



PORTRAIT DE L'UTILISATION  
**DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE**  
PAR LES PME QUÉBÉCOISES

NetGouv entreprises // rapport 2011



## // COLLABORATION

### ÉQUIPE CEFRIO

**Josée Beaudoin  
et Vincent Tanguay**

Vice-présidents Innovation  
et Transfert

**Réjean Roy**

Conseiller principal  
Analyse, élaboration  
et rédaction du rapport

**Raphaël Danjou**

Chargé de veille

**Mélanie Fontaine**

Chargée de projet

**Najoua Kooli**

Responsable de l'enquête

### ÉQUIPE D'ÉDITION

**Anne-Marie Jolicoeur**

Conseillère en communication

**Laure Gabrielle Chatenet**

Assistante aux communications

**Groupe-conseil Éditia inc.**

Révision linguistique

**Graphidée**

Graphisme

### CHERCHEUR UNIVERSITAIRE ASSOCIÉ AU PROJET

**Christian Boudreau**, ENAP

### PARTENAIRES DU PROJET

Commission des normes du travail

Commission de la santé  
et de la sécurité du travail

Ministère de l'Emploi  
et de la Solidarité sociale

Ministère du Revenu du Québec

Société de l'assurance automobile  
du Québec

TELUS

## // TABLE DES MATIÈRES

Sommaire exécutif	4
Chapitre 1 Présentation de l'enquête	7
Chapitre 2 Méthodologie et composition de l'échantillon	8
Chapitre 3 Les principaux modes de communication des PME québécoises avec l'État	11
Chapitre 4 Convertir les entreprises qui connaissent les services en ligne en utilisatrices de ces derniers	15
Chapitre 5 Promouvoir les services gouvernementaux en ligne	34
Chapitre 6 Pistes de solution	40
Conclusion	49

## // SOMMAIRE EXÉCUTIF

NetGouv entreprises réunit les résultats d'une vaste enquête réalisée par le CEFRIO en collaboration avec la Commission des normes du travail (CNT), la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST), le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), le ministère du Revenu du Québec et TELUS. Ces résultats ont été récoltés auprès de 500 représentants de petites et moyennes entreprises (PME) québécoises lors d'un sondage téléphonique réalisé au mois de novembre 2010 par Léger Marketing. Ce projet a également été l'occasion de réunir des informations de nature qualitative par le biais d'entrevues et de groupes de discussion.

### // CETTE ENQUÊTE PERMET D'EN SAVOIR DAVANTAGE SUR LES PME, NOTAMMENT EN CE QUI A TRAIT À LEURS COMMUNICATIONS AVEC L'ÉTAT

- Ni la taille de la PME, ni le poste occupé par le représentant sondé, ni le secteur d'activités, ni la région ne semblent influencer l'attitude ou le comportement d'une PME lorsqu'elle utilise des services gouvernementaux en ligne. En ce sens, elles peuvent être considérées comme un groupe relativement monolithique.
- Ce sont toutes les entreprises sondées (100 %) qui utilisent habituellement Internet comme premier ou deuxième moyen de communiquer avec l'État, alors que ce taux s'élève à 76 % pour les utilisateurs du téléphone. Le courrier postal (11 %) et les déplacements aux bureaux d'information (1 %) sont des choix devenus plus marginaux.
- Alors que seulement 7 % des PME n'ont pas utilisé les services publics en ligne dans l'année précédent le sondage, ils étaient 87 % à y rechercher de l'information, 84 % à y télécharger un formulaire, 60 % à y transmettre des renseignements, 53 % à y faire une transaction, ou encore 49 % à y communiquer avec un ministère ou un organisme gouvernemental.

Afin de favoriser une plus grande utilisation des services en ligne des ministères et organismes gouvernementaux par les PME, deux avenues sont explorées :

1. les façons de les faire connaître auprès des PME qui ne les connaissent pas, et
2. mieux connaître leurs besoins et leurs façons de transiger avec l'État.



## // LES BESOINS DES PME ET DE LEURS INTERMÉDIAIRES, LORSQU'ELLES TRANSIGENT AVEC L'ÉTAT, ET LES MOYENS DE LES Y INCITER D'AVANTAGE

- Lorsqu'elles utilisent les services gouvernementaux en ligne, les PME cherchent le plus souvent : à gagner du temps (79 %), la flexibilité quant au moment de les utiliser (77 %), et aussi à éviter les déplacements (76 %).
- Elles estiment généralement importants le soutien en ligne, la clarté de l'information, le vocabulaire utilisé, la sécurité des transactions, la rapidité de réponse, la disponibilité du service, l'accessibilité du service, la facilité de navigation et la confidentialité de l'information (82 % à 93 % des PME). Bien que, généralement, les services gouvernementaux obtiennent d'assez bons taux de satisfaction en regard de ces critères, la satisfaction des PME pourrait être améliorée face aux aspects suivants : la clarté de l'information (58 % des PME en sont satisfaites), la rapidité des réponses aux questions posées électroniquement (57 %), la facilité de navigation sur le site Internet (53 %) et le soutien en ligne (46 %).
- Lors de la configuration des services gouvernementaux en ligne, il faut tenir compte des besoins des PME, certes, mais également du fait qu'elles font souvent affaire avec un intermédiaire (les PME sont 66 % à retenir les services d'un intermédiaire, le plus souvent un comptable). Il faut également prendre en considération les activités que les PME réalisent parfois par le truchement d'autres institutions. Par exemple, les institutions financières sont favorisées par 69 % des PME lorsqu'elles ont à faire un paiement en ligne au gouvernement, contre 22 % qui préfèrent réaliser ce paiement sur un site gouvernemental.
- Les PME interrogées sont 53 % à penser que la simplicité serait le principal élément qui les inciterait à entreprendre le processus d'authentification sur un site gouvernemental et 75 % à se montrer intéressées par un processus d'authentification unique à tous les ministères ou organismes gouvernementaux.
- Environ 80 % des PME sont d'accord pour dire que les procédures d'authentification (par ClicSEQUR/autres processus d'authentification) mises en place pour réaliser des transactions gouvernementales en ligne sont sécuritaires. Ce taux diminue à environ 65 % en ce qui concerne la rapidité (67 % par ClicSEQUR et 66 % par un autre processus d'authentification), et à environ 60 % pour la simplicité (56 % par ClicSEQUR et 63 % par un autre processus d'authentification).
- L'obtention d'un soutien fait partie des facteurs qui inciteraient les PME qui n'utilisent pas les services gouvernementaux en ligne à le faire (72 %). Le courriel (63 %) et le téléphone (60 %) sont des moyens qui intéressent davantage l'ensemble des PME sondées lorsqu'il est question d'obtenir de l'assistance ou des renseignements lors de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne.
- Les PME désirent principalement que leurs transactions avec le gouvernement soient confirmées par courriel (51 %) alors que pour d'autres, une confirmation à l'écran suffit (41 %).



## // LA PROMOTION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE, NOTAMMENT AUPRÈS DE CEUX QUI NE LES CONNAISSENT PAS

- 50 % des PME interrogées estiment que les campagnes d'information visant les services gouvernementaux en ligne sont nécessaires, 43 % les considèrent utiles, 29 % les trouvent suffisantes et 27 % pensent qu'elles sont satisfaisantes.
- Comme les PME utilisent largement les moteurs de recherche (Google, Bing, Yahoo, etc.) pour trouver des services gouvernementaux en ligne (84 %), l'État pourrait utiliser ces canaux pour faire connaître ses services en ligne. Cela dit, les PME sondées seraient intéressées à recevoir de l'information sur ces services par le biais du courriel (73 %), par courrier postal (45 %), et par des moyens de communications et de formation des associations ou des regroupements professionnels (38 %).
- Bien qu'elles soient un peu divisées à ce sujet, quelques PME préfèrent que la promotion de l'ensemble des services gouvernementaux en ligne soit réalisée par une seule entité gouvernementale, soit 48 %, contre 39 % de PME qui pensent que chaque organisme ou ministère doit s'en charger.
- En ce qui a trait aux PME qui n'utilisent actuellement pas les services électroniques en ligne, force est de constater que l'habitude en soit la principale responsable (75 %). Bien qu'il faille interpréter ces résultats avec prudence, faute d'un nombre suffisant de PME non utilisatrices sondées (30), il pourrait être utile d'inscrire ces PME d'office afin de les encourager à transiger avec l'État de façon électronique.

## // LES PISTES DE SOLUTIONS ENVISAGÉES À LA LUMIÈRE DE L'ENQUÊTE

Ce rapport met de l'avant six pistes de solution envisagées afin de permettre à l'État de rejoindre les objectifs identifiés. Ces pistes consistent à :

1. Simplifier l'organisation des sites et leur contenu ;
2. Faciliter la saisie des informations requises par l'État ;
3. Simplifier la gestion des codes d'accès ou le processus d'authentification ;
4. Faire preuve de proactivité ;
5. Créer un dossier intégré pour les PME ;
6. Faire la promotion de ses services en ligne.



## // CHAPITRE 1 PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

Réalisé par le CEFRIO avec le soutien de cinq organismes publics et d'un partenaire privé, le projet NetGouv entreprises 2010 visait à brosser un portrait de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les PME québécoises, et à proposer des solutions susceptibles de permettre de simplifier l'offre Internet du gouvernement du Québec et d'accroître son accessibilité.

Le CEFRIO a conçu une démarche méthodologique en deux temps pour cerner la situation actuelle, c'est-à-dire pour mieux comprendre ce qui pousse les entreprises à se tourner vers les services gouvernementaux en ligne et ce qui les amène à s'en détourner.

Dans un premier temps, le CEFRIO a recueilli de l'information qualitative auprès de fonctionnaires chargés d'accompagner les PME dans l'utilisation des services gouvernementaux en ligne, de même qu'auprès de représentants de PME comptant de 15 à 50 employés. Cette information a permis de préparer la deuxième phase du projet.

Cette deuxième phase du projet a pris la forme d'un important sondage auquel 500 représentants de PME québécoises ont participé.

Ce rapport présente les résultats de cette enquête quantitative, en les mettant en contexte à l'aide de citations recueillies lors de la première étape du projet. Le CEFRIO y explique que le gouvernement du Québec et les ministères et les organismes pourraient suivre quelques avenues prometteuses pour mieux faire connaître les services gouvernementaux en ligne et favoriser leur utilisation par les PME.

Le CEFRIO conclut enfin ce rapport en donnant quelques exemples d'actions retenues par des gouvernements étrangers, comme celui de l'Australie ou de la Suisse, pour faciliter la vie des entreprises qui ont recours aux services en ligne.

## // CHAPITRE 2

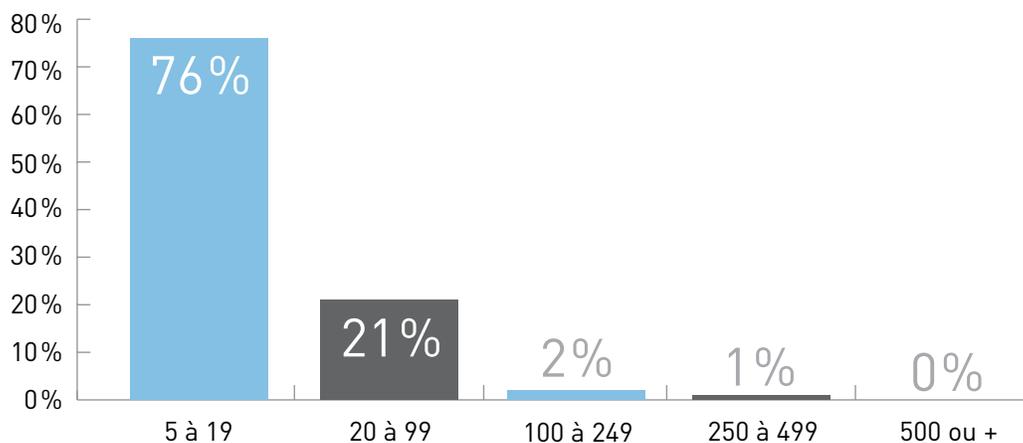
# MÉTHODOLOGIE ET COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON

Les données de l'enquête NetGouv entreprises 2010 du CEFRIO proviennent d'un sondage exclusif. Au total, 500 personnes représentant autant de PME québécoises ont été sondées par téléphone, par Léger Marketing, entre le 7 et le 24 novembre 2010. Il fallait environ 15 minutes pour répondre au questionnaire complet. Les résultats obtenus par le CEFRIO ont été pondérés en tenant compte des données les plus récentes de Statistique Canada. La marge d'erreur de ce sondage est de  $\pm 2,2\%$ , 19 fois sur 20.

Comme le montre le graphique 1, les trois quarts des personnes qui ont répondu au sondage représentaient des PME comptant de 5 à 19 employés. Au total, 97% des entreprises consultées employaient moins de 100 personnes au moment de l'enquête.

### GRAPHIQUE 1

#### Distribution des entreprises sondées, selon la taille de leur effectif



Source : question 1 du sondage. Base : PME québécoises (n=500)

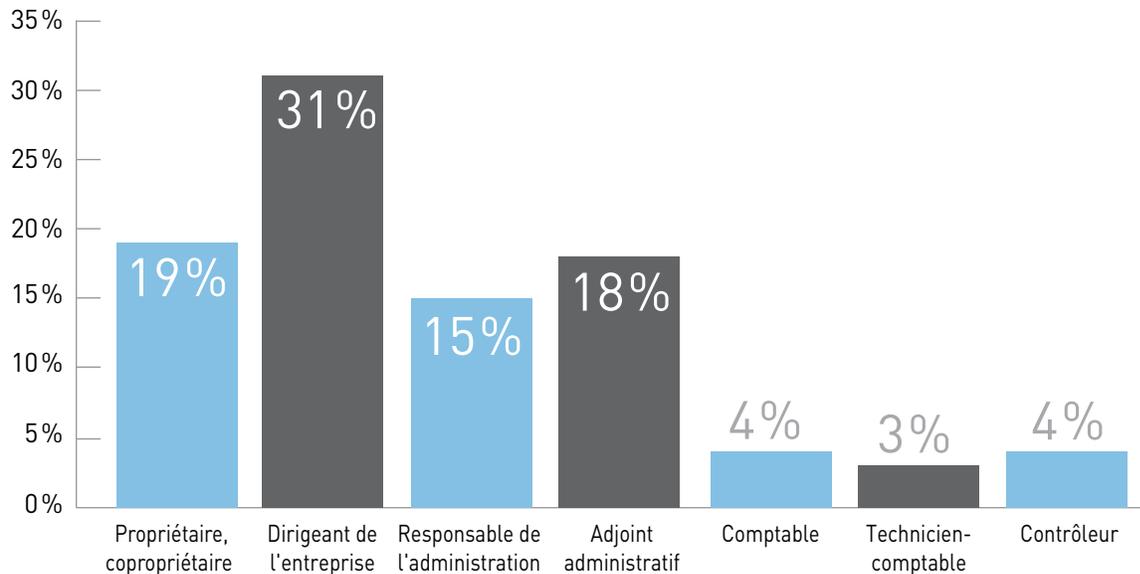
Selon le sondage, il existe très peu de différences statistiquement significatives entre les réponses des personnes représentant les entreprises d'une certaine taille et celles des dirigeants ou employés représentant les PME québécoises d'une autre taille. Autrement dit, la grandeur d'une organisation ne semble pas influencer sur les attitudes et comportements du dirigeant ou de l'employé qui la représente<sup>1</sup>.

1 // On ne parle évidemment ici que des attitudes et comportements que le CEFRIO a essayé de mesurer dans cette enquête.



## GRAPHIQUE 2

### Distribution des PME, selon le titre du répondant joint par le CEFRIO



Source : question 2. Base : PME québécoises (n=500). Aucun autre titre que les sept titres ci-dessus n'était porté par plus de 1% des répondants.

Dans un cas sur deux, la personne jointe par le CEFRIO comptait parmi les propriétaires de l'entreprise (19%) ou parmi ses dirigeants (31%). Dans un cas sur trois, un responsable de l'administration (15%) ou un adjoint administratif (18%) a rempli le questionnaire téléphonique du Centre (graphique 2).

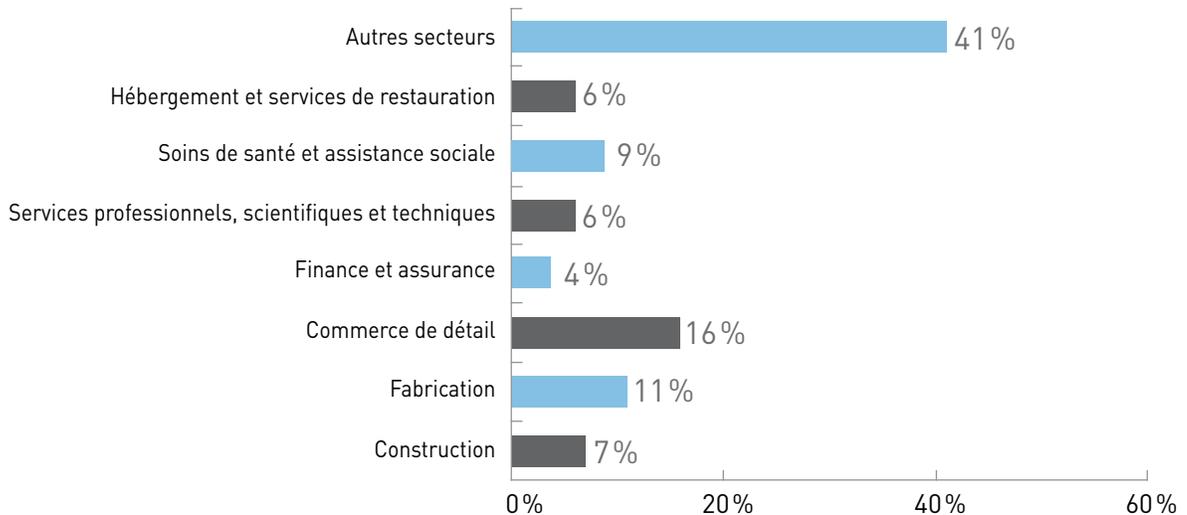
Les questions qui amènent les PME à utiliser les services électroniques de l'État sont des questions dont les dirigeants et les employés sondés étaient responsables. Ainsi, 71% d'entre eux disent s'occuper de comptabilité et de finance au sein de leur organisation, 69% sont chargés des relations avec les organismes gouvernementaux et 55% s'occupent de la gestion des ressources humaines. Moins d'un répondant sur deux a toutefois indiqué être responsable des fonctions « sécurité au travail » (48%), « opérations » (48%) et « ressources matérielles » (46%).

Il n'existe pas vraiment de différence entre les réponses qu'ont données au sondage les personnes portant des titres différents ou les travailleurs responsables de fonctions administratives différentes. On peut donc penser que le sondage donne une bonne idée des comportements et des attitudes des entreprises, puisque les résultats auraient été les mêmes si, par exemple, le CEFRIO avait joint plus de dirigeants ou moins de responsables des opérations.



### GRAPHIQUE 3

#### Distribution des entreprises, selon le secteur d'activité



Source : question 4. Base : PME québécoises (n=500).

Les entreprises pour lesquelles travaillent les répondants sont actives dans différents secteurs d'activité. Le secteur le mieux représenté est celui du commerce de détail : 16 % des entreprises en proviennent (graphique 3).

Une fois encore, le sondage n'a permis de relever que très peu de différences significatives, sur le plan statistique, entre les comportements et les attitudes des représentants des entreprises appartenant à un secteur et ceux des représentants des PME faisant partie d'un autre secteur (par exemple, les acteurs du domaine de la fabrication sont plus enclins que les intervenants de tout autre domaine à se montrer en désaccord avec l'affirmation « J'utilise les services gouvernementaux en ligne pour leur simplicité »).

Enfin, le CEFRIO a pris soin de sonder des entreprises de la grande région montréalaise (37 %), de la grande région de Québec (9 %) et des autres régions du Québec (54 %). Très peu de différences statistiquement significatives peuvent être relevées entre les réponses fournies par les entreprises en fonction de leur localisation.

Ainsi, en ce qui a trait aux questions posées par le CEFRIO dans le sondage NetGouv entreprises 2010, les PME québécoises constituent un bloc qu'on peut traiter de façon relativement monolithique. Autrement dit, il ne paraît pas vraiment nécessaire ici pour le gouvernement de distinguer les comportements ou les attentes des PME en fonction de la personne appelée à les représenter au moment d'une transaction en ligne, de l'industrie dont ces PME font partie ou de la région où elles sont situées.

## // CHAPITRE 3

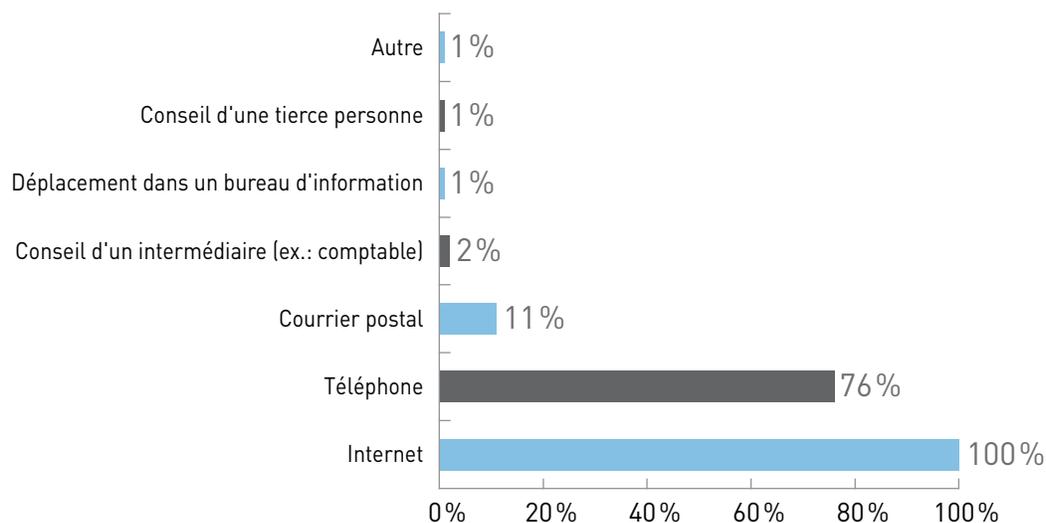
# LES PRINCIPAUX MODES DE COMMUNICATION DES PME QUÉBÉCOISES AVEC L'ÉTAT

Comme le montre le graphique 4, aucun mode de communication avec le gouvernement n'est aujourd'hui plus utilisé qu'Internet par les entreprises. Ainsi, 100% des sondés ont souligné que les services en ligne étaient le premier ou le second mode de communication qu'ils utilisent pour faire affaire avec le gouvernement.

Si le téléphone demeure un moyen très utilisé par les entreprises pour traiter avec l'État (trois sur quatre le classent comme l'un de leurs deux outils favoris en cette matière), le courrier et le comptoir ne constituent clairement plus une solution de choix pour elles.

### GRAPHIQUE 4

#### Principaux modes de communication utilisés par les entreprises lorsqu'elles font affaire avec le gouvernement



Source : question 5. Base : PME québécoises (n=500). Chaque répondant pouvait donner deux réponses.

La popularité d'Internet tient évidemment au fait que ce moyen est accessible en tout temps. « Tu peux y aller tout de suite, a noté l'un des participants aux séances de discussion organisées par le CEFRIO. Si tu es en congé le 24 juin puis que tu décides d'aller sur Internet, tu [peux] ». De plus, il n'y a pas de temps d'attente lorsqu'on réalise une transaction sur le Web.

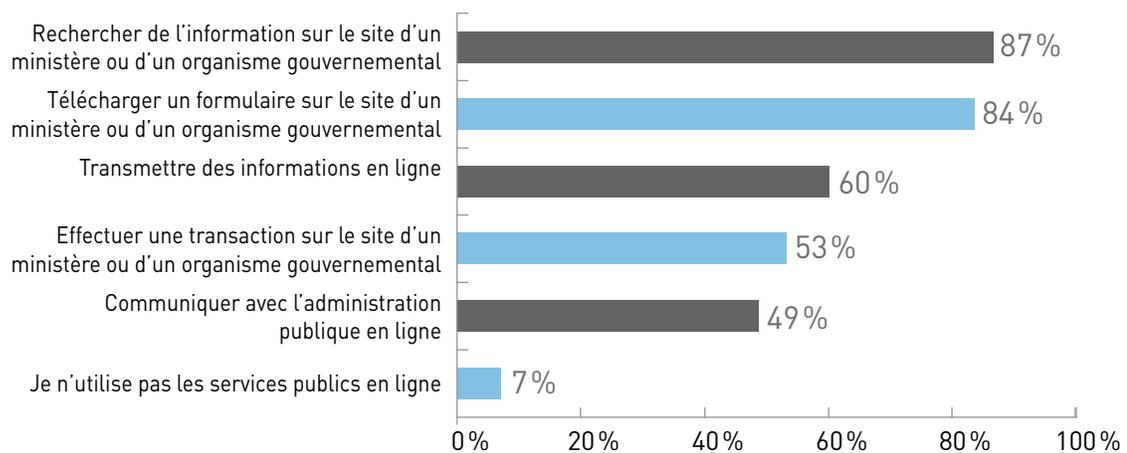


Le téléphone maintient évidemment sa popularité (malgré l'irritation souvent provoquée par les messages automatisés) à cause de sa simplicité. Au téléphone, note un participant aux séances du CEFRIO, «il n'y a pas de longs textes à lire<sup>2</sup>». De plus, les préposés téléphoniques ont l'habitude de traduire les demandes du public en demandes compréhensibles pour l'administration. «Quand tu parles avec une personne, à un moment donné la personne risque de parler le même langage que toi».

En fait, on peut penser que les usagers se tournent souvent vers le téléphone quand Internet ne leur permet pas de trouver ce qu'ils cherchent ou de réaliser leurs transactions.

## GRAPHIQUE 5

### Activités en ligne réalisées par le répondant, pour le compte de son entreprise, dans l'année précédant le sondage NetGouv entreprises



Source : question 7. Base : PME québécoises (n=500). Toutes les réponses pouvaient être données.

Selon la dernière édition du sondage NetPME (2009), moins du tiers des PME branchées du Québec avaient réalisé l'une ou l'autre des transactions en ligne suivantes dans les douze mois précédant l'enquête : 29 % avaient réalisé une remise de cotisations, 28 %, un paiement de TPS ou TVQ, et 25 %, un renouvellement de permis ou de certificat.

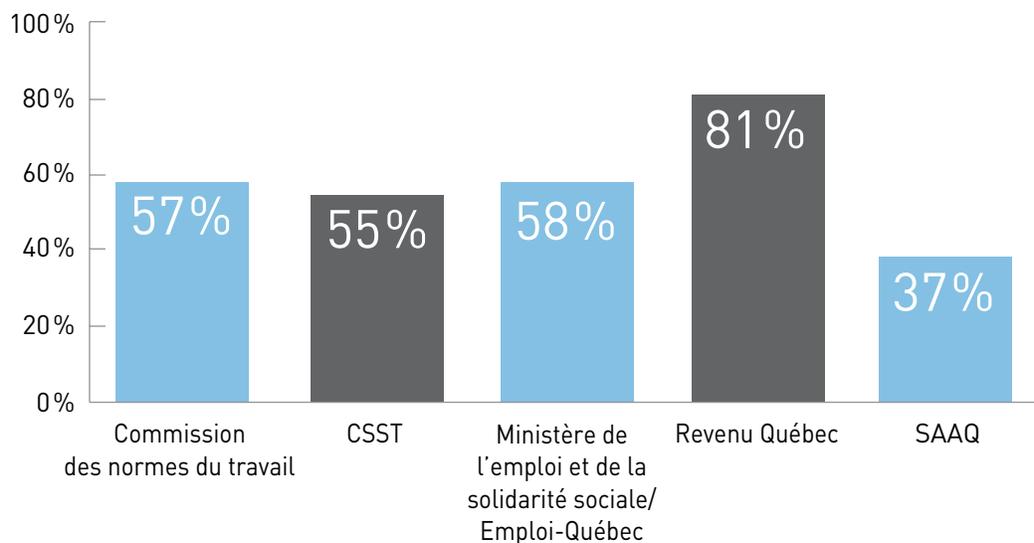
L'enquête NetGouv entreprises brosse un portrait moins sombre de la situation des services en ligne. On découvre en fait que, dans l'année précédant ce sondage, plus de huit PME sur dix ont recherché de l'information ou téléchargé un formulaire sur le site d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental. Six PME sur dix ont en outre transmis des informations en ligne et une sur deux a effectué une transaction sur un site gouvernemental ou communiqué par Internet avec l'administration (graphique 5).

2 // Les autres citations incluses dans ce texte, à moins de mention contraire, ont été recueillies lors des séances de discussion organisées par le CEFRIO pour l'enquête NetGouv Entreprises.



Le graphique 6 donne une idée plus précise de la popularité actuelle des services en ligne de cinq ministères ou organismes publics québécois. Celui-ci montre que, dans l'année précédant le sondage NetGouv entreprises, plus de huit entreprises sur dix ont utilisé les services en ligne de Revenu Québec, plus de cinq sur dix, ceux de la Commission des normes du travail, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec ou du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (y compris Emploi-Québec), et plus de une sur trois, ceux de la Société de l'assurance automobile du Québec.

**GRAPHIQUE 6**  
**Utilisation des services en ligne de cinq ministères ou organismes**



Source : question 11. Base : PME québécoises ayant consulté le site Internet des ministères ou organismes gouvernementaux nommés (n=444).

Autrement dit, les services Internet des ministères et organismes du gouvernement du Québec sont utilisés par une fraction substantielle des entreprises. Le problème, c'est que l'État ne semble pas être en mesure de faire le plein des utilisateurs possibles. Il existe deux grandes raisons à cela.

D'une part, il est clair que certaines entreprises ne connaissent pas les services en ligne qu'offrent certains ministères ou organismes. Comme le montre le graphique 7, seulement 68 % des PME affirment, par exemple, connaître les services en ligne de la SAAQ, contre 91 % ceux de Revenu Québec.

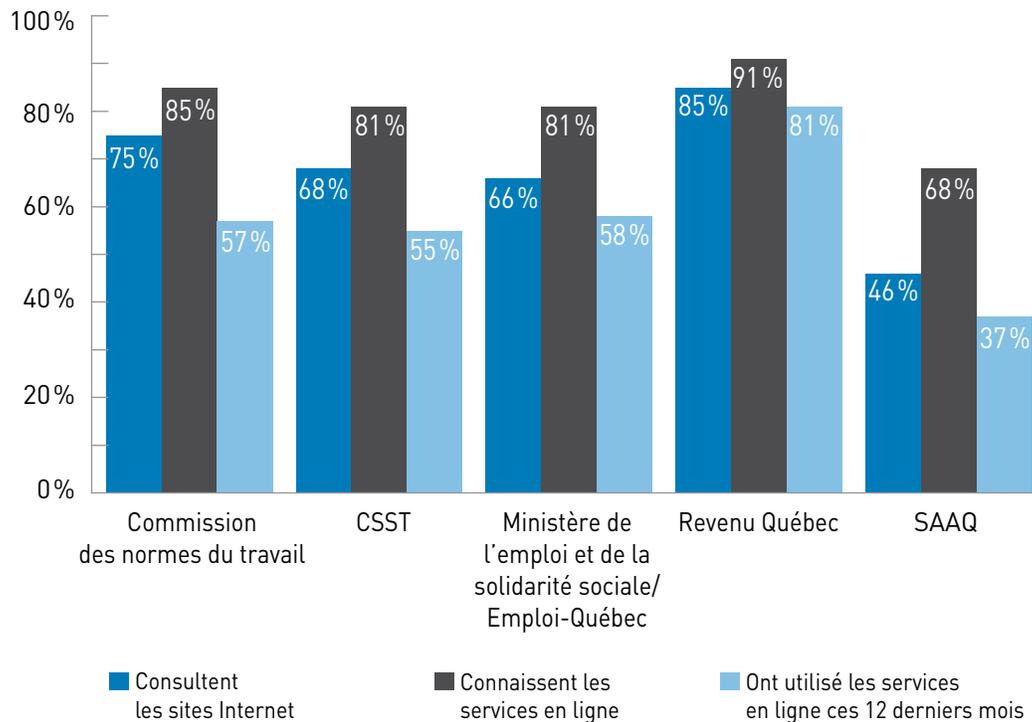
D'autre part, certaines entreprises connaissent les services en ligne de l'État mais, pour différentes raisons, elles ne les utilisent pas. Le graphique 7 illustre en effet que la proportion des PME sondées qui disent connaître les services en ligne de cinq ministères ou organismes québécois particuliers est plus réduite que celle des PME qui disent utiliser ces mêmes services. Par exemple, 91 % des entreprises québécoises connaissent les services en ligne de Revenu Québec, mais



seulement 81 % disent les utiliser. Autrement dit, 89 %<sup>3</sup> des entreprises qui connaissent les services électroniques de cet organisme en font usage.

## GRAPHIQUE 7

### Connaissance et utilisation de l'offre en ligne de cinq ministères ou organismes



Source : question 9. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460); question 10. Base : PME québécoises connaissant les services publics en ligne des ministères ou organismes gouvernementaux nommés (n=457); question 11. Base : PME québécoises ayant consulté le site Internet des ministères ou organismes gouvernementaux nommés (n=444)

Le taux de conversion enregistré par Revenu Québec est relativement bon, mais les autres organismes publics nommés dans le graphique 7 font moins bien à cet égard. Ainsi, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale convertit en usagers de ses services électroniques moins des trois quarts (72 %) des entreprises qui les connaissent et la Commission des normes du travail et la CSST, un peu plus des deux tiers (67 % et 68 % respectivement). La SAAQ est celle qui connaît une plus grande difficulté à cet égard, avec un taux de conversion de seulement 54 %.

Ainsi, les organismes publics québécois devraient viser deux cibles. La première : augmenter la connaissance que les entreprises ont des services gouvernementaux en ligne qui leur sont offerts. La seconde : trouver les solutions qui permettront de convertir en usagers les entreprises qui savent que des services électroniques leur sont offerts par le gouvernement.

La première de ces deux questions sera abordée dans le chapitre 4. Nous nous pencherons sur la seconde dans les pages qui viennent.

3 // Ce résultat a été obtenu de la manière suivante :  $81\%/91\% = 89\%$ .

## // CHAPITRE 4

# CONVERTIR LES ENTREPRISES QUI CONNAISSENT LES SERVICES EN LIGNE EN UTILISATRICES DE CES DERNIERS

Pour convertir en utilisatrices les entreprises qui ne font pas encore usage des services électroniques de l'État, il faut savoir certaines choses.

Il faut d'abord connaître les besoins des entreprises, voir si ces besoins sont comblés et, si ce n'est pas le cas, déterminer comment ils pourraient l'être mieux. Il faut aussi déterminer de quelle manière les entreprises ont l'habitude de consommer les services en ligne de l'État.

### // LES ENTREPRISES VEULENT DE LA RAPIDITÉ, DONC DE LA SIMPLICITÉ

Selon les résultats du sondage NetGouv entreprises (graphique 8), les PME québécoises cherchent surtout à satisfaire trois besoins lorsqu'elles se tournent vers les services en ligne du gouvernement. Plus des trois quarts y ont recours pour gagner du temps (79 %), accéder aux services au moment qui leur convient le mieux (77 %) ou éviter des déplacements (76 %).

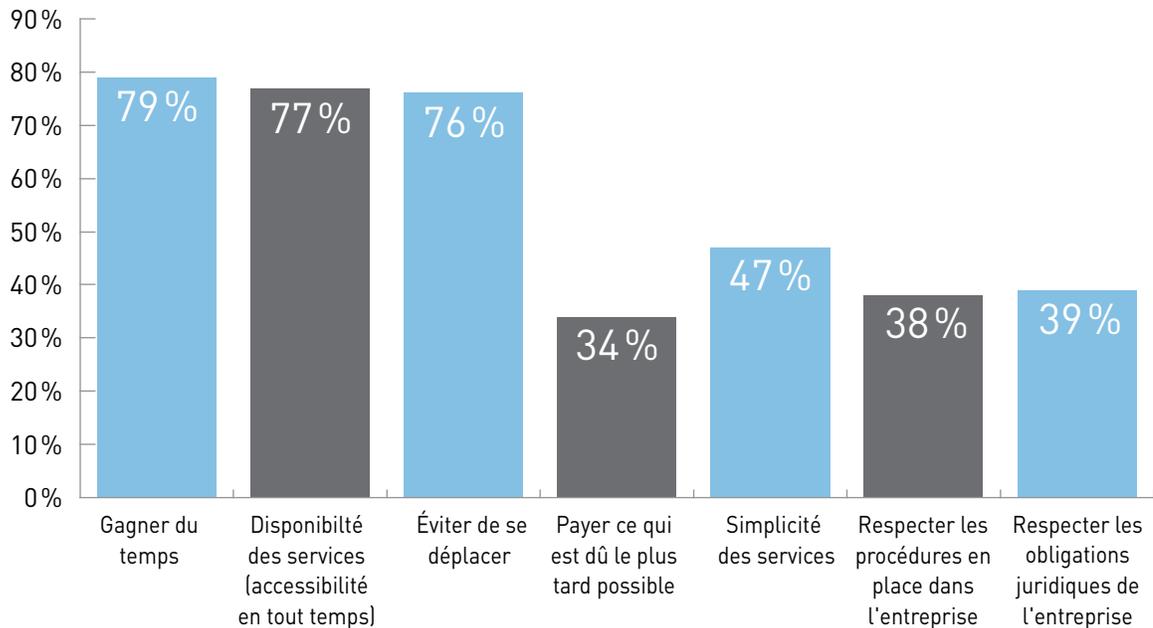
Moins d'une entreprise sur deux (47 %) fait usage des services gouvernementaux parce qu'ils sont simples à utiliser (plus simples à utiliser, devine-t-on, que d'autres canaux de prestation) et un peu plus d'une sur trois (34 %) le fait pour payer ce qu'elle doit le plus tard possible. Un peu moins de quatre sur dix, enfin, disent faire affaire avec l'État en ligne pour respecter les processus qu'elles ont adoptés (38 %) ou les obligations que la législation leur confère (39 %).

Pour que les services gouvernementaux en ligne permettent aux PME de gagner du temps, de faire des transactions au meilleur moment possible et d'épargner des déplacements, ils doivent évidemment répondre à certains critères. Par exemple, si ces services sont difficiles à utiliser, les PME n'y recourront pas ou elles y recourront moins de crainte de gaspiller le peu de temps qu'elles ont à leur disposition, ou de peur de rater des échéances importantes.



## GRAPHIQUE 8

### Raisons qui motivent les répondants à utiliser les services gouvernementaux en ligne



Source : question 14. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de répondants qui se disent « très d'accord » ou « d'accord » avec chacun des énoncés.

Pour neuf entreprises québécoises sur dix utilisant les services gouvernementaux en ligne, il est « très important » ou « important » que l'information fournie électroniquement par les gouvernements soit claire, que les sites Web gouvernementaux soient conviviaux, que les transactions s'y fassent de manière sécuritaire, que les services électroniques offerts soient accessibles en tout temps et que les réponses au cours d'interactions électroniques soient données rapidement (graphique 9). Les trois autres critères évalués sont également jugés « importants » ou « très importants » par plus de huit entreprises sur dix.

Les services gouvernementaux en ligne répondent relativement bien à certaines des attentes ci-dessus, mais nettement moins bien à d'autres. En particulier, comme le montre le graphique 9, 93 % des entreprises considèrent la clarté de l'information comme « très importante » ou « importante » lorsqu'elles utilisent les services en ligne, mais seulement 58 % se disent « très satisfaites » ou « satisfaites » de la situation actuelle en ce qui a trait à ce critère. Par exemple, des participants aux séances de discussion organisées par le CEFRIO ont relevé que, « souvent, tu te trouves à remplir plusieurs pages qui pourraient être compressées dans une seule ». D'autres estiment que les questions posées dans les formulaires sont parfois difficiles à comprendre.

L'écart entre les attentes des entreprises et la manière dont le gouvernement répond à ces attentes est encore plus important en ce qui concerne le critère facilité de navigation : 91 % des entreprises le jugent important, mais seulement 53 % estiment la convivialité actuelle des sites satisfaisante. Autrement dit, 42 % des PME préoccupées par la convivialité des sites gouvernementaux trouvent celle-ci insuffisante<sup>4</sup>.

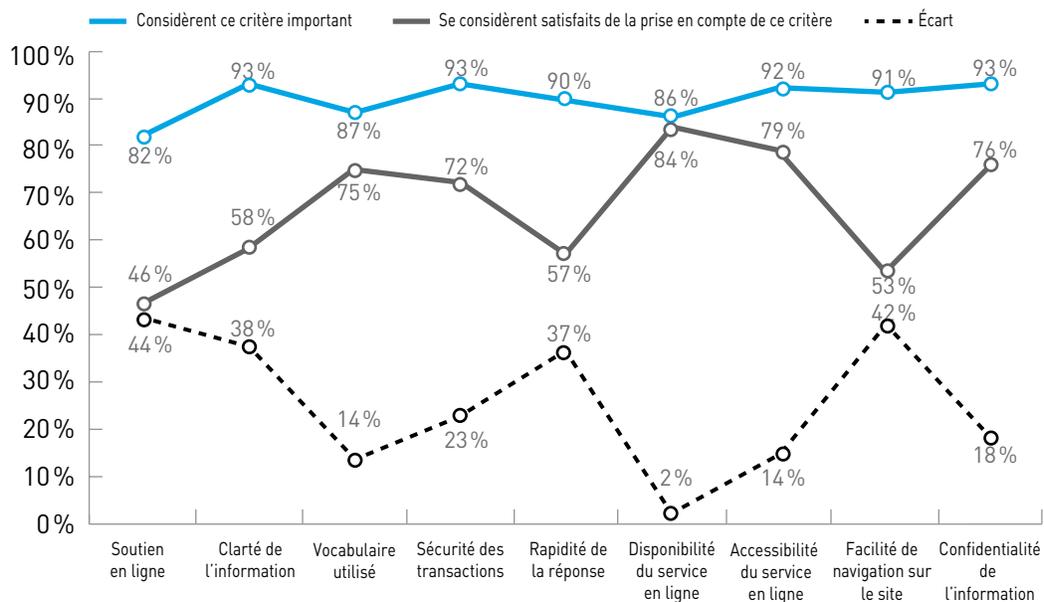
4 // Ce résultat a été obtenu de la manière suivante :  $1 - (53\% / 91\%) = 42\%$ .



On voit donc que la simplification des services gouvernementaux en ligne constitue actuellement un enjeu majeur<sup>5</sup>, surtout que près de la moitié (44 %) des répondants qui considèrent comme important que le gouvernement offre un bon soutien en ligne estiment que trop peu est fait présentement à cet égard<sup>6</sup>.

## GRAPHIQUE 9

### Importance accordée par les répondants à certains aspects de l'offre de services gouvernementaux en ligne, et satisfaction éprouvée à l'égard de la manière dont ces aspects sont pris en compte par le gouvernement



Source : questions 22 et 23. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Chaque pourcentage figurant sur la ligne supérieure renvoie à la proportion de répondants qui considèrent comme « très important » ou « important » chacun des aspects ci-dessus. Chaque pourcentage sur la ligne du milieu renvoie à la proportion de répondants qui se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de chacun des aspects ci-dessus. Chaque pourcentage sur la ligne du dessous a été obtenu en divisant les deux premiers pourcentages correspondant à un critère particulier (par exemple, 46%/82% = 44%).

5 // Cela dit, il faudrait aussi que le gouvernement prête attention à d'autres aspects, comme la vitesse à laquelle il répond aux entreprises au moment d'interactions en ligne : 90 % des entreprises jugent ce critère important, mais seulement 57 % se disent satisfaites de la prise en compte de ce critère.

6 // Ce résultat a été obtenu de la manière suivante :  $1 - (46\%/82\%) = 44\%$ .

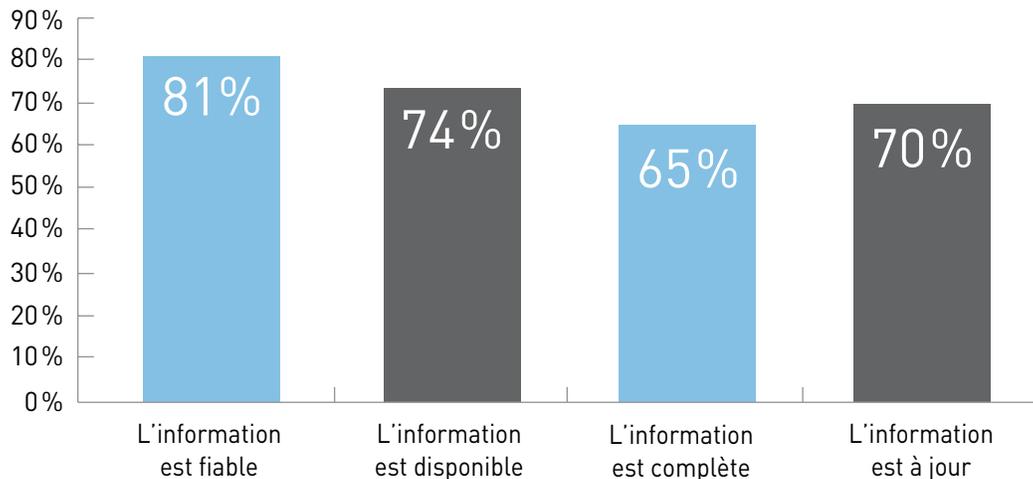


## // RENDRE PLUS SIMPLE : OUI, MAIS COMMENT ?

Le sondage fournit un peu plus d'information sur les cibles que le gouvernement pourrait se fixer en matière de simplification des services en ligne.

Les résultats du sondage NetGouv entreprises révèlent d'abord que les contenus auxquels les entreprises accèdent doivent répondre à leurs attentes. Ce n'est pas toujours le cas, comme l'illustre le graphique 10. On y voit notamment que seulement deux entreprises sur trois (65%) considèrent que l'information présente dans les sites Web gouvernementaux est « complète ». Et que seulement 70% la considèrent comme assez « à jour ».

**GRAPHIQUE 10**  
**Perceptions relatives à la qualité de l'information présente dans les sites Web gouvernementaux**



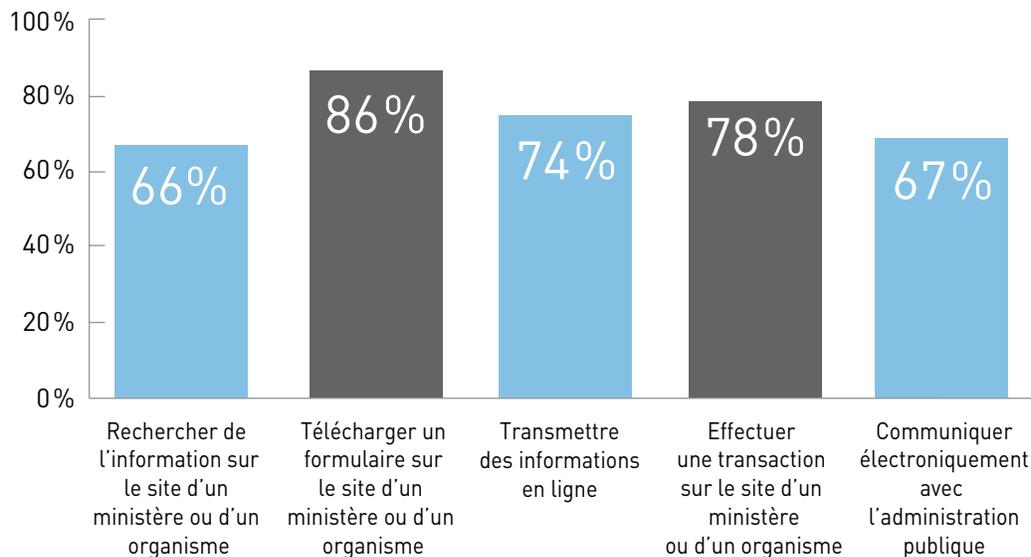
Source : question 24. Base : PME québécoises ayant recherché de l'information sur le site Internet d'un ministère ou organisme gouvernemental (n=437). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de répondants qui se disent « très d'accord » ou « d'accord » avec chacun des énoncés.

Le graphique 11, pour sa part, montre que seulement deux entreprises sur trois (66%) s'estiment « à l'aise » ou « très à l'aise » de rechercher de l'information sur le site d'un ministère ou organisme.



## GRAPHIQUE 11

### Opérations que les répondants disent réaliser avec aisance



Source : question 17. Base : PME québécoise ayant réalisé l'activité (n=247 à 437 selon l'activité). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de personnes qui ont répondu « très à l'aise » ou « à l'aise » pour chaque énoncé.

Les séances de discussion organisées par le CEFRIO permettent de comprendre un peu mieux l'importance que revêtent la convivialité des services gouvernementaux en ligne et leur simplicité pour les entreprises. Dans tous les cas, les représentants de ces dernières souhaitent trouver rapidement ce qu'ils cherchent : « En deux ou trois clics, on devrait l'avoir », a soutenu un participant. Les travaux qualitatifs du CEFRIO ont cependant montré qu'il est facile de se perdre dans certains sites gouvernementaux. « Il arrive souvent que l'on ne trouve ni l'information, ni les formulaires ou services que l'on cherche », a dit un participant aux séances de discussion<sup>7</sup>, notamment à cause de la manière dont l'information est organisée. « Le site est trop grand public, relève un autre représentant d'entreprise. C'est comme s'il avait été conçu pour sept millions de personnes. Quand tu ouvres le site, tu ne sais pas où aller et où regarder. Il faut tout lire pour trouver ». Un agent gouvernemental opine : « Tu as toujours trop de choses à regarder avant de trouver ce que tu cherches [...] trop de pages dont tu n'as pas besoin ».

La recherche de formulaires serait un casse-tête tout particulier. Comme le signale un représentant de PME, « tu ne sais pas le numéro du formulaire puis tu ne sais pas exactement comment il s'appelle ». Selon un agent gouvernemental, les noms de formulaires seraient en fait si peu « évocateurs que la personne ne peut pas savoir que le formulaire qu'elle a devant les yeux est celui dont elle a besoin<sup>8</sup> ». Les moteurs de recherche pourraient, en principe, aider à pallier cette lacune, mais ces derniers fonctionneraient plus ou moins bien. Ils sortent « une panoplie de publications qui n'ont aucun rapport avec ce que tu cherches », a précisé un représentant d'entreprise.

7 // Rapport qualitatif.

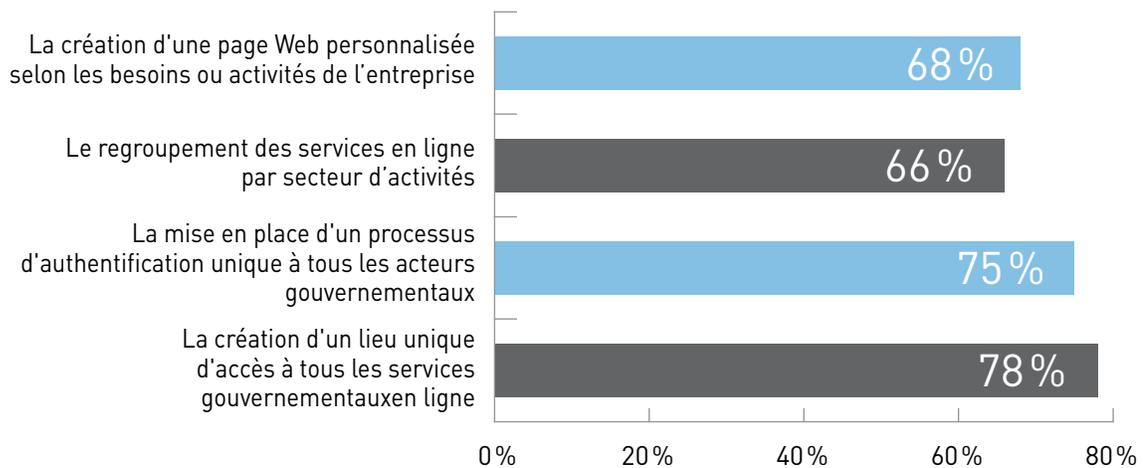
8 // Rapport qualitatif.



De nombreuses entreprises croient que, pour régler ces problèmes, il conviendrait de mieux tenir compte des besoins des différentes clientèles des sites gouvernementaux et, par conséquent, de personnaliser le contenu de ces derniers. Ainsi, les deux tiers des répondants estiment que les services en ligne devraient être segmentés par secteur d'activité (graphique 12).

Une proportion similaire (68 %) souhaite même que l'État crée une page Web taillée sur mesure selon les besoins ou les activités de l'entreprise. Cette page pourrait renfermer l'information qui intéresse une PME en raison de ses activités, par exemple les formulaires qu'elle doit remplir. Elle pourrait aussi contenir l'historique des transactions de l'entreprise et de ses communications avec différents ministères et organismes. Le dossier intégré de l'entreprise pourrait également recevoir des messages ou alertes qui seraient d'intérêt pour l'entreprise. « Le gouvernement pourrait y inscrire une note, s'il y a un nouveau règlement, une information spécifique [...] Quand on ouvrirait notre espace personnel, il y aurait une alerte », note un participant aux séances de discussion du CEFRIO.

#### GRAPHIQUE 12 Stratégies qui, selon les répondants, faciliteraient l'utilisation des services gouvernementaux en ligne : personnalisation et segmentation



Source : question 35. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de répondants qui se disent « très intéressés » ou « intéressés » à la mise en place, par le gouvernement, de différentes stratégies destinées à faciliter l'utilisation des services gouvernementaux en ligne.

Pour que ce travail soit réalisé adéquatement, un représentant d'entreprise a souligné, lors des séances de discussion, que les « concepteurs Web [du gouvernement] devraient être accompagnés de gens de l'industrie [...] qui ont travaillé sur le terrain ».



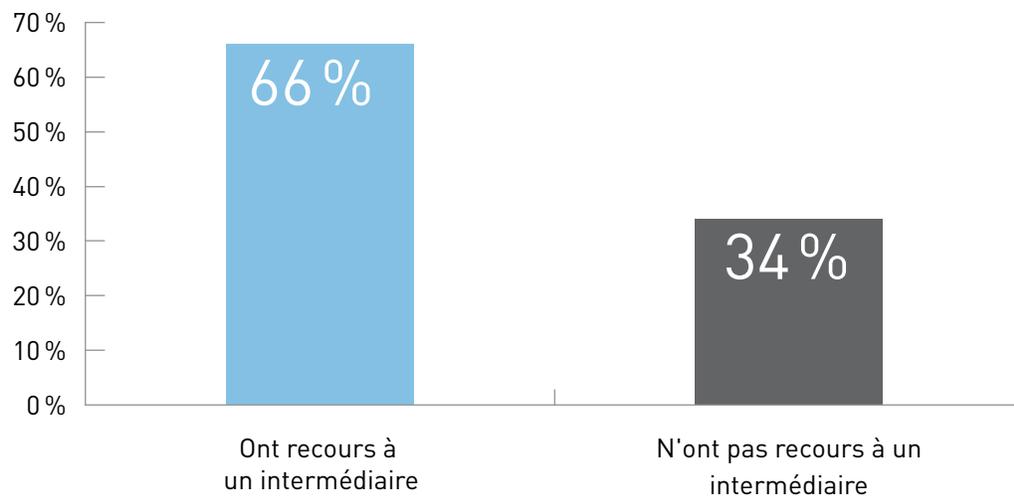
## // SIMPLIFIER, C'EST AUSSI OFFRIR LES SERVICES LÀ OÙ LES PME VEULENT LES CONSOMMER

Il y a différentes manières de consommer les services de l'État. D'abord, certaines entreprises accèdent à ceux-ci indirectement, c'est-à-dire par le truchement d'un intermédiaire comme un cabinet de comptables ou une institution financière. D'autres remplissent leurs obligations elles-mêmes, sans inclure une tierce partie dans la relation.

Selon l'enquête NetGouv entreprises, les deux tiers des PME québécoises ont recours aux services d'un intermédiaire pour réaliser certaines des démarches en ligne et hors ligne qu'elles ont à entreprendre auprès des ministères ou organismes québécois (graphique 13).

### GRAPHIQUE 13

#### Proportion des entreprises qui ont recours aux services d'un intermédiaire pour effectuer certaines démarches administratives avec un ministère ou organisme gouvernemental

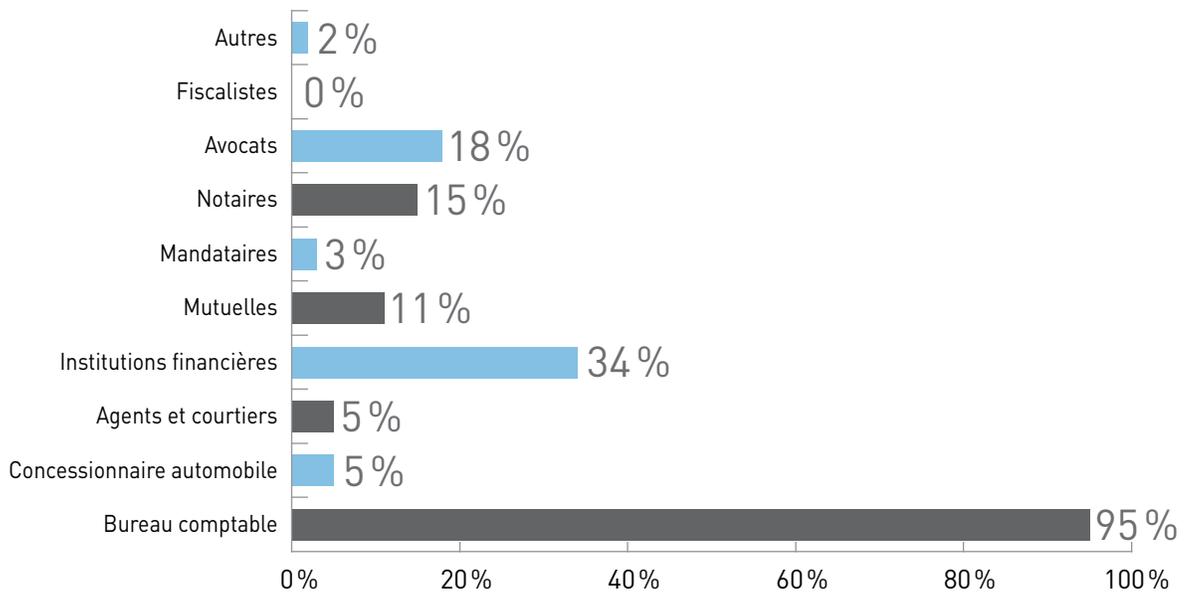


Source : question 12. Base : PME québécoises (n=500).

Comme le montre le graphique 14, les PME québécoises qui ont recours aux services d'un intermédiaire pour traiter avec le gouvernement font très massivement affaire (95%) avec des comptables. Environ le tiers (34%) des entreprises se rendent en outre au guichet ou sur le site Web d'une institution financière pour payer des factures. Une entreprise sur dix à une entreprise sur cinq, environ, traite de son côté avec des avocats ou notaires pour faire affaire avec le gouvernement du Québec.



## GRAPHIQUE 14 Popularité de différents intermédiaires



Source : question 13. Base : PME québécoises ayant recours à un intermédiaire (n=328).

La popularité des intermédiaires de type comptable, avocat, fiscaliste ou autre s'explique par le fait que ceux-ci peuvent procurer aux PME une expertise ponctuelle dont elles ne disposent pas nécessairement à l'interne. « On a sous-traité le service de paie, c'est moins compliqué, a par exemple noté le représentant d'une entreprise qui a pris part aux séances de discussion organisées par le CEFRIO. Ça diminue le *staff* qu'on est obligé de maintenir. Comme on est une petite entreprise, on a trouvé que c'était la meilleure formule. »

En ce qui concerne les services en ligne, les intermédiaires ont souvent des sites Web de l'État une meilleure connaissance que celle que la PME moyenne ne pourra jamais acquérir, parce que leur compétitivité dans le marché dépend justement de leur capacité à en faire un usage fréquent et intensif. « Les mandataires connaissent très bien notre site, y vont régulièrement et n'ont aucune difficulté de s'y retrouver, a souligné un agent gouvernemental lors des séances de discussion organisées par le CEFRIO. Ils connaissent bien notre interface et notre vocabulaire [...] Les PME et les mandataires n'ont pas les mêmes besoins. Les mandataires veulent toujours plus d'information [...] alors que les PME veulent l'essentiel. »

La popularité des institutions financières comme intermédiaires s'explique pour sa part par le fait que les services bancaires qu'elles offrent (paiement des taxes, versement des acomptes provisionnels et réalisation des retenues à la source) sont souvent déjà connus et appréciés des PME.

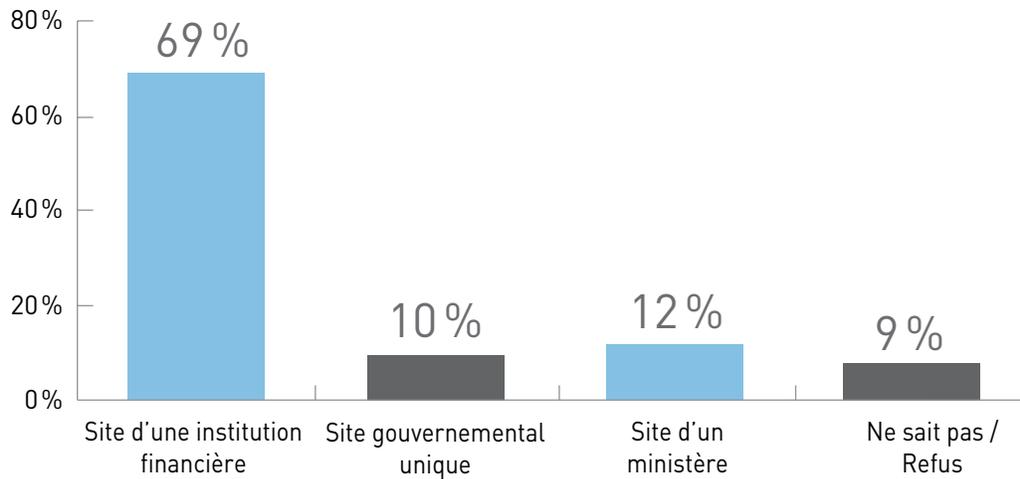
Entre autres, un agent consulté par le CEFRIO a avancé que « Revenu Québec aurait perdu de la clientèle au profit des banques qui offrent une procédure simple et rapide au comptoir ou à partir d'Internet en accédant au compte de l'entreprise, par la section paiement de factures ». Les résultats du sondage montrent d'ailleurs que le site des institutions financières est le lieu favori de



69% des entreprises appelées à faire un paiement en ligne au gouvernement. Seulement 22% préfèrent faire ce paiement sur un site gouvernemental (graphique 15)<sup>9</sup>.

## GRAPHIQUE 15

### Lieu favori de réalisation de transactions financières en ligne avec le gouvernement



Source : question 33. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Une seule réponse possible.

Il faut retenir deux choses de ce qui précède. Premièrement, les acteurs publics doivent tenir compte des besoins des PME, mais aussi de ceux des intermédiaires, lorsqu'ils créent de nouveaux services en ligne.

Deuxièmement, pour assurer l'augmentation de l'usage par les PME des services gouvernementaux en ligne, il faudra notamment assurer que ces services soient offerts par le truchement d'intermédiaires que les PME ont l'habitude de côtoyer, comme les institutions financières, certes, mais aussi, possiblement, comme d'autres organisations réputées du secteur privé, public ou parapublic.

## // IL FAUT ASSURER LA SÉCURITÉ DES SERVICES, MAIS CETTE SÉCURITÉ A UN PRIX...

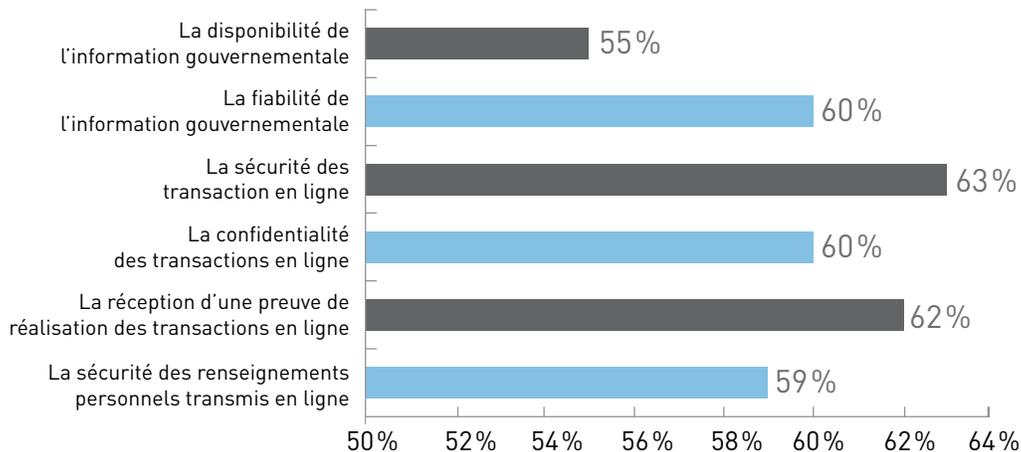
Le graphique 9 (p. 17) montre bien que les questions de sécurité et de confidentialité sont celles auxquelles les entreprises qui utilisent les services gouvernementaux en ligne prêtent une grande attention. Ainsi, 93% des répondants considèrent les critères «sécurité» et «confidentialité» comme importants.

9 // Les méthodes de paiement que les entreprises aiment ou aimeraient le plus utiliser pour réaliser une transaction gouvernementale en ligne sont le virement bancaire automatique (45% des entreprises aimeraient recourir à ce mode), le paiement par chèque (45%) et le paiement par carte de crédit (44%). Seulement 23% et 11% des PME souhaiteraient respectivement pouvoir payer l'État par le truchement d'une carte de débit ou d'un outil comme Paypal. Source : question 34. Base : 465 répondants.



De même, le graphique 16 montre que, parmi les entreprises qui ont effectué une transaction sur le site d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental dans la dernière année, un peu moins de deux sur trois (63 %) se disent « très préoccupées » ou « préoccupées » par les questions de sécurité lorsqu'elles réalisent des transactions en ligne sur le site d'un ministère ou d'un organisme public.

### GRAPHIQUE 16 Les préoccupations des répondants



Source : question 19. Base : PME québécoises ayant réalisé une transaction sur le site Internet d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental au cours de la dernière année (n=267). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de répondants qui se disent « très préoccupés » ou « préoccupés » par chacun des aspects ci-dessus.

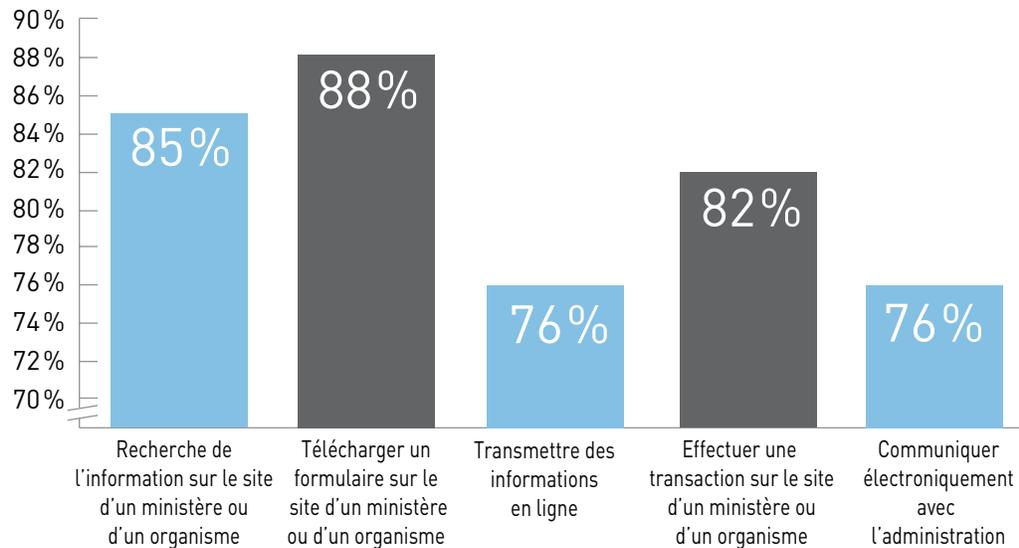
La plupart des entreprises semblent croire que le gouvernement fait du bon travail en matière de sécurité transactionnelle. Ainsi, le graphique 9 (p. 17) montre que près de trois PME sur quatre (72 %) se disent satisfaites de la manière dont le critère « sécurité » est pris en compte.

En outre, parmi les entreprises qui ont effectué une transaction en ligne sur le site d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental dans la dernière année, 82 % estiment sécuritaire la réalisation d'opérations de ce genre (graphique 17). Plus de trois sur quatre jugent en outre sécuritaire de transmettre des informations en ligne au gouvernement ou de communiquer électroniquement avec l'Administration (76 %).



## GRAPHIQUE 17

### Opérations que les répondants estiment les plus sécuritaires

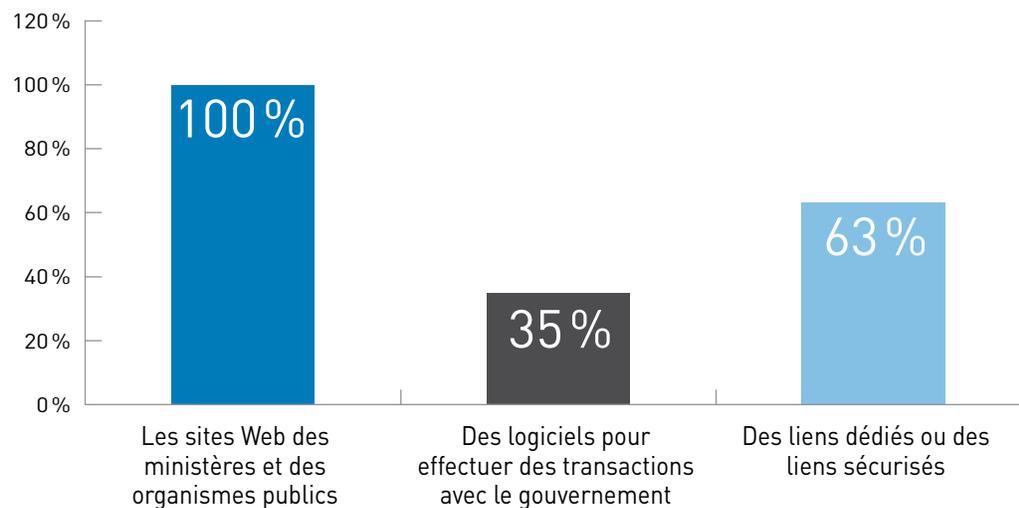


Source : question 18. Base : PME québécoise ayant réalisé l'activité (n=247 à 437 selon l'activité). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de personnes ayant répondu « très sécuritaire » ou « sécuritaire » pour chaque énoncé.

Cette situation tient en partie au fait que le gouvernement a mis en place un processus d'authentification en ligne que jugent sécuritaire les deux entreprises sur trois (63%) qui font affaire en ligne avec le gouvernement par le truchement de liens réservés ou sécurisés (graphique 18).

## GRAPHIQUE 18

### Outils utilisés pour faire affaire en ligne avec le gouvernement

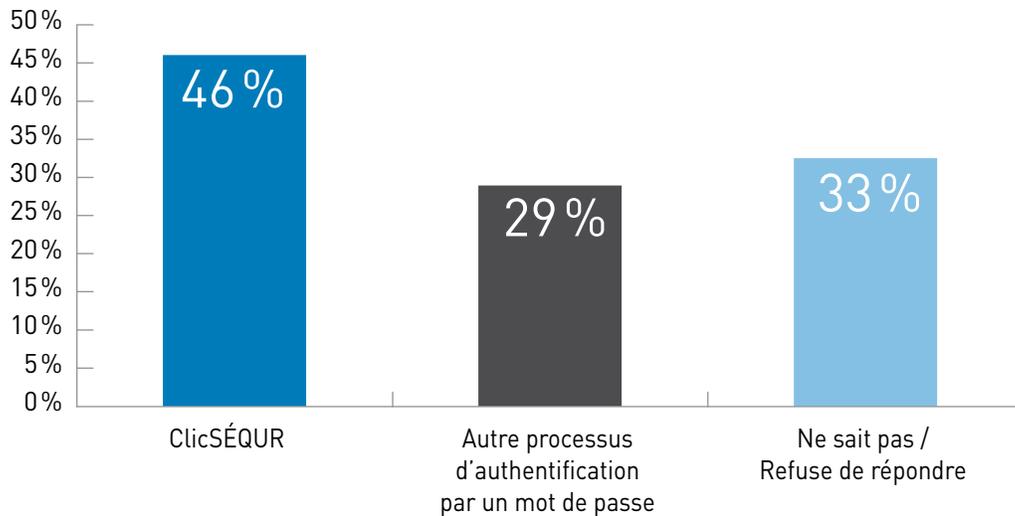


Source : question 6. Base : PME québécoises (n=500). Les trois réponses étaient possibles.



Ainsi, 46 % des entreprises font affaire avec le gouvernement en se servant de ClicSÉQUR et 29 % traitent avec lui en recourant à un autre processus d'identification par mot de passe (graphique 19).

**GRAPHIQUE 19**  
**Processus d'authentification utilisés par les répondants**  
**au moment de la réalisation de transactions électroniques**



Source : question 29. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Plus d'une réponse pouvait être avancée.

Parmi les entreprises qui utilisent ClicSÉQUR ou un autre processus d'authentification par mot de passe, quatre sur cinq se disent « très d'accord » ou « d'accord » avec l'idée que le processus utilisé est sécuritaire (graphique 20).

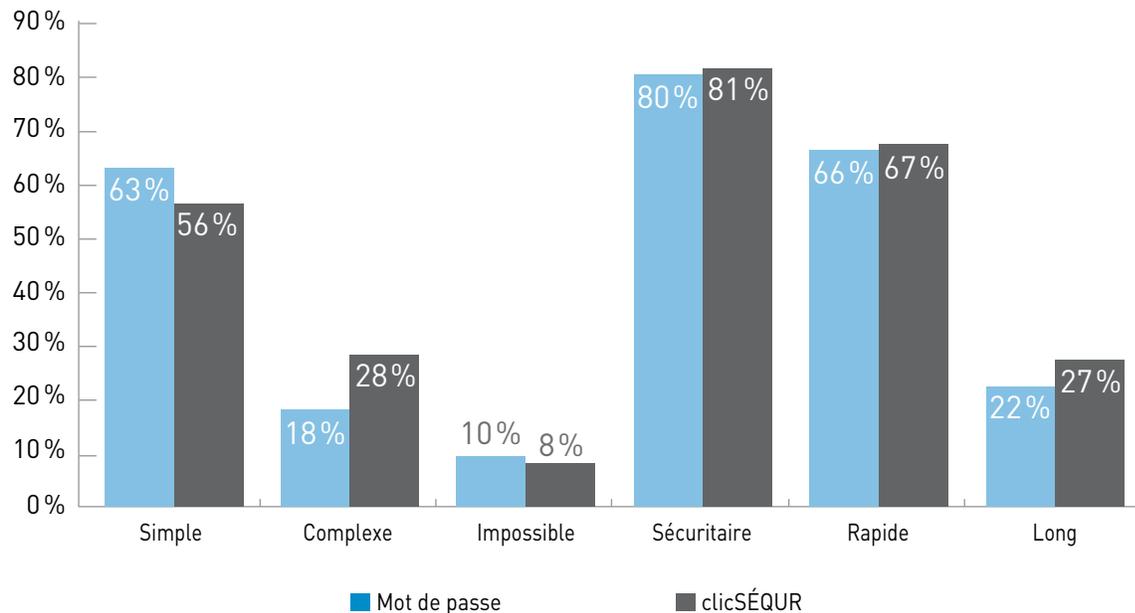
Cela dit, la sécurité a un prix, un prix que les entreprises trouvent parfois élevé. Ainsi, seulement 56 % et 67 % des utilisateurs de ClicSÉQUR trouvent qu'il est respectivement simple et rapide de faire usage de ce service. Et seulement deux sur trois, environ, disent de même des autres processus d'authentification par mot de passe déployés par l'État (graphique 20).

En résumé, les entreprises souhaitent recourir aux services gouvernementaux en ligne pour gagner du temps mais, pour gagner du temps, ces services doivent être faciles d'utilisation. Malheureusement, de nombreuses entreprises estiment qu'ils ne le sont pas, notamment parce qu'elles jugent les processus d'authentification en place peu simples et peu rapides.



## GRAPHIQUE 20

### Opinion des répondants quant aux processus d'authentification mis en place pour encadrer la réalisation de transactions gouvernementales en ligne



Source : questions 30 et 31. Base : question 30. Base : PME québécoises ayant utilisé clicSECUR (n=210) ; question 31. Base : PME québécoises ayant utilisé un autre processus d'authentification par mot de passe (n=131). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de répondants qui se disent « très d'accord » ou « d'accord » avec l'idée qu'un processus d'identification particulier possède la caractéristique énoncée.

Cette idée a aussi été soulevée lors des séances de discussion organisées par le CEFRIO. Selon certains agents :

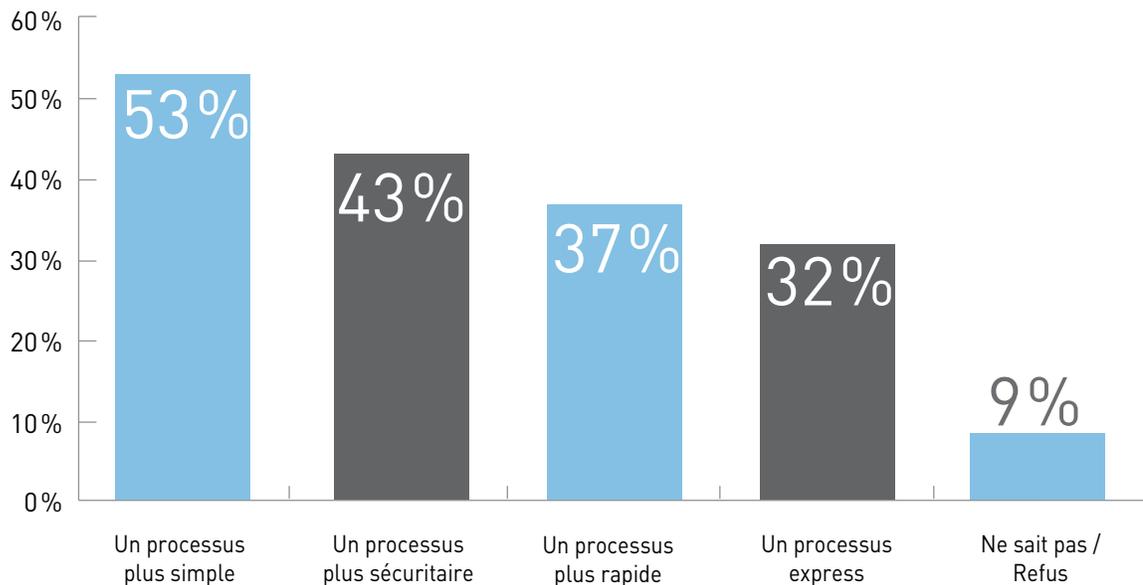
- « l'obtention d'un code d'accès s'avère en effet une démarche lourde pour les entreprises<sup>10</sup> » qui doivent faire signer différents documents pour permettre à un employé ou intermédiaire d'utiliser en leur nom les services en ligne qui les concernent (ou pour révoquer un droit d'accès) ;
- les ministères et organismes publics prennent du temps pour prendre une décision en matière d'authentification. Par exemple, Revenu Québec peut prendre 30 jours ouvrables pour activer l'accès d'un employé ;
- les représentants des entreprises doivent jongler avec plusieurs codes d'accès pour faire affaire avec différents ministères ou organismes<sup>9</sup>. « Les personnes sont complètement perdues avec leurs codes d'accès, note un responsable gouvernemental. Elles ne savent plus quel code va avec quel service. Elles confondent les codes d'accès avec leur code utilisateur ».

Ce qui précède explique que 53% des personnes sondées par le CEFRIO estiment que, si les processus d'authentification mis en place par les ministères et les organismes étaient plus simples d'utilisation, elles seraient plus enclines à les « entamer », donc plus enclines à recourir à certains des services en ligne de l'État.



## GRAPHIQUE 21

### Principales améliorations qui amèneraient les répondants à entamer le processus d'authentification sur le site d'un ministère ou d'un organisme public



Source : question 32. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Deux réponses possibles.

Pour les trois quarts des répondants au sondage du CEFRIQ, cette simplification du processus d'authentification devrait passer par la mise en place d'un processus d'authentification unique à tous les acteurs gouvernementaux (graphique 12, p. 20). Autrement dit, les entreprises n'auraient plus qu'un code à retenir pour faire affaire avec l'État de manière sécuritaire.

### // FORMER LES ENTREPRISES : UNE SOLUTION AU PROBLÈME DE SIMPLICITÉ ?

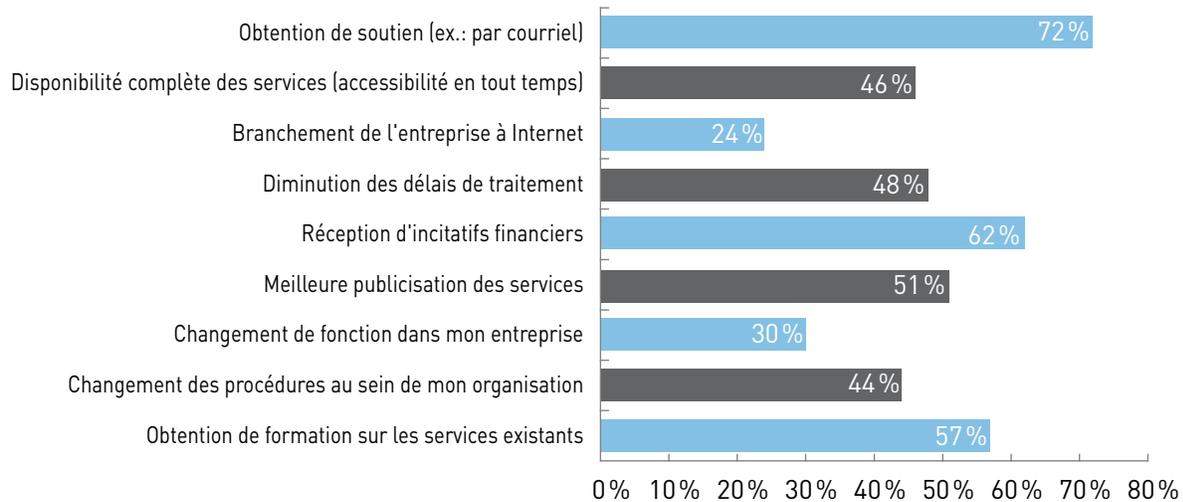
Récapitulons : les entreprises utiliseront les services électroniques gouvernementaux si ceux-ci leur permettent de gagner du temps, ce qui, pour différentes raisons, n'est pas toujours le cas.

Pour corriger ce problème, les ministères et les organismes pourraient chercher à assister les entreprises dans l'utilisation qu'elles font des services gouvernementaux en ligne. Le graphique 22 montre en effet que 72% des non-utilisateurs de ces services considèrent qu'ils y recourraient davantage s'ils recevaient du soutien par courriel ou d'autres moyens. En outre, 57% aimeraient recevoir de la formation sur l'utilisation des services en ligne aux entreprises.



## GRAPHIQUE 22

### Facteurs qui inciteraient les non-utilisateurs à recourir aux services gouvernementaux en ligne

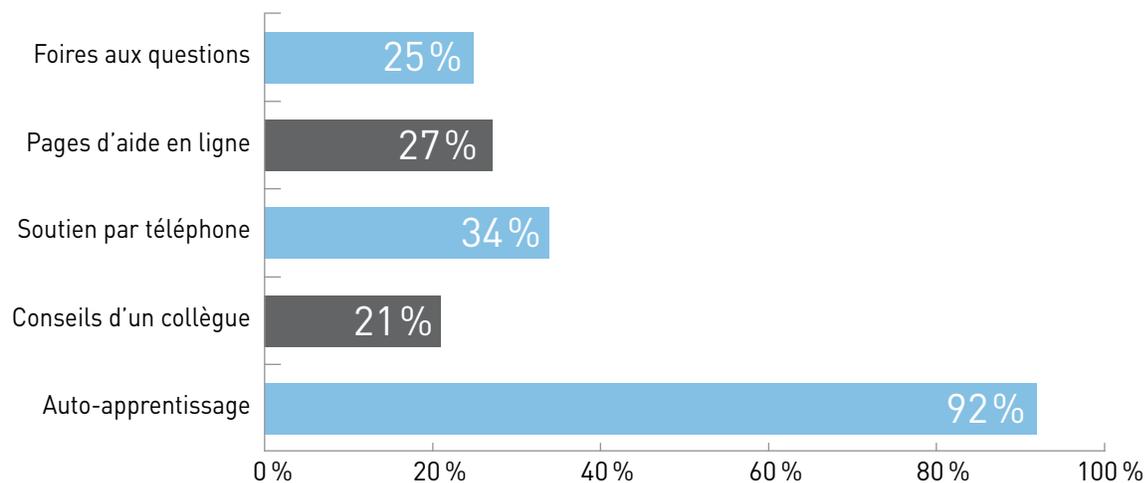


Source : question 16. Base : PME québécoises n'ayant pas utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=35). Toutes les réponses pouvaient être données.

Quant aux utilisateurs des services gouvernementaux en ligne, ils sont très nombreux à s'être lancés dans cette aventure sans aide (92%). Lorsqu'ils rencontrent un obstacle, beaucoup appellent un fonctionnaire (34%), demandent l'aide d'un collègue (21%) ou consultent les foires aux questions gouvernementales (25%) (graphique 23).

## GRAPHIQUE 23

### Moyens utilisés pour se familiariser avec l'utilisation des services gouvernementaux en ligne

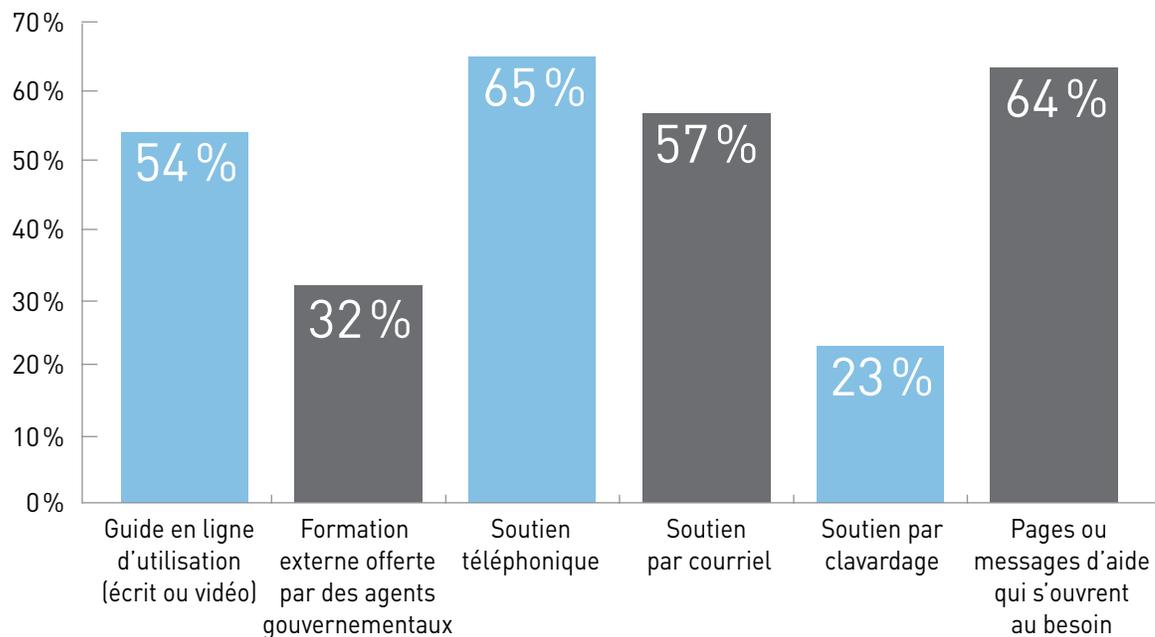


Source : question 25. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Plusieurs réponses étaient possibles.



Mais beaucoup aimeraient aussi, semble-t-il, être soutenus d'autres manières dans leur utilisation des services gouvernementaux en ligne. Ainsi, plus de la moitié des répondants souhaiteraient pouvoir consulter des guides d'utilisation en ligne (54 %) ou recevoir les formations offertes par des agents gouvernementaux (32 %) (graphique 24).

**GRAPHIQUE 24**  
**Intérêt des répondants pour certaines méthodes de formation**



Source : question 26. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de répondants qui se disent «très intéressés» ou «intéressés» à utiliser une méthode de formation particulière.

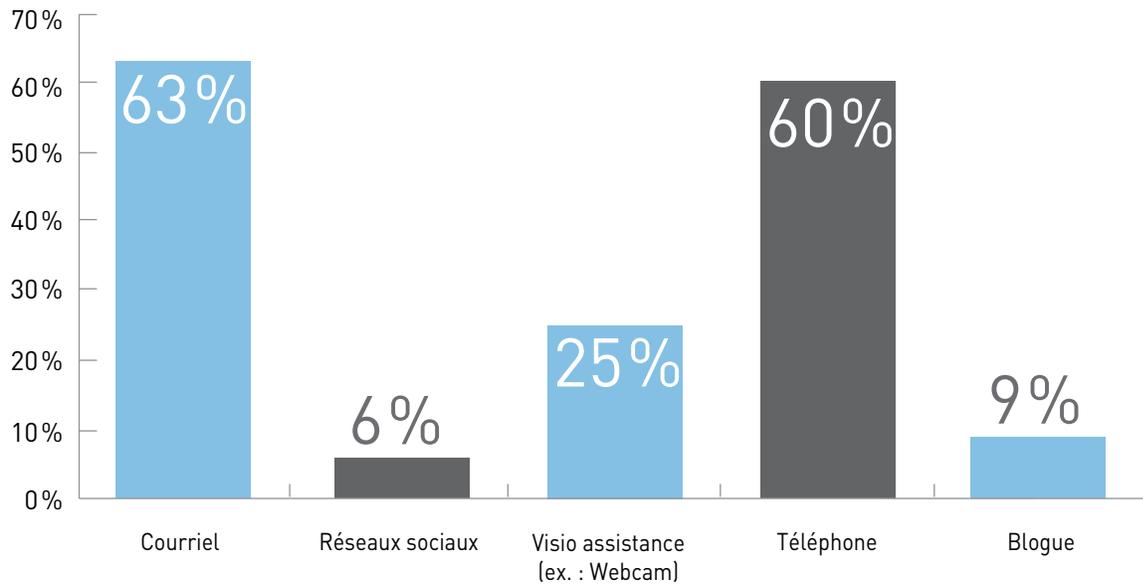
Le graphique 25 montre pour sa part que les usagers des services en ligne sont davantage attirés par des méthodes de soutien traditionnelles (courriel, téléphone) que par des méthodes nouvelles comme la visioassistance, le soutien par le truchement d'un blogue ou celui des médias sociaux.

Quoi qu'il en soit, du point de vue de l'État, il serait nettement préférable que les contenus et les services électroniques offerts aux entreprises soient si simples d'utilisation, si utiles, si complets, pour ne pas que ces entreprises n'aient à demander de l'aide téléphonique ou à se tourner vers un guide d'utilisation.



## GRAPHIQUE 25

### Façon dont les répondants souhaiteraient obtenir de l'assistance ou des renseignements au moment de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne



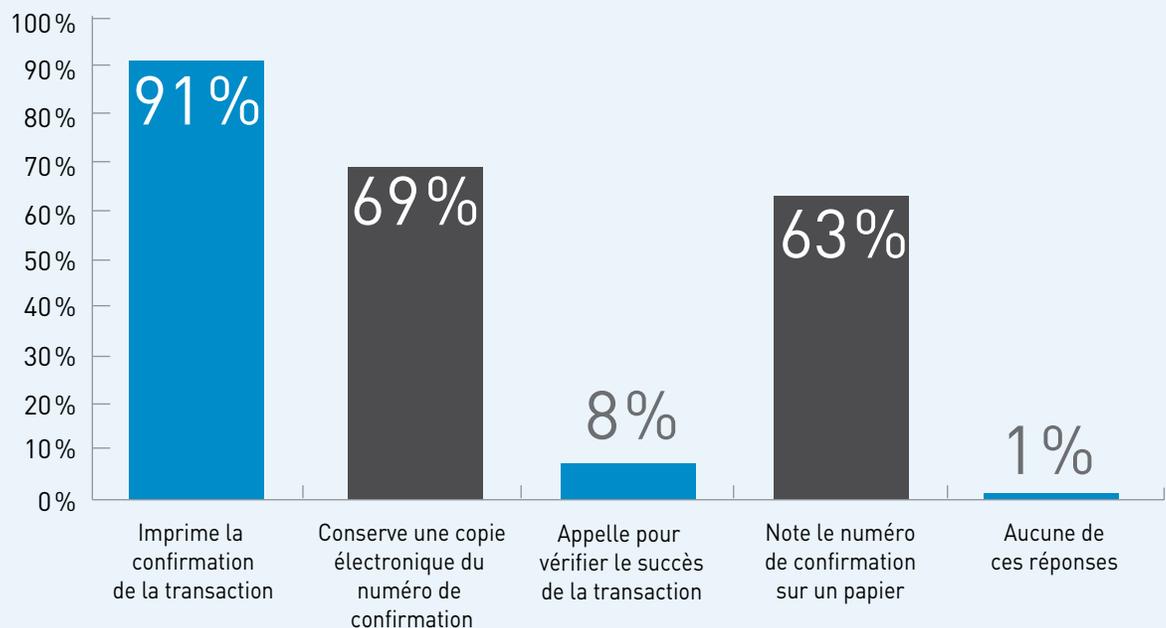
Source : question 27. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de répondants qui se disent «très intéressés» ou «intéressés» à obtenir de l'aide ou des renseignements d'une manière particulière.



## // LE PROCESSUS DE CONFIRMATION DES TRANSACTIONS SEMBLE FAIRE L'AFFAIRE

Les entreprises utilisent différentes stratégies pour prouver qu'elles ont réalisé une transaction en ligne. La plupart impriment le document confirmant que celle-ci a bel et bien été effectuée (91 %), tandis que d'autres se contentent de noter le numéro de confirmation sur une feuille de papier (63 %) ou de conserver ce numéro électroniquement (69 %) (graphique 26).

**GRAPHIQUE 26**  
**Stratégies utilisées par les répondants pour prouver qu'une transaction en ligne a été réalisée**



Source : question 20. Base : PME québécoises ayant réalisé une transaction sur le site Internet d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental au cours de la dernière année (n=267). Plusieurs réponses pouvaient être données.

L'habitude explique que beaucoup impriment le document de confirmation qu'ils voient à l'écran. D'autres se livrent à cette pratique à cause d'obligations réelles ou perçues (« À cause de mon ordre professionnel, mes documents doivent être scellés et signés, a noté un participant. Et le sceau électronique n'est pas encore utilisé et accepté »). D'autres impriment les transactions par manque de confiance dans les services en ligne.

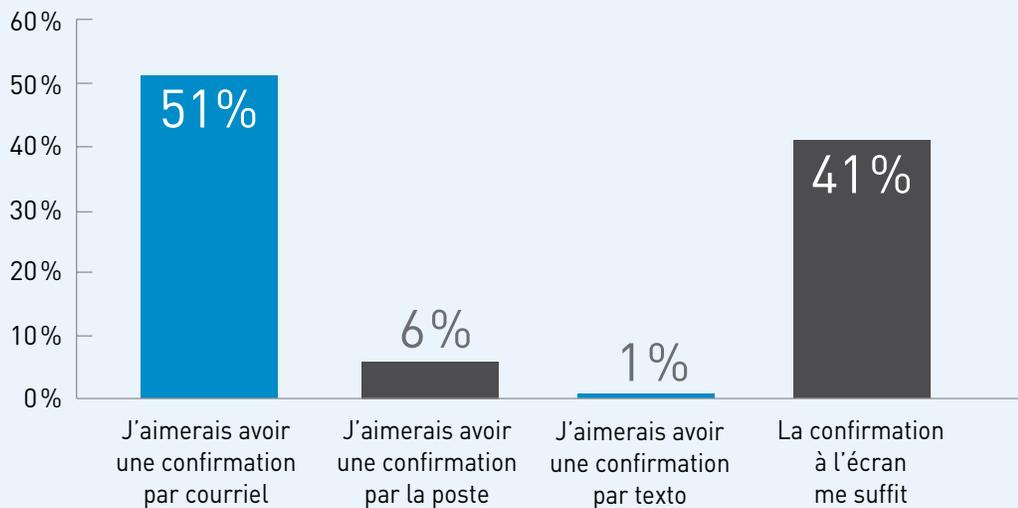
Plus grave, certains hésitent carrément à réaliser en ligne certaines opérations importantes de peur que la preuve se perde. « J'ai eu des expériences de transmissions par Internet qui n'ont pas abouti à la bonne place, relève l'un des participants aux séances de discussion organisées par le CEFRIO. J'ai donné des instructions pour que tous les paiements importants, qui ont des échéances et des pénalités salées, soient payés à la banque puis je veux l'estampe de la banque et la date [...] On a au moins quelque chose de tangible pour argumenter si le paiement ne se rend pas ».



Certaines entreprises souhaiteraient que d'autres approches soient mises en œuvre pour prouver qu'une transaction en ligne a été réalisée. La moitié voudraient ainsi que la confirmation soit envoyée par courriel (graphique 27).

#### GRAPHIQUE 27

#### Services dont les répondants voudraient pouvoir se prévaloir pour prouver qu'une transaction en ligne a été réalisée



Source : question 21. Base : PME québécoises ayant réalisé une transaction sur le site Internet d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental au cours de la dernière année (n=267). Une seule réponse pouvait être donnée.

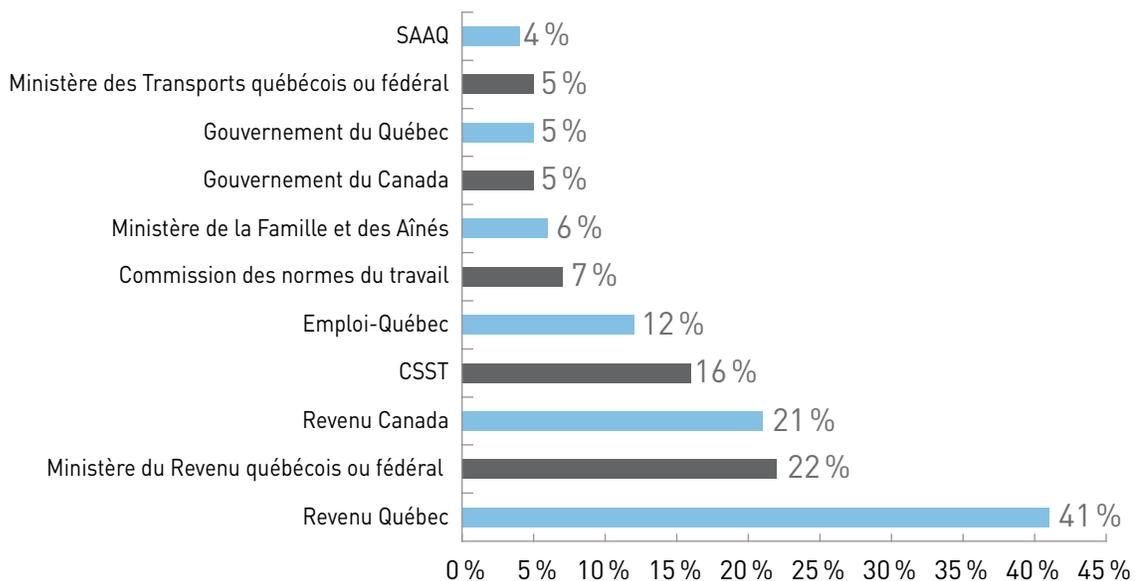
## // CHAPITRE 5

# PROMOUVOIR LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

Comme nous l'avons déjà mentionné, certaines entreprises n'utilisent pas les services en ligne qu'offrent certains ministères ou organismes parce qu'elles ne les connaissent pas. Rappelons, par exemple, que seulement 68 % des PME affirment connaître les services en ligne de la SAAQ, contre 91 % ceux de Revenu Québec. Cette différence peut, bien sûr, s'expliquer par le fait que toutes les entreprises ont besoin de traiter avec Revenu Québec (directement ou indirectement), alors que moins d'entre elles doivent faire affaire avec la SAAQ.

En fait, il est assez clair que, pour les entreprises, les services électroniques gouvernementaux visent d'abord les services en ligne des ministères québécois et fédéral du Revenu. Ainsi, lorsqu'on leur demande de nommer spontanément trois acteurs gouvernementaux avec lesquels elles sont en contact en ligne, 41 % des entreprises répondent Revenu Québec, 22 %, le « ministère du revenu » sans plus de précision, et 21 %, l'Agence de revenu du Canada. Seul un autre organisme a vu son nom être mentionné par plus de une PME sur six, soit la CSST (16 %) (graphique 28).

GRAPHIQUE 28  
**Ministères ou organismes publics avec lesquels les entreprises font le plus affaire en ligne**



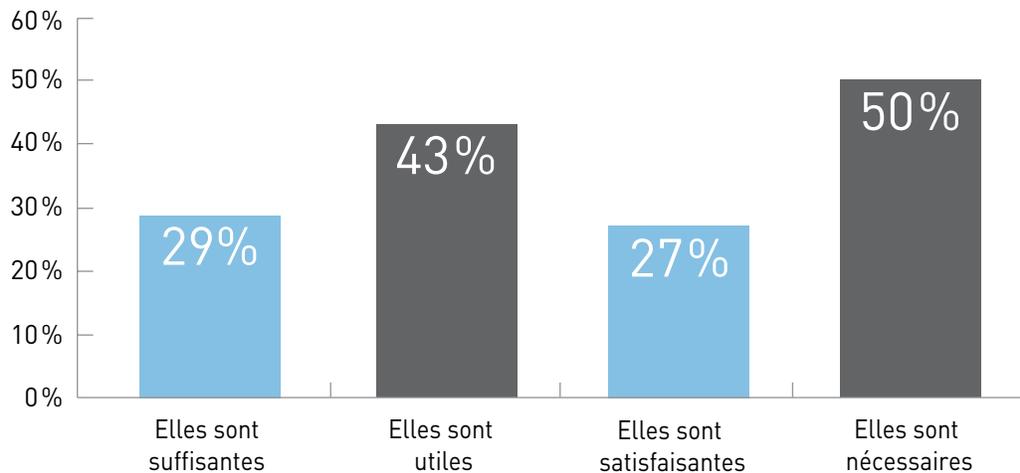
Source : question 8. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Chaque répondant pouvait donner, au plus, trois réponses spontanées (aucun choix de réponse n'était présenté). Les organismes qui ont reçu moins de 4 % des mentions ne figurent pas dans ce graphique.



Pour mieux faire connaître leurs services, la plupart des ministères et organismes québécois gagneront donc à intensifier leurs efforts promotionnels. Ceux-ci seraient utiles aux yeux de 50 % des entreprises sondées, mais suffisants pour seulement 29 % d'entre elles (graphique 29).

#### GRAPHIQUE 29

#### Perception des répondants relativement aux campagnes informationnelles destinées à faire connaître l'offre de services en ligne des ministères ou organismes publics



Source : question 36. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de répondants qui jugent « tout à fait » ou « passablement » suffisantes, utiles, satisfaisantes ou nécessaires les campagnes informationnelles destinées à faire connaître l'offre de services en ligne des ministères ou organismes publics.

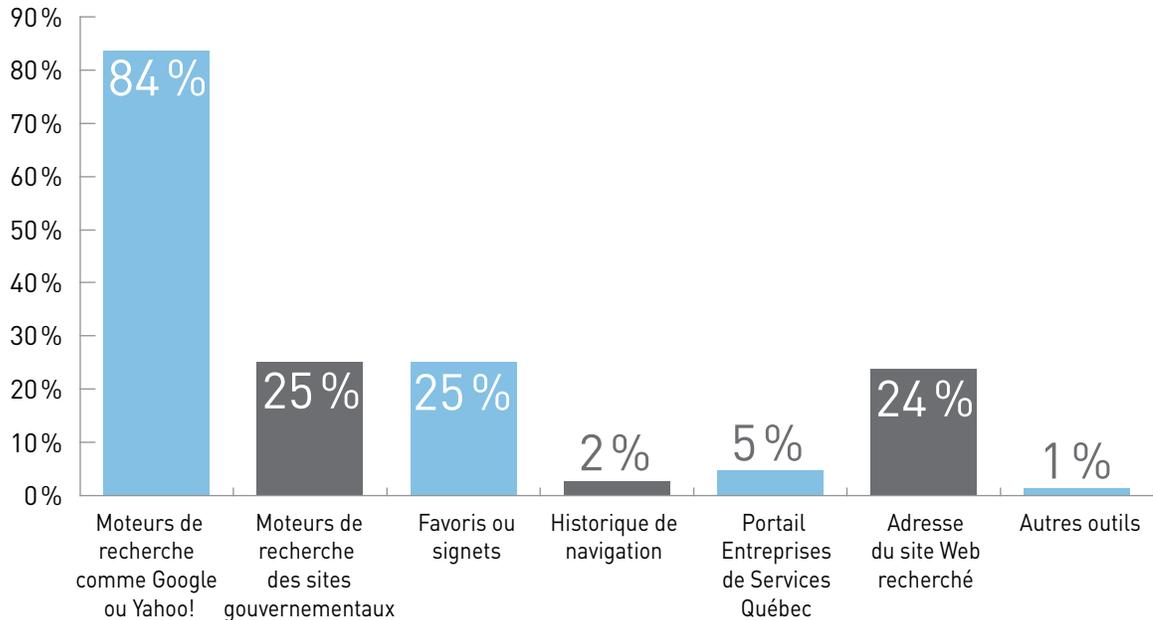
Les efforts promotionnels du gouvernement pourraient en grande partie être dirigés vers les sites des principaux moteurs de recherche utilisés par les entreprises québécoises, puisque la majorité (84 %) de celles-ci se servent de ces outils pour repérer les services gouvernementaux en ligne dont elles ont besoin (graphique 30). Autrement dit, un ministère ou un organisme pourrait acheter certains des mots-clés utilisés par les PME sur des sites comme Google ou Bing ou veiller à ce que le recours à ces mots clés débouche de manière organique sur la présentation, parmi les résultats de tête d'une recherche Internet, des services en ligne aux entreprises de ce ministère ou organisme.

Les acteurs gouvernementaux pourraient sans doute jeter un nouveau coup d'œil aux noms qu'ils utilisent pour leurs sites Web, puisqu'une entreprise sur quatre se rend directement sur un site du gouvernement en tapant son adresse. On peut ainsi se demander si un nom comme « mapaq.gouv.qc.ca » ne gagnerait pas à être remplacé ou complété par « agriculture.gouv.qc.ca », puisque le premier répond à une logique gouvernementale plutôt qu'à une logique client.



### GRAPHIQUE 30

#### Principaux outils utilisés par les répondants pour repérer un service gouvernemental



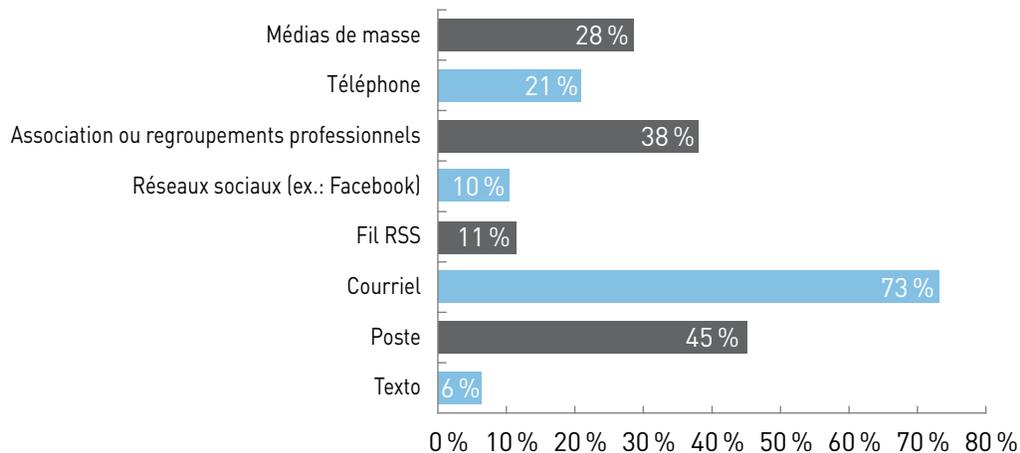
Source : question 28. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460) – Chaque pourcentage renvoie à la proportion de répondants qui dit principalement utiliser un outil ou un autre lors de la recherche d'informations sur Internet au sujet d'un service gouvernemental. Chaque répondant pouvait donner deux réponses.

Mais les entreprises sont nombreuses à estimer que les ministères et les organismes gouvernementaux devraient aussi se servir du courriel (73%) et, dans une moindre mesure, de la poste (45%) et des moyens de communication et de formation des associations ou regroupements professionnels (38%) pour faire connaître les services en ligne qu'ils offrent. Le fait de promouvoir ces derniers par le truchement de moteurs de recherche risque d'être insuffisant pour informer les entreprises, notamment les faibles utilisateurs d'Internet (graphique 31).



### GRAPHIQUE 31

#### Popularité de différentes stratégies destinées à faire connaître les services gouvernementaux en ligne

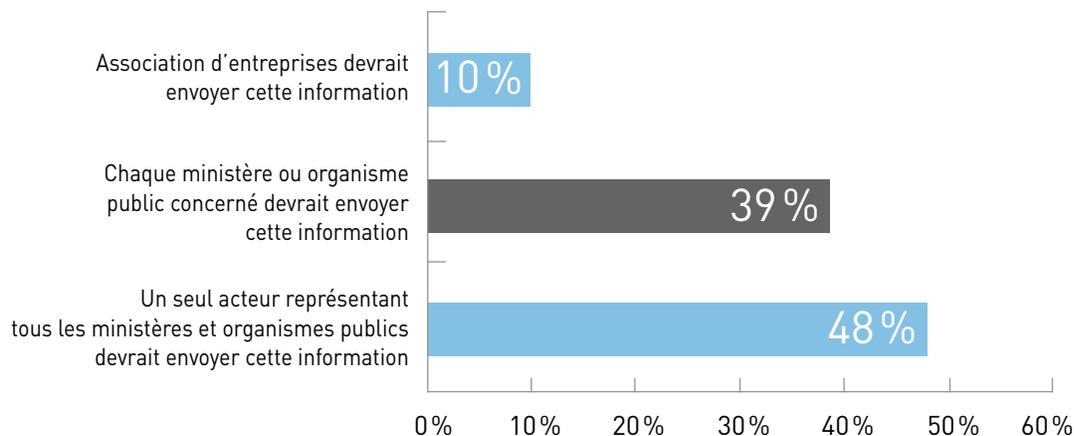


Source : question 37. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Chaque pourcentage renvoie à la proportion de répondants qui se disent « très intéressés » ou « intéressés » à recevoir de l'information sur les services gouvernementaux en ligne.

L'information relative aux services gouvernementaux en ligne devrait-elle être envoyée aux entreprises par un seul acteur gouvernemental représentant tous les organismes gouvernementaux ou par chaque ministère ou organisme concerné? Les entreprises sont divisées, mais une majorité sont en faveur de la première stratégie (graphique 32).

### GRAPHIQUE 32

#### Façon dont les répondants souhaiteraient recevoir de l'information en lien avec les services en ligne qu'ils utilisent



Source : question 38. Base : PME québécoises ayant utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=460). Une seule réponse possible.



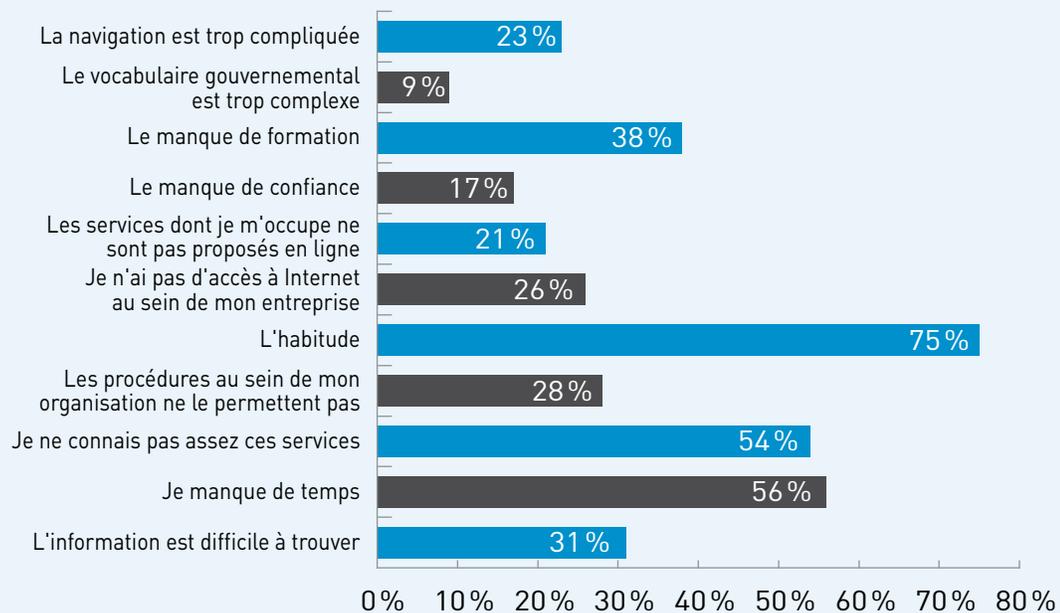
## // FAVORISER L'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX : BRISER LES HABITUDES

Le graphique 33 permet de mieux comprendre pourquoi certaines PME n'utilisent pas les services gouvernementaux (même s'il faut interpréter les résultats obtenus avec précaution à cause du très faible nombre d'entreprises non utilisatrices). L'enquête montre en fait que le gouvernement devra surtout convaincre les entreprises qui hésitent à prendre le virage numérique dans leurs interactions avec l'État qu'il vaut la peine, pour elles, de prendre un peu de temps pour se familiariser avec les services gouvernementaux.

Trois entreprises non utilisatrices sur quatre (75 %) expliquent en effet qu'elles ne recourent pas aux services gouvernementaux parce qu'elles ont l'habitude d'utiliser d'autres canaux. Pour amener ces PME à changer de comportement, un petit coup de pouce pourrait être indiqué.

### GRAPHIQUE 33

#### Facteurs d'explication de la non-utilisation des services gouvernementaux en ligne



Source : question 15. Base : PME québécoises n'ayant pas utilisé les services publics en ligne au cours de la dernière année (n=35). Toutes les explications pouvaient être avancées.



Cette idée s'inspire du contenu d'un livre récent de Richard Thaler et Cass Sunstein, intitulé *Nudge, Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness* (New Haven, Yale University Press, 2008, offert en traduction française sous le titre *Nudge. La méthode douce pour inspirer la bonne décision*, Vuibert, 2010). Dans leur ouvrage, ces deux économistes écrivent que «les politiques publiques peuvent [...] exploiter la passivité et l'inertie des individus en mettant en place d'office les options par défaut qui les poussent à prendre des décisions plus avantageuses». Ils proposent, par exemple, d'ouvrir automatiquement des plans d'épargne pour les salariés. Les études montrent en effet que, lorsque l'ouverture d'un plan d'épargne est automatique, le taux d'épargne salariale passe de 20 à 90 %<sup>11</sup>.

Selon cette idée, une façon de mousser l'utilisation des services en ligne parmi les PME qui n'y recourent pas (par habitude dans bien des cas) pourrait donc consister à inscrire automatiquement les entreprises à certains services leur permettant de réaliser des transactions électroniques.

11 // Voir [www.laviedesidees.fr/Nudge-ou-le-paternalisme.html](http://www.laviedesidees.fr/Nudge-ou-le-paternalisme.html).

## // CHAPITRE 6

### PISTES DE SOLUTION

Pour le professeur de l'École nationale d'administration publique, Christian Boudreau, chercheur associé au projet NetGouv entreprises, les résultats du sondage et de l'étude qualitative montrent que les ministères et organismes québécois gagneraient à mettre en œuvre six stratégies distinctes pour augmenter le niveau d'utilisation des services en ligne. Ces stratégies sont les suivantes :

1. Simplifier l'organisation des sites et leur contenu (notamment en segmentant et rédigeant de manière plus claire).
2. Faciliter la saisie des informations requises par l'État (en éliminant certains formulaires, en créant un formulaire unique, en préremplissant les formulaires attendus par l'État).
3. Simplifier la gestion des codes d'accès ou l'authentification des entreprises qui utilisent les services en ligne.
4. Faire preuve de proactivité (en émettant des alertes et en mettant en place d'autres mécanismes de diffusion conçus selon l'approche du pousser).
5. Créer le dossier intégré des entreprises (un dossier contenant, par exemple, l'historique des transactions et des communications de chaque PME).
6. Faire la promotion des services en ligne.

#### // SIMPLIFIER L'ORGANISATION DES SITES ET LEUR CONTENU

Les sites des ministères et organismes québécois sont souvent complexes, on l'a vu. Les PME ont parfois de la difficulté à y retracer facilement et rapidement l'information précise qu'elles recherchent, que ce soit parce que trop de renseignements leur sont présentés, parce que le moteur de recherche mis à leur disposition fonctionne plus ou moins bien, ou parce que les contenus qui leur sont destinés sont structurés ou rédigés d'une manière difficile à comprendre.

Le Québec n'est évidemment pas le seul État aux prises avec ces difficultés. Aux États-Unis, ces dernières ont amené le gouvernement fédéral à adopter à l'automne de 2010 une loi, le *Plain Writing Act of 2010*, qui exige des agences qu'elles recourent en tout temps à des méthodes de communication que le public peut comprendre, « clear Government communication that the public can understand and use<sup>12</sup> ».



Plus concrètement, d'ici le 13 octobre 2011, les agences fédérales étasuniennes devront utiliser une langue sans fla-fla (*plain language*) dans tout document devant être rempli pour obtenir des services du gouvernement fédéral, tout document décrivant les services offerts par le gouvernement fédéral et tout document expliquant comment se conformer aux règles établies par le gouvernement fédéral. Une section des *Federal Plain Language Guidelines* de décembre 2010 porte justement sur la manière dont les agences fédérales doivent écrire sur le Web<sup>13</sup>. Fait à noter, un site, PlainLanguage.gov, vise à soutenir les efforts des fonctionnaires responsables d'appliquer la Loi. On y explique entre autres que le recours à l'image ou à l'audiovisuel peut constituer une façon efficace de transmettre de l'information aux citoyens et aux entreprises.

Le gouvernement fédéral des États-Unis cherche en outre à simplifier son offre de services en ligne en réduisant l'étendue de l'information proposée aux citoyens et aux entreprises, et en présentant celle-ci de manière segmentée.

Par exemple, la Small Business Administration (SBA) a récemment reconstruit son site Web, SBA Direct<sup>14</sup>, pour le rendre plus facile à consulter par les PME. La SBA a d'abord réduit de 40 000 à 8 000 le nombre de pages affichées sur SBA Direct. Après avoir mené des consultations auprès de ses fonctionnaires et des gens d'affaires, la SBA a ensuite revu l'organisation de ces pages pour aider les entreprises à repérer la bonne information plus facilement<sup>15</sup>. Puis elle a mis en place un système en vertu duquel elle peut personnaliser l'information présentée à chaque entreprise visitant son site Web en fonction du code postal de cette dernière, de certaines de ses caractéristiques (l'entreprise est-elle détenue par une femme ? le visiteur songe-t-il à acheter une compagnie existante ?) et du but de sa visite (trouver du financement ? obtenir de la formation ?).

13 // Voir [www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/bigdoc/fullbigdoc.pdf](http://www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/bigdoc/fullbigdoc.pdf).

14 // Voir [www.sba.gov/sba-direct](http://www.sba.gov/sba-direct).

15 // Voir [www.benzinga.com/press-releases/10/12/p731545/drt-strategies-leads-sba-gov-redesign-and-creates-sba-direct-the-new-ap#ixzz1Dm614rkb](http://www.benzinga.com/press-releases/10/12/p731545/drt-strategies-leads-sba-gov-redesign-and-creates-sba-direct-the-new-ap#ixzz1Dm614rkb).



## Le site SBA Direct – Un exemple de segmentation

### Personalize your SBADirect

Answering the questions below will help us to refine our resources and services to better meet your needs. Feel free to skip or complete as you see fit. If selections below do not represent your business, please skip for further options.

#### Location

#### Tell Us About You (Check all that apply)

<input type="checkbox"/> Potential Business Owner	<input type="checkbox"/> Minority
<input type="checkbox"/> Small Business Owner	<input type="checkbox"/> Veteran
<input type="checkbox"/> Woman	<input type="checkbox"/> Other (Specify) <input type="text"/>

#### Learn More About (Check all that apply)

<input type="checkbox"/> Starting a Business	<input type="checkbox"/> Government Contracting
<input type="checkbox"/> Loans, Grants & Funding	<input type="checkbox"/> Counseling & Training
<input type="checkbox"/> Disaster Assistance	<input type="checkbox"/> Business Law & Regulations

De façon semblable, le gouvernement du Queensland, en Australie, a mis au point une application conviviale qui aide les PME à facilement déterminer quels permis elles doivent demander pour faire affaire dans cet État. SmartLicence<sup>16</sup> fonctionne essentiellement de la manière suivante : après s'être inscrite, chaque entreprise répond à une série de questions courtes et simplement formulées (avec choix de réponses) qui permettent de cerner ses besoins particuliers : « Voulez-vous démarrer une nouvelle entreprise ou faire croître une entreprise existante ? Quel type d'entreprise comptez-vous démarrer ? Informatique ? Construction ? Allez-vous utiliser ou modifier un panneau publicitaire ? Créez-vous une entreprise à domicile ? Ferez-vous jouer de la musique ou des vidéos dans votre commerce ? Et ainsi de suite. À la fin de ce processus, l'entreprise se voit présenter la liste des formulaires de demande de permis qu'elle devrait remplir ; certains peuvent être remplis en ligne.



## L'application australienne SmartLicence

Queensland Government **Smart licence**

Sign In Search My Profile My Workspace Further Assistance Online Help

Computer Consulting/Service  
Business Structure  
Premises  
Employing Staff  
Other Licences  
Your Business

### Computer Consulting/Service

#### Premises

Will your business be operated from a residential property (home based)?

Are you aware of your Workplace Health and Safety requirements?

Will you undertake any changes or renovations to your business premises?

Will your business be utilising or obstructing the footpath?

Will you erect or amend any existing advertising signage?

Will you play any music or music video clips for the benefit of your customers?

### My SmartLicence Workspace

Welcome to your workspace. You can manage your list of licences from this page.

The licence listed below have been selected on the results of your search/questions and answers. To find out more about the licences and whether it applies to you, click on the licence title below.

If you wish to return to your list of licences on another occasion, you can sign in using your [SmartSite account](#).

Licence		
<input type="checkbox"/>	<b>Apply Online</b>	A - ABN Registration (Companies/Others)
<input type="checkbox"/>		A - Company Registration (Foreign)
<input type="checkbox"/>		Advertising signage-Burnett
<input type="checkbox"/>		B - Fringe Benefits Tax Registration
<input type="checkbox"/>		B - Payroll Tax
<input type="checkbox"/>		B - Superannuation Guarantee Requirements
<input type="checkbox"/>		B - Workers Compensation
<input type="checkbox"/>		Development permit (IDAS) - Burnett
<input type="checkbox"/>		E-Commerce Information
<input type="checkbox"/>		Footpath usage/obstruction-Burnett
<input type="checkbox"/>		Tobacco and Other Smoking Products Act 1998

Remove any licences you do not require by clicking on the check box next to the licences, then click Remove.

Le gouvernement du Québec et ses ministères et organismes gagneraient à tester puis à mettre en œuvre ces deux grandes approches (communication claire et segmentation). Dans un cas comme dans l'autre, ils devraient veiller à consulter les usagers au stade de la rédaction des contenus gouvernementaux et de la conception de nouveaux services électroniques.



## // FACILITER LA SAISIE DES INFORMATIONS REQUISES PAR L'ÉTAT

Puisque cela leur simplifie la vie, les entreprises aiment évidemment que le gouvernement préremplisse lui-même, complètement ou partiellement, avec l'information qu'il détient déjà, les formulaires que les entreprises doivent remplir pour se conformer à leurs obligations. Par exemple, les demandes de permis présentées aux sociétés du Queensland qui recourent au système en ligne SmartLicence sont préremplies.

Mais une autre façon de simplifier la vie des entreprises consiste évidemment à réduire le nombre de formulaires à remplir et, donc, de renseignements qu'elles doivent saisir. Les ministères et organismes québécois pourraient mettre l'accent sur cette manœuvre qui s'inscrit dans la démarche plus large d'allègement réglementaire.

## // SIMPLIFIER L'AUTHENTIFICATION DES ENTREPRISES

Les résultats de NetGouv entreprises montrent clairement que la question de l'authentification des entreprises en est une que le gouvernement du Québec devrait essayer de régler prioritairement. Beaucoup de PME trouvent en effet que le processus qui leur permet d'obtenir ou d'utiliser un code d'accès (comme le code clicSÉCUR) pour accéder aux services en ligne est trop compliqué. Beaucoup souhaitent aussi qu'un seul code permette d'accéder à un éventail élargi de services gouvernementaux.

Le service d'authentification idéal posséderait sans doute les caractéristiques suivantes du point de vue des PME : y inscrire ou en désinscrire l'entreprise ou un employé serait facile et rapide, un seul code d'accès permettrait à une PME ou un employé d'accéder à un grand nombre de services gouvernementaux, et les employés d'une même entreprise n'auraient pas nécessairement accès à la même information (le p-dg pourrait consulter le fichier contenant les données financières de sa compagnie, mais le chef des ressources humaines ne le pourrait pas, par exemple). Quelques pays ont commencé à mettre en place un système de ce genre.

Ainsi, l'Australie offre depuis mai 2010 le service AUSkey, qui permet aux 300 000 entreprises qui y ont adhéré jusqu'à maintenant d'interagir en ligne avec le gouvernement à l'aide d'un seul mot de passe. La AUSkey s'installe sur le serveur d'une entreprise, l'ordinateur d'un employé ou son appareil mobile. Elle permet actuellement d'accéder aux services de douze organismes publics (comme l'Australian Business Register, l'Australian Taxation Office ou les agences du revenu d'États ou de territoires australiens) ou de leur envoyer les documents qu'ils attendent. Dans la plupart des cas, une entreprise peut commencer à utiliser la AUSkey la journée même où elle s'inscrit à ce service. La AUSkey prévoit aussi que différents employés d'une même entreprise n'auront pas nécessairement le droit d'accéder à la même information<sup>17</sup>.



De son côté, le gouvernement suisse a lancé la SuisselD en mai 2010. Ce passeport électronique prend notamment la forme d'une clé USB ou d'une carte à puce que les utilisateurs peuvent utiliser pour faire la preuve de leur identité, accéder aux services sécurisés d'organismes confédéraux, d'administrations cantonales, de municipalités et même de quelques entreprises (comme [about-x.com](http://about-x.com), un fournisseur de produits pour le bureau), ainsi que d'apposer leur signature à des documents électroniques (avec le même effet que s'ils avaient signé un document imprimé).

Avec leur SuisselD, les citoyens et les entreprises peuvent garantir l'identité de l'expéditeur d'un courriel et exclure toute modification ultérieure au contenu de celui-ci. Ils peuvent aussi régler « de nombreuses affaires administratives, qu'il s'agisse d'annoncer un changement d'adresse, de demander une modification de l'état civil ou encore de solliciter une autorisation auprès de la police du commerce. Les cantons [...] qui recourent à la SuisselD pour des prestations spécifiques de cyberadministration sont eux aussi passés à la phase opérationnelle. Par ailleurs, l'Administration fédérale des contributions (AFC) va lancer une nouvelle application importante par le biais de son portail SuisseTax qui, lorsqu'elle sera mise en service, permettra aux assujettis à la TVA de remettre leur décompte de manière électronique grâce à la SuisselD<sup>18</sup>. »

Le Conseil fédéral et le Parlement de Suisse ont créé un fonds de 17 millions de francs suisses pour subventionner l'achat de la SuisselD. Ce fonds est tari. Au 31 décembre 2010, plus de 250 000 entreprises avaient commandé la SuisselD et 110 organismes publics et sociétés privées l'acceptaient.

Le gouvernement du Québec gagnerait à recueillir plus d'information sur le fonctionnement de systèmes d'authentification comme la AUSkey ou la SuisselD et à envisager leur adoption.

## // FAIRE PREUVE DE PROACTIVITÉ

Les ministères et organismes québécois peuvent, bien sûr, attendre que les entreprises se rendent à eux, mais pour créer de la valeur pour les PME, ils doivent aussi songer à aller vers ces dernières, en se servant de mécanismes permettant de « pousser » la bonne information gouvernementale au bon endroit et au bon moment. Plutôt que d'exiger des PME qu'elles tiennent elles-mêmes un calendrier des dates où un formulaire doit être rempli et un paiement effectué, un ministère peut, par exemple, envoyer des alertes ou des avis par courriel ou texto<sup>19</sup> à l'ensemble de sa clientèle ou, mieux encore, aux entreprises particulières qu'une action quelconque concerne.

Par exemple, HM Revenue & Customs a mis au point un système grâce auquel tout employeur peut être alerté du dépôt d'information le concernant sur le site de ce ministère. L'inscription à ce service est valable un an.

Le recours à cette approche paraît d'autant plus souhaitable que l'information et les contenus gouvernementaux sont de plus en plus consommés par le personnel des entreprises dans un contexte de mobilité.

18 // Voir [www.i-com.ch/fr/centre/actualites/?action=showinfo&info\\_id=8905](http://www.i-com.ch/fr/centre/actualites/?action=showinfo&info_id=8905).

19 // Une étude du Center for Technology in Government, ou CTG, de l'Université d'Albany a en outre montré que 46 % des gens trouveraient important que le gouvernement se serve de canaux comme Facebook et Twitter pour afficher de l'information et lancer des alertes. Tiré d'une présentation faite par Tony Cresswell, du CTG, lors du séminaire NetGouv du CEFRIO le 15 mars 2011.



## // CRÉER LE DOSSIER INTÉGRÉ DES ENTREPRISES

Comme nous l'avons vu, il serait souhaitable, du point de vue des entreprises, que chacune d'entre elles puisse accéder à un dossier contenant l'ensemble des données ou de l'information gouvernementales qui la concerne, et qui présente les services électroniques qui lui sont utiles.

Le CEFRIO n'a pas trouvé d'exemple véritablement avancé de dossier intégré pour les entreprises, mais il existe un exemple récent de dossier intégré pour les citoyens : celui de MyGovHK<sup>20</sup>. Depuis décembre 2010, le gouvernement de Hong Kong fournit au public un accès en ligne personnalisé et intégré à l'information et aux services gouvernementaux.

Après avoir créé leur propre dossier MyGovHK sécurisé, les utilisateurs peuvent générer des raccourcis vers les services en ligne qu'ils utilisent le plus, établir quelle information gouvernementale ils souhaitent recevoir et demander à être avertis (dans la section « My Messages ») de la réception de rappels ou d'alertes. Les usagers peuvent aussi se servir de leur dossier pour dresser la liste des choses qu'ils ont à faire et consulter la météo locale. Dans les mois à venir, le dossier MyGovHK d'un citoyen lui permettra également de réserver des livres à la bibliothèque, de payer sa taxe d'eau, de prendre des rendez-vous chez le médecin, de s'inscrire à des fils RSS et de se faire une idée de la circulation sur le trajet qu'il emprunte.

### MyGovHK : un dossier intégré pour les citoyens





## // FAIRE LA PROMOTION DES SERVICES EN LIGNE

Chaque ministère ou organisme devrait s'assurer de faire connaître l'existence de ses services électroniques de toutes les manières possibles, à l'interne comme en externe. Entre autres, chacun devrait veiller à ce que les préposés gouvernementaux au téléphone et au comptoir possèdent l'information requise pour renseigner les entreprises sur l'existence de services électroniques susceptibles de répondre à leurs besoins et pour encourager les PME à les utiliser. Chacun devrait se servir de ses communications écrites avec les entreprises comme d'une occasion pour faire connaître ses services électroniques. Et tout ministère ou organisme devrait veiller à ce que ses services électroniques occupent une place prépondérante dans son site.

Par ailleurs, les ministères et organismes devraient tenir compte du fait que les internautes accèdent très souvent aux sites Web que se donnent les organismes publics en passant d'abord par Google ou d'autres moteurs de recherche. Cela signifie, comme nous l'avons précisé, que les acteurs publics devraient prendre des mesures pour figurer tout en haut de la liste des outils de repérage (pour améliorer leur référencement) lorsqu'une PME lance une requête relative aux services gouvernementaux que ces acteurs offrent<sup>21</sup>.

Un ministère ou organisme pourrait aussi songer à acheter certains mots-clés particuliers pour que les PME les utilisant dans les moteurs de recherche se voient présenter une annonce textuelle faisant la promotion des services gouvernementaux qu'il offre. Même si cette pratique est peu courante (même aux États-Unis très peu d'agences fédérales y recourent<sup>22</sup>), elle peut rapporter.

De plus en plus, les ministères et organismes devraient songer à investir les réseaux sociaux comme Facebook pour faire connaître leurs services. À titre d'exemple, ce réseau social se classe deux fois sur trois parmi les huit premières sources de visiteurs des sites Web d'un échantillon d'acteurs du secteur public étasunien (en fait, Facebook génère 13 % des visites enregistrées sur ces sites)<sup>23</sup>.

Enfin, le gouvernement du Québec pourrait aussi songer, simultanément, à simplifier la vie des PME et à promouvoir les services gouvernementaux en ligne en soutenant la construction d'un écosystème numérique incluant des acteurs du secteur privé et du secteur communautaire. Grâce à la mise en place d'un tel écosystème, les entreprises pourraient véritablement accéder aux services gouvernementaux à l'endroit, sur Internet, qui leur convient le plus.

21 // Certaines des tactiques de référencement possibles sont présentées à l'adresse [www.webrankinfo.com/dossiers/conseils-amelioration-referencement](http://www.webrankinfo.com/dossiers/conseils-amelioration-referencement).

22 // Voir [www.l2thinktank.com/publicsectordigitaliq/publicsectordigitaliq\\_f.pdf](http://www.l2thinktank.com/publicsectordigitaliq/publicsectordigitaliq_f.pdf).

23 // Voir [www.l2thinktank.com/publicsectordigitaliq/publicsectordigitaliq\\_f.pdf](http://www.l2thinktank.com/publicsectordigitaliq/publicsectordigitaliq_f.pdf).



C'est l'approche que préconise Martha Lane Fox, la championne du numérique de Grande-Bretagne, laquelle écrivait récemment : « Nous devons offrir les services publics et les contenus transactionnels à l'endroit où les gens passent leur temps sur le Web, plutôt que de nous attendre à ce qu'ils consomment ces services et ces contenus sur [le portail] Directgov. Tout en améliorant les services transactionnels, Directgov devrait créer des normes intergouvernementales sur les interfaces de programmation et l'utilisation des technologies ouvertes pour soutenir la migration [des usagers] vers le canal Internet. Directgov devrait aussi stimuler la création d'un écosystème de tiers qui distribueront des outils, des applications et des contenus intégrant les services et les informations gouvernementaux<sup>24</sup>. »

Le désir de créer un tel écosystème a, par exemple, mené Directgov à créer le site Directgov/Innovate qui présente des applications, dont des composants d'interface graphiques, que l'ensemble des acteurs d'Internet peuvent installer sur leur site Web pour offrir des contenus ou services en ligne du gouvernement britannique<sup>25</sup>.

### Offrir les services gouvernementaux là où les PME souhaitent les consommer : l'exemple britannique de Directgov

**Directgov | innovate**

#### DotGovLabs Redundancy Widget

The DotGovLabs Redundancy Widget allows people to access a variety of relevant information and services – from Directgov, NHS Choices, and BusinessLink – directly from your website. Using our Redundancy Widget is as simple as copying and pasting the code below into your website. Before using our widget please read our [terms of use policy](#).

**Sample Widget**

**Lost your job?**  
Get practical help and advice on your options.

Business Link

Get this widget | Get Started

**HTML Code For Your Widget**  
Copy and paste into your web page.

click to select the code

```
<iframe id="dgl_redundancy_widget" frameborder="width="304" height="254" marginheight="0" marginwidth="0" scrolling="no"> </iframe> <script type="text/javascript">document.getElementById('widget').src="http://innovate-apps.direct.gov.uk/widgets/redundancy/assets/ind delIRIComponent?window.location.href"; </script>
```

24 // Voir [http://raceonline2012.org/sites/default/files/resources/martha\\_letter\\_to\\_francis\\_maude.pdf](http://raceonline2012.org/sites/default/files/resources/martha_letter_to_francis_maude.pdf).

25 // Voir <http://innovate-apps.direct.gov.uk/widgets/redundancy/>.

## // CONCLUSION

*The early bird gets the worm, but the second mouse gets the cheese (auteur inconnu)<sup>26</sup>.*

Lors du séminaire sur le gouvernement électronique organisé le 15 mars 2011 par le CEFRIO, le professeur Tony Cresswell, du Center for Technology in Government de l'Université d'Albany, soulignait que le défi des gouvernements est évidemment de créer de la valeur pour les citoyens et les entreprises.

Ceci signifie que les gouvernements doivent mettre au point des services électroniques de qualité, des services en ligne très accessibles. Cela veut dire aussi que les gouvernements doivent veiller à ce que les services en ligne qu'ils offrent soient utilisés, pour s'assurer d'une véritable perception de valeur par les citoyens.

Le présent rapport montre que les ministères et organismes du gouvernement du Québec pourraient prendre diverses mesures pour faire en sorte que les PME connaissent davantage les services en ligne qui leur sont offerts, pour qu'elles utilisent ces derniers davantage et, en fin de compte, pour qu'elles retirent plus de valeur des investissements majeurs réalisés au fil du temps dans le gouvernement électronique.

Les conclusions de ce rapport ne sont pas radicalement différentes de celles qu'on peut retrouver dans les documents précédents du CEFRIO sur le gouvernement électronique ou ceux produits par d'autres acteurs du milieu de la recherche sur ce sujet. Par exemple, ce n'est pas la première fois qu'un document insiste sur l'importance, pour les ministères et organismes, d'utiliser une langue claire dans les textes qu'ils affichent sur leurs sites Web ou dans les formulaires électroniques que les citoyens ou les PME doivent remplir. Ce n'est pas non plus la première fois que l'on insiste sur le fait que la personnalisation des sites gouvernementaux ou le recours à la promotion pourrait mener à une hausse de la demande pour les services en ligne aux entreprises.

Cependant, il faut admettre que certaines des mesures proposées par le passé pour augmenter l'utilisation des services électroniques par les entreprises n'ont pas toujours été appliquées pleinement ou n'ont pas donné les résultats escomptés, notamment parce que l'effet de nouveauté dont profitait le gouvernement en ligne s'est estompé au fil du temps.

Cela dit, le monde dans lequel nous vivons aujourd'hui n'est plus tout à fait celui d'il y a cinq ans. Il s'agit de penser seulement au fait que les PME ont désormais à leur disposition des technologies comme les téléphones intelligents et les tablettes, ou au fait que Facebook et YouTube sont désormais des outils de réseautage établis. Il est donc possible aux ministères et organismes d'utiliser aujourd'hui des stratégies de création de valeur en ligne ou de promotion du gouvernement électronique qui n'existaient pas vraiment ou pas du tout voilà seulement quelques années.

En résumé, l'État et ses composantes gagneront plus que jamais à explorer les façons connues et nouvelles d'utiliser Internet pour créer de la valeur pour les PME et à promouvoir le recours aux services en ligne par les entreprises.

26 // L'oiseau matinal mange peut-être le ver, mais la deuxième souris est celle qui obtient le morceau de fromage.



Certaines avenues pourront être empruntées sans trop de risques (comme l'avenue de l'utilisation d'une langue plus claire dans les communications et les services gouvernementaux en ligne, celle de la réorganisation des contenus Web des ministères et organismes ou celle du recours à de meilleures approches de référencement dans les moteurs de recherche).

D'autres (comme celle de la création d'un dossier unique pour les entreprises, celle de la création d'un véritable écosystème numérique favorisant l'offre des services gouvernementaux en ligne par les ministères et organismes et d'autres acteurs issus du secteur privé ou de la société civile, ou celle encore de la promotion du gouvernement électronique par le truchement des médias sociaux) devront toutefois être explorées avec plus de circonspection, à l'intérieur possiblement de projets pilotes ou d'expérimentations.

En matière de gouvernement électronique comme en d'autres matières, rien ne sert, souvent, d'être le premier. Mieux vaut parfois y aller lentement, mais sûrement, en expérimentant de nouvelles approches de manière à tirer profit de ses erreurs et de celles des autres.



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.



**Principal partenaire financier du CEFRIO**



Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec le CEFRIO aux coordonnées ci-dessous :

Bureau de Québec	Bureau de Montréal
888, rue Saint-Jean	550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 575	Tour Ouest, bureau 471
Québec (Québec)	Montréal (Québec)
G1R 5H6	H3A 1B9
Tél. : 418 523-3746	Tél. : 514 840-1245

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

Dépôt légal : 2<sup>e</sup> trimestre 2011  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada  
ISBN : 978-2-923852-13-3