.</li> </ul>
Se divertir, s'adonner à un loisir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regarder des séries télé.</li> <li>• S'adonner à des jeux.</li> <li>• Télécharger ou écouter de la musique.</li> <li>• Faire des mots croisés.</li> <li>• Préparer un voyage, jouer au poker.</li> <li>• Produire des statistiques sportives.</li> </ul>

Nous constatons que les différents groupes consultés se comportent différemment sur Internet. Ainsi, les jeunes internautes sont plus nombreux à effectuer des transactions et à utiliser les réseaux sociaux comme Facebook. Les internautes plus âgés, eux, sont moins nombreux à réaliser des transactions sur le Web, qu'ils utilisent principalement pour chercher de l'information et se divertir. Tous les groupes d'internautes consultés utilisent Internet pour s'informer. Pour beaucoup de participants, les transactions en ligne (paiement de factures, achats, etc.) et le réseautage social sont des activités qu'ils pratiquent depuis peu de temps.

Pour ce qui est des services gouvernementaux, plusieurs participants visitent ou ont déjà visité le site Internet d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement québécois. Le plus souvent, les participants se rendent sur un site du gouvernement pour y chercher des informations<sup>4</sup>. Dans d'autres cas, ils y effectuent des transactions. Les exemples d'activités les plus souvent cités par les participants sont les suivants : produire sa déclaration de revenus, immatriculer un véhicule et faire à un changement d'adresse.

### **3. OBSTACLES À L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT**

#### **3.1 Moyens financiers limités des participants**

À la lumière des propos des participants, on constate que le premier obstacle à l'utilisation des services en ligne du gouvernement serait d'ordre financier. Plusieurs participants, en particulier des personnes âgées, n'ont pas d'ordinateur à domicile par manque de moyens financiers. Pour eux, les ordinateurs coûtent trop cher pour qu'ils en fassent l'acquisition.

Les moyens financiers limités de plusieurs participants freinent aussi les branchements au Net. Certains internautes, même ceux qui utilisent le Web seulement au travail, soutiennent qu'ils n'ont pas les moyens de s'offrir un contrat leur permettant de se brancher à domicile. Comment favoriser l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet ? Selon un des non-internautes, la réponse ne pourrait être plus évidente : « En réduisant les coûts ». Il est plausible d'imaginer qu'il s'agit à la fois des coûts liés aux équipements et ceux liés au branchement.

#### **3.2 Méconnaissance des services offerts**

Pour ceux qui ont les moyens d'acheter un ordinateur ou qui ont accès à Internet à partir d'un ordinateur installé dans un endroit public ou chez un proche, l'absence de besoins et la méconnaissance des services offerts constituent deux autres facteurs qui freinent l'utilisation des services en ligne du gouvernement.

---

<sup>4</sup> Voir l'Annexe 4 : Sites du gouvernement mentionnés par les participants.

Certains participants mentionnent qu'ils ont très peu d'occasions de s'informer, de communiquer ou de faire des transactions avec le gouvernement. Ainsi, des participants âgés soulignent que leurs transactions avec l'État se limitent à la transmission de leur déclaration de revenus et au renouvellement de leur carte d'assurance maladie. Ils ajoutent qu'ils n'ont plus de permis de conduire et pas de passeport, car ils n'ont pas les moyens de voyager. Ils utilisent donc très peu les services gouvernementaux, car ils n'en ont pas besoin. Pour d'autres, utiliser eux-mêmes un service en ligne n'est pas nécessaire, car ils y accèdent par personnes interposées.

Bien des participants qui visitent régulièrement les sites gouvernementaux ignorent l'existence des services transactionnels. « On n'est pas au courant de tout ce qu'offre le gouvernement. Il y a du travail à accomplir pour faire connaître les services offerts. Cette information ne se rend pas jusqu'à nous », souligne un jeune internaute.

### **3.3 Préférence pour les contacts humains**

Plusieurs participants préfèrent un contact humain à un service en ligne ; ainsi, on préfère parler à un être humain plutôt qu'à une machine. De façon générale, on semble plus patient envers ses semblables qu'envers Internet : « Ça vaut la peine d'attendre pour parler à une personne. Je ne suis pas pressé »<sup>5</sup>, nous disait un internaute pour qui le Net n'est pas très familier. Quelques participants ont déclaré qu'ils optent pour les moyens plus traditionnels afin de préserver les emplois. Une autre raison qui explique la préférence pour les contacts humains, c'est que le participant croit que, s'il est pris en charge par un préposé, il sera mieux servi que s'il utilise le libre-service ou la réponse vocale interactive. « J'ai plus de chances d'être transféré à la bonne personne si c'est un employé qui répond », dit un jeune internaute. Le besoin de recevoir une confirmation matérielle attestant que la transaction a été correctement effectuée<sup>6</sup> constitue un autre facteur qui explique la préférence pour les interactions humaines. En effet, certaines personnes ont

---

<sup>5</sup> Il faut se rappeler qu'une bonne partie de l'échantillon des participants était composée de personnes âgées ou à la retraite qui disposent davantage de temps que les personnes encore sur le marché du travail.

<sup>6</sup> En général les services en ligne gouvernementaux émettent une confirmation après la réalisation de la transaction. Si les gens ne les utilisent pas, ils ne peuvent pas connaître cette fonctionnalité.

besoin d'être rassurées lors de leurs transactions, comme en témoigne cet internaute : « Je préfère me déplacer et être sûr que mes papiers sont bien rendus à destination ».

### **3.4 Manque d'habiletés et de confiance face à l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet**

Certains participants – surtout des personnes plus âgées – ont déclaré qu'ils connaissent peu ou pas les ordinateurs, Internet et les technologies de l'information et de la communication (TIC) en général. Leur manque de connaissances en matière de TIC les rend craintives face à l'utilisation des services en ligne, que ce soit pour effectuer des transactions avec le gouvernement ou des opérations bancaires. « On n'est pas assez au courant de ce qu'on peut faire pour se protéger, même si on est prudents », faisait remarquer un internaute pour qui Internet est peu familier. Ce manque de connaissances se traduit par un manque de confiance en leurs moyens et envers les technologies de l'information, dont Internet. Ces participants se croient en danger sur le Web et craignent la fraude : « On ne connaît pas assez Internet pour se protéger des malfaiteurs ». Face à leur incapacité à utiliser un ordinateur et le Net, ces participants préfèrent s'abstenir d'y faire des transactions et se limitent alors à y chercher de l'information. Comme le dit si bien l'un d'entre eux : « Si on ne donne pas d'informations personnelles sur Internet, il ne peut rien nous arriver ». Pour certains participants, ce manque de maîtrise de l'outil fait en sorte qu'ils ne se sentent pas très efficaces sur le plan personnel. Ils reconnaissent que leur manque de connaissances constitue un danger : « Je n'ai pas peur que ce ne soit pas sécuritaire : j'ai peur de ne pas faire les choses comme il le faut ».

Les histoires et les rumeurs entourant les crimes perpétrés sur Internet, en particulier les vols d'identité, alimentent les craintes de beaucoup d'internautes pour qui le Web n'est pas familier : « On a peur, on entend des choses négatives », nous dit l'un d'eux. Ces inquiétudes les incitent à ne pas acheter sur Internet et à ne pas y divulguer d'informations personnelles. « On craint toujours que ce ne soit pas suffisamment confidentiel », déclare un autre internaute qui connaît peu Internet. Certains admettent toutefois qu'ils font montre d'une extrême prudence sans trop savoir pourquoi : « Je n'ai jamais entendu parler de choses assez graves pour m'insécuriser, et mes craintes ne sont pas fondées », fait remarquer l'un d'entre eux.

De plus, quelques participants ont exprimé leur manque de confiance envers le gouvernement et les services qu'il offre : « On ne peut pas se fier au gouvernement et à ce qu'il propose ». Certains participants on ne peut plus méfiants refusent même d'accorder leur confiance à qui que ce soit à cet égard : « C'est une question de bonne foi, mais on n'a plus confiance en personne », a déclaré un internaute pour qui le Web est peu familier.

### **3.5 Éléments négatifs liés au contenu des sites et à la navigation**

Peu importe le degré de facilité avec lequel certains participants ont recours à Internet, certains éléments négatifs liés au contenu des sites et à la navigation peuvent représenter un frein majeur à l'utilisation des services en ligne du gouvernement.

Dans la description de ce qui leur a déplu lors de leur dernière visite sur un site Internet gouvernemental, les participants mentionnent d'abord des problèmes liés au contenu des sites, notamment la complexité et le manque de convivialité : sites lourds, trop d'informations sur la page d'accueil, trop de choix, affichage (caractères) trop petit, vocabulaire complexe ou spécialisé... Quelques participants seulement ont mentionné l'aspect visuel terne de certains sites. Parfois, ce sont également les outils disponibles, notamment les formulaires, qui déplaisent. « Je n'ai pas trouvé le formulaire très convivial et j'ai du m'y prendre à deux fois pour le remplir », déclare un internaute. Pour d'autres, l'animation de type « flash », les publicités, les bandes-annonces et les enregistrements musicaux automatiques que l'on rencontre généralement dans les sites autres que gouvernementaux, constituent autant de facteurs d'irritation lors de la navigation. Les internautes dénoncent également les sites qui ne sont pas à jour ou qui n'affichent pas les dates de mise à jour de leur contenu.

Les difficultés éprouvées à obtenir des résultats pertinents en utilisant les moteurs de recherche des sites gouvernementaux constituent un autre facteur d'irritation pour plusieurs participants. La recherche d'information devient alors une activité complexe. Si, pour certains internautes interrogés, les moteurs de recherche du gouvernement sont inefficaces, pour d'autres, c'est l'absence de moteur de recherche sur des sites gouvernementaux qui pose problème. C'est ce qui explique que certains internautes interrogés ont développé d'autres stratégies, comme l'explique ce jeune : « Je préfère chercher en premier sur Google en utilisant des mots-clés, pour être mieux orienté dans le site ».

Au chapitre de la navigation, certains internautes signalent les problèmes suivants : difficultés à s’y retrouver, obligation de cliquer plusieurs fois pour trouver l’information désirée, besoin d’un logiciel pour obtenir l’information recherchée, liens hypertextes difficiles à repérer, trop grand nombre de fenêtres qui s’ouvrent en même temps, apparition de fenêtres intempestives (*pop-ups*) et difficulté à afficher la page précédente. L’obligation d’entrer un code d’utilisateur et un mot de passe pour obtenir des services peut aussi apparaître comme un facteur d’irritation. Bien qu’ils soient sensibles à la sécurité des sites et de leur contenu, ces participants n’apprécient guère de devoir retenir et saisir un mot de passe pour obtenir un service. Quoi qu’il en soit, certains participants refusent de transmettre des informations personnelles, même lorsqu’un mot de passe est requis.

Finalement, certains internautes apprécient de pouvoir utiliser plus d’un moyen de communication à la fois (Internet, téléphone, courrier, visite en personne), car ils y voient une façon de gagner du temps tout en demeurant autonomes pendant une partie de la transaction, comme en témoigne ce jeune : « C’est plaisant et ça évite de devoir faire la file juste pour obtenir un formulaire ». Par contre, plusieurs répondants n’apprécient guère qu’un service ne soit pas offert entièrement en ligne et regrettent, par exemple, de remplir un formulaire en ligne et de devoir l’imprimer, le signer, puis le poster. « Je trouve ça bête que le gouvernement ne pousse pas la démarche jusqu’au bout », dit un internaute.

#### **4. ÉLÉMENTS FAVORISANT L’UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT**

##### **4.1 Intérêt croissant pour l’utilisation d’Internet**

L’intérêt général grandissant pour le Web ne peut qu’encourager l’utilisation des services en ligne du gouvernement. Plusieurs internautes que nous avons rencontrés avouent d’ailleurs qu’ils passent beaucoup de temps sur Internet pour s’adonner à diverses activités, tant d’ordre personnel que professionnel. Internet leur permet notamment de s’informer, d’effectuer des transactions, de socialiser et de se divertir, comme nous l’avons mentionné précédemment. De plus, les non-internautes ont tous entendu parler du Web, et plusieurs d’entre eux ont déjà vu un proche l’utiliser. Les non-internautes reconnaissent d’ailleurs que l’utilisation d’Internet est une activité « in » et qu’ils se sentent « out » de ne pas être présents sur le Web. « On passe à côté de quelque

chose », admet un non-internaute. Un autre participant ajoute : « Internet, c'est l'avenir ». Plusieurs non-internautes plus âgés avouent qu'ils n'ont pas eu la chance d'apprendre à utiliser Internet à la maison, à l'école ou au travail, et qu'aujourd'hui, ils se sentent dépassés par cette technologie. « On n'a pas suivi cette évolution et on ne sait pas ce qui s'y passe », regrette un non-internaute. Pour ce qui est des quelques rares participants qui n'ont jamais eu la chance de voir ce qu'Internet pouvait offrir, ils semblent n'éprouver aucun attrait pour celui-ci et aucun besoin d'y recourir. « Je n'en souffre pas. On est d'une autre génération et on ne sait pas ce qu'on manque », dit l'un d'eux.

Quelques non-internautes ont avoué qu'ils se sentent parfois frustrés de ne pas être branchés à Internet, car ils ont le sentiment d'être privés de certains services ou avantages. En effet, il est de plus en plus fréquent que des activités comme des sondages ou des concours ne soient disponibles que sur le Web. « Quand on ne sait pas utiliser un ordinateur, on est mal pris », dit l'un d'eux. Par ailleurs, certains non-internautes ont des amis qui tentent de les convaincre d'aller sur le Net.

## **4.2 Éléments positifs liés au contenu des sites et à la navigation**

Peu importe leur niveau d'expérience, les internautes ne manquent pas d'idées quand il s'agit de définir ce qu'est un bon site Web. Voici des éléments qui, selon les participants à notre étude, facilitent l'utilisation des sites Internet. D'abord, la majorité des participants avouent qu'ils ont des attentes plus élevées pour les sites du gouvernement que pour les autres, comme ceux d'entreprises privées. Ils s'attendent à ce que les premiers soient fiables et sérieux, alors que les seconds peuvent se permettre d'être plus accrocheurs. L'esthétisme n'est donc pas un critère important pour eux. « On n'a pas besoin que ce soit divertissant », dit un internaute.

Les internautes apprécient les sites simples et conviviaux qui offrent des informations et des services faciles à trouver et à utiliser. « L'important, c'est toujours de trouver des sites qui sont *user friendly* », souligne un internaute pour qui Internet n'est pas familier. Les participants veulent des sites efficaces, c'est-à-dire des sites qui répondent à leurs besoins. Des participants font également remarquer l'importance qu'un moteur de recherche soit intégré aux sites, notamment sous la forme d'une barre de recherche. Plusieurs souhaitent d'ailleurs que certains sites soient plus efficaces sur le plan de la recherche.

Quelques participants proposent de regrouper tous les services au même endroit. « On aurait accès à tout sur une même page, comme sur MSN », précise un jeune internaute. De plus, la majorité des participants souhaitent davantage d'illustrations et de schémas, et moins de textes. Là où le texte occupe beaucoup d'espace, ils suggèrent de proposer une navigation par onglets, des barres de titres ou des gros titres. Les internautes apprécient aussi les mots faciles à comprendre et les lexiques. Ils souhaitent que l'on fasse fréquemment des mises à jour du contenu des sites, mais ils veulent aussi que l'architecture de l'information du site demeure stable, afin de pouvoir s'y retrouver d'une visite à l'autre.

Les participants apprécient beaucoup pouvoir communiquer avec un préposé, que ce soit par téléphone ou en clavardant, notamment lorsqu'ils ont besoin d'aide pour naviguer. « On parle au téléphone à un technicien qui voit nos problèmes à distance », dit un internaute.

Pour certains participants, il semble aussi important de pouvoir compléter leurs transactions sur un site. Ils souhaitent, par exemple, que des formulaires soient disponibles, mais aussi qu'il soit possible de les transmettre par Internet. « C'est intéressant de pouvoir aller jusqu'au bout du processus », souligne un participant à qui Internet n'est pas familier. Les transactions en ligne sont perçues comme une manière de gagner du temps puisqu'on n'a pas à se déplacer et qu'on peut effectuer ce genre d'opération en tout temps. De plus, les participants apprécient grandement recevoir des confirmations de leurs transactions en ligne et trouvent qu'il est rassurant d'obtenir un accusé de réception ou de pouvoir faire un suivi : « C'est facile : tu imprimes le formulaire avec ton numéro de confirmation et la date, et c'est tout ». Les internautes apprécient aussi ne pas avoir à saisir un code d'utilisateur et un mot de passe, surtout lorsque ce n'est pas nécessaire.

### **4.3 Soutien aux utilisateurs des services en ligne du gouvernement**

Le soutien que reçoivent les internautes est un autre facteur qui facilite l'utilisation des services en ligne du gouvernement. À cet égard, les participants ont mentionné plusieurs formes de soutien qui vont du simple conseil à un accompagnement tout au long d'une transaction. Pour accéder aux différents services en ligne du gouvernement, plusieurs non-internautes demandent de l'aide, que ce soit à un parent, à un de leurs enfants ou à un ami. « Ma fille m'a réservé des billets sur le site du Cirque du Soleil. J'étais

avec elle. J'ai vu comment ça fonctionne », dit un non-internaute. Parfois, le service complet est pris en charge par un proche : « Moi, c'est ma fille qui s'occupe de tout », ajoute un autre participant non internaute. Certains font même appel à des services professionnels : « Quand j'ai besoin de quelque chose, j'en parle à mon comptable ».

Plusieurs non-internautes savent qu'ils peuvent compter sur l'aide d'un proche pour leur montrer à utiliser les services en ligne du gouvernement : « Je pense que mes fils pourraient m'en montrer assez pour que je puisse me débrouiller ». Les internautes aussi peuvent obtenir de l'aide de leurs proches : « J'utiliserais Internet d'abord, mon fils en informatique ensuite et le téléphone en dernier recours », précise un internaute pour qui le Web est peu familier.

De façon générale, les participants apprécient qu'on les accompagne au téléphone ou en personne dans l'utilisation des services en ligne, quels qu'ils soient. Certains participants ont souligné qu'ils ont besoin d'aide pour utiliser des services en ligne, tout comme ils ont eu besoin de soutien pour apprendre à utiliser les guichets automatiques. « J'étais réticent à l'idée d'utiliser les guichets des banques, mais j'ai fini par le faire. L'inconnu nous fait peur, mais le personnel de ma caisse m'a aidé. »

## **5. PISTES DE SOLUTIONS**

### **5.1 Une aide financière**

Plusieurs participants, surtout des personnes plus âgées, ont expliqué qu'ils n'avaient pas les moyens financiers de se procurer un ordinateur, et encore moins un branchement à Internet. Ils ont ajouté qu'ils utiliseraient les services en ligne s'ils pouvaient se le permettre.<sup>7</sup> Selon eux, le gouvernement devrait offrir une aide financière aux personnes moins fortunées qui désirent obtenir des services en ligne, notamment pour l'achat d'appareils neufs ou usagers. « Je ne suis pas d'accord pour payer à mon âge. Je n'en ai pas les moyens », fait remarquer un non-internaute. « Si le gouvernement nous donnait un ordinateur, je le prendrais », ajoute un autre non-internaute. Certains

---

<sup>7</sup> Services Québec offre la possibilité d'utiliser des ordinateurs pour effectuer des transactions en ligne dont le changement d'adresse dans ses bureaux à travers le Québec ou en passant par son centre d'appel téléphonique.

soulignent d'ailleurs qu'ils ont profité du programme « Brancher les familles sur Internet » au début des années 2000. Des participants suggèrent que le gouvernement lance d'autres programmes d'aide financière pour favoriser l'acquisition d'ordinateurs et les connexions à Internet.

Les participants se montrent fortement en désaccord avec l'idée de devoir payer pour recevoir un service au téléphone ou en personne plutôt que par Internet. Pour plusieurs, une taxe à l'utilisation serait discriminatoire pour les plus démunis qui n'ont pas les moyens de s'offrir un ordinateur et un branchement. « Le rôle du gouvernement, c'est d'aider tout le monde. On va pénaliser une partie de la population. C'est le genre de politique qui va encore nuire aux plus démunis », proteste un non-internaute. Quelques participants croient qu'appliquer le principe de l'utilisateur-payeur pour les services en personne ou au téléphone pourrait encourager l'utilisation des services en ligne. Toutefois, la plupart des non-internautes précisent qu'exiger des frais de service ne suffira pas à les inciter à acheter un ordinateur et à s'offrir un branchement à Internet.

## **5.2 Des sites mieux adaptés aux besoins des citoyens**

Selon les participants, le gouvernement attirerait davantage d'internautes, s'il procédait à une réorganisation minimale de ses sites et de leur structure, et s'il veillait à ce que les concepteurs s'assurent que ces sites, qui feraient l'objet de mises à jour fréquentes, comportent <sup>8</sup> :

- Un visuel et un contenu épuré ;
- Des caractères d'impression assez gros ;
- Un contenu facile à utiliser ;
- Une terminologie accessible ;
- Des liens hypertextes faciles à repérer ;
- Un moteur de recherche efficace ;
- La possibilité d'effectuer une transaction complète sur Internet.

---

<sup>8</sup> Pour plus de détails concernant les éléments favorables et défavorables à l'utilisation des services en ligne en lien avec le contenu des sites et la navigation, voir les sections 3.5 et 4.2.

Dans un autre ordre d'idées, le gouvernement devrait aussi minimiser – voire éviter complètement – les applications suivantes :

- Animations (« flashes » ou « pop-ups »), bandes-annonces, musique ou clip vidéo automatiques ;
- Code d'accès différents.

Enfin, le gouvernement devrait s'assurer que ses systèmes soient compatibles avec différents environnements (par exemple, Mac et des logiciels libres).

### **5.3 La promotion des services offerts**

Une des principales raisons pour lesquelles les participants n'utilisent pas les services en ligne réside dans le fait qu'ils connaissent mal les services offerts ou qu'ils en ignorent l'existence. « Je trouve que le gouvernement a du chemin à faire pour nous offrir des services qui nous faciliteront la vie », dit un jeune internaute. D'après bon nombre de participants, le gouvernement aurait donc tout intérêt à faire connaître ses services et à les mettre en valeur.

Pour ce faire, il pourrait recourir aux moyens de communication dits « traditionnels » : télévision, journaux, magazines, radio, panneaux publicitaires, etc. Parmi ceux-ci, la télévision semble être celui que préfèrent les participants. « Voir des publicités sur Internet est plus agressant qu'à la télé, parce qu'à la télé, on a l'habitude d'en voir », fait remarquer un jeune internaute. Les participants suggèrent de donner à la télévision des adresses de sites Internet à consulter, pour autant qu'elles soient simples à retenir. Quelques participants sont d'avis que les annonces présentées dans les salles de cinéma seraient aussi un bon moyen à utiliser pour proposer des services.

Les médias imprimés, comme les journaux et les magazines, sont lus par bon nombre de citoyens ; quelques participants suggèrent donc de réserver une page des journaux du samedi pour présenter un service en ligne offert par le gouvernement.

Pour certains participants, la poste semble aussi être un moyen efficace de joindre les Québécois, surtout ceux qui n'ont pas encore accès à Internet. Certaines personnes qui connaissent peu Internet suggèrent d'« envoyer au gens des copies papier de tout ce qui est disponible », alors que d'autres sont d'avis que la poste est à éviter en raison du gaspillage de papier que cela occasionne.

Certains participants suggèrent aussi au gouvernement d'annoncer ses services en ligne par Internet. À leur avis, des publicités dans des sites populaires (par exemple, Google ou MSN), des concours de type « rallye » sur le Web ou la diffusion d'information concernant un service gouvernemental en ligne sur plusieurs autres sites du gouvernement seraient des pistes intéressantes à explorer.

Un autre moyen de promouvoir les services en ligne consisterait à mettre à contribution les préposés du gouvernement qui travaillent dans les centres d'appels et dans les centres de services. Au terme d'un échange avec un citoyen sur un autre sujet, les employés du gouvernement pourraient signaler à leur interlocuteur que l'information ou le service recherché est aussi disponible sur Internet. C'est d'ailleurs ce que font déjà les préposés à la clientèle du gouvernement du Québec.

Il existe divers outils pour joindre diverses clientèles. Peu importe les moyens utilisés, les participants croient que le gouvernement devrait déployer des stratégies de communication et de promotion ciblées, de manière à répondre aux besoins particuliers de certaines personnes.

#### **5.4 De l'information sur la sécurité**

Plusieurs participants ont exprimé leur inquiétude face aux risques auxquels ils s'exposent ou qu'ils croient courir en naviguant sur Internet et en y effectuant des transactions. Il faut donc que le gouvernement rassure la population quant à la sécurité des services qu'il offre. Plusieurs participants pensent que le gouvernement doit les informer des mesures de sécurité qu'il met en place, s'il veut inciter les gens à utiliser ses services en ligne. De plus, le gouvernement aurait tout à gagner à informer les internautes sur les précautions à prendre pour s'assurer d'une protection maximale. Comme la plupart des participants utilisent le guichet automatique et que bon nombre d'entre eux effectuent des transactions bancaires en ligne, le gouvernement aurait tout avantage à s'inspirer de ce que font les banques pour rassurer les citoyens au sujet de la sécurité de ses services. Par exemple, des institutions financières montrent à leurs clients comment reconnaître les vrais sites bancaires et leur proposent une procédure pour vider la mémoire cache d'un ordinateur.

## **5.5 Un soutien accru aux utilisateurs des services**

Selon les participants, le soutien offert aux utilisateurs des services gouvernementaux en ligne est une autre piste de solution à privilégier, puisque toute forme d'aide semble appréciée : accompagnement en personne, au téléphone, par clavardage ou par vidéoconférence, production de capsules vidéo, etc.

Pour les non-internautes et pour les internautes à qui Internet est peu familier, une forme d'aide pour utiliser les services en ligne paraît essentielle. Un soutien en personne devrait d'abord être offert pour l'ensemble des services en ligne, que ce soit pour chercher de l'information ou pour effectuer une transaction. Il faudrait s'assurer que cette aide s'inscrive dans une démarche pédagogique. « Il ne faut pas qu'ils le fassent pour nous, car ils vont tellement vite qu'on n'arrive pas à suivre », dit un internaute.

Pour aider les gens qui ont du mal à se déplacer, il faudrait publiciser davantage les mesures de soutien disponibles, notamment l'aide au téléphone, alors qu'un préposé accompagne pas à pas un internaute dans sa démarche transactionnelle sur le Web. Par ailleurs, pour les participants qui privilégient le téléphone comme moyen d'obtenir des services du gouvernement, il pourrait être pertinent d'indiquer sur Internet les diverses options des systèmes de réponse vocale interactive. De cette façon, on faciliterait la démarche au téléphone de l'utilisateur, qui pourrait trouver des réponses à ses questions sur Internet.

Pour les internautes à qui Internet est plus familier, le clavardage (« chat ») et la vidéoconférence sont également des options intéressantes pour obtenir de l'aide. En effet, le clavardage semble être tout indiqué pour recevoir une réponse simple et rapide, surtout si un employé du gouvernement envoie un lien hypertexte pour aider l'internaute à obtenir l'information désirée. « Si on cherche une réponse à une demande spéciale, on pourrait nous dire où trouver l'information », dit un internaute. Des participants souhaiteraient pouvoir enregistrer leur conversation ou en imprimer le texte tout en clavardant avec un préposé. Quelques internautes plus avancés seraient intéressés à communiquer par caméra Web, par exemple, en utilisant un système comme Skype. Cette idée est toutefois loin de faire l'unanimité, notamment parmi les personnes peu habituées à Internet, qui craignent pour leur sécurité et font remarquer qu'elles devront alors s'équiper d'une caméra et d'un micro casque.

On pourrait aussi utiliser des enregistrements vidéo pour faciliter la navigation sur les sites du gouvernement. De courtes capsules vidéo pourraient montrer aux internautes comment utiliser un service en ligne ou présenter une information importante. Pour les participants qui ont du mal à lire, la vidéo représente un moyen intéressant de présenter des contenus techniques lourds. « Une petite vidéo est plus *user friendly* qu'un texte », souligne un jeune internaute. « C'est plus facile d'écouter des paroles que de lire un texte », renchérit un autre jeune participant. Le gouvernement devrait toutefois veiller à ce que les capsules soient suffisamment courtes et répondent à un besoin précis pour éviter que l'utilisateur ne perde du temps à chercher. « Il faudrait que j'écoute la vidéo jusqu'au bout, alors que si on me présente un texte, je peux le lire en diagonale », fait remarquer un internaute.

Au chapitre de la formation, bon nombre d'internautes pour qui le Web est peu familier et de non-internautes mentionnent qu'ils ont besoin d'un cours pour pouvoir utiliser adéquatement les services qui leur sont proposés et se sentir en sécurité. Certains participants souhaitent que de tels cours soient offerts à de petits groupes homogènes pour leur donner le petit coup de pouce dont ils ont besoin pour utiliser Internet de façon autonome. « Quand on a la base, on peut se débrouiller », dit un internaute pour qui Internet est peu familier. Quelques participants suggèrent de donner des cours à l'université (Université du troisième âge), dans des centres pour personnes âgées, en ligne ou même à la télévision ; dans ce dernier cas, les internautes pourraient enregistrer le cours. Des participants font toutefois remarquer qu'un cours n'est pas suffisant : selon eux, pour intégrer les enseignements reçus, il faut pratiquer.

## **6. AUTRES PISTES DE SOLUTIONS À ENVISAGER**

Les participants à notre enquête soulignent qu'à plus long terme, on pourrait envisager d'autres pistes de solutions, comme l'envoi de courriels, la création d'un site regroupant plusieurs services et le recours aux réseaux sociaux et aux téléphones cellulaires.

### **6.1 Le courrier électronique**

Le courrier électronique constitue l'un des moyens de communications les plus simples et les plus directs qui soient pour faire des envois massifs ou personnalisés aux citoyens. Pour les participants, le courriel comporte plusieurs avantages. Il permet de conserver des traces des communications, de se

renseigner au sujet des nouveautés, de faire le suivi d'une demande ou d'une transaction, d'obtenir une confirmation ou d'être informé des échéances à respecter. Toutefois, d'après les participants, cet outil comporte aussi son lot d'inconvénients, notamment le risque d'être inondé de messages, l'emploi d'un niveau de langage parfois difficile à comprendre et les trop longs délais de réponse.

La plupart des participants rapportent qu'ils seraient disposés à laisser leur adresse de messagerie électronique au gouvernement, mais à certaines conditions. Ils se disent prêts à recevoir de l'information sous forme d'infolettre, notamment sur les nouveaux services qui leur sont proposés, mais ils souhaiteraient pouvoir déterminer les paramètres de ces messages, comme leur fréquence et leur contenu, ainsi que le type d'information véhiculée. Ils souhaiteraient aussi pouvoir modifier leurs préférences et se désabonner du service s'ils le désirent. « On pourrait nous donner le choix du genre d'information qu'on veut recevoir », dit un jeune internaute.

Les participants pour qui Internet est moins familier et les non-internautes semblent un peu plus réticents à laisser leur adresse de courriel au gouvernement. En fait, ils aimeraient pouvoir choisir entre la poste et Internet. Les participants précisent que le courriel peut être une façon efficace de se garder informé, mais pas nécessairement pour communiquer ou pour faire des transactions avec le gouvernement.

## **6.2 Un site unique pour les services**

L'idée de pouvoir naviguer sur un site Internet unique qui regrouperait tous les services en ligne du gouvernement semble plaire à la majorité des participants, qui y voient les avantages suivants :

- Un seul endroit et un seul mot de passe pour obtenir toute l'information ;
- Un accès rapide à l'ensemble de ces services ;
- Un regroupement d'outils de transaction utiles, notamment des formulaires ;
- Des informations sur des services offerts par différents ministères et organismes ;
- La possibilité de conserver des traces des communications et des transactions effectuées.

« Tant qu'à faire, ce site pourrait aussi garder une trace des derniers formulaires qu'on a remplis en PDF », fait remarquer un internaute.

Certains participants émettent néanmoins des réserves sur la création et l'utilisation de ce type de service. Ils craignent surtout pour la protection de leurs données personnelles et se demandent si un seul mot de passe permettant d'accéder à l'ensemble de leurs informations personnelles serait suffisant comme mesure de sécurité. D'autres participants estiment qu'il serait plus facile de se perdre si l'ensemble des informations et des services étaient regroupés en un seul endroit.

Quoi qu'il en soit, les participants qui sont favorables à l'idée d'un site unique font état de quelques conditions qui devraient être respectées :

- L'utilisation optionnelle et facultative du service ;
- La possibilité d'accéder aux informations non confidentielles du site sans entrer de mot de passe ;
- Des mesures de sécurité accrues pour l'accès aux renseignements personnels ;
- La possibilité de personnaliser son dossier individuel en ajoutant ou en retirant des informations personnelles et des services.

« On pourrait ajouter les services dont on a besoin... Ce serait fantastique ! » s'exclame un internaute.

### **6.3 Les réseaux sociaux**

Malgré la montée en popularité des réseaux sociaux comme Facebook et Twitter, peu de participants ont une idée claire d'un possible arrimage entre ces réseaux et les services gouvernementaux. En effet, la plupart des participants interrogés ne voient pas de quelle façon les réseaux sociaux pourraient contribuer à la promotion et à l'utilisation des services gouvernementaux en ligne. Quelques participants voient cependant certains avantages à ce que le gouvernement utilise de tels réseaux. Ainsi, on aurait :

- Un lieu pour commenter l'utilisation des services et partager son expérience à ce chapitre ;
- Un lieu d'entraide entre internautes au sujet de l'utilisation de services ;
- Un moyen de joindre les plus jeunes et les autres clientèles qui utilisent ces réseaux ;

- La possibilité de poser des questions à d'autres utilisateurs ou à un préposé au sujet d'un service particulier ;
- Un accès à la diffusion d'informations gouvernementales ;
- Un accès à la diffusion d'offres d'emploi ;
- Un moyen de communication rapide.

Par contre, pour plusieurs participants, notamment ceux ayant une faible connaissance des réseaux sociaux, la présence du gouvernement dans les réseaux sociaux peut présenter des inconvénients :

- L'absence de représentants du gouvernement pour prendre en compte les commentaires des citoyens ;
- La mise en place d'outils impersonnels. Exemple : qui rédigerait les commentaires et les réponses au nom du gouvernement ?
- La véracité des contenus, puisque n'importe qui pourrait écrire n'importe quoi ;
- L'absence de valeur ajoutée par rapport à l'information qu'offrent les sites gouvernementaux ;
- Un risque d'intrusion de l'État dans la vie privée des gens.

« Le gouvernement pourrait sûrement tout connaître de notre vie privée », fait remarquer un jeune internaute.

Les participants estiment que, si le gouvernement veut les amener à adopter éventuellement un réseau social comme moyen de communication, il devra laisser place à la libre expression et confier la gestion des contenus à un modérateur. Ils s'attendent également à ce qu'un responsable du gouvernement puisse répondre aux questions des utilisateurs. Certains participants croient que le gouvernement n'aura pas d'autre choix que d'utiliser les réseaux sociaux dans l'avenir, comme le dit cet internaute : « Ils n'ont pas le choix de vérifier ce qui se dit. Ils n'ont pas le choix d'être au moins des observateurs ». Par ailleurs, quelques participants apprécieraient que le gouvernement se concentre plutôt sur l'amélioration des sites existants.

## **6.4 La mobilité**

L'option de la mobilité pour communiquer avec les citoyens est une idée intéressante, mais le gouvernement devra sans doute bien faire connaître l'utilité de ces services. Peu de participants semblent connaître les possibilités

de communication et d'interactions qu'offrent les téléphones cellulaires intelligents, comme les applications iPhone, IPAD, ou autres. Certains participants jugent aussi que l'écran est trop petit pour se prévaloir de services en ligne, notamment pour remplir des formulaires. Cela dit, la plupart des participants reconnaissent que les appareils mobiles sont un moyen de communication qui se développera dans les prochaines années. Encore faut-il que les coûts d'utilisation des services en ligne soient accessibles, compte tenu des frais engendrés pour les utilisateurs, notamment l'utilisation des messages textes et la navigation sur Internet.

## **7. PISTES D'ACTION**

Pour accroître le nombre d'utilisateurs des services en ligne du gouvernement, d'intéressantes solutions pourraient être envisagées, notamment l'offre d'un programme de formation sur l'utilisation d'un ordinateur et du Web. Une offre de soutien aux utilisateurs des services en ligne bimodale (au téléphone et sur Internet) pourrait aussi les aider.

Les différentes enquêtes menées par le CEFRIO ces deux dernières années ont souligné l'importance de la fracture numérique qui persiste malgré les efforts consentis par les pouvoirs publics. L'utilisation des nouvelles technologies dans la société québécoise est inégale. Les enquêtes ont montré que ces inégalités dépendaient très souvent de différentes variables sociodémographiques (âge, revenu, niveau de scolarité, région, etc.).

Dans le même sens, les groupes de discussion menés auprès des aînés, dans le cadre du projet Génération A, ainsi qu'auprès des plus jeunes exclus de l'univers numériques public, dans le cadre de NetGouv citoyens, nous permettent **d'imaginer certaines pistes que le gouvernement pourrait expérimenter pour faciliter l'accès des citoyens aux services gouvernementaux en ligne.**

Ces expériences, voire même certaines expérimentations, pourraient sans doute permettre de constituer un début de solution pour répondre à cet objectif, compte tenu des résultats des groupes de discussion :

- 1- Appareils intelligents et téléprésence
  - Une série d'expérimentations de la mobilité dans des situations non conventionnelles, telles que :

- a. Dans des situations d'«urgences», pourrait-il être possible de **diffuser l'information publique le plus rapidement possible sur les** appareils intelligents tels les I-Phone, I-Pad, ... (ex : état des routes lorsque je suis en déplacement avec ma voiture, tempête de neige, pannes de métro, etc.) ?
  - b. La SAAQ et la RAMQ pourraient-elles expérimenter des applications sur les appareils intelligents pour des rappels et des transactions par voie électronique (ex: renouvellement de permis de conduire, carte d'assurance maladie, plaque d'immatriculation, etc....) ?
  - c. La géolocalisation des services publics les plus proches (hôpitaux, bureaux de poste, etc.) ne pourraient-ils pas être facilités pour le citoyen en déplacement ou le touriste ?
  - d. Pour les professionnels de l'appareil public en lien avec des citoyens ou des entreprises, la multiplication des zones d'expérimentation - en utilisant les plateformes de télécollaboration et la webcam - ne pourraient-elles pas constituer de nouvelles formes de contacts directs avec le citoyen ?
- Ces services pourraient être expérimentés à la suite du développement d'applications appropriées, autant à l'échelle du Québec qu'aux paliers régionaux ou locaux.
- 2- Expérimentation de l'usage de certaines technologies émergentes (ex : IPAD-I-Phone)
- Ne pourrait-on pas ouvrir de nouvelles zones d'expérimentation de l'usage des appareils de type IPAD et I-Phone, notamment pour le groupe des internautes qui ne visitent pas les sites du gouvernement, particulièrement les jeunes internautes de 18 à 34 ans, ainsi que par des internautes ayant un faible niveau d'aisance sur le web ?
  - Ne serait-il pas possible d'ouvrir de nouveaux projets en matière de santé et d'éducation pour habiliter les citoyens à développer de nouvelles compétences ou de nouvelles habitudes de vie ? Certaines approches ludiques ont fait leur preuve, ne pourrait-on pas regarder de ce côté pour rejoindre différentes couches de la population ?

## **8. CONCLUSION**

Déterminer les facteurs qui favorisent l'inclusion numérique tout en cernant les éléments qui encouragent l'utilisation des services en ligne du gouvernement n'est pas une mince tâche. La formation de douze groupes de discussion nous a permis d'établir quels sont ces principaux éléments. De plus, nous avons repéré les facteurs qui freinent l'utilisation des services en ligne du gouvernement et trouvé des pistes de solutions pour encourager les citoyens à recourir davantage à ces services. À ce chapitre, soulignons l'intérêt croissant des gens pour Internet, le soutien offert aux usagers et l'élaboration de principes liés au contenu et à la navigation sur les sites, comme la simplicité et l'efficacité du service offert. Par ailleurs, les participants ont insisté sur des aspects bien précis - moyens financiers limités des gens, méconnaissance des services offerts, préférence pour les contacts humains, manque d'habiletés et de confiance face à l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet - ainsi que sur certaines caractéristiques liées au contenu des sites et à la navigation, notamment la complexité de la tâche et la difficulté éprouvée à trouver l'information désirée.

Pour aider un plus grand nombre de citoyens à accéder à ses services en ligne, le gouvernement devrait, selon les participants, adapter ses sites Internet pour mieux répondre aux besoins de la population, mieux faire connaître ses services en ligne, mieux informer les gens sur la sécurité de l'accès à ces services et apporter un soutien accru aux utilisateurs, notamment en leur fournissant de la formation et un soutien technique multimode. D'autres pistes de solutions mériteraient d'être explorées, comme l'utilisation du courriel, des réseaux sociaux et du téléphone cellulaire, ainsi que la création d'un site unique qui regrouperait l'ensemble des services offerts.

Peu importe les mesures mises en place, il y a fort à parier que le gouvernement ne réussira jamais à dispenser ses services uniquement sur Internet, car il y aura toujours des citoyens dont les connaissances, les habiletés, les intérêts ou les besoins ne seront pas assez grands pour qu'ils aient recours, directement de leur résidence, à des services en ligne.

---

**Annexe 1**  
**Composition des groupes**

# NetGouv citoyens

## Horaire des participants aux groupes de discussion

<b>Groupes de discussion – Québec</b> 2136, chemin Sainte-Foy			
	<b>26 avril 2010</b>	<b>27 avril 2010</b>	<b>28 avril 2010</b>
<b>18 h</b>	Groupe 1 : composé d'internautes qui visitent les sites gouvernementaux.	Groupe 3 : composé d'internautes à qui le Net est peu familier et qui ne visitent pas les sites gouvernementaux.	Groupe 5 : composé de non-internautes intéressés par les sites gouvernementaux.
<b>20 h</b>	Groupe 2 : composé de jeunes internautes qui visitent les sites gouvernementaux.	Groupe 4 : composé de jeunes internautes qui ne visitent pas les sites gouvernementaux.	Groupe 6 : composé d'internautes à qui le Net est peu familier et qui visitent les sites gouvernementaux.
<b>Groupes de discussion – Montréal</b> 1180, rue Drummond, bureau 620			
	<b>4 mai 2010</b>	<b>5 mai 2010</b>	<b>6 mai 2010</b>
<b>18 h</b>	Groupe 7 : composé d'internautes qui visitent les sites gouvernementaux.	Groupe 9 : composé d'internautes à qui le Net est peu familier et qui ne visitent pas les sites gouvernementaux.	Groupe 11 : composé de non-internautes intéressés par les sites gouvernementaux.
<b>20 h</b>	Groupe 8 : composé de jeunes internautes qui visitent les sites gouvernementaux.	Groupe 10 : composé de jeunes internautes qui ne visitent pas les sites gouvernementaux.	Groupe 12 : composé d'internautes à qui le Net est peu familier et qui visitent les sites gouvernementaux.



**Annexe 2**  
**Questionnaire de recrutement**





## QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT

### GROUPES DE DISCUSSION – CEFRIO NetGouv citoyens

QUÉBEC, LUNDI 26 AVRIL, MARDI 27 AVRIL ET MERCREDI 28 AVRIL. 18 h 00 et 20 h 00

MONTREAL, MARDI 4 MAI, MERCREDI 5 MAI ET JEUDI 6 MAI, 18 h 00 et 20 h 00

---

---

- Q\_BI                      Bonsoir, puis-je parler à M./Mme... s'il vous plait?
- Q\_SEL                      \*Bonjour/Bonsoir,\* je suis ... de la maison de recherche SOM. Nous recrutons présentement des participants dans le cadre d'un groupe de discussion pour le compte du CEFRIO (le Centre Francophone de recherche sur l'informatisation des organisations) qui aura lieu à <DATE>. Le CEFRIO a reçu le mandat de certains ministères d'améliorer l'accès aux services gouvernementaux en ligne. La discussion portera donc sur cette thématique. Il n'est pas nécessaire d'être un utilisateur d'internet pour pouvoir participer.
- La rencontre se déroulera en français et réunira une dizaine de personnes. Elle durera au maximum 1 heure 45. Pour vous remercier de votre participation, vous recevrez (60\$/Montréal) (50\$/Québec) en argent.
- 2=\*Continuez
- Q\_CONSENT              Êtes-vous intéressé(e) à participer à cette rencontre qui aura lieu à <DATE>?
- \*Si nécessaire :
- Il n'y aura aucune sollicitation ni avant ni pendant ni après les groupes. Le but des groupes est simplement de réunir des gens pour connaître leurs opinions.
- Une professionnelle agira comme animateur.
- Votre opinion nous tient à cœur. On apprécierait énormément que vous soyez présent(e).\*

---

\*Constatez si le participant s'exprime bien en français, sinon remerciez et terminez\*

1=\*OK, accepte

2=\*Refuse, pas disponible (Classer comme un refus et terminer)->consent

Q\_SECTEUR

Avant de prendre vos coordonnées, j'aurais quelques questions à vous poser afin de m'assurer que vous avez bien le profil recherché pour l'étude.

Veillez noter que cette entrevue est enregistrée pour des fins de contrôle de qualité uniquement.

Est-ce que vous travaillez dans l'un des secteurs suivants? \*Si oui à au moins un, remerciez et terminez\*

1=Dans une agence de publicité

1=Dans une firme ou un département de marketing

1=Dans une firme de recherche ou de sondage

1=Pour un Ministère ou organisme du gouvernement du Québec

1=Pour une entreprise oeuvrant dans le secteur du web et du multimédia

Q\_sical2  
->>uint

si q#secteur=1,2,3,4,5->sortie

Q\_UINT

A quelle fréquence utilisez-vous internet, soit pour chercher de l'information, envoyer ou lire des courriels ou faire des transactions?

1=A tous les jours

2=Quelques fois par semaine

3=Quelques fois par mois

4=Une fois par mois ou moins

5=N'utilise jamais internet->webg4

9=NSP/NRP->sortie

Si code 1 ou 2=Profil internaute, éligible pour groupes 1,2,4 (Québec) et 7,8,10 (Montréal)

Si code 3 ou 4=Profil internaute peu familier, éligible pour groupes 3 et 6 (Québec) et 9 et 12 (Montréal)

Si code 5=Profil non internaute, éligible pour groupe 5 (Québec) et groupe 11 (Montréal), aller à q. webg4

Q\_FAM

Etes-vous...à l'aise avec la navigation sur internet (c'est-à-dire que vous pouvez faire une recherche d'information en utilisant un ou plusieurs moteurs de recherche)?

---

1=Très  
2=Assez  
3=Peu  
4=Pas du tout  
9=NSP/NRP->sortie

Si code 1 ou 2=Profil à l'aise internet, éligible pour groupes 1,2,4 (Québec) et 7,8,10 (Montréal)

Si code 3 ou 4=Profil peu à l'aise avec internet, éligible pour groupes 3 et 6 (Québec) et 9 et 12 (Montréal)

Q\_WEBG1 Au cours des trois dernières années, avez-vous visité des sites web gouvernementaux (Ministères, régies, SEPAQ, guichets d'information)?

1=Oui  
2=Non->cell  
9=NSP/NRP->sortie

Si code 1=Profil potentiel visiteur de sites gouvernementaux, éligible pour Groupe 1,2,6 (Québec) 7,8,12 (Montréal)

Si code 2=Profil non-visiteur de sites gouvernementaux, éligible pour Groupe 3,4 (Québec) 9,10 (Montréal) et passent à la q. Cell

Q\_sicalweb si q#uint=1,2 et q#fam=1,2->webg2  
->>webg5

Note : QWEBG2 et QWEBG3 seulement posées aux personnes qui ont le profil internaute et qui sont très ou assez l'aise avec la navigation sur internet

Q\_WEBG2 Au cours la dernière année, combien de fois avez-vous visité des sites web gouvernementaux (Ministères, régies, SEPAQ, guichets d'information)?

\_\_\_\_\_ fois

Si moins de 3 remerciez et terminez

Q\_WEBG3 De ces \_\_\_\_ visites, y en a-t-il eu au moins deux qui ont été faites sur des sites web du gouvernement provincial québécois?

1=Oui->cell

---

2=Non->remerciez et terminez  
9=NSP/NRP->remerciez et terminez

Si au moins trois visites sur sites gouvernementaux et au moins deux visites sur sites du gouvernement provincial, est éligible pour groupes 1,2 (Québec) et 7,8 (Montréal). Si ces conditions ne sont pas réunies, remerciez et terminez.

Note : QWEBG4 posée seulement aux personnes qui ont le profil non-internaute, groupe 5 (Québec) et groupe 11 (Montréal)

Q\_WEBG4 Si vous en veniez à utiliser internet, jusqu'à quel point seriez-vous intéressé(e) à visiter des sites gouvernementaux (Ministères, régies, SEPAQ, guichets d'information)?

1=Certainement->nat  
2=Probablement->nat  
3=Probablement pas->sortie  
4=Certainement pas->sortie  
9=NSP/NRP->sortie

Si code 1 et 2=éligible pour groupe 5 (Québec) et groupe 11 (Montréal)  
Si code 3 et 4=inéligible, remerciez et terminez

Note : QWEBG5 et QWEBG6 seulement posées aux personnes qui ont le profil internaute peu familier

Q\_WEBG5 Au cours des trois dernières années, combien de fois avez-vous visité des sites web gouvernementaux (ministères, régies, SEPAQ, guichets d'information)?

\_\_\_\_\_ fois

Si moins de 3 remerciez et terminez

Q\_WEBG6 De ces \_\_\_ visites, y en a-t-il eu au moins deux qui ont été faites sur des sites web du gouvernement provincial québécois?

1=Oui  
2=Non->sortie  
9=NSP/NRP->sortie

Si au moins trois visites sur sites gouvernementaux et au moins deux visites sur sites du gouvernement provincial, est éligible pour groupes 6 (Québec) et 12 (Montréal). Si ces conditions ne sont pas réunies, remerciez et terminez.

---

Q_CELL	<p>À quelle fréquence utilisez-vous un téléphone cellulaire?</p> <p>1=A tous les jours  2=Quelques fois par semaine  3=Quelques fois par mois  4=Une fois par mois ou moins  5=N'utilise pas/n'a pas de cellulaire  9=NSP/NRP-&gt;sortie</p>
Q_WEBC	<p>À quelle fréquence utilisez-vous une webcam (caméra web)?</p> <p>1=A tous les jours  2=Quelques fois par semaine  3=Quelques fois par mois  4=Une fois par mois ou moins  5=N'utilise pas/n'a pas de cellulaire  9=NSP/NRP-&gt;sortie</p>
Q_VNET	<p>Quel type de service internet avez-vous?</p> <p>1=Très haute vitesse  2=Haute vitesse  3=Vitesse intermédiaire  4=Basse vitesse  9=NSP/NRP</p>
Q_AGE	<p>À quel groupe d'âge appartenez-vous? Obtenir bon mix dans tous les groupes</p> <p>1=18 à 24 ans  2=25 à 34 ans  3=35 à 44 ans  4=45 à 55 ans  5=55 à 64 ans  6=65 ans et plus  9=*NSP/NRP-&gt;sortie</p>
Si code 1 ou 2 et	<p>Profil Internaute et Profil à l'aise internet, prioriser pour groupes Jeunes internautes, groupes 2,4 (Québec) et 8, 10 (Montréal)</p>
Si code 6 et	<p>Profil non-internaute, devra constituer les 2/3 du groupe 5 (Québec) et groupe 11 (Montréal)</p>
Note : QEMPLO	<p>posée seulement aux jeunes de 18 à 34 ans. Objectif : obtenir un ratio de moitié étudiants et moitié travailleurs dans les groupes 2 et 4 (Québec) et 8 et 10 (Montréal)</p>

---

Q\_sicalemplo  
->>nat

si q#age=1,2->emplo

Q\_EMPLO

Quelle est votre occupation principale

1=Travail à temps plein (30 heures et plus par semaine)  
2=Travail à temps partiel (30 heures et moins par semaine)  
3=Etudiant(e) (recruter 5 pour groupes 1,2, 7 et 8)  
4=Sans emploi/à la maison->remerciez et terminez  
6=Autre->remerciez terminez  
9=NSP/NRP

Note : si personne entre 18 et 34 ans et ni aux études, ni au travail, remerciez et terminez.

Q\_NAT

Êtes-vous né(e) au Canada?

1=Oui  
2=Non (viser 2 par groupe à Montréal)  
9=NSP/NRP

Note : tenter d'obtenir au moins deux participants qui répondent oui dans les groupes 7 à 12 (Montréal)

Q\_SCOL

Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez complété? **Obtenir un bon mix**

1=\*Aucun  
2=\*Primaire ou secondaire non complété  
3=\*Secondaire complété  
4=\*Collégial  
5=\*Universitaire  
90=\*Autre <précisez>  
99=\*Refus

Q\_PART

Avez-vous participé à un groupe de discussion au cours des 6 derniers mois? \*Si oui, remerciez et terminez\*

1=\*Oui->sortie  
2=\*Non

Q\_LECT

Il y aura des documents à lire ou à remplir lors du groupe de discussion. J'aimerais savoir si vous avez... de difficultés à lire ou à écrire en français?

---

1=Beaucoup (remerciez et terminez)->sortie  
2=Un peu (remerciez et terminez)->sortie  
3=Pas du tout  
9=\*Refus (remerciez et terminez)->sortie

Q\_COMM                   Finalement, j'aimerais savoir si vous vous sentez à l'aise de parler avec des gens que vous n'avez jamais rencontrés. \*Au besoin, provoquez une conversation, remerciez et terminez si le participant hésite, élabore peu ou semble mal à l'aise.\*

1=\*Ok, continuez  
2=\*Hésite, pas à l'aise->sortie

Q\_SEXE                   (Notez le sexe du répondant)

1=\*Homme (5 par groupe)  
2=\*Femme (5 par groupe)

Q\_TXTINV                Je vous remercie, votre profil correspond à celui que nous cherchons. Nous comptons sur votre présence à cette rencontre qui aura lieu (date et heure selon groupe visé) dans les locaux de SOM au <LIEU>.

La rencontre débutera à l'heure prévue, nous vous demandons donc de vous présenter 15 minutes à l'avance pour ne pas retarder le déroulement du groupe. Seulement une dizaine de personnes seront convoquées et chacune représente un groupe bien particulier. Votre participation est très importante et il sera très difficile de vous remplacer. Votre coopération est donc essentielle.

Si jamais vous avez un empêchement majeur, veuillez en avvertir M. Laurent Mercier au <TEL>.

Vous recevrez dans quelques jours une (lettre / télécopie / courriel) qui vous rappellera le moment de la rencontre et qui détaillera les coordonnées de l'endroit où vous rendre. Dans le but de vous faire parvenir cette information, pourrais-je avoir vos coordonnées s'il vous plait?

\*Profil du participant:

31=\*(Qc) le lundi 26 avril à 18 h 00 (Groupe 1)  
32=\*(Qc) le lundi 26 avril à 20 h 00 (Groupe 2)  
33=\*(Qc) le mardi 27 avril à 18 h 00 (Groupe 3)  
34=\*(Qc) le mardi 27 avril à 20 h 00 (Groupe 4)  
35=\*(Qc) le mercredi 28 avril à 18 h 00 (Groupe 5)  
36=\*(Qc) le mercredi 28 avril à 20 h 00 (Groupe 6)  
61=\*(Mtl) le mardi 4 mai à 18 h 00 (Groupe 7)  
62=\*(Mtl) le mardi 4 mai à 20 h 00 (Groupe 8)  
63=\*(Mtl) le mercredi 5 mai à 18 h 00 (Groupe 9)

---

64=\*(Mtl) le mercredi 5 mai à 18 h 00 (Groupe 10)

65=\*(Mtl) le jeudi 6 mai à 18 h 00 (Groupe 11)

66=\*(Mtl) le jeudi 6 mai à 20 h 00 (Groupe 12)

Q\_FORM            Merci et bonne fin de journée!    \*Reportez les coordonnées du participant sur votre formulaire\*

\*GROUPE: <TXTINV>

2=\*Continuez (Vous ne pourrez plus reculer après avoir cliqué)

Q\_FIN             Bonne fin de journée/soirée.

\*\*\*INFORMATIONS

PROJET=clientrec

FICHER=fclientrec

RESEAU=serveur1:p06000:

FUSION=oui

GESTION=standard

---

***/\*Légende***

*\*texte\** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

---

---

**Annexe 3**  
**Guides de discussion**



---

**Guide de discussion**  
**Internautes qui visitent les sites**  
**gouvernementaux**

DOCUMENT INTERNE



22 avril 2010



---

## GUIDES D'ENTREVUE DU PROJET NETGOUV CITOYEN

**OBJET :** Guide d'entrevue : internautes qui visitent les sites gouvernementaux

**DURÉE** 120 min

**DATE :** Mise à jour, 22 avril 2010

<b>1. Présentation du projet NetGouv citoyen – 5 min</b>	
Merci d'avoir accepté notre invitation et d'avoir pris un peu de votre temps pour venir discuter du Projet NetGouv citoyen.	
1.1	Présentation de l'animatrice
1.2	Présentation sommaire du projet NetGouv citoyen <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les facteurs qui pourraient favoriser l'utilisation d'Internet et un meilleur accès aux services publics en ligne</li></ul>

<b>2. Déroulement de la rencontre – 5 min</b>	
Votre participation se fait sur une base volontaire et à tout moment vous pouvez décider de vous retirer, et ce, sans aucune conséquence.	
2.1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Durée de la discussion</li><li>• Indication de l'enregistrement audio et vidéo</li><li>• Données confidentielles et anonymes</li><li>• Compensation financière</li></ul>
2.2	Clarification des thèmes de la discussion (sites gouvernementaux versus services gouvernementaux en ligne) <u>Sites du gouvernement</u> : espace sur le Web (Internet) géré par un ministère ou un organisme gouvernemental offrant des services en ligne aux citoyens. <u>Services gouvernementaux en ligne</u> : services (information, prise de rendez-vous, réservation, communication ou transaction) offerts sur les sites Web (Internet) des ministères ou organismes gouvernementaux.

<b>3. Présentation des participants – 5 min</b>	
<b>Données sociodémographiques</b>	
3.1	<b>Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Votre âge?</li><li>• Travaillez-vous? Êtes-vous étudiant, travailleur, retraité, autre?</li><li>• Êtes-vous en couple? Seul? Avez-vous des enfants?</li></ul>

<b>4. Expérience d'utilisation d'Internet – 15 min</b>	
4.1	<b>Depuis quand utilisez-vous Internet?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec quel type d'équipement (ordinateur personnel, ordinateur public, téléphone cellulaire)?</li> </ul>
4.2	<b>Environ combien d'heures par semaine (ou par jour) passez-vous sur Internet?</b>
4.3	<b>Quelles activités faites-vous sur Internet?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous informer (recherche d'informations, abonnement à des listes de diffusion, usage de flux RSS)?</li> <li>• Communiquer (courriel, chat, réseaux sociaux)?</li> <li>• Transiger (inscriptions, prise de rendez-vous, transactions bancaires en ligne, réception des factures, paiements)?</li> </ul>
4.4	<b>Quelles activités faites-vous actuellement sur Internet que vous ne faisiez pas auparavant (depuis 2 ans)?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous informer (recherche d'informations, abonnement à des listes de diffusion, usage de flux RSS)?</li> <li>• Communiquer (courriel, chat, réseaux sociaux)?</li> <li>• Transiger (inscriptions, prise de rendez-vous, transactions bancaires en ligne, réception des factures, paiements)?</li> </ul>

<b>5. Intérêt et usage des services gouvernementaux en ligne – 50 min</b>	
<b>a) Intérêt</b>	
5.1	<b>Les sites du gouvernement offrent plusieurs services aux citoyens. Qui d'entre vous a visité des sites du gouvernement du Québec? Quels sites? Quels services?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère du Revenu?</li> <li>• Société de l'assurance automobile du Québec?</li> <li>• Régie de l'assurance maladie du Québec?</li> <li>• Services Québec?</li> <li>• Directeur de l'état civil?</li> <li>• Emploi et solidarité sociale (RQAP)?</li> <li>• Régie des rentes du Québec?</li> <li>• Ministère de la Justice (RDPRM)?</li> <li>• SEPAQ?</li> <li>• BonjourQuebec.com?</li> <li>• Ministère des Finances (discours sur le budget)?</li> <li>• Ministère de l'Éducation (aide financière aux études)?</li> </ul>
5.2	<b>Dans quelles circonstances et pour quelles raisons visitez-vous des sites du gouvernement du Québec?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les démarches reliées à un événement de vie (ex. naissance, mortalité, mariage, divorce)?</li> <li>• Obtenir des informations sur des programmes auxquels j'ai droit (ex. assurance santé, aide financière)?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>M'informer</b> sur les obligations à acquitter (ex. immatriculations d'un véhicule, déclaration de revenus)?</li> <li>• <b>Communiquer</b> (avec un représentant d'un ministère ou d'un organisme)?</li> <li>• <b>Transiger</b> (acquitter mes obligations)</li> </ul>
5.3	<p><b>Par quel moyen préférez-vous utiliser les services offerts par le gouvernement pour rechercher de l'information, pour communiquer et pour transiger? Est-ce aussi le cas dans votre vie personnelle? Dans quelles circonstances une approche plutôt qu'une autre?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En personne?</li> <li>• Par téléphone?</li> <li>• Internet?</li> <li>• Poste?</li> <li>• Fax?</li> <li>• Réponse vocale interactive (RVI)?</li> <li>• Approche mixte?</li> </ul>
<b>b) Expérience d'utilisation</b>	
5.4	<p><b>Pouvez-vous décrire une expérience de visite d'un site du gouvernement, au cours de la dernière année, en précisant les éléments suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel site?</li> <li>• Objectif de la visite?</li> <li>• Points positifs de la visite?</li> <li>• Points négatifs de la visite?</li> <li>• Pourquoi aviez-vous choisi Internet plutôt que le téléphone ou une visite en personne pour répondre à votre besoin?</li> </ul>
5.5	<p><b>Parmi les sites que vous avez visités au cours de la dernière année, nommez votre site préféré ou votre meilleur site.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'aimez-vous dans ce site?</li> <li>• S'agit-il d'un site du gouvernement?</li> </ul>
5.6	<p><b>Parmi les sites que vous avez visités au cours de la dernière année, nommez un site qui vous déplait particulièrement.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que vous déplait dans ce site?</li> <li>• S'agit-il d'un site du gouvernement?</li> </ul>
5.7	<p><b>En lien avec les caractéristiques des sites que vous préférez et des sites qui vous déplaisent (5.6 et 5.7), est-ce que vos attentes sont les mêmes envers les sites généraux qu'envers les sites du gouvernement? Pourquoi?</b></p>
5.8	<p><b>Quel est votre degré d'aisance par rapport aux services en ligne sécurisés (nécessitant un code d'utilisateur et un mot de passe)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilité d'accès</li> <li>• Dans quelle mesure la sécurité des sites est-elle importante pour vous?</li> <li>• La sécurité des sites favorise-t-elle ou nuit-elle à votre utilisation?</li> <li>• Pouvez-vous nommer un service sécurisé du gouvernement que vous utilisez?</li> </ul>

<b>6. Les opportunités : moyens pour favoriser l'utilisation des services gouvernementaux en ligne – 35 min</b>	
<b>a) propositions</b>	
6.1	<p><b><u>Introduction</u> :</b>  Les réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, LinkedIn ou autres offrent la possibilité de créer des contacts avec d'autres utilisateurs et d'échanger avec eux par messagerie (courriel) ou par messagerie instantanée (chat). Ces réseaux permettent également à des groupes ou à des organismes d'informer leurs membres. Certains réseaux permettent aussi l'échange de fichiers.</p> <p><b>Selon vous, le gouvernement devrait-il être présent sur les réseaux sociaux? Est-ce essentiel ou souhaitable?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avantages?</li> <li>• Inconvénients?</li> </ul> <p><b>De quelle manière le gouvernement pourrait-il vous proposer des services pertinents et utiles par l'entremise de réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, LinkedIn ou autres?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment?</li> <li>• Quels services?</li> </ul>
6.2	<p><b><u>Introduction</u> :</b>  Les appareils mobiles dont les téléphones cellulaires et les lecteurs MP3 (iPod) offrent plusieurs possibilités. Il est entre autres possible pour ces appareils de naviguer sur Internet et de recevoir et d'émettre des messages.</p> <p><b>Selon vous, le gouvernement devrait-il mettre à profit ce type de technologies pour vous offrir ses services en ligne?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinent?</li> <li>• Utile?</li> <li>• Avantages?</li> <li>• Inconvénients?</li> </ul> <p><b>Comment le gouvernement pourrait-il utiliser ce type de technologies pour vous offrir ses services en ligne?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment?</li> <li>• Quels services?</li> </ul>
6.3	<p><b><u>Introduction</u> :</b>  Sur Internet, il existe des sites sécurisés nécessitant un accès unique personnel (code d'utilisateur et mot de passe) pour accéder à plusieurs services. Par exemple, Google offre un courriel, un agenda, un dépôt de document, un répertoire de photos et plusieurs autres outils à ses utilisateurs.</p> <p><b>Serait-il pertinent et utile que le gouvernement vous propose d'accéder à tous vos services gouvernementaux via un site que vous fréquentez souvent (ex.</b></p>

	<p><b>vosre site bancaire ou vosre iGoogle)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinent?</li> <li>• Utile?</li> <li>• Avantages?</li> <li>• Inconvénients?</li> </ul> <p><b>Comment le gouvernement pourrait-il vous proposer un accès unique personnel pour avoir accès à tous vos services gouvernementaux en ligne à un même endroit?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment (page citoyen, autres)?</li> <li>• Quels services devraient être privilégiés?</li> </ul>
--	--

**b) moyens**

6.4	<p><b>Quels moyens vous inciteraient à utiliser ou à utiliser davantage les services en ligne que le gouvernement vous propose?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services adaptés à vos technologies (cellulaire, MAC)?</li> <li>• Technologie mobile?</li> <li>• Messagerie instantanée (chat)?</li> <li>• Présence sur les réseaux sociaux?</li> <li>• Modes d'authentification moins complexe?</li> </ul>
6.5	<p><b>Par quels moyens le gouvernement devrait-il informer les citoyens des services qu'il offre en ligne?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Télévision?</li> <li>• Radio?</li> <li>• Publicité sur Internet?</li> <li>• Courriel?</li> <li>• Poste?</li> <li>• Réseaux sociaux?</li> <li>• Flux RSS ?</li> <li>• Autres?</li> </ul>
6.6	<p><b>Pour quels services du gouvernement seriez-vous prêts à payer pour les obtenir?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels services?</li> <li>• Pourquoi?</li> </ul>

**7. Fin de la discussion – 5 min**

7.1	<p><b>Pouvez-vous donner votre opinion sur la discussion que nous venons d'avoir?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce qui vous a motivé à y participer?</li> </ul>
7.2	<p><b>Remerciements</b> Mot de clôture</p>

---

**Guide de discussion**  
**Internautes qui ne visitent pas les sites**  
**gouvernementaux**

DOCUMENT INTERNE



22 avril 2010

---

## GUIDES D'ENTREVUE DU PROJET NETGOUV CITOYEN

**OBJET :** Guide d'entrevue : internautes qui ne visitent pas les sites gouvernementaux

**DURÉE** 120 min

**DATE :** Mise à jour, 22 avril 2010

<b>1. Présentation du projet NetGouv citoyen – 5 min</b>	
Merci d'avoir accepté notre invitation et d'avoir pris un peu de votre temps pour venir discuter du Projet NetGouv citoyen.	
1.1	Présentation de l'animatrice
1.2	Présentation sommaire du projet NetGouv citoyen <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les facteurs qui pourraient favoriser l'utilisation d'Internet et un meilleur accès aux services publics en ligne.</li></ul>

<b>2. Déroulement de la rencontre – 5 min</b>	
Votre participation se fait sur une base volontaire et à tout moment vous pouvez décider de vous retirer, et ce, sans aucune conséquence.	
2.1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Durée de la discussion</li><li>• Indication de l'enregistrement audio et vidéo</li><li>• Données confidentielles et anonymes</li><li>• Compensation financière</li></ul>
2.2	Clarification des thèmes de la discussion (sites gouvernementaux versus services gouvernementaux en ligne) <u>Sites du gouvernement</u> : espace sur le Web (Internet) géré par un ministère ou un organisme gouvernemental offrant des services en ligne aux citoyens. <u>Services gouvernementaux en ligne</u> : services (information, prise de rendez-vous, réservation, communication ou transaction) offerts sur les sites Web (Internet) des ministères ou organismes gouvernementaux.

<b>3. Présentation des participants – 5 min</b>	
<b>Données sociodémographiques</b>	
3.1	<b>Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Votre âge?</li><li>• Travaillez-vous? Êtes-vous étudiant, travailleur, retraité, autre?</li><li>• Êtes-vous en couple? Seul? Avez-vous des enfants?</li></ul>

<b>4. Expérience d'utilisation d'Internet – 15 min</b>	
4.1	<b>Depuis quand utilisez-vous Internet?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec quel type d'équipement (ordinateur personnel, ordinateur public, téléphone cellulaire)?</li> </ul>
4.2	<b>Environ combien d'heures par semaine (ou par jour) passez-vous sur Internet?</b>
4.3	<b>Quelles activités faites-vous sur Internet?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous informer (recherche d'informations, abonnement à des listes de diffusion, usage de flux RSS)?</li> <li>• Communiquer (courriel, chat, réseaux sociaux)?</li> <li>• Transiger (inscriptions, prise de rendez-vous, transactions bancaires en ligne, réception des factures, paiements)?</li> </ul>
4.4	<b>Quelles activités faites-vous actuellement sur Internet que vous ne faisiez pas auparavant (depuis 2 ans)?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous informer (recherche d'informations, abonnement à des listes de diffusion, usage de flux RSS)?</li> <li>• Communiquer (courriel, chat, réseaux sociaux)?</li> <li>• Transiger (inscriptions, prise de rendez-vous, transactions bancaires en ligne, réception des factures, paiements)?</li> </ul>

<b>5. Intérêt et usage des services gouvernementaux en ligne – 45 min</b>	
<b>a) Intérêt</b>	
5.1	<b>Qui d'entre vous a déjà visité des sites du gouvernement du Québec? Quels sites? Quels services?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère du Revenu?</li> <li>• Société de l'assurance automobile du Québec?</li> <li>• Régie de l'assurance maladie du Québec?</li> <li>• Services Québec?</li> <li>• Directeur de l'état civil?</li> <li>• Emploi et solidarité sociale (RQAP)?</li> <li>• Régie des rentes du Québec?</li> <li>• Ministère de la Justice (RDPRM)?</li> <li>• SEPAQ?</li> <li>• BonjourQuebec.com?</li> <li>• Ministère des Finances (discours sur le budget)?</li> <li>• Ministère de l'Éducation (aide financière aux études)?</li> </ul>
5.2	<b>Dans quelles circonstances et pour quelles raisons aviez-vous visité des sites du gouvernement du Québec?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les démarches reliées à un événement de vie (ex. naissance, mortalité, mariage, divorce)?</li> <li>• Obtenir des informations sur des programmes auxquels j'ai droit (ex. assurance santé, aide financière)?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• M'informer sur les obligations à acquitter (ex. immatriculations d'un véhicule, déclaration de revenus)?</li> <li>• <b>Communiquer</b> (avec un représentant d'un ministère ou d'un organisme)?</li> <li>• <b>Transiger</b> (acquitter mes obligations)</li> </ul>
5.3	<p><b>Pour quelles raisons ne visitez-vous plus (ou pas) des sites du gouvernement?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne trouve pas l'information?</li> <li>• Ne connaît pas l'offre de services?</li> <li>• Service trop compliqué, trop long?</li> <li>• Préfère au téléphone ou en personne?</li> <li>• Raison de sécurité, confidentialité?</li> <li>• Incompatibilité avec l'équipement utilisé quotidiennement?</li> <li>• Difficulté à retenir mon mot de passe ou difficile d'en obtenir un nouveau?</li> <li>• Autres?</li> </ul>
5.4	<p><b>Par quel moyen préférez-vous utiliser les services offerts par le gouvernement du Québec pour rechercher de l'information, pour communiquer et pour transiger? Pourquoi? Est-ce aussi le cas dans votre vie personnelle?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En personne?</li> <li>• Par téléphone?</li> <li>• Poste?</li> <li>• Internet?</li> <li>• Approche mixte?</li> <li>• Dans quelles circonstances une approche plutôt qu'une autre?</li> </ul>
<b>b) Expérience d'utilisation</b>	
5.5	<p><b>Pouvez-vous décrire une expérience de visite d'un site en précisant les éléments suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel site? Site du gouvernement?</li> <li>• Première visite sur le site?</li> <li>• Objectif de la visite?</li> <li>• Points positifs de la visite? J'ai aimé...</li> <li>• Points négatifs de la visite? J'aurais souhaité...</li> <li>• Pourquoi aviez-vous choisi Internet plutôt que le téléphone, le courrier ou une visite en personne pour répondre à votre besoin?</li> </ul>
5.6	<p><b>Parmi les sites que vous avez visités au cours de la dernière année, nommez votre site préféré ou votre meilleur site.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'aimez-vous dans ce site?</li> <li>• S'agit-il d'un site du gouvernement?</li> </ul>
5.7	<p><b>Parmi les sites que vous avez visités au cours de la dernière année, nommez un site qui vous déplaît particulièrement.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que vous déplaît dans ce site?</li> <li>• S'agit-il d'un site du gouvernement?</li> </ul>

<b>6. Les opportunités : moyens pour favoriser l'utilisation des services gouvernementaux en ligne – 40 min</b>	
<b>a) propositions</b>	
6.1	<p><b><u>Introduction</u> :</b>  <b>Les réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, LinkedIn ou autres offrent la possibilité de créer des contacts avec d'autres utilisateurs et d'échanger avec eux par messagerie (courriel) ou par messagerie instantanée (chat). Ces réseaux permettent également à des groupes ou à des organismes d'informer leurs membres. Certains réseaux permettent aussi l'échange de fichiers.</b></p> <p><b>Selon vous, le gouvernement devrait-il être présent sur les réseaux sociaux? Est-ce essentiel ou souhaitable?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avantages?</li> <li>• Inconvénients?</li> </ul> <p><b>De quelle manière le gouvernement pourrait-il vous proposer des services pertinents et utiles par l'entremise de réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, LinkedIn ou autres?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment?</li> <li>• Quels services?</li> </ul>
6.2	<p><b><u>Introduction</u> :</b>  <b>Les appareils mobiles dont les téléphones cellulaires et les lecteurs MP3 (iPod) offrent plusieurs possibilités. Il est entre autres possible pour ces appareils de naviguer sur Internet et de recevoir et d'émettre des messages.</b></p> <p><b>Selon vous, le gouvernement devrait-il mettre à profit ce type de technologies pour vous offrir ses services en ligne?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinent?</li> <li>• Utile?</li> <li>• Avantages?</li> <li>• Inconvénients?</li> </ul> <p><b>Comment le gouvernement pourrait-il utiliser ce type de technologies pour vous offrir ses services en ligne?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment?</li> <li>• Quels services?</li> </ul>
6.3	<p><b><u>Introduction</u> :</b>  <b>Sur Internet, il existe des sites sécurisés nécessitant un accès unique personnel (code d'utilisateur et mot de passe) pour accéder à plusieurs services. Par exemple, Google offre un courriel, un agenda, un dépôt de document, un répertoire de photos et plusieurs autres outils à ses utilisateurs.</b></p> <p><b>Serait-il pertinent et utile que le gouvernement vous propose d'accéder à tous vos services gouvernementaux via un site que vous fréquentez souvent (ex. votre site bancaire ou votre iGoogle)?</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinent?</li> <li>• Utile?</li> <li>• Avantages?</li> <li>• Inconvénients?</li> </ul> <p><b>Comment le gouvernement pourrait-il vous proposer un accès unique personnel pour avoir accès à tous vos services gouvernementaux en ligne à un même endroit?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment (page citoyen, autres)?</li> <li>• Quels services devraient être privilégiés?</li> </ul>
<b>b) moyens</b>	
6.4	<p><b>Quels moyens vous inciteraient à utiliser ou à utiliser davantage les services en ligne que le gouvernement vous propose?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services adaptés à vos technologies (cellulaire, MAC)?</li> <li>• Technologie mobile?</li> <li>• Messagerie instantanée (chat)?</li> <li>• Présence sur les réseaux sociaux?</li> <li>• Modes d'authentification moins complexe?</li> </ul>
6.5	<p><b>Par quels moyens le gouvernement devrait-il informer les citoyens des services qu'il offre en ligne?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Télévision?</li> <li>• Radio?</li> <li>• Publicité sur Internet?</li> <li>• Courriel?</li> <li>• Poste?</li> <li>• Réseaux sociaux?</li> <li>• Autres?</li> </ul>

<b>7. Fin de la discussion – 5 min</b>	
7.1	<p><b>Pouvez-vous donner votre opinion sur la discussion que nous venons d'avoir?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce qui vous a motivé à y participer?</li> </ul>
7.2	<p><b>Remerciements</b> Mot de clôture</p>



---

# **Guide de discussion Non-internautes**

**DOCUMENT INTERNE**



22 avril 2010

---

## GUIDES D'ENTREVUE DU PROJET NETGOUV CITOYEN

**OBJET :** Guide d'entrevue : non-internautes

**DURÉE** 120 min

**DATE :** Mise à jour, 22 avril 2010

<b>1. Présentation du projet NetGouv citoyen – 5 min</b>	
Merci d'avoir accepté notre invitation et d'avoir pris un peu de votre temps pour venir discuter du Projet NetGouv citoyen.	
1.1	Présentation de l'animatrice
1.2	Présentation sommaire du projet NetGouv citoyen <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les facteurs qui pourraient favoriser l'utilisation d'Internet et un meilleur accès aux services publics en ligne;</li></ul>
<b>2. Déroulement de la rencontre – 5 min</b>	
Votre participation se fait sur une base volontaire et à tout moment vous pouvez décider de vous retirer, et ce, sans aucune conséquence.	
2.1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Durée de la discussion</li><li>• Indication de l'enregistrement audio et vidéo</li><li>• Données confidentielles et anonymes</li><li>• Compensation financière</li></ul>
2.2	Clarification des thèmes de la discussion (sites gouvernementaux versus services gouvernementaux en ligne) <u>Sites du gouvernement</u> : espace sur le Web (Internet) géré par un ministère ou un organisme gouvernemental offrant des services en ligne aux citoyens. <u>Services gouvernementaux en ligne</u> : services (information, prise de rendez-vous, réservation, communication ou transaction) offerts sur les sites Web (Internet) des ministères ou organismes gouvernementaux.
<b>3. Présentation des participants – 5 min</b>	
<b>Données sociodémographiques</b>	
3.1	<b>Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Votre âge?</li><li>• Travaillez-vous? Êtes-vous étudiant, travailleur, retraité, autre?</li><li>• Êtes-vous en couple? Seul? Avez-vous des enfants?</li></ul>

<b>4. Expérience d'utilisation d'un ordinateur et d'Internet – 15 min</b>	
4.1	<p><b>Avez-vous déjà utilisé un ordinateur?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quand?</li> <li>• Où?</li> <li>• Quel endroit?</li> <li>• Pour faire quoi?</li> <li>• Quel type d'ordinateur?</li> <li>• Quel est votre intérêt pour utiliser un ordinateur?</li> </ul>
4.2	<p><b>Avez-vous déjà utilisé Internet?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quand?</li> <li>• Où?</li> <li>• Quel endroit?</li> <li>• Pour faire quoi?</li> <li>• Quel type d'ordinateur?</li> <li>• Quel est votre intérêt pour utiliser Internet?</li> </ul>
4.3	<p><b>Avez-vous déjà eu de l'aide pour utiliser un ordinateur et Internet?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Où?</li> <li>• Dans quel contexte?</li> <li>• Par qui?</li> <li>• Rôle de l'aidant?</li> </ul>
4.4	<p><b>Quelles activités faites-vous sur Internet (avec ou sans aide)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous informer (recherche d'informations, abonnement à des listes de diffusion, usage de flux RSS)?</li> <li>• Communiquer (courriel, chat, réseaux sociaux)?</li> <li>• Transiger (inscriptions, prise de rendez-vous, transactions bancaires en ligne, réception des factures, paiements)?</li> </ul>

<b>5. Intérêt et usage d'Internet et des services gouvernementaux – 55 min</b>	
<b>a) Intérêt pour Internet</b>	
5.1	<p><b>Pour quel type d'activités aimeriez-vous pouvoir utiliser Internet?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour vous informer des services offerts par le gouvernement et pour transiger avec lui?</li> <li>• Avec de l'aide ou de façon autonome?</li> <li>• À la maison ou dans des lieux publics?</li> </ul>
<b>b) Intérêt pour les services gouvernementaux</b>	
5.2	<p><b>Pouvez-vous énumérer les différents services du gouvernement du Québec que vous utilisez ou les ministères et organismes avec lesquels vous faites affaires?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère du Revenu (déclaration de revenus)?</li> <li>• Société de l'assurance automobile du Québec (permis de conduire,</li> </ul>

	<p>immatriculations)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Régie de l'assurance maladie du Québec?</li> <li>• Services Québec?</li> <li>• Régie des rentes du Québec?</li> <li>• Transports Québec?</li> <li>• Directeur de l'état civil?</li> <li>• Emploi et solidarité sociale (RQAP)?</li> <li>• Ministère de la Justice (RDPRM)?</li> <li>• SEPAQ?</li> <li>• BonjourQuebec.com?</li> <li>• Ministère des Finances (discours sur le budget)?</li> <li>• Ministère de l'Éducation (aide financière aux études)?</li> </ul>
<b>c) Expérience d'utilisation des services gouvernementaux</b>	
5.3	<p><b>De façon générale, par quels moyens obtenez-vous les services du gouvernement du Québec? Dans quelles circonstances une approche plutôt qu'une autre? Avec l'aide d'un tiers ou de façon autonome?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En personne?</li> <li>• Par téléphone?</li> <li>• Internet?</li> <li>• Poste?</li> <li>• Fax?</li> <li>• Réponse vocale interactive (RVI)?</li> <li>• Approche mixte?</li> </ul>
5.4	<p><b>Décrivez une expérience d'utilisation d'un service du gouvernement du Québec (en personne, par téléphone ou par courrier, avec ou sans aide)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De quel service s'agissait-il</li> <li>• Quel était l'objectif de votre démarche?</li> <li>• Par quel moyen (en personne? téléphone?)?</li> <li>• Avez-vous fait un suivi de votre démarche (second téléphone, nouvelle visite, seconde correspondance)?</li> <li>• Qu'est-ce qui vous a plu et déplu dans cette expérience (Déplacement, attente)?</li> <li>• Est-ce qu'un service équivalent est disponible sur Internet?</li> <li>• Seul ou avec de l'aide, auriez-vous aimé obtenir ce service sur Internet?</li> </ul>
5.5	<p><b>Qui d'entre vous a visité un site Internet du gouvernement du Québec avec de l'aide? Quels sites? Quels services?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère du Revenu?</li> <li>• Société de l'assurance automobile du Québec?</li> <li>• Régie de l'assurance maladie du Québec?</li> <li>• Autres?</li> <li>• Services Québec (changement d'adresse)?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel contexte?</li> <li>• Quel ordinateur (personnel, partagé, d'un aidant)?</li> <li>• Avec de l'aide? De qui?</li> </ul>
5.6	<p><b>Pour celles et ceux qui ont déjà eu de l'aide pour accéder à des services gouvernementaux en ligne, quel était le rôle de l'aidant? Quel était votre rôle?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipule l'ordinateur?</li> <li>• Accède aux sites?</li> <li>• Effectue la recherche d'informations?</li> <li>• Autres?</li> <li>• Donne des consignes?</li> <li>• Donne des renseignements?</li> </ul>
5.7	<p><b>Avez-vous autant confiance à utiliser un ordinateur public (utilisé par plusieurs personnes, par exemple dans des lieux publics) qu'à utiliser un ordinateur personnel (votre ordinateur ou celui d'un ami)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourquoi?</li> <li>• Auriez-vous des réticences à utiliser un ordinateur public?</li> </ul>
5.8	<p><b>Quels sont les avantages d'obtenir les services du gouvernement autrement que par Internet?</b></p>
5.9	<p><b>Si vous aviez accès aux services en ligne offerts par le gouvernement, quels avantages en retireriez-vous?</b></p>

## 6. Les opportunités : moyens pour favoriser l'utilisation des services gouvernementaux en ligne – 30 min

### a) propositions

6.1	<p><b><u>Introduction</u> :</b>  <b>Imaginez que le gouvernement vous offre dans ses centres de services, ou dans des lieux publics (bibliothèque) ou même à votre domicile, la possibilité de parler à un intervenant ou à un aidant et que celui-ci vous réponde en temps réel.</b></p> <p><b>Seriez-vous prêts à essayer cette solution?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinent?</li> <li>• Utile?</li> <li>• Quels moyens (écriture, voix ou image)?</li> <li>• Discrétion (possibilité d'être vu par l'intervenant)?</li> <li>• Lieu de disponibilité du service (maison, centre de service, lieux publics)?</li> </ul>
-----	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avantages?</li> <li>• Inconvénients?</li> </ul>
6.2	<p><b>Introduction :</b>  <b>Supposons que le gouvernement encourageait ou supportait des groupes d'utilisateurs désirant s'entraider dans leur apprentissage d'utilisation des technologies. Supposons que le gouvernement offrirait des formations et rendrait accessible Internet dans des lieux publics pour des groupes supervisés.</b></p> <p><b>Auriez-vous un intérêt à apprendre à utiliser un ordinateur et Internet dans ces groupes pour pouvoir vous informer des services offerts par le gouvernement et pour effectuer des transactions?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinent?</li> <li>• Utile?</li> <li>• Où?</li> <li>• Dans quel contexte (quel type de service)?</li> <li>• Avantages?</li> <li>• Inconvénients?</li> </ul>
<b>b) moyens</b>	
6.3	<p><b>Outre les propositions évaluées précédemment, nommez d'autres éléments qui vous inciteraient à utiliser les services en ligne du gouvernement?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels moyens (utilisation assistée dans les lieux publics, etc.)?</li> <li>• Quels seraient les avantages?</li> <li>• Quels seraient les inconvénients?</li> <li>• Offrir un avantage financier?</li> <li>• Réduire son offre de service par téléphone ou en présence?</li> </ul>

<b>7. Fin de la discussion – 5 min</b>	
7.1	<p><b>Pouvez-vous donner votre opinion sur la discussion que nous venons d'avoir?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce qui vous a motivé à y participer?</li> <li>• Les discussions ont-elles modifié votre perception des services gouvernementaux?</li> </ul>
7.2	<p><b>Remerciements</b>  Mot de clôture</p>



**Annexe 4**  
**Sites du gouvernement mentionnés par les participants**

---

### **Sites du gouvernement mentionnés par les participants**

- Aide financière aux études (ouvrir un compte, demande en ligne)
- CARRA – Commission administrative des régimes de retraite et d’assurances (formulaires, RREGOP)
- CLSC - Centre local de services communautaires
- CNT - Commission des normes du travail. (droits de l’employé)
- Conseil des arts et des lettres du Québec
- DGÉ – Directeur général des élections
- Directeur de l’état civil (acte de naissance, décès, testament)
- Emploi-Québec (recherche d’emploi, soumettre une offre d’emploi, soumettre un cv, emploi d’été, chômage)
- Hydro-Québec (recevoir et payer une facture, voir compte, économies d’énergie)
- MDEIE - ministère du Développement économique, de l’Innovation et de l’Importation (PAE – programme d’aide aux entreprises)
- MELS – ministère de l’Éducation, du loisir et du sport (pour le travail)
- MESS - ministère de l’Emploi et de la Solidarité sociale (Régime québécois d’assurance parentale : congés parentaux, droits parentaux, aide sociale)
- Ministère de la Justice (liste des célébrants)
- Ministère du Développement durable, de l’Environnement et des Parcs (nouvelles procédures, réglementation)
- MRQ - Ministère du Revenu du Québec (formulaires, formulaire remboursement de taxes, pensions alimentaires, déclaration de revenus, inscription au dépôt direct, règles de l’impôt, numéro de téléphone)
- RAMQ - Régie de l’assurance maladie du Québec : (informations, adhésion au régime, renouvellement de carte, assurance médicaments)
- Recycl-Québec (plan d’action)
- Régie des alcools, des courses et des jeux (résultats, formulaire pour demande de permis d’alcool et permis pour Bingo)
- Régie du bâtiment
- Régie du logement (jugement, lois, conditions)
- RRQ - Régie des rentes du Québec (allocations familiales, formulaires, pension)
- SAAQ - Société de l’assurance automobile du Québec (dossier de conduite, immatriculations, informations pour un permis de moto, permis de conduire)
- SAQ - Société des alcools du Québec (chercher un vin)
- SEPAQ - Société des établissements de plein air du Québec (recherche pour vacances, disponibilités, réservation, concours)
- Services Québec (changement d’adresse, informations sur la grippe A H1N1)