

NETGOUV 2004

SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE AU QUÉBEC

Sondage réalisé auprès des citoyens
et des entreprises du Québec

Volet « citoyens »

cefrio
votre lien avec l'avenir

Avec le soutien de :

Québec 

 **BANQUE
NATIONALE**
LA PREMIÈRE BANQUE AU QUÉBEC


Bell

NetGouv 2004

Services gouvernementaux en ligne au Québec

**Sondage réalisé auprès des citoyens
et des entreprises du Québec**

Volet « citoyens »

CEFRIO

Grâce au soutien financier de :



Automne 2004

Le CEFRIO

est un centre réseau qui regroupe 150 membres universitaires, industriels et gouvernementaux dont la mission est de contribuer à l'amélioration de la performance des organisations par l'appropriation des technologies de l'information. Le CEFRIO réalise partout au Québec, en partenariat, des activités de recherche et de veille stratégique qui touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise tant privé que public. Le gouvernement du Québec est son principal partenaire financier.

NetGouv 2004: Services gouvernementaux en ligne au Québec : Sondage réalisé auprès des citoyens et des entreprises du Québec : Volet « citoyens »

Cette enquête a été réalisée par le CEFRIO en collaboration avec la firme SOM grâce au soutien financier du Secrétariat du Conseil du trésor du Québec, de la Banque Nationale du Canada ainsi que de Bell Canada.

RÉDACTION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Catherine Lamy, directrice adjointe, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

COLLABORATION

Caroline Jacob, analyste-conseil, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Isabelle Vachon, analyste-conseil, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

GESTION DU PROJET ET SUPERVISION

Éric Lacroix, directeur, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Collecte des données réalisée par la firme SOM.

Pour tout renseignement additionnel, communiquez avec le CEFRIO.

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

Bureau à Montréal
550, rue Sherbrooke Ouest, bureau 350
Montréal (Québec) H3A 1B9 Canada
Téléphone : (514) 840-1245
Télécopieur : (514) 840-1275

Courriel : info@cefrio.qc.ca
Site Internet : www.cefrio.qc.ca

Dépôt légal : 3^e trimestre 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-923278-02-X

TABLE DES MATIÈRES

LISTES DES FIGURES	5
AVANT-PROPOS	7
Introduction et mise en contexte de l'enquête	7
Édition 2004 de l'enquête	8
Le volet « citoyens »	8
FAITS SAILLANTS	11
Capacité informatique et utilisation d'Internet	11
Sécurité et identification	11
Utilisation des services gouvernementaux	12
Besoins et attentes envers les services futurs	12
Et les non-utilisateurs?	13
CHAPITRE 1 : CAPACITÉ D'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX SUR INTERNET ET CARACTÉRISTIQUES D'UTILISATION	15
1.1 Capacité informatique et intention de branchement	15
1.1.1 Capacité informatique	15
1.1.2 Intention de branchement	16
1.2 Utilisation d'internet	17
1.3 Intention d'utilisation	18
1.4 Utilisation générale	19
CHAPITRE 2 : SÉCURITÉ ET IDENTIFICATION	21
2.1 Perception de la sécurité des transactions avec certaines organisations	21
2.2 L'identification	23
2.3 Perception des capacités du gouvernement en matière de services en ligne	24
CHAPITRE 3 : UTILISATION ACTUELLE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET INTÉRÊTS POUR LES SERVICES EXISTANTS	27
3.1 Fréquentation des sites gouvernementaux	27
3.1.1 Visites sur les sites Web des gouvernements du Québec et du Canada	27
3.1.2 Caractéristiques sociodémographiques des visiteurs des sites québécois	28
3.2 Raisons des visites	29
3.3 Actions projetées au cours de la prochaine année	31
3.3.1 Services informationnels	31
3.3.2 Services transactionnels	33

CHAPITRE 4 : BESOINS ET ATTENTES ENVERS LES SERVICES FUTURS	37
4.1 Priorité perçue des services.....	37
4.1.1 Les services de nature administrative.....	37
4.1.2 Les services de nature démocratique	38
4.2 Perceptions et réceptivité.....	40
4.2.1 Services offerts exclusivement sur Internet.....	40
4.2.2 Le portail unique	41
4.2.3 Perceptions des capacités du gouvernement en matière de services électroniques	41
CHAPITRE 5 : LES MOYENS DE COMMUNICATION.....	43
5.1 Moyen privilégié par type de transaction	43
5.2 Perception des différents moyens.....	45
5.3 Avantages perçus à opter pour Internet	47
5.4 La question du courriel	48
5.4.1 Intention de communiquer avec le gouvernement par courriel ..48	
5.4.2 Réceptivité à donner son adresse de courriel	49
5.4.3 Délai acceptable de réponse à la suite d'une demande d'information par courriel	50
5.5 Numéro de téléphone unique	51
CHAPITRE 6 : ET LES NON-UTILISATEURS?	53
6.1 Priorité perçue au développement de services en ligne.....	53
6.2 Intention d'utilisation des services gouvernementaux en ligne au cours de la prochaine année	54
6.3 Freins à l'utilisation des services électroniques	55
CONCLUSION.....	57
QUELQUES MOTS SUR LA MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE	59
WEBOGRAPHIE	61

LISTE DES FIGURES

Figure 1.1.1	Capacité informatique et accès à Internet.....	15
Figure 1.1.2	Intention de se brancher à Internet au cours de la prochaine année	16
Figure 1.2a	Avez-vous, personnellement, déjà utilisé Internet, que ce soit à la maison, au travail ou ailleurs?	17
Figure 1.2b	En moyenne, combien d'heures par semaine utilisez-vous Internet, que ce soit à la maison, au travail ou ailleurs?	18
Figure 1.3	Au cours de la prochaine année, prévoyez-vous utiliser Internet que ce soit à la maison ou ailleurs?	18
Figure 1.4	À quelle fréquence posez-vous les gestes suivants sur Internet?.....	19
Figure 2.1a	Sur une échelle de 10, comment jugez-vous la sécurité des transactions sur Internet avec les organisations suivantes?	21
Figure 2.1b	« Très » ou « assez » intéressé à effectuer les transactions suivantes à partir du site de votre institution financière?	22
Figure 2.2a	Préférez-vous avoir un seul code d'identification pour tous les services du gouvernement ou un code différent pour chacun d'eux?	23
Figure 2.2b	Êtes-vous à l'aise pour que les ministères et organismes québécois se partagent les renseignements personnels suivants vous concernant dans le but d'établir un code d'identification unique?	24
Figure 2.3	« Tout à fait » ou « assez » d'accord avec les énoncés suivants	25
Figure 3.1.1	Au cours de la dernière année, avez-vous fréquenté le site Web d'un m/o du gouvernement du Québec? Du Canada?	27
Figure 3.1.2a	Profil sociodémographique de la clientèle des services en ligne du gouvernement du Québec.....	28
Figure 3.1.2b	Profil sociodémographique de la clientèle des services en ligne du gouvernement du Québec.....	29
Figure 3.2	Lorsque vous êtes allé sur le site Web d'un m/o québécois, l'avez-vous fait pour...?	30
Figure 3.3.1a	Prévoyez-vous utiliser Internet au cours de la prochaine année pour rechercher de l'information sur ...? (2004)	31
Figure 3.3.1b	Prévoyez-vous utiliser Internet au cours de la prochaine année pour rechercher de l'information sur ...? (2002-2004)	32
Figure 3.3.2a	Prévoyez-vous utiliser Internet au cours de la prochaine année pour...? (2004)	34
Figure 3.3.2b	Prévoyez-vous utiliser Internet au cours de la prochaine année pour...? (2002-2004)	35
Figure 4.1.1a	« Tout à fait » ou « assez » prioritaire que le gouvernement du Québec vous donne la possibilité de... (services de nature administrative, 2004)	37
Figure 4.1.1b	« Tout à fait » ou « assez » prioritaire que le gouvernement du Québec vous donne la possibilité de... (services de nature administrative, 2002-2004)	38
Figure 4.1.2	« Tout à fait » ou « assez » prioritaire que le gouvernement du Québec vous donne la possibilité de... (services de nature démocratique)	39

Figure 4.2.1	Seriez-vous d'accord que certains services du gouvernement du Québec soient offerts uniquement sur Internet?	40
Figure 4.2.2	Est-ce qu'un portail regroupant les programmes et services gouvernementaux selon le cycle de vie des citoyens vous serait utile?.....	41
Figure 4.2.3	« Tout à fait » ou « assez » d'accord avec les énoncés suivants	42
Figure 5.1a	Moyen privilégié par type de transaction	43
Figure 5.1b	Types de transactions et pourcentage d'internautes ayant opté pour Internet	45
Figure 5.2a	Moyen de communication le plus confidentiel	46
Figure 5.2b	Moyen de communication le plus efficace	46
Figure 5.2c	Moyen de communication le plus rapide	46
Figure 5.2d	Moyen de communication le plus sécuritaire	46
Figure 5.2e	Moyen de communication le plus personnalisé	47
Figure 5.3	Quels avantages voyez-vous à visiter le site Web d'un m/o québécois plutôt que de leur téléphoner, de vous y rendre ou d'utiliser la poste?	48
Figure 5.4.1	Au cours de la prochaine année, prévoyez-vous communiquer par courriel avec un m/o québécois?	49
Figure 5.4.2	Au besoin, accepteriez-vous de donner votre adresse de courriel au gouvernement pour qu'il puisse communiquer avec vous?	50
Figure 5.4.3	Lorsque vous envoyez un courriel à un m/o québécois pour une demande d'information courante, quel est, selon vous, le délai acceptable pour recevoir une réponse?	51
Figure 5.5a	Selon-vous est-ce que la mise en place d'un numéro de téléphone unique qui permettrait de rejoindre tous les m/o du Québec est prioritaire? (internaute)	52
Figure 5.5b	Selon-vous est-ce que la mise en place d'un numéro de téléphone unique qui permettrait de rejoindre tous les m/o du Québec est prioritaire? (adultes québécois)	52
Figure 6.1	Selon vous, quelle priorité le gouv. du Québec devrait-il accorder au développement de services aux citoyens sur Internet? Est-ce... prioritaire?.....	53
Figure 6.2	Au cours des deux prochaines années, croyez-vous que vous aurez recours à au moins un service du gouv. du Québec sur Internet?	54
Figure 6.3	Selon vous, quelle serait la principale raison qui empêcherait un citoyen d'utiliser les services du gouv. par Internet?	55

INTRODUCTION ET MISE EN CONTEXTE

Depuis quelques années déjà, l'État québécois témoigne d'une réelle volonté de simplifier et d'améliorer sa prestation de services et, dans la foulée, de resserrer les liens établis avec ses clientèles, citoyens et entreprises. Or, des expériences de plus en plus concluantes menées tant ici, au Québec, qu'ailleurs dans le monde, démontrent que les technologies de l'information (TI) offrent un potentiel unique à cet égard et conduisent ainsi un nombre toujours croissant d'administrations publiques à prendre le virage électronique.

La récente publication du *Plan de modernisation de l'État 2004-2007*¹ ainsi que du rapport sur le gouvernement en ligne *Vers un Québec branché pour ses citoyens*² concrétisent la détermination du gouvernement du Québec d'aller en ce sens et de poursuivre la modernisation de l'État déjà entreprise grâce aux technologies. Le second document identifie en outre les quatre principaux axes de développement qui seront privilégiés dans le cadre de cette transformation de l'appareil gouvernemental québécois soit : (1) l'administration en ligne, (2) l'accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux, (3) la généralisation du recours aux TIC dans les principaux secteurs d'activité de l'État et (4) la démocratie en ligne.

Une telle transformation de l'État ne va cependant pas sans heurts et ne peut manquer de soulever une série de questions fondamentales, relatives notamment aux besoins et attentes des clientèles citoyens et entreprises face au gouvernement en ligne, au respect de la mission et de l'intégrité des différents ministères et organismes, aux conditions de réussite d'une collaboration en réseau ainsi qu'aux coûts et bénéfices des nouveaux services implantés.

C'est dans ce contexte que le CEFRIO, en collaboration avec différents partenaires, a réalisé entre mars 2002 et juin 2004 un projet de recherche d'envergure intitulé « Services électroniques aux citoyens et aux entreprises »³. Chapeauté par des chercheurs provenant de différentes universités au Québec, cette vaste étude avait pour objectifs généraux de :

1. Présenté en mai 2004 par Monique Jérôme-Forget, présidente du Secrétariat du Conseil du trésor du Québec, le rapport *Moderniser l'État : pour des services de qualité aux citoyens* consacre ainsi au gouvernement en ligne une vaste partie du chapitre dédié à « l'amélioration des façons de faire ». (http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/modernisation/mc/publications/pdf/plan_modernisation.pdf, p. 21-27) (Page consultée le 3 septembre 2004)
2. Ce document a été présenté par Henri-François Gautrin, député de Verdun et adjoint parlementaire au premier ministre, au début du mois de juin 2004 et est disponible gratuitement en ligne à l'adresse <http://www.hfgautrin.com/egov.asp?lang=1> (Page consultée le 11 août 2004).
3. Ce projet est aujourd'hui parvenu à son terme et connaîtra son aboutissement en mai 2005, lors de la tenue à Québec d'un colloque international sur le gouvernement en ligne. Pour plus de détails sur le projet ou pour accéder gratuitement aux différentes publications lui étant associées, veuillez consulter le site du CEFRIO à l'adresse http://www.cefrio.qc.ca/projets/proj_32.cfm (Page consultée le 3 septembre 2004).

- mieux connaître les attentes et besoins des citoyens, entreprises et travailleurs autonomes en matière de services électroniques publics offerts par les ministères et organismes du gouvernement du Québec;
- définir des modèles de prestation de services susceptibles de favoriser la rencontre de leurs attentes;
- élaborer des solutions pratiques aux différents problèmes organisationnels empêchant l'État de répondre adéquatement à leurs attentes et de déployer les modèles de prestation les plus prometteurs

Le projet comportait plusieurs volets dont une analyse documentaire, une analyse ergonomique des sites Web gouvernementaux, des études de cas exemplaires, des analyses d'expériences de gouvernement électronique ainsi que des enquêtes sur les attentes et besoins des usagers.

Ce sont ces enquêtes, menées en 2002 auprès de citoyens, d'entreprises et de travailleurs autonomes du Québec, qui ont finalement constitué la première édition du sondage baptisé *NetGouv*⁴.

ÉDITION 2004 DE L'ENQUÊTE

Soutenue financièrement par le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec, Bell Canada ainsi que par la Banque Nationale du Canada, la seconde édition de *NetGouv* est née de la volonté de continuer à suivre l'évolution des besoins et attentes des citoyens et des entreprises du Québec face au gouvernement en ligne.

Donnant encore cette année la parole à ces deux clientèles, l'enquête a pris la forme d'un sondage téléphonique réalisé par la firme SOM entre le 16 avril et le 24 mai 2004, sondage qui a recueilli les perceptions des citoyens et des entreprises quant à leur utilisation actuelle et éventuelle des services gouvernementaux offerts sur Internet par l'État québécois. Notons aussi que cette année, *NetGouv* a abordé de nouvelles questions, notamment celles tout à fait « sensibles » de l'identification et de la sécurité des transactions en ligne.

LE VOLET « CITOYENS »

Le présent document rend compte des résultats issus du sondage réalisé auprès des citoyens⁵, un second rapport « jumeau » présente pour sa part les conclusions de l'enquête tenue auprès des entreprises.

4. Vous pouvez consulter et télécharger le dépliant synthèse ou le rapport complet de l'enquête *NetGouv 2003* aux adresses http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Net_Gouv_2003.pdf (Rapport) et http://www.cefrio.qc.ca/rapports/NETGouv_depliant_2003.pdf (Dépliant).

5. La population visée par ce volet de l'enquête est constituée de l'ensemble des personnes âgées de 18 ans ou plus, résidant sur le territoire du Québec. Les utilisateurs d'Internet devaient répondre à la version complète du questionnaire, tandis que les non-utilisateurs devaient pour leur part répondre à un questionnaire abrégé visant à évaluer sommairement leur réceptivité quant aux services électroniques. Au total, 3000 citoyens ont été interrogés.

Si l'enquête téléphonique⁶ conduite auprès des citoyens visait de façon générale à mettre au jour leurs besoins et attentes en matière de services en ligne, elle a cherché de façon plus précise à mesurer :

- la capacité d'utilisation des services gouvernementaux sur Internet et les caractéristiques de l'utilisation;
- la perception des répondants quant à la sécurité des transactions effectuées en ligne avec certaines organisations;
- le point de vue des citoyens relativement à la question de l'identification;
- l'utilisation actuelle des services selon le palier de gouvernement;
- l'intérêt pour certains produits et services gouvernementaux actuellement disponibles sur Internet;
- l'intérêt pour certains produits et services que les divers ministères et organismes envisagent ou pourraient envisager d'offrir;
- les principaux freins ou obstacles à l'utilisation du Net pour transiger ou communiquer avec le gouvernement du Québec;
- les canaux de communication privilégiés (téléphone, courrier, courriel ou en personne) par les répondants pour certains types de communication et de transaction avec le gouvernement du Québec;
- la perception des répondants sur les capacités du gouvernement du Québec en matière de prestation de services électroniques;
- etc.

6. Le rapport méthodologique détaillé est disponible sur demande.

CAPACITÉ INFORMATIQUE ET UTILISATION D'INTERNET

- En 2004, **54,1 %** des adultes québécois ont déclaré avoir accès à Internet à domicile (51,1 % en 2002), plus de la moitié d'entre eux (**58 %**) bénéficiant d'une connexion haute vitesse.
- Si l'on tient aussi compte des citoyens branchés au travail, ce sont **63,5 %** (60 % en 2002) des adultes du Québec qui disposent désormais d'un accès à Internet, ce qui représente près de **3,8 millions d'individus** visés par la prestation électronique de services.
- Près de sept adultes québécois sur dix (**69,8 %**, contre 66,5 % en 2002) ont déjà utilisé Internet, que ce soit à la maison, au travail ou ailleurs.
- Les adultes internautes ont indiqué naviguer sur la toile en moyenne **8,1 heures/semaine** (7,5 heures/semaine en 2002) et ce, tous lieux confondus.

SÉCURITÉ ET IDENTIFICATION

- Les deux paliers de gouvernement jouissent, auprès des internautes du Québec, d'une bonne cote de confiance en matière de sécurité entourant les transactions par Internet, cote comparable à celle enregistrée par les institutions financières. Sur une échelle de 10, les gouvernements du Canada et du Québec récoltent ainsi respectivement une cote de **6,93** et de **6,91**, contre un indice de **7,14** pour les institutions financières.
- La grande majorité des internautes (**79 %**) opteraient pour un seul code d'identification pour accéder à tous les services transactionnels offerts sur les sites des ministères et organismes québécois, tandis que **18,6%** d'entre eux préféreraient au contraire avoir des codes distincts pour chacun des sites.
- Les internautes québécois accordent des niveaux de « sensibilité » tout à fait différents aux types de renseignements qui pourraient migrer d'un organisme à l'autre dans le but d'établir un identifiant unique. Si par exemple, la grande majorité d'entre eux se sont déclarés à l'aise avec la transmission de leur nom (**83,4 %**), date de naissance (**77,9 %**) et adresse (**77,1 %**), ils se sont montrés nettement plus réticents face au partage de leur numéro d'assurance sociale (**50,8 %**) et encore davantage de l'information relative à leur revenu net (**43,6 %**).

UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

- Au cours de la dernière année, **39,4 %** des citoyens du Québec (35,6 % en 2002) ont visité le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Canada et **39,9 %** (35,4 % en 2002) un site gouvernemental québécois.
- Encore cette année, la recherche d'information a été la première motivation des visites sur les sites de ministères ou d'organismes du gouvernement du Québec, **97,6 %** des internautes les ayant fréquentés à cette fin.
- La recherche d'information devrait d'ailleurs être la locomotive qui attirera le plus de citoyens sur les sites Web du gouvernement du Québec au cours de la prochaine année, ceux-ci prévoyant y naviguer principalement en quête d'information relative :
 - o au tourisme et aux loisirs (**44,5 %**);
 - o aux programmes et aux services (**37,9 %** contre 40,8 % en 2002);
 - o aux lois et réglementations en vigueur (**33,5 %**, contre 33,8 % en 2002);
 - o à la santé (**31,5 %**, contre 30 % en 2002);
 - o et au secteur de l'éducation (**30,2 %**).

BESOINS ET ATTENTES ENVERS LES SERVICES FUTURS

- La majorité des internautes (**53,1 %**) considèrent que la mise en place d'un numéro de téléphone unique qui permettrait de rejoindre tous les organismes et les ministères québécois est prioritaire, tandis que **46,8 %** d'entre eux indiquent le contraire.
- Selon les internautes, les trois services les plus prioritaires à mettre en place sont : signaler un changement d'adresse à un seul endroit (**85,1 %**, contre 82,6 % en 2002), demander ou renouveler différents permis, cartes, etc. (**79,6 %**, contre 77,9 % l'an dernier) et remplir en ligne et acheminer un formulaire en toute confidentialité (**77,4 %**, contre 69,5 % en 2002).
- D'autres services sont aussi jugés prioritaires par les internautes, notamment la possibilité de donner son opinion par Internet lors de consultations publiques (**60,6 %**), de communiquer avec un député par courriel (**50,7 %**) et de voter aux élections provinciales par Internet (**49,4 %**).
- En ce qui concerne leurs dossiers personnels, plus de la moitié des citoyens internautes du Québec (**53 %**) préféreraient être contactés par le gouvernement par la poste, **28 %** par téléphone et **18,5 %** par courriel.

- Enfin, en ce qui a trait à la création d'un portail qui regrouperait les programmes et services selon le cycle de vie des citoyens, l'intérêt des internautes paraît nettement partagé : **46,3 %** d'entre eux jugent en effet cette initiative utile, tandis que **50,7 %** pensent plutôt le contraire.

ET LES NON-UTILISATEURS?

- Près de la moitié des citoyens non utilisateurs (**44,8 %**, contre 41,8 % l'an dernier) sont sensibles à Internet en tant que nouveau canal de prestation des services gouvernementaux, et estiment qu'il est prioritaire pour le gouvernement du Québec de développer cette façon de faire.
- Le nombre d'utilisateurs des services gouvernementaux parmi les non-utilisateurs actuels est appelé à croître de façon importante : près du tiers (**31,1 %**, contre 24,8 % l'an dernier) des citoyens qui n'utilisent pas Internet à l'heure actuelle estiment ainsi qu'ils auront recours à au moins un service du gouvernement du Québec en ligne au cours des deux prochaines années.

CHAPITRE 1

CAPACITÉ D'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX SUR INTERNET ET CARACTÉRISTIQUES D'UTILISATION

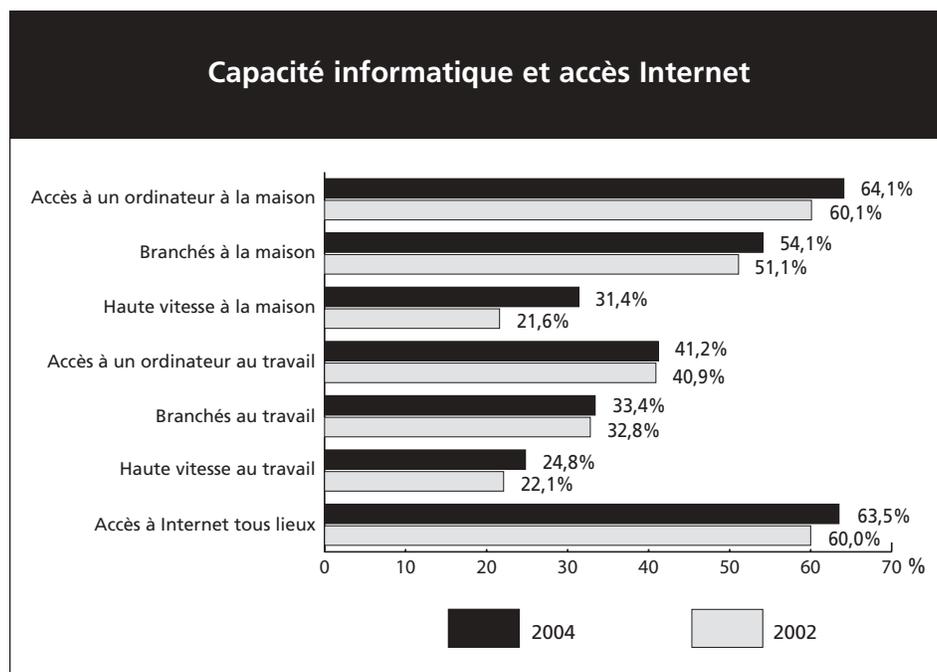
1.1 CAPACITÉ INFORMATIQUE ET INTENTION DE BRANCHEMENT

1.1.1 Capacité informatique

Comme le démontre la figure 1.1.1, la majorité des citoyens du Québec (**64,1 %**, contre 60,1 % en 2002) ont indiqué disposer d'un ordinateur à domicile. Tous ne sont cependant pas branchés, **54,1 %** des citoyens ayant déclaré avoir accès à Internet à partir de la maison.

Près d'un adulte québécois sur trois (**31,4 %**, contre 21,6 % en 2002) navigue en outre sur le Web à domicile grâce à une connexion haute vitesse, ce qui représente **58 %** de l'ensemble de ceux qui sont branchés à la maison, soit une augmentation appréciable de l'adoption de ce type de branchement entre les deux éditions du sondage (42 % en 2002). D'ici un an, si les intentions évoquées se concrétisent⁷, **36,1 %** des adultes du Québec auront accès à Internet haute vitesse à la maison.

FIGURE 1.1.1



Base : citoyens québécois

7. Il faut cependant demeurer prudent avec les données relatives aux intentions, celles-ci étant généralement surévaluées de façon plus ou moins importante.

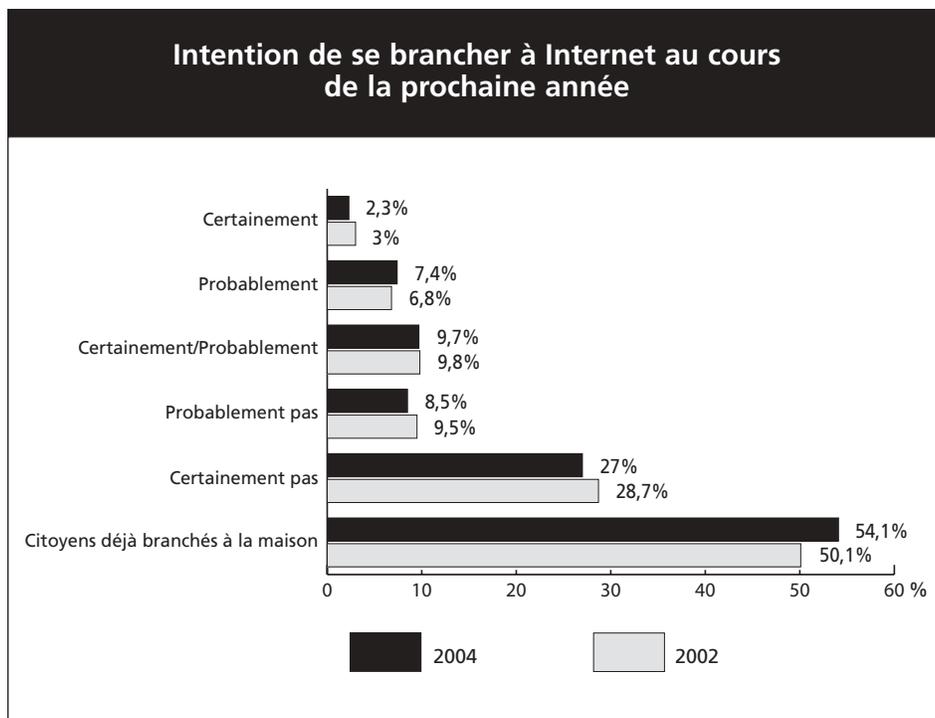
NetGouv permet d'affirmer qu'en 2004, 63,5 % des citoyens du Québec (60 % en 2002) ont accès à Internet, que ce soit à la maison ou au travail.

Les citoyens sont essentiellement aussi nombreux à avoir accès à la fois à un ordinateur (41,2 %, contre 40,9 % en 2002) et à Internet (33,4 %, contre 32,8 % en 2002) au travail qu'à la maison⁸. Au total, 24,8 % (22,1 % en 2002) des répondants ont indiqué bénéficier d'un branchement haute vitesse au travail, soit 74,3 % (68 % en 2002) de l'ensemble des travailleurs branchés.

1.1.2 Intention de branchement

Bien qu'on ne puisse présumer que les intentions de branchement se concrétiseront en totalité, à l'heure actuelle et tout comme c'était le cas lors de la première édition de l'enquête, un adulte québécois sur dix prévoit se brancher à Internet au cours de la prochaine année.

FIGURE 1.1.2



Base: citoyens québécois

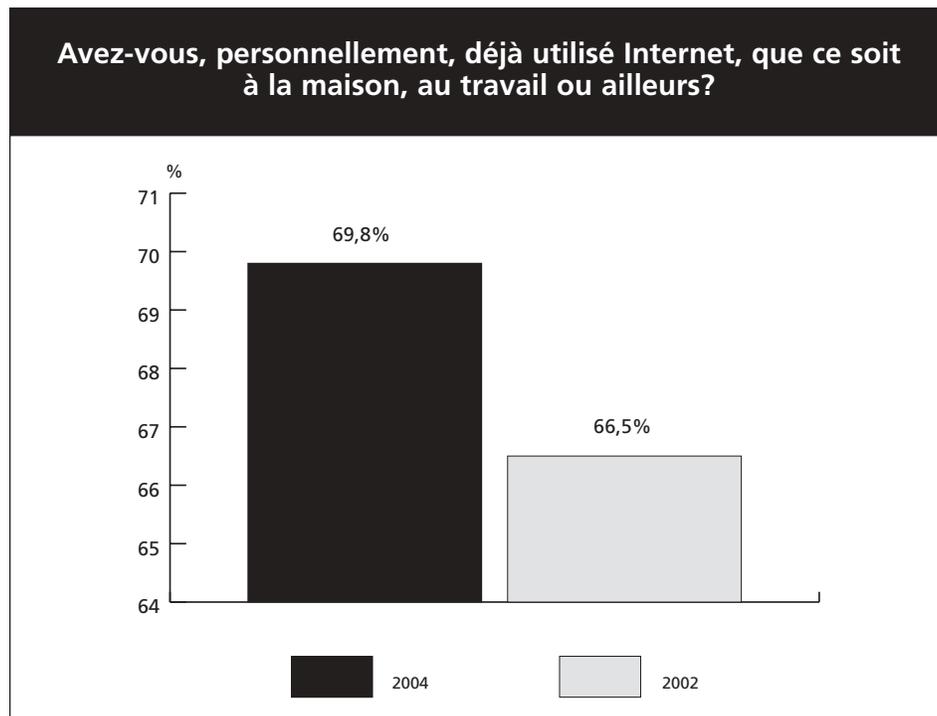
Chez les citoyens, notons que les retraités ainsi que les personnes âgées de 55 ans et plus montrent des intentions de branchement plus faibles par rapport à la moyenne. À l'inverse, les 18-34 ans et les répondants appartenant à des ménages qui comptent 5 personnes et plus sont plus nombreux à prévoir se brancher. Ainsi, même dans les tranches de la société québécoise les plus perméables à la technologie, l'usage d'Internet demeure en croissance. Encore cette année, on n'observe donc pas encore de saturation.

8. Cette donnée doit cependant être interprétée en gardant à l'esprit que près du tiers des répondants (31 %) n'avaient pas le statut de travailleur au moment de la collecte de données (chômeurs, sans emploi, retraités ou à la maison).

1.2 UTILISATION D'INTERNET

Comme l'indique la figure 1.2a, près de sept citoyens sur dix (**69,8 %**, contre 66,5 % en 2002) ont déclaré avoir déjà utilisé Internet et ce, tous lieux confondus.

FIGURE 1.2a



Base: citoyens québécois

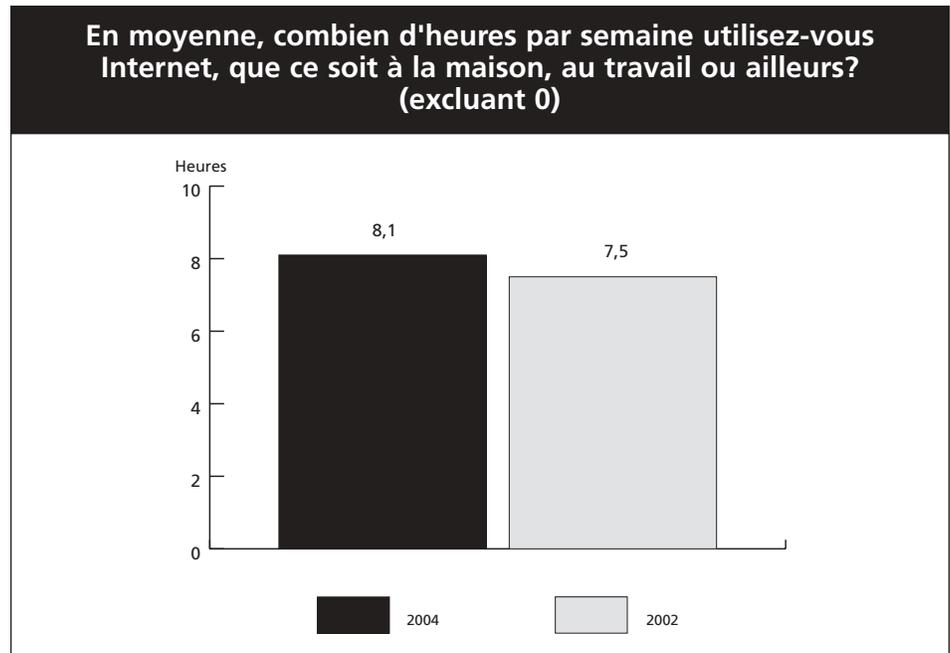
Cependant, les résultats relatifs à l'intensité de l'utilisation du Net démontrent que ce sont plutôt **58,9 %** des citoyens qui en font un usage régulier (regroupement des catégories *moins de 3 heures à 10 heures et plus d'utilisation par semaine*)⁹, que ce soit au bureau ou à la maison. Cette dernière donnée est d'ailleurs comparable à celle issue du sondage *NETendances*¹⁰ qui démontrait à la même époque (mai 2004) que 61,4 % des adultes du Québec faisaient désormais un usage régulier du Net.

En excluant les personnes n'ayant jamais utilisé Internet et celles qui ne l'utilisent pas présentement, le nombre d'heures d'utilisation moyen est de **8,1** heures par semaine. À noter que **12,7 %** (contre 11 % en 2002) de l'ensemble des adultes québécois en sont de fervents utilisateurs, ayant déclaré y consacrer plus de 10 heures par semaine.

9. Voici le détail des catégories : *moins de 3 heures par semaine, excluant 0* (22,1 %), *3 à 10 heures* (24,1 %) et *plus de 10 heures* (12,7 %).

10. CEFRIO, *NETendances*, [En ligne], <http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/omnibus/internet%20annuel.asp> (Page consultée le 12 août 2004).

FIGURE 1.2b

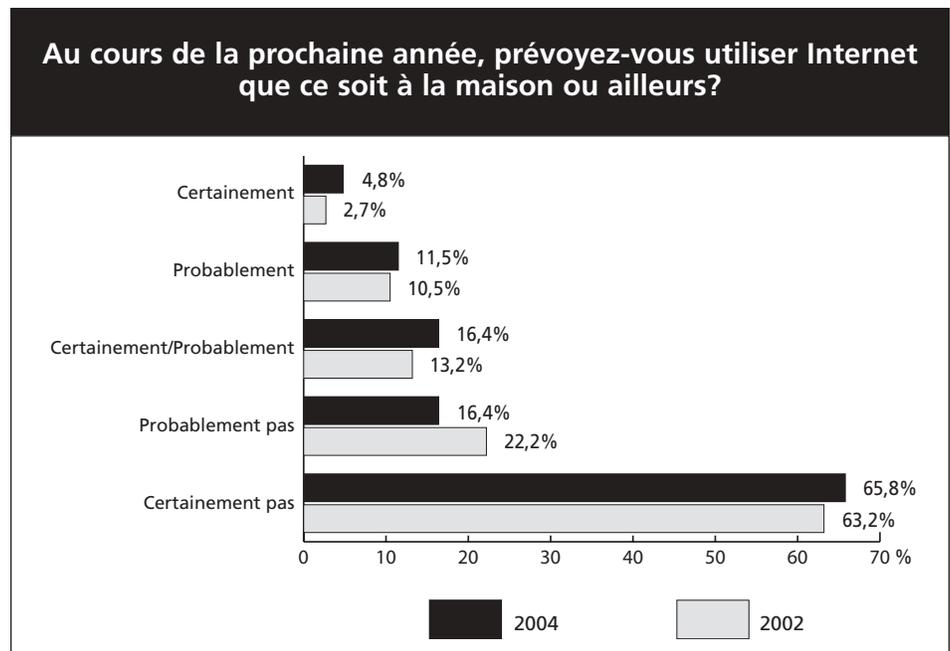


Base: citoyens internautes

1.3 INTENTION D'UTILISATION

L'attrait d'Internet persiste : comme le démontre la figure suivante, **16,4 %** des citoyens ne l'ayant jamais utilisé par le passé ont déclaré avoir l'intention de le faire (*certainement* ou *probablement*) au cours de la prochaine année.

FIGURE 1.3



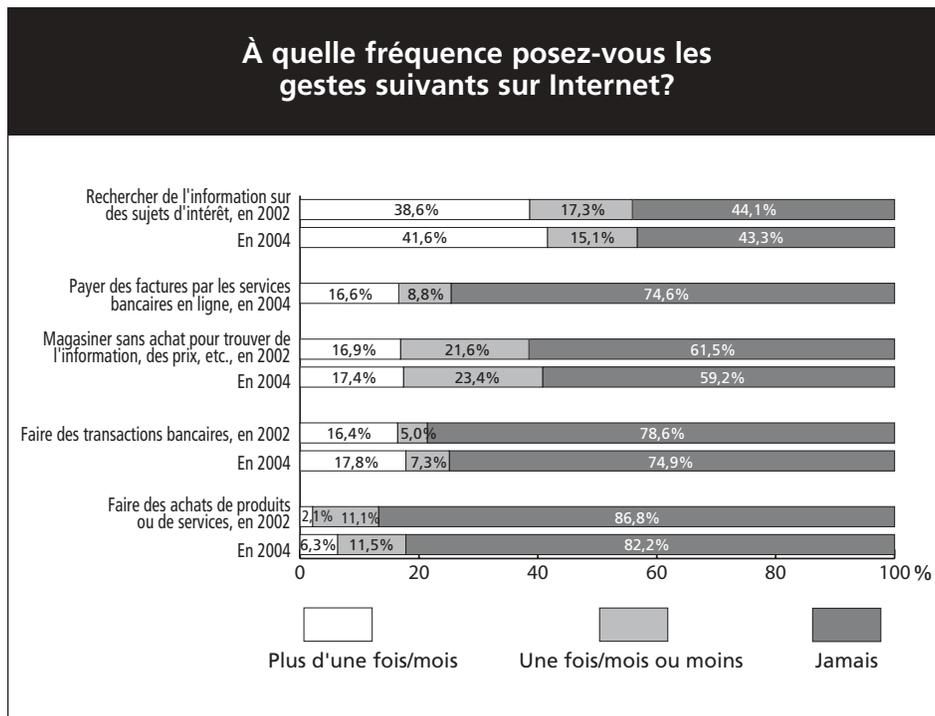
Base: citoyens québécois non internautes

Enfin, comme c'était d'ailleurs le cas en 2002 lorsque l'ensemble des adultes du Québec était considéré, les résultats de *NetGouv* indiquent qu'un citoyen sur vingt (**4,9 %**) prévoit *certainement* ou *probablement* utiliser Internet pour la première fois au cours des douze prochains mois. Si ces intentions devaient se concrétiser, ce serait donc près des trois quarts (**74,7 %**) des adultes québécois qui auraient utilisé Internet au moins une fois d'ici l'an prochain, ce qui représenterait un peu plus de 4 millions de personnes.

1.4 UTILISATION GÉNÉRALE

Avant d'aborder plus spécifiquement les questions relatives à la prestation électronique de services, quelques questions ont d'abord été posées pour cerner les caractéristiques de l'utilisation globale d'Internet par les citoyens du Québec.

FIGURE 1.4



Base: citoyens québécois

Sans surprise, le volet « recherche d'information » est toujours plus important en matière de fréquence que ne l'est le volet « transactionnel ». En effet, si **41,6 %** des citoyens recherchent de l'information sur Internet plus d'une fois par mois, seulement **6,3 %** d'entre eux effectuent des achats en ligne à la même fréquence. Souvenons-nous, à cet effet, qu'Internet demeure encore bien plus un endroit prisé pour le lèche-vitrine virtuel, pour trouver de l'information, des prix et des aubaines (**17,4 %** des citoyens) que pour y conclure des achats.

Si on leur en offrait la possibilité, 40,9 % des consommateurs en ligne seraient intéressés à défrayer les coûts de leurs emplettes directement par l'entremise de leur compte bancaire.

Par ailleurs, en 2004, la grande majorité des citoyens (**83 %**) ayant déclaré faire des achats en ligne (*plus d'une fois par mois ou une fois ou moins*) ont indiqué les payer généralement par carte de crédit. À noter par contre que si on leur en offrait la possibilité, **40,9 %** des consommateurs en ligne seraient intéressés à défrayer les coûts de leurs emplettes directement par l'entremise de leur compte bancaire.

Quant aux transactions bancaires en ligne elles-mêmes, elles demeurent nettement plus courantes (**25,1 %** des citoyens) que les achats de produits et services. Encore une fois, cette dernière donnée est tout à fait comparable à celle enregistrée pour l'ensemble de l'année 2003 par l'enquête *NETendances*, 23 % des adultes québécois ayant déclaré avoir utilisé le Net pour effectuer des opérations bancaires au cours du mois précédant la consultation¹¹.

Notons enfin que les citoyens les plus friands des transactions bancaires virtuelles sont ceux ayant un salaire et un niveau de scolarité plus élevés, disposant d'une connexion haute vitesse à domicile et qui sont âgés entre 18 et 34 ans.

11. Vous pouvez consulter gratuitement la version abrégée du rapport de l'édition 2003 du sondage à l'adresse http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Rapport_abrege_NETendances2003.pdf (Page consultée le 12 août 2004).

CHAPITRE 2 : SÉCURITÉ ET IDENTIFICATION

Au Québec comme ailleurs dans le monde, la sécurité entourant les services électroniques ainsi que les éventuels problèmes de protection des renseignements personnels associés à l'identification en ligne sont des questions très préoccupantes et ce, tant pour les administrations publiques que pour les clientèles qu'elles desservent. C'est dans cette optique et dans le but de mettre au jour les perceptions des Québécois à leur égard, que *NetGouv* s'est penchée cette année sur ces deux problématiques.

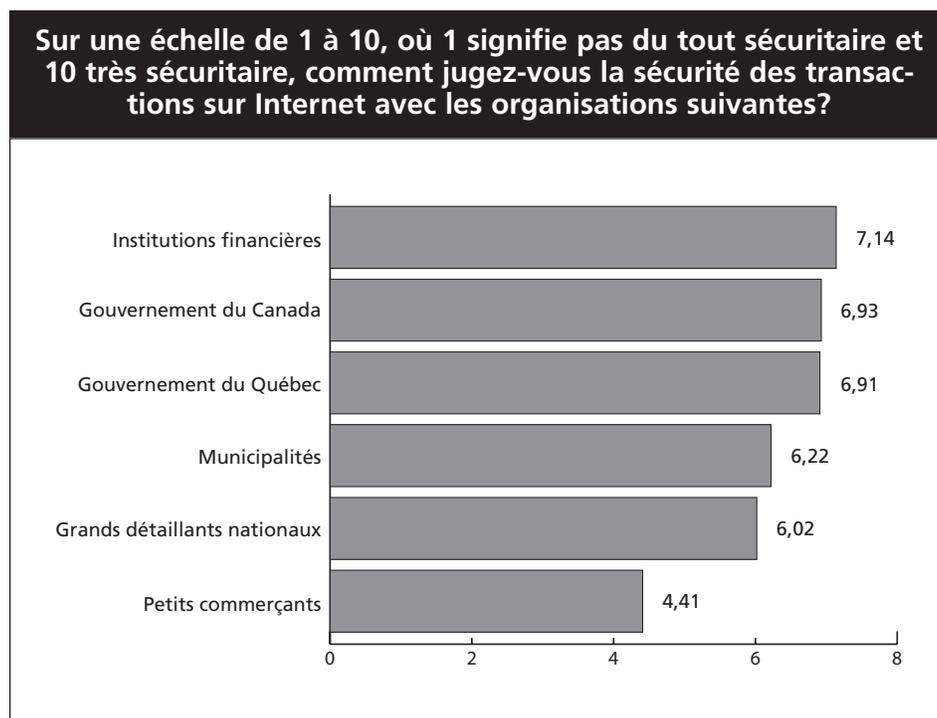
2.1 PERCEPTION DE LA SÉCURITÉ DES TRANSACTIONS AVEC CERTAINES ORGANISATIONS

Bonne nouvelle : les deux paliers de gouvernement jouissent, auprès des internautes du Québec, d'une bonne cote de confiance en matière de sécurité entourant les transactions par Internet, cote comparable à celle enregistrée par les institutions financières.

Sur une échelle de 10, les gouvernements du Canada et du Québec récoltent ainsi respectivement une cote de **6,93** et de **6,91**, contre un indice de **7,14** pour les institutions financières.

Les deux paliers de gouvernement jouissent, auprès des internautes du Québec, d'une bonne cote de confiance en matière de sécurité entourant les transactions par Internet.

FIGURE 2.1a



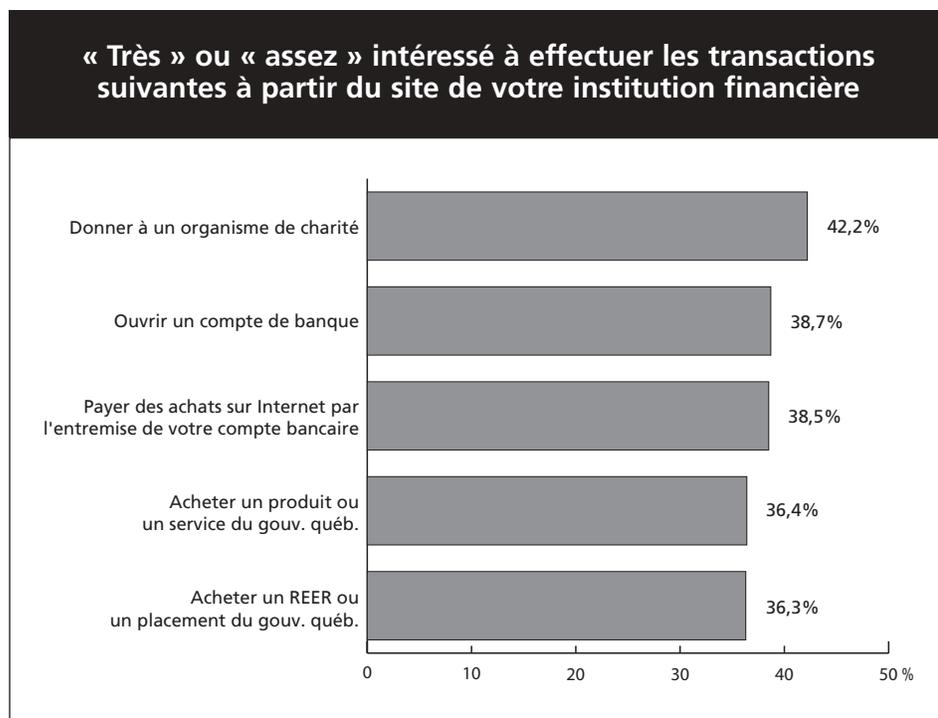
Base: citoyens internautes

À noter que les hommes, les répondants bénéficiant d'une formation universitaire ainsi que ceux appartenant à la tranche d'âge des 18-34 ans sont enfin plus susceptibles que les autres d'accorder une cote de confiance supérieure au gouvernement du Québec.

COUP D'ŒIL SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Comme en témoigne la figure suivante, plus du tiers des internautes québécois se sont déclarés *très* ou *assez* intéressés par différents services que les institutions financières pourraient éventuellement leur offrir en ligne. Ces données reflètent une fois de plus la confiance que les citoyens accordent à ces organisations qui ont déployé, autour de leur prestation de services électronique, des mécanismes hautement sécuritaires et qui ont aussi – et peut-être surtout – réussi à en faire un marketing efficace.

FIGURE 2.1b



Base: citoyens internautes

À noter enfin qu'une proportion comparable d'internautes (**38,8 %**) ont indiqué être *très* ou *assez* intéressés à remplacer les chèques traditionnels par des paiements en ligne.

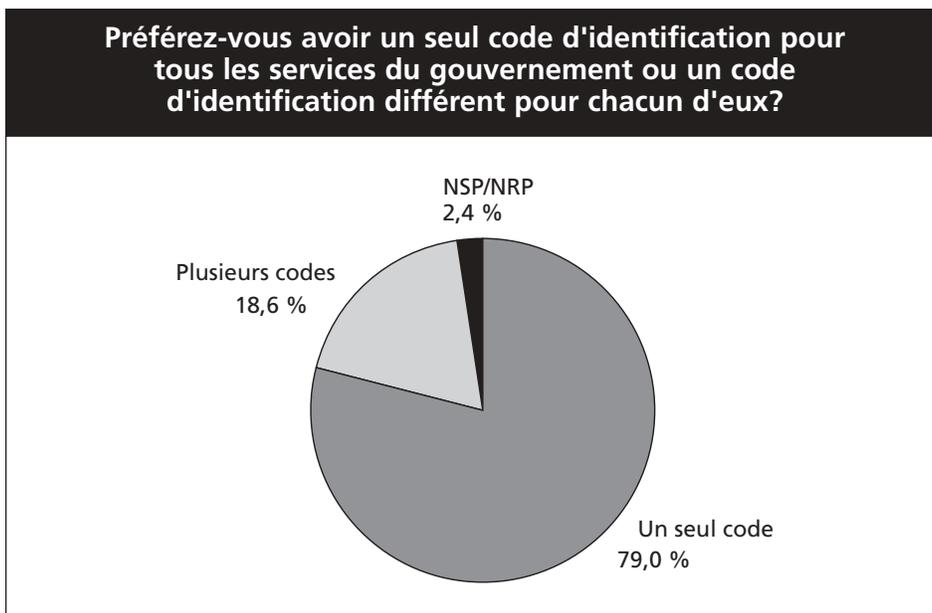
2.2 L'IDENTIFICATION

L'offre gouvernementale de services transactionnels en ligne va de pair avec la mise en œuvre de procédures d'identification des citoyens qui sachent répondre aux plus hauts standards en matière de sécurité des transactions et de protection des renseignements personnels. Or, entre l'établissement d'un identifiant unique qui permettrait l'accès à tous les services en ligne offerts par les ministères et organismes québécois et la création de codes distincts pour chacun d'entre eux, quelle est donc la préférence des citoyens branchés du Québec?

Comme le démontre la figure 2.2a, la grande majorité des internautes d'ici (79 %) opteraient pour un seul code d'identification pour accéder à tous les services transactionnels offerts sur les sites gouvernementaux québécois, tandis que 18,6 % d'entre eux préféreraient au contraire avec des codes distincts pour chacun des sites¹². L'élaboration du Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG) annoncé dans le récent rapport sur le gouvernement en ligne¹³ est donc tout à fait conforme à la volonté de la majorité des internautes québécois.

La grande majorité des internautes d'ici (79 %) opteraient pour un seul code d'identification pour accéder à tous les services transactionnels offerts sur les sites gouvernementaux québécois.

FIGURE 2.2a



Base: citoyens internautes

12. C'est encore plus vrai pour les internautes francophones, 81,2 % d'entre eux ayant indiqué privilégier un seul code d'identification, contre 70,8 % pour les anglophones.

13. « L'objectif de ce service est de déployer un identifiant réutilisable d'un service gouvernemental à l'autre, qui offre un niveau de certitude acceptable et qui peut évoluer vers des niveaux de certitude élevés. » (Henri-François Gauthrin, *Rapport sur le gouvernement en ligne : Vers un Québec branché pour ses citoyens*, p. 19).

Les internautes accordent des niveaux de sensibilité tout à fait différents aux types de renseignements qui pourraient migrer d'un organisme à l'autre.

Par ailleurs, pour établir un code d'identification unique, les ministères et organismes du gouvernement du Québec devront partager certains renseignements personnels concernant les citoyens. La figure 2.2b indique clairement que les internautes accordent des niveaux de *sensibilité* tout à fait différents aux types de renseignements qui pourraient migrer d'un organisme à l'autre. Si par exemple, la grande majorité d'entre eux se sont déclarés à l'aise avec la transmission de leur nom (83,4 %), date de naissance (77,9 %) et adresse (77,1 %), ils se sont montrés nettement plus réticents face au partage de leur numéro d'assurance sociale (50,8 %) et encore davantage de l'information relative à leur revenu net (43,6 %).

FIGURE 2.2b



Base: citoyens internautes

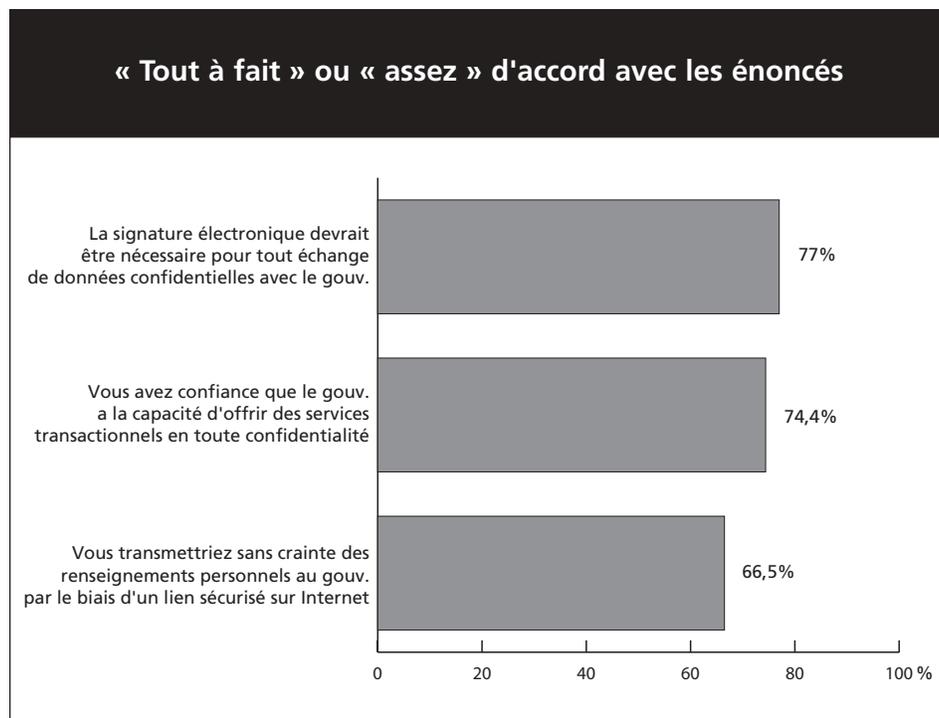
2.3 PERCEPTION DES CAPACITÉS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ RELATIVE AUX SERVICES EN LIGNE

Afin de mesurer certaines perceptions relatives aux capacités du gouvernement du Québec en matière de services en ligne, le questionnaire proposait aux citoyens une série d'énoncés avec lesquels ceux-ci devaient indiquer s'ils étaient *tout à fait d'accord*, *assez d'accord*, *plutôt en désaccord* ou *tout à fait en désaccord*.

Comme en témoigne la figure 2.3 qui présente les trois énoncés entourant la sécurité des transactions électroniques, près des trois quarts des internautes sondés (74,4 %, contre 67,2 % en 2002) ont confiance dans la capacité du gouvernement du Québec à offrir des services

transactionnels en toute confidentialité. Plus de la moitié d'entre eux (66,5 %) transmettraient d'ailleurs sans crainte des renseignements personnels aux ministères et organismes québécois par le biais d'un lien sécurisé. Pour la grande majorité des répondants (77 %) enfin, la signature électronique devrait être nécessaire pour tout échange de données confidentielles avec le gouvernement.

FIGURE 2.3



Base: citoyens internautes

CHAPITRE 3

UTILISATION ACTUELLE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET INTÉRÊT POUR LES SERVICES EXISTANTS

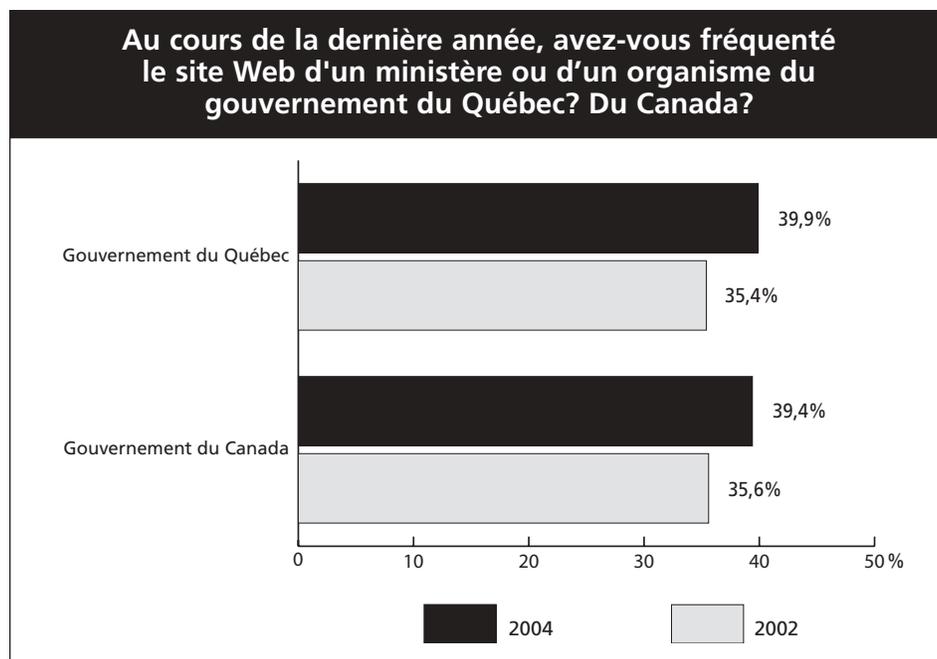
3.1 FRÉQUENTATION DES SITES GOUVERNEMENTAUX

3.1.1 Visites sur les sites Web des gouvernements du Québec et du Canada

La figure suivante montre que près de quatre citoyens québécois sur dix ont visité, au cours de l'année précédant le sondage, le site Web d'un ministère ou d'un organisme des gouvernements du Québec (39,9%, contre 35,4 % en 2002) et du Canada (39,4 %, contre 35,6 % en 2002)¹⁴. Comme il a été mentionné à la section 1.2, 58,9 % des Québécois utilisent Internet de façon hebdomadaire. En perspective, ce résultat signifie que 67 % (62 % en 2002) des utilisateurs réguliers d'Internet ont visité un site gouvernemental au cours des douze derniers mois.

Près de quatre citoyens québécois sur dix ont visité, au cours de l'année précédant le sondage, le site Web d'un ministère ou d'un organisme des gouvernements du Québec et du Canada.

FIGURE 3.1.1



Base: citoyens québécois

* *N'utilisent pas Internet : 40,7% des citoyens.*

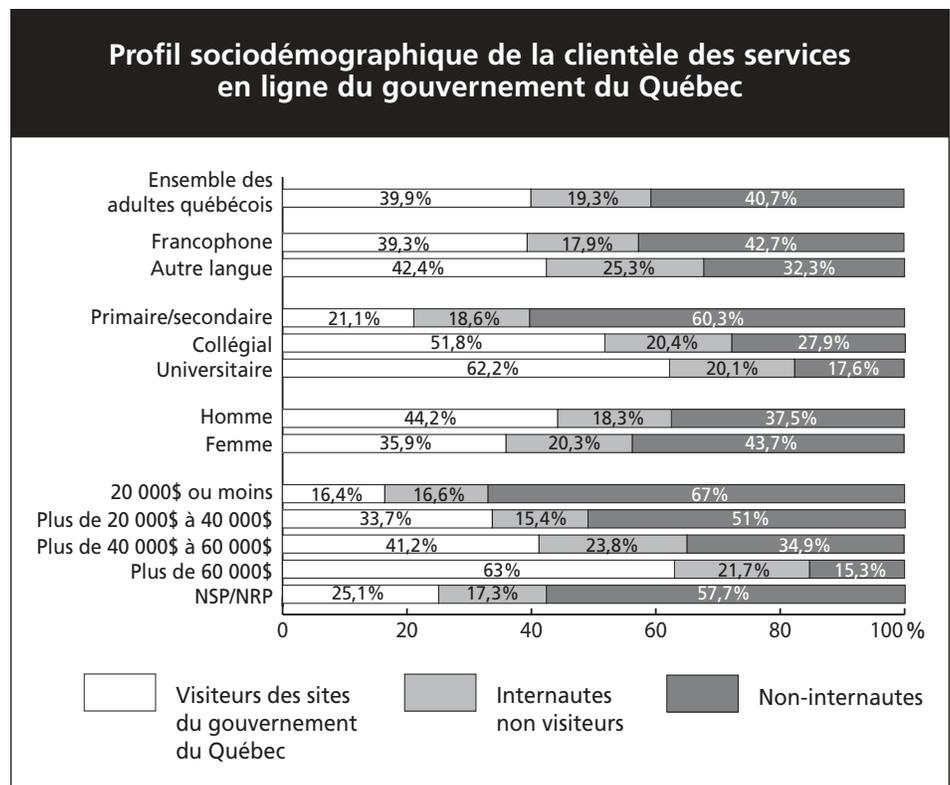
14. Ces pourcentages sont inférieurs mais tout de même comparables aux résultats obtenus par la firme Léger Marketing qui, dans le cadre d'une enquête internationale menée en 2003 autour de l'adoption des services en ligne, démontraient que 45 % des Québécois (contre 51 % des Canadiens) étaient des utilisateurs de services gouvernementaux en ligne. (Léger Marketing, *Degré d'adoption des services gouvernementaux en ligne*, août 2003, [En ligne], <http://www.legermarketing.com/documents/spclm/031222fr.pdf> (Page consultée le 19 août 2004)).

3.1.2 Caractéristiques sociodémographiques des visiteurs des sites québécois

Certains sous-groupes de répondants sont particulièrement nombreux à avoir fréquenté des sites gouvernementaux québécois au cours de la dernière année. Il s'agit des hommes, des résidents des RMR de Hull et de Montréal, des employés cadres, des étudiants, de ceux ayant un revenu supérieur à 60 000 \$ et des 18-34 ans. Notons d'ailleurs que, tout comme c'était le cas en 2002, une tendance générale se dégage au long de cette étude en ce qui a trait aux sous-groupes ici évoqués. En effet, dans bien des cas, ils sont proportionnellement plus nombreux par rapport à la moyenne lorsqu'il s'agit d'utilisation de différents services électroniques ou de réceptivité aux suggestions impliquant de nouvelles technologies.

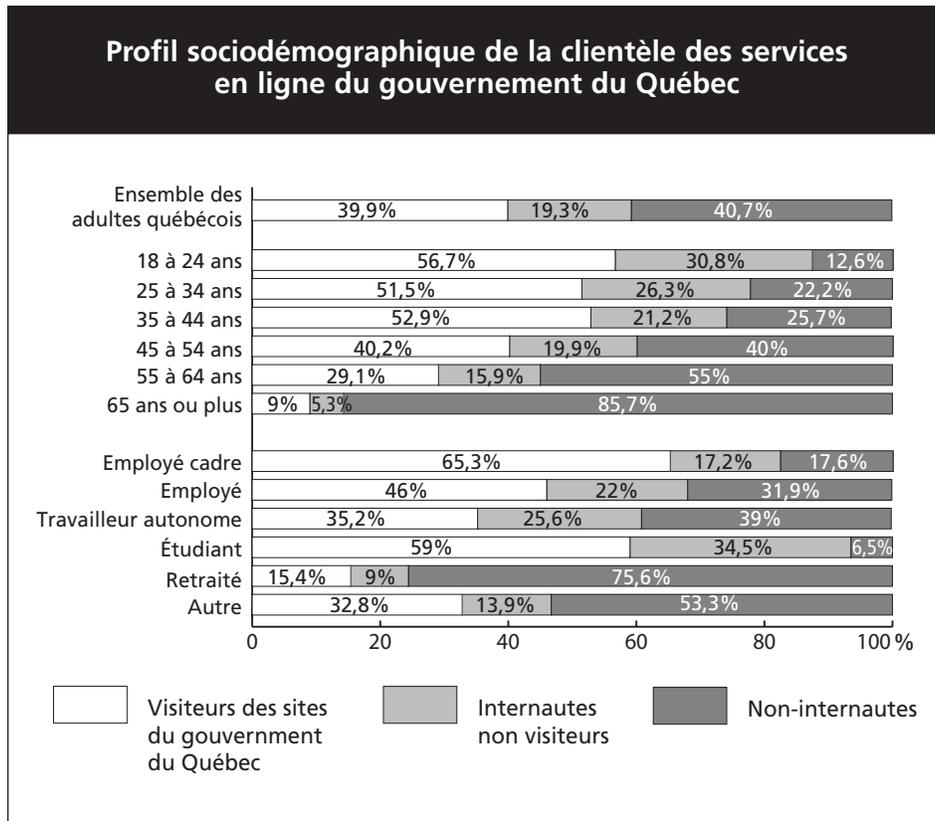
Les deux graphiques suivants présentent le détail des caractéristiques sociodémographiques des internautes ayant fréquenté les sites des ministères ou des organismes du Québec durant cette période.

FIGURE 3.1.2a



Base: citoyens québécois

FIGURE 3.1.2b



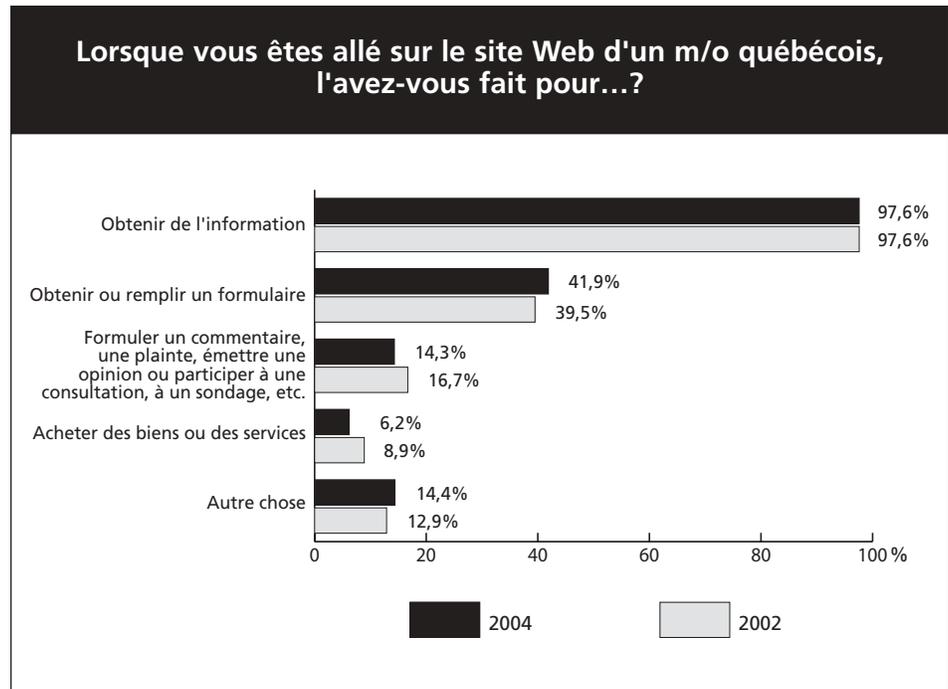
Base: citoyens québécois

3.2 RAISONS DES VISITES

Pour chacune des actions proposées, le répondant devait indiquer s'il avait, oui ou non, visité un site gouvernemental au cours de la dernière année¹⁵. La figure suivante présente les résultats associés aux réponses affirmatives des visiteurs.

15. La question posée aux gens était de type « fermée ».

FIGURE 3.2



Base: citoyens internautes ayant visité le site Web d'un ministère ou d'un organisme du Québec

La recherche d'information a été, et de loin, la première motivation des visites sur les sites de ministères ou d'organismes du gouvernement du Québec.

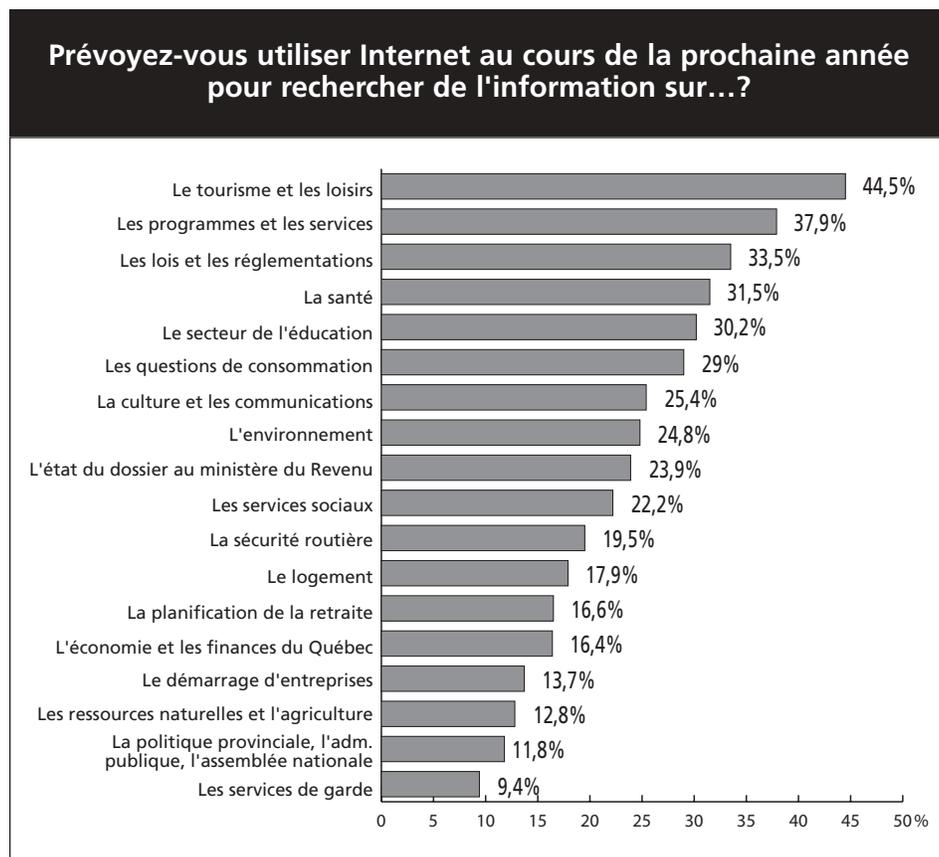
Tout comme c'était d'ailleurs le cas en 2002, la recherche d'information a été, et de loin, la première motivation des visites sur les sites de ministères ou d'organismes du gouvernement du Québec. En effet, pratiquement tous les internautes ayant fréquenté ces sites (97,6 %) l'ont fait en quête de renseignements divers, tandis que 41,9 % (39,5 % en 2002) d'entre eux s'y sont plutôt rendus pour obtenir ou remplir un formulaire. D'ailleurs, comme il en sera question au point 4.1.1 du chapitre suivant, 77,4 % des internautes du Québec (contre 69,5 % en 2002) estiment qu'il est *tout à fait* ou *assez prioritaire* que le gouvernement permette de remplir et d'acheminer des formulaires de façon électronique en toute confidentialité. Cette offre de service pourrait donc vraisemblablement accroître la fréquentation des sites gouvernementaux. Notons enfin que parmi les autres raisons de visite mentionnées, figurent le plus fréquemment : la recherche d'emploi, la transmission de la déclaration d'impôts au ministère du Revenu ainsi que la recherche d'information sur les lois et réglementations.

3.3 ACTIONS PROJÉTÉES AU COURS DE LA PROCHAINE ANNÉE

Les répondants devaient indiquer ici s'ils avaient, au moment du sondage, l'intention de visiter un site du gouvernement du Québec au cours de la prochaine année pour y effectuer chacune des actions proposées¹⁶. Les graphiques qui suivent indiquent les actions projetées les plus populaires, par ordre décroissant d'importance. Les pourcentages correspondent à la proportion des citoyens qui ont affirmé avoir l'intention d'effectuer ces actions au cours de la prochaine année.

3.3.1 Services informationnels

FIGURE 3.3.1a



Base: citoyens québécois

* À noter que les citoyens non internautes n'ont pas été questionnés et que les résultats présentés reflètent donc un seuil minimum.

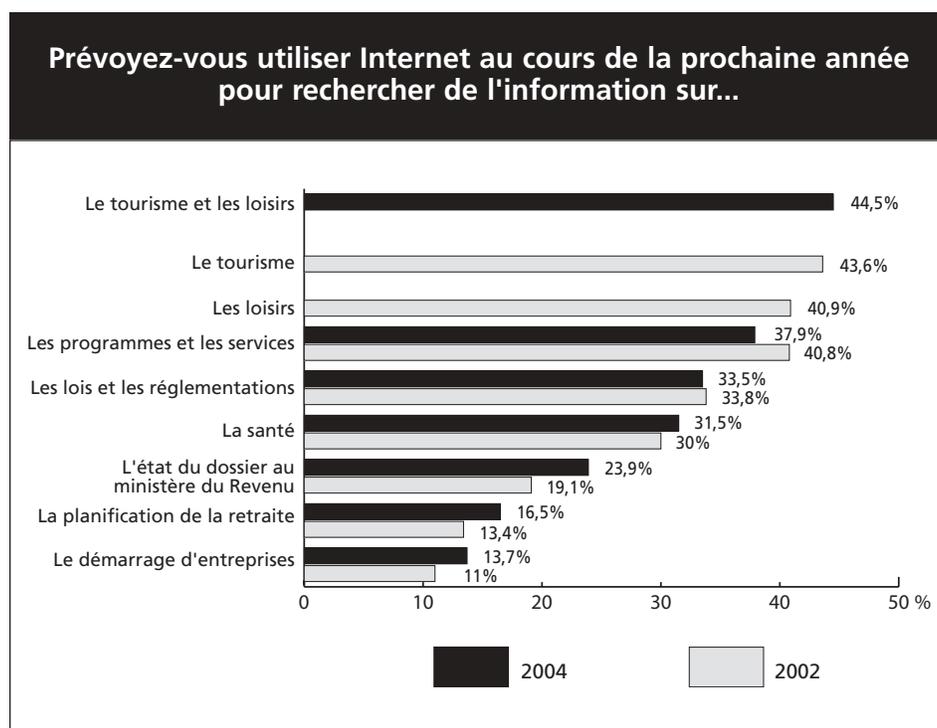
16. La question posée aux gens était de type « fermée ».

La recherche d'information sur le tourisme et les loisirs vient au tout premier rang des intentions d'utilisation des sites gouvernementaux par les citoyens du Québec.

Comme le démontre la figure 3.3.1a, la recherche d'information sur le tourisme et les loisirs (**44,5 %**) vient au tout premier rang des intentions d'utilisation des sites gouvernementaux par les citoyens du Québec. À noter que ces deux sujets avaient aussi remporté la palme en 2002 (figure 3.3.1b), la recherche d'information sur le tourisme s'étant classée au tout premier rang (43,6 %) suivie de la quête de renseignements relatifs aux loisirs (40,9 %).

En 2004, la recherche d'information relative aux parcs, permis, etc. sur le site de la SEPAQ se classe enfin au tout premier rang des autres actions projetées et spontanément mentionnées par les répondants.

FIGURE 3.3.1b



Base: citoyens québécois

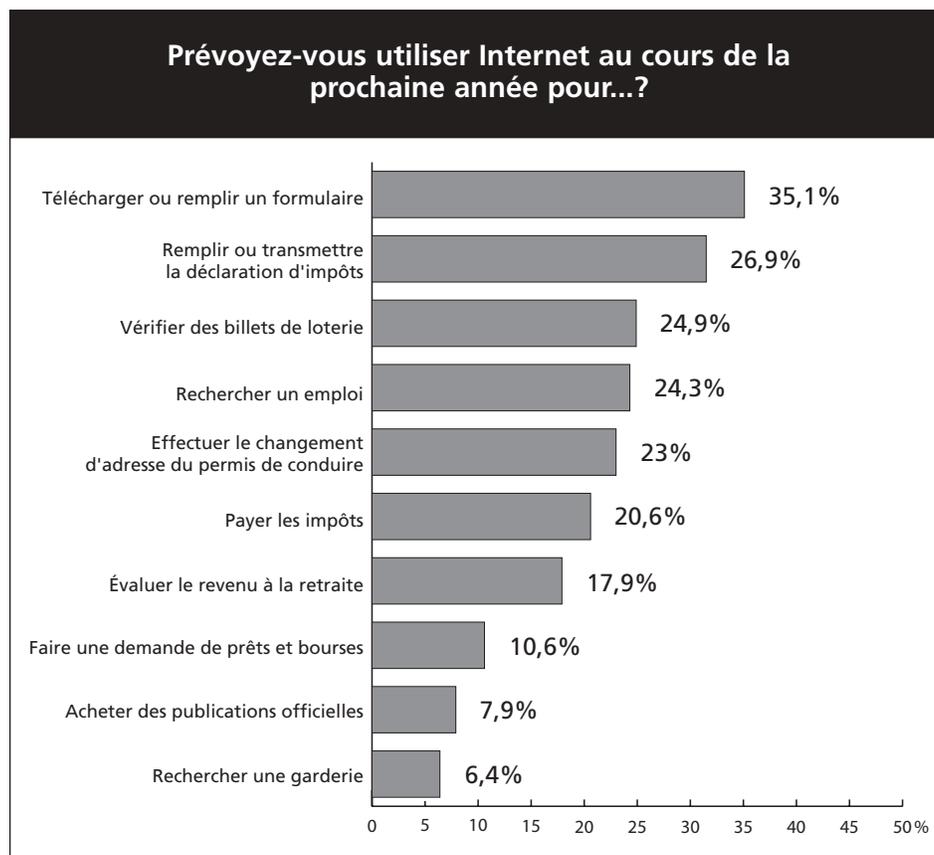
Outre la consultation de l'état du dossier au ministère du Revenu (augmentation de 4,8 points de pourcentage) et la recherche d'information en ce qui a trait à la planification de la retraite (augmentation de 3,2 points), le graphique précédant démontre, qu'entre les enquêtes de 2002 et de 2004, les intentions des citoyens du Québec en matière de recherche d'information gouvernementale en ligne sont demeurées relativement stables.

Fait intéressant à noter, pour la grande majorité des actions proposées, les citoyens qui ont visité le site d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec au cours de la dernière année sont proportionnellement plus nombreux que la moyenne des gens à avoir l'intention de poser ces actions dans l'année à venir. Par exemple, alors que 37,9 % de l'ensemble des citoyens prévoient rechercher de l'information sur les programmes et services au cours de la prochaine année, 73,9 % de ceux qui ont visité un site Web du gouvernement du Québec au cours de la dernière année ont l'intention le faire. Cela témoigne d'une certaine satisfaction des visiteurs passés envers les sites et services Internet déjà existants, et de la fidélisation de ces derniers.

3.3.2 Services transactionnels

Si on met en parallèle les figures présentant 3.3.1a et 3.3.2a, on peut constater que l'action de télécharger ou de remplir un formulaire en ligne (35,1 %) se classe désormais au 3^e rang des intentions d'utilisation des citoyens du Québec (6^e rang en 2002), tout juste derrière la recherche d'information sur le tourisme et les loisirs (44,5 %) et de renseignements sur les programmes et services gouvernementaux (37,9 %).

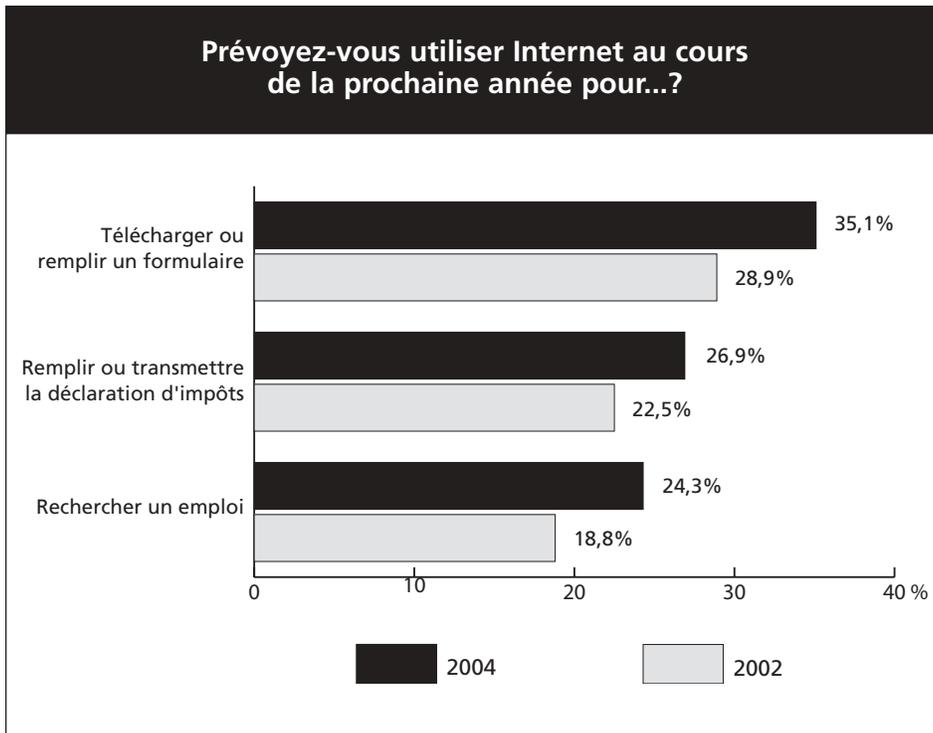
FIGURE 3.3.2a



Base: citoyens québécois

Notons que deux transactions en ligne – (1) télécharger ou remplir un formulaire et (2) rechercher un emploi - ont d'ailleurs connu entre 2002 et 2004 (figure 3.3.2b) une forte hausse de popularité chez les citoyens, soit une augmentation respective de 6,2 et de 5,5 points de pourcentage entre les deux mesures.

FIGURE 3.3.2b



Base: citoyens québécois

À la lumière de ces observations, *NetGouv 2004* permet donc d'affirmer que, contrairement aux services informationnels dont la popularité est demeurée relativement stable, les services de nature transactionnelle ont fait, depuis 2002, une avancée remarquable dans les intentions d'utilisation des citoyens.

Cependant, les intentions manifestées pour chacune des actions proposées – services de natures informationnelle et transactionnelle confondus – ne sont jamais supérieures à 45 % (44 % en 2002), ce qui confirme l'importance de maintenir le plus possible les services offerts par l'intermédiaire des autres canaux.

NetGouv 2004 permet d'affirmer que, contrairement aux services informationnels dont la popularité est demeurée relativement stable, les services de nature transactionnelle ont fait, depuis 2002, une avancée remarquable dans les intentions d'utilisation des citoyens.

CHAPITRE 4

BESOINS ET ATTENTES ENVERS LES SERVICES FUTURS

4.1 PRIORITÉ PERÇUE DES SERVICES

Pour la série d'énoncés présentée à ce point, les répondants devaient indiquer s'ils jugeaient qu'il était *tout à fait*, *assez*, *peu* ou *pas du tout* prioritaire que le gouvernement du Québec leur permette d'effectuer l'action proposée. Les graphiques qui suivent montrent les actions perçues comme étant les plus prioritaires, par ordre décroissant d'importance. Les pourcentages correspondent à la proportion de ceux ayant répondu *tout à fait* ou *assez* prioritaire.

4.1.1 Les services de nature administrative

Pour la très grande majorité des citoyens sondés (85,1 %, contre 82,6 % en 2002), la *possibilité de pouvoir signaler un changement d'adresse en ligne, à un seul endroit* figure au tout premier rang en matière de priorité parmi les choix proposés. Le lancement récent du Service québécois de changement d'adresse (SQCA)¹⁷ répond donc à un besoin fortement exprimé par les Québécois.

Le lancement récent du Service québécois de changement d'adresse (SQCA) répond à un besoin fortement exprimé par les Québécois.

FIGURE 4.1.1a

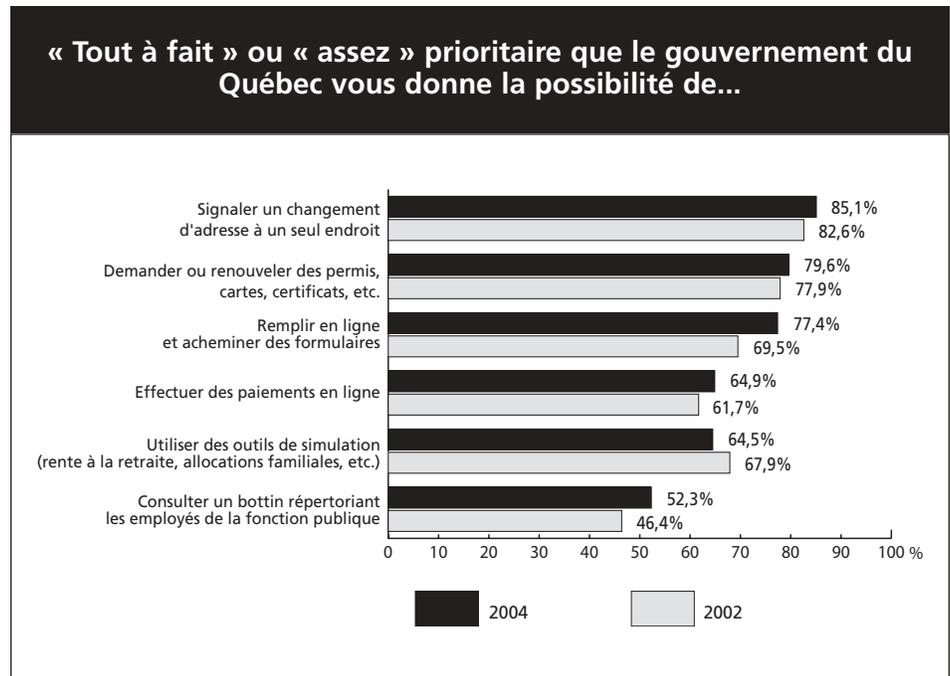


Base: citoyens internautes

17. Fortement attendu, ce service en ligne a en effet été lancé au début du mois de juin 2004. (<http://www.adresse.info.gouv.qc.ca/fr/service.asp>) (Page consultée le 17 août 2004).

Par ailleurs, outre le fait de pouvoir *remplir et acheminer des formulaires en ligne* (augmentation de **7,9** points de pourcentage) et *consulter un bottin répertoriant les employés de la fonction publique* (augmentation de **5,9** points), le degré de priorité accordé par les citoyens aux différents services de nature administrative est demeuré sensiblement inchangé entre 2002 et 2004.

FIGURE 4.1.1b

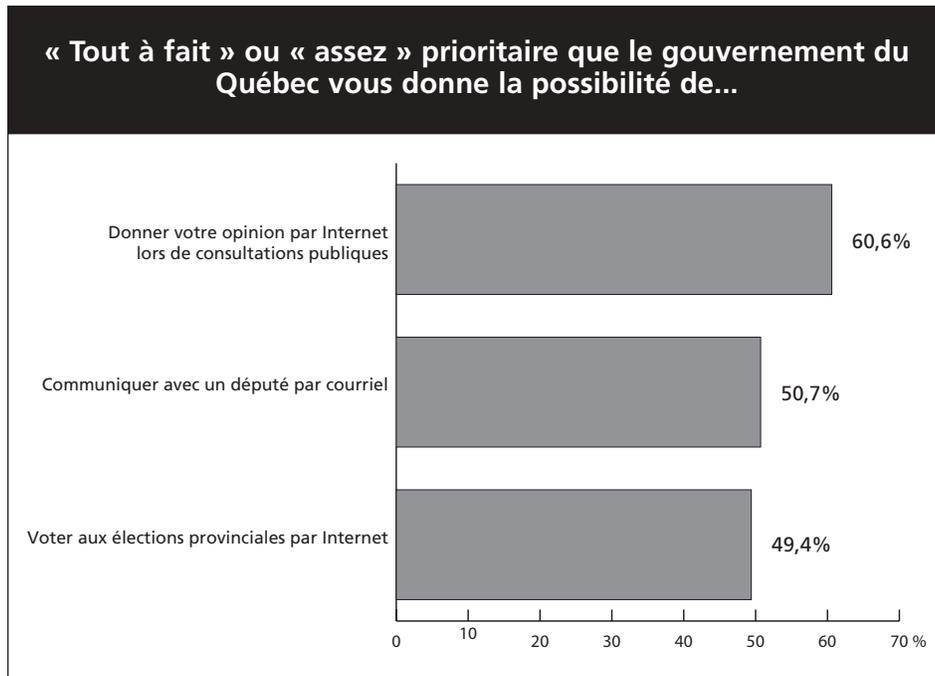


Base: citoyens internautes

4.1.2 Les services de nature démocratique

Comme le démontre la figure 4.1.2, les trois services de nature démocratique évoqués remportent l'adhésion d'au moins la moitié des internautes du Québec. L'éventualité de pouvoir *donner son opinion par Internet lors de consultations publiques* s'attire en outre la faveur de plus de six adeptes du Net sur 10 (**60,6 %**, contre 63,0 % en 2002).

FIGURE 4.1.2



Base: citoyens internautes

Si ces services étaient mis en place, la très grande majorité des internautes les ayant déclarés *tout à fait* ou *assez* prioritaires ont d'ailleurs affirmé qu'ils les utiliseraient. C'est encore plus vrai pour la possibilité de voter en ligne qui serait particulièrement populaire (95,6 %), suivie du fait de pouvoir communiquer avec un député par courriel (84,6 %) et de donner son opinion par Internet (84,2 %).

On remarque aussi que certains sous-groupes de citoyens sont souvent, toutes proportions gardées, plus nombreux par rapport à la moyenne à accorder un fort degré de priorité aux éléments proposés. Il s'agit de ceux ayant déjà visité les sites du gouvernement du Québec, des 18-34 ans et des anglophones. À titre d'exemple, alors que 60,6 % des citoyens utilisateurs d'Internet estiment qu'il est *tout à fait* ou *assez* prioritaire que le gouvernement leur permette de *donner leur opinion par Internet lors de consultations publiques*, 63,6 % de ceux ayant indiqué avoir visité le site d'un ministère ou d'un organisme québécois au cours de l'année précédant le sondage, 67,4 % des 18 à 34 ans et 73,2 % des anglophones partagent cet avis.

En 2004, la mise en œuvre de *forums de discussion* qui permettraient aux citoyens de *donner leur opinion sur les projets de loi et les orientations gouvernementales* se classe enfin au tout premier rang des autres services mentionnés de façon spontanée par les répondants et qui pourraient être offerts par le gouvernement pour leur permettre de s'exprimer.

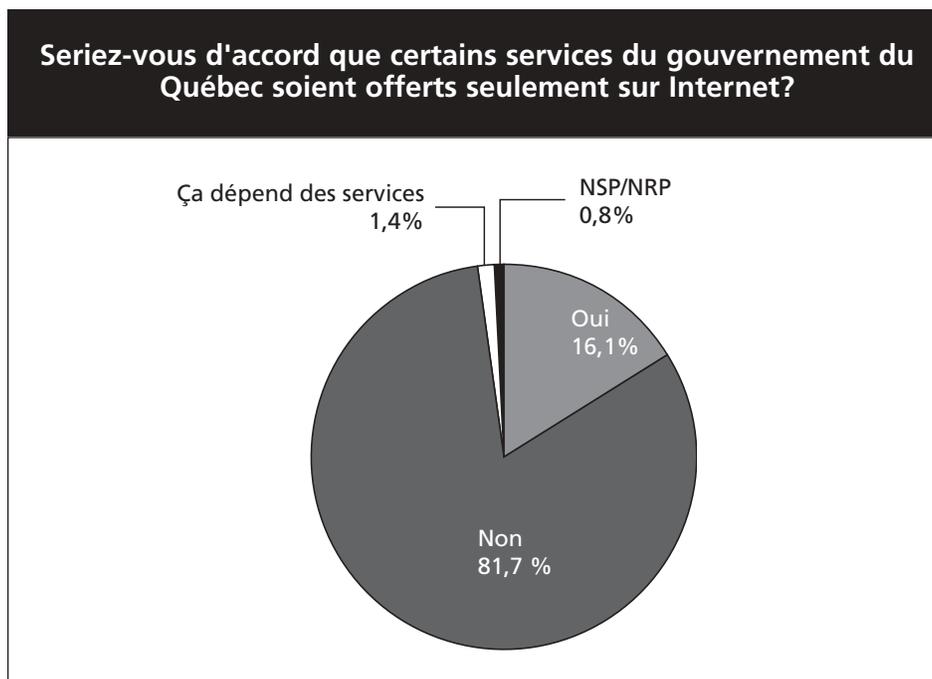
Bien qu'ils soient déjà familiers avec le Net, la grande majorité des citoyens internautes du Québec (81,7 %) ne sont pas d'accord pour que certains services gouvernementaux soient uniquement disponibles par voie électronique.

4.2 PERCEPTIONS ET RÉCEPTIVITÉ

4.2.1 Services offerts exclusivement sur Internet

Comme le démontre la figure 4.2.1, bien qu'ils soient déjà familiers avec le Net, la grande majorité des citoyens internautes du Québec (81,7 %) ne sont pas d'accord pour que certains services gouvernementaux soient uniquement disponibles par voie électronique. Ce résultat met une fois de plus au jour le caractère tout à fait primordial de maintenir ouverts différents canaux de communication entre les citoyens et leur gouvernement.

FIGURE 4.2.1

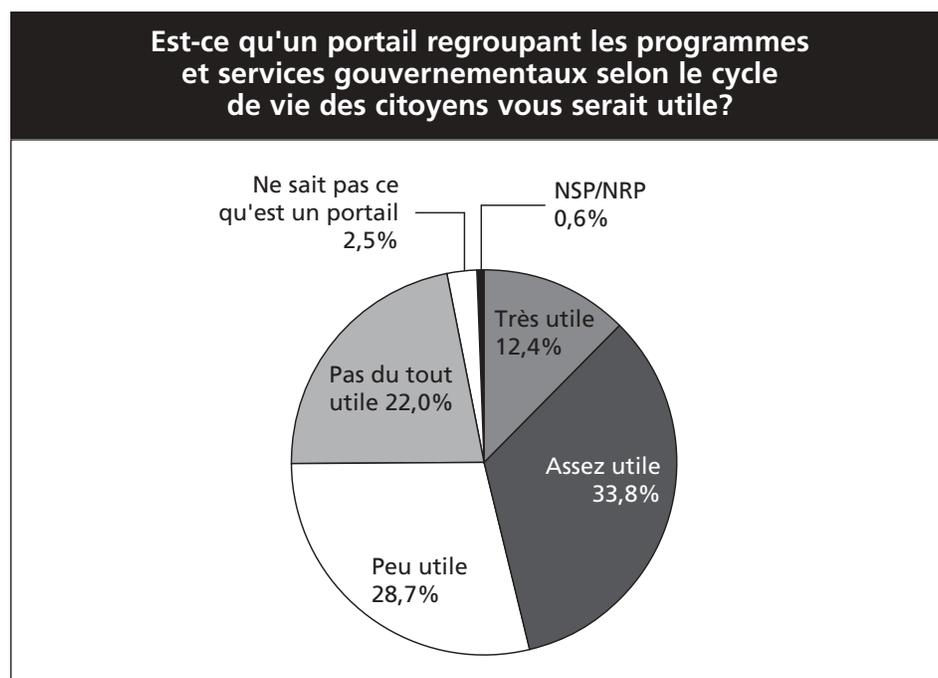


Base: citoyens internautes

4.2.2 Le portail unique

Si le gouvernement du Québec a confirmé son intention de mettre en ligne un portail unique regroupant les programmes et services gouvernementaux destinés aux citoyens selon leur cycle de vie¹⁸, force est de constater qu'un tel projet ne semble pas vraiment répondre aux besoins de l'ensemble des adeptes du Net. En effet, comme en témoigne la figure suivante, moins de la moitié des internautes sondés (46,3 %) ont déclaré que ce portail unique leur *très* ou *assez* utile.

FIGURE 4.2.2



Base: citoyens internautes

4.2.3 Perceptions des capacités du gouvernement en matière de services électroniques

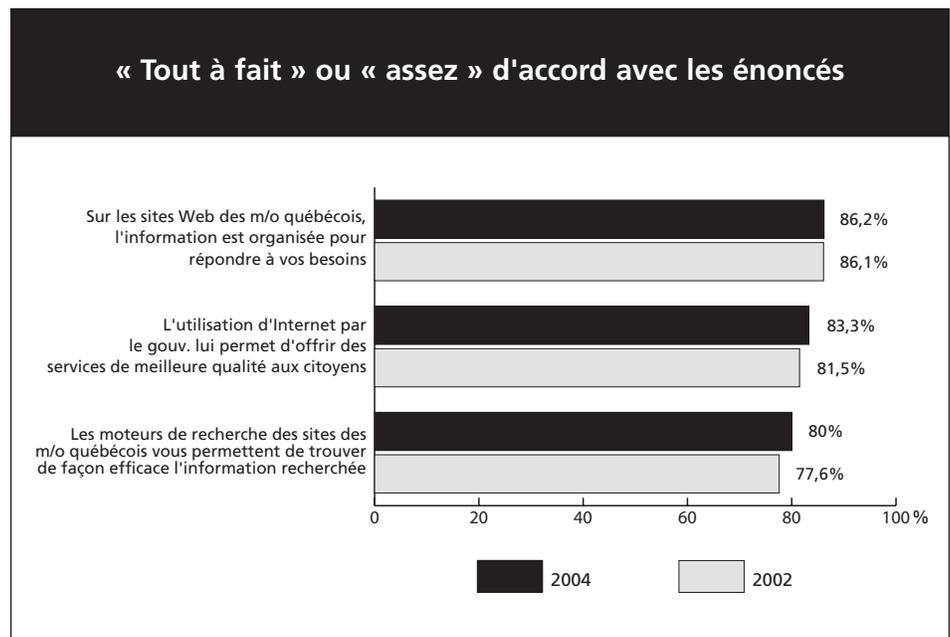
Afin de mesurer certaines perceptions relatives aux capacités du gouvernement du Québec en matière de services en ligne, le questionnaire proposait aux citoyens une série d'énoncés avec lesquels ceux-ci devaient indiquer s'ils étaient *tout à fait d'accord*, *assez d'accord*, *plutôt en désaccord* ou *tout à fait en désaccord*.

18. Cette volonté a en effet été clairement exprimée dans le rapport sur le gouvernement en ligne *Vers un Québec branché pour ses citoyens*.

Les sites Web des différents ministères et organismes sont appréciés des internautes.

Comme en témoigne la figure 4.2.3, les sites Web des différents ministères et organismes sont appréciés des internautes. En effet, plus de huit répondants sur dix (**86,2 %**, contre 86,1 % en 2002) sont d'accord pour dire que sur les sites qu'ils visitent, l'information est organisée pour répondre à leurs besoins. De plus, **80 %** (contre 77,6 % en 2002) d'entre eux estiment que les moteurs de recherche des sites qu'ils visitent leur permettent de trouver l'information qu'ils recherchent. Enfin, selon **83,3 %** (81,5 % en 2002) des citoyens utilisant Internet, l'usage de ce média permet au gouvernement du Québec de leur offrir de meilleurs services.

FIGURE 4.2.3



Base: citoyens internautes

CHAPITRE 5

LES MOYENS DE COMMUNICATION

5.1 MOYEN PRIVILÉGIÉ PAR TYPE DE TRANSACTION

FIGURE 5.1a

Moyen privilégié par type de transaction	Internet %	Poste %	Téléphone %	Télécopieur %	En personne %	Courriel %	Ne s'appl. pas %
Rechercher de l'information							
2004	81,1	4,0	11,1	0,6	3,0	s.o.	s.o.
2002	77,1	4,3	14,2	s.o.	4,4	s.o.	s.o.
Recevoir de l'information							
2004	43,2	40,5	11,2	1,4	3,7	s.o.	s.o.
2002	44,6	36,8	14,0	s.o.	4,5	s.o.	s.o.
Inscrire ou enregistrer une déclaration (d'impôts, de taxes, accident de travail, etc.)							
2004	48,4	22,6	19,0	2,3	7,8	s.o.	
2002	44,5	20,4	24,0	s.o.	10,6	s.o.	s.o.
Faire la demande d'un permis, d'une carte, d'un certificat							
2004	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
2002	42,2	16,3	19,0	s.o.	22,4	s.o.	s.o.
Acheter ou louer des produits et services du gouv. (ex. : Publications du Québec)							
2004	36,7	18,1	14,3	1,4	27,4	s.o.	s.o.
2002	35,9	13,1	27,1	s.o.	22,2	s.o.	2,0
Communiquer avec une autorité gouvernementale							
2004	15,2	8,3	56,4	1,5	18,4	s.o.	s.o.
2002	24,2	9,5	53,9	s.o.	12,0	s.o.	s.o.
Être contacté par le gouvernement pour vos dossiers personnels							
2004		53,0	28,0	s.o.	s.o.	18,5	s.o.
2002	s.o.	52,3	30,4	s.o.	s.o.	17,3	s.o.
Consulter vos dossiers personnels							
2004	44,9	9,4	18,6	1,3	25,5	s.o.	s.o.
2002	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.

Base: citoyens internautes

Pour la grande majorité des services gouvernementaux, Internet est en voie de devenir le moyen le plus apprécié par les citoyens internautes du Québec.

De toute évidence, pour la grande majorité des services gouvernementaux, Internet est en voie de devenir le moyen le plus apprécié par les citoyens internautes du Québec¹⁹. Déjà, pour la recherche d'information, Internet occupe une forte première position, plus de huit répondants sur dix (**81,1 %**, contre 77,1 % en 2002) ayant indiqué préférer ce moyen aux autres. Pour les services gouvernementaux impliquant des transactions (inscrire ou enregistrer une déclaration, faire la demande d'un permis, etc.), Internet est généralement le moyen préféré par les personnes interrogées, mais dans des proportions moins fortes que pour la simple recherche d'information.

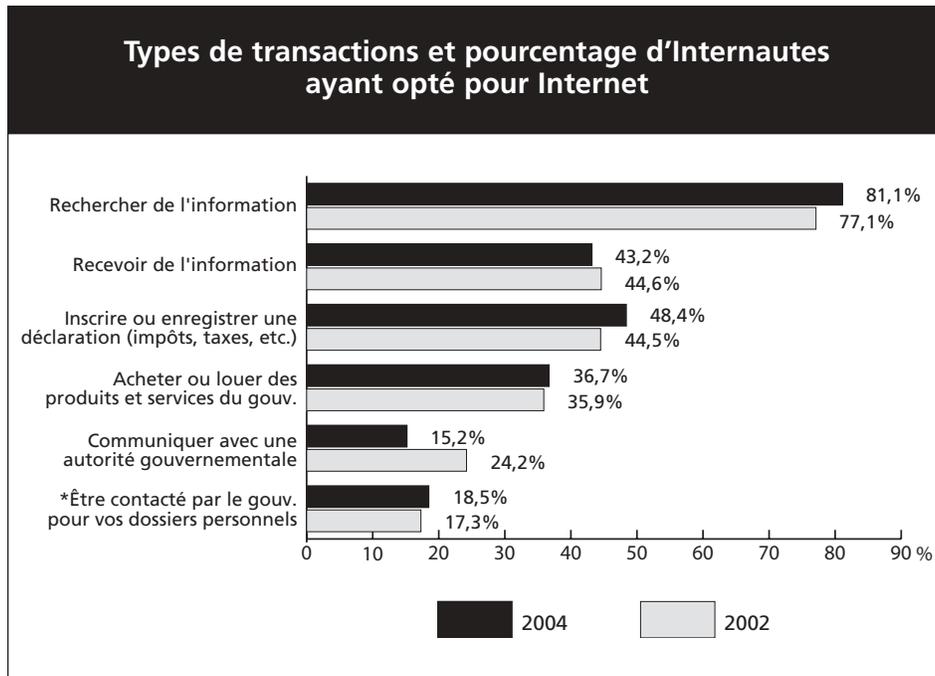
Les données du tableau démontrent aussi que les gens préfèrent se déplacer le moins possible pour obtenir des services. Ainsi, les services au comptoir sont peu utilisés, la poste et le téléphone constituant des choix plus prisés. Finalement, le télécopieur semble réellement se faire supplanter par Internet.

Il est intéressant de noter que le courriel est relativement peu populaire auprès des internautes comme moyen pour être contactés pour leurs dossiers par le gouvernement, seulement **18,5 %** d'entre eux (17,3 % en 2002) l'ayant privilégié, tandis que **53 %** (52,3 % en 2002) ont plutôt opté pour la poste traditionnelle. Et lorsque vient le temps de communiquer avec une autorité gouvernementale, probablement par souci d'être renseignés le plus rapidement possible, les adeptes d'Internet préconisent le téléphone.

La figure 5.1b reprend les résultats associés aux proportions d'internautes ayant déclaré privilégier Internet pour effectuer chacune des transactions mentionnées. Comme elle le démontre, outre celles associées à l'action de « communiquer avec une autorité gouvernementale » (baisse de **9** points de pourcentage en 2002 et 2004), les données sont demeurées relativement stables entre les deux mesures.

19. Rappelons avant tout que les personnes ayant répondu à cette question sont des utilisateurs d'Internet, et donc que le choix des moyens qui seraient privilégiés par les non-utilisateurs n'est pas représenté dans ce tableau.

FIGURE 5.1b



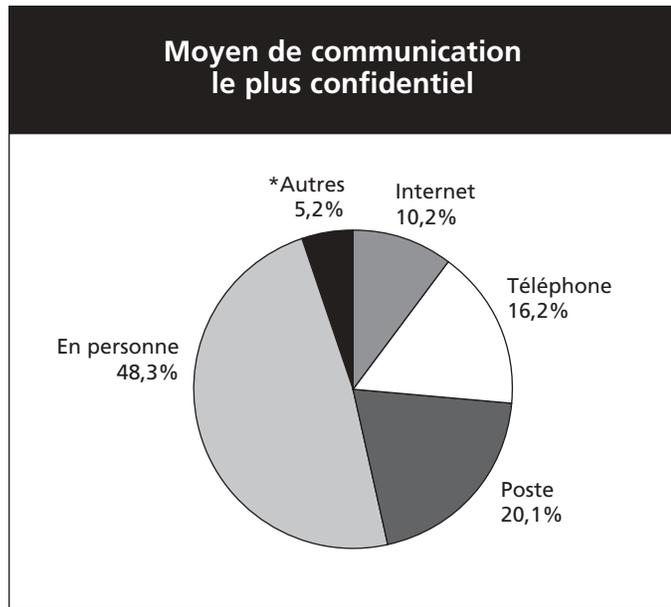
Base: citoyens internautes

* Dans ce cas, le moyen spécifié était « courriel ».

5.2 PERCEPTION DES DIFFÉRENTS MOYENS

Nouveauté en 2004, *NetGouv* s'est penchée sur la perception des internautes face aux différents moyens de communication avec le gouvernement dont ils disposent (Internet, téléphone, télécopieur, poste traditionnelle et en personne). Parmi ceux-ci, les répondants devaient ainsi identifier celui qu'ils jugeaient le plus confidentiel (figure 5.2a), le plus efficace (5.2b), le plus rapide (5.2c), le plus sécuritaire (5.2d) et le plus personnalisé (5.2e).

FIGURE 5.2a



Base : citoyens internautes

* À noter que sous l'intitulé « autres », sont regroupées les mentions « télécopieur », « tous égaux », « aucun » et NSP/NRP.

FIGURE 5.2b

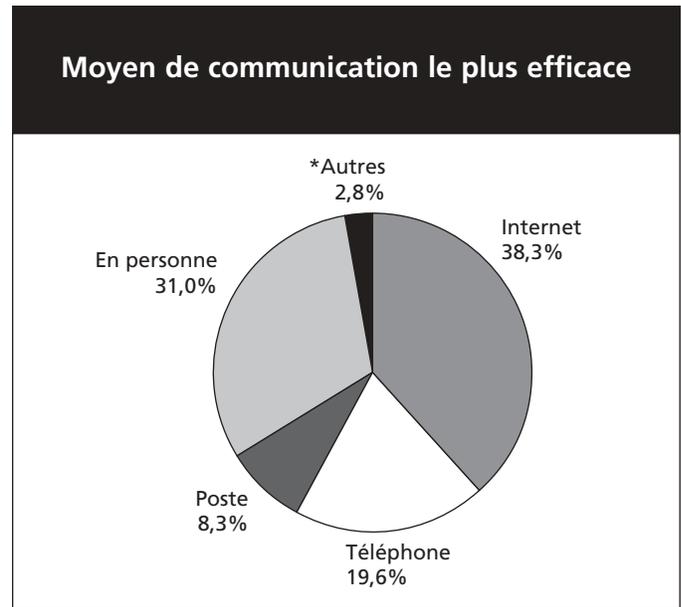
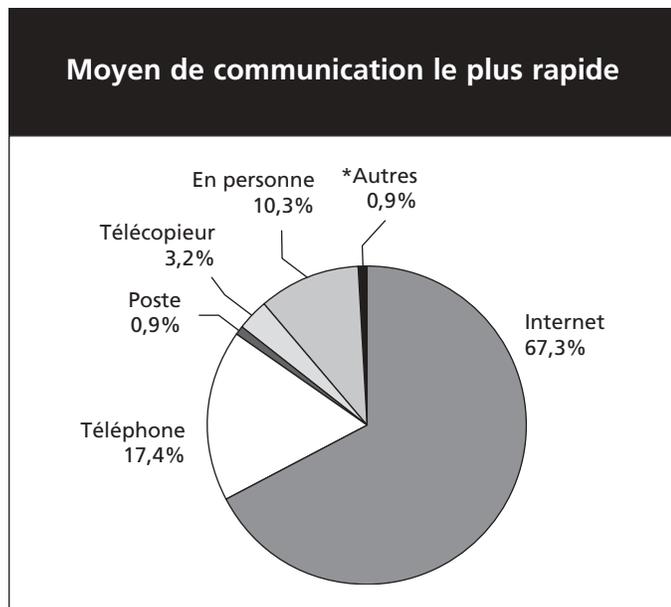


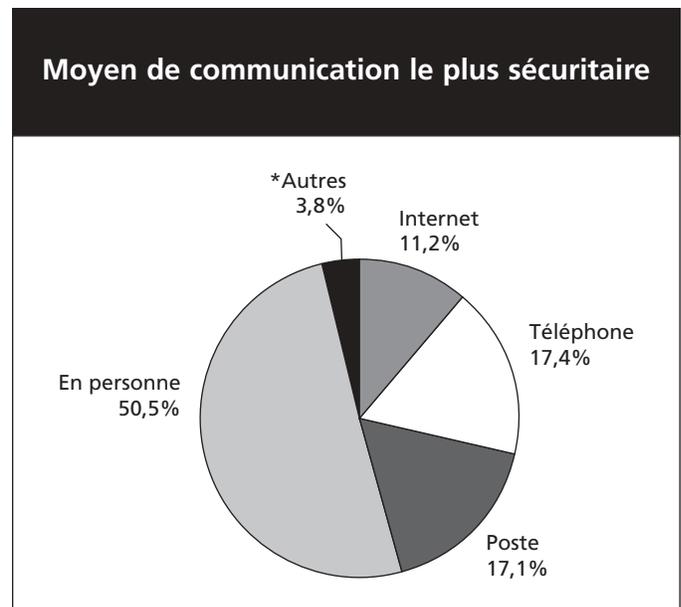
FIGURE 5.2c



Base : citoyens internautes

* À noter que sous l'intitulé « autres », sont regroupées les mentions « tous égaux », « aucun » et NSP/NRP.

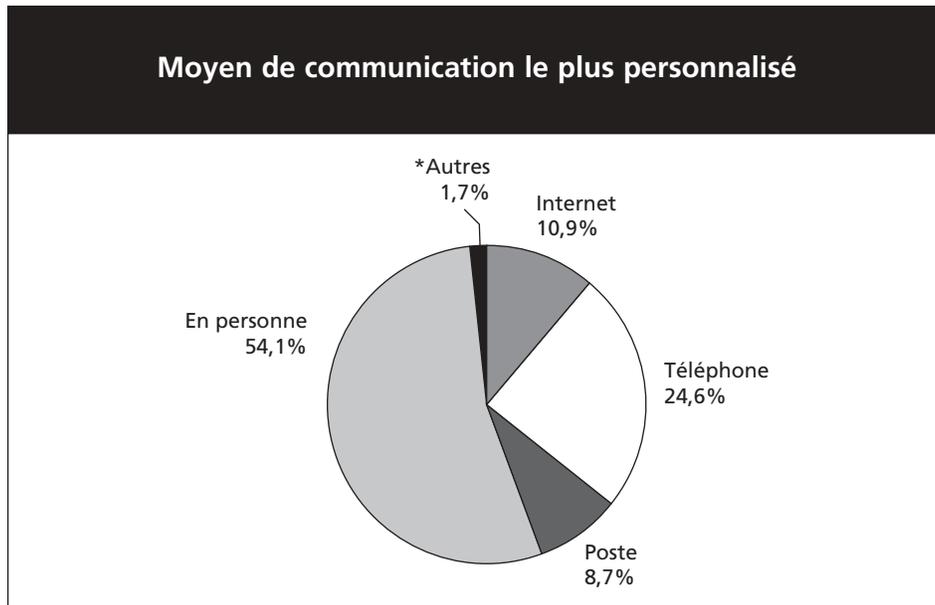
FIGURE 5.2d



Base : citoyens internautes

* À noter que sous l'intitulé « autres », sont regroupées les mentions « télécopieur », « tous égaux », « aucun » et NSP/NRP.

FIGURE 5.2e



Base : citoyens internautes

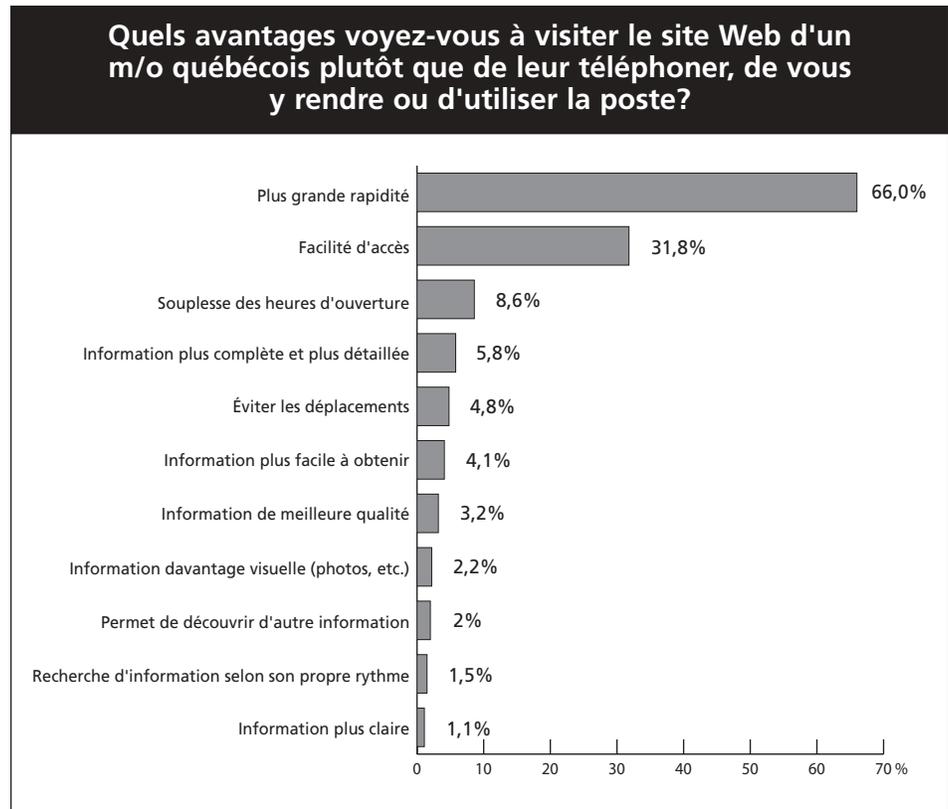
* À noter que sous l'intitulé « autres », sont regroupées les mentions « télécopieur », « tous égaux », « aucun » et NSP/NRP.

Sans surprise, Internet a remporté la palme du moyen le plus efficace (38,3 %) et le plus rapide (67,3 %), tandis que le comptoir (en personne) est toujours perçu comme le moyen le plus confidentiel (48,3 %), le plus sécuritaire (50,5 %), et le plus personnalisé (54,1 %).

5.3 AVANTAGES PERÇUS À OPTER POUR INTERNET

La figure suivante présente, par ordre décroissant de popularité, les avantages mentionnés par les citoyens ayant visité un site gouvernemental québécois au cours des douze mois précédant le sondage relativement à ce choix d'opter pour le Web, plutôt que pour les autres moyens de communication.

FIGURE 5.3



Base : citoyens ayant visité le site Web d'un m/o du Québec au cours de la dernière année

La rapidité se classe au tout premier rang des bénéfices évoqués par les répondants.

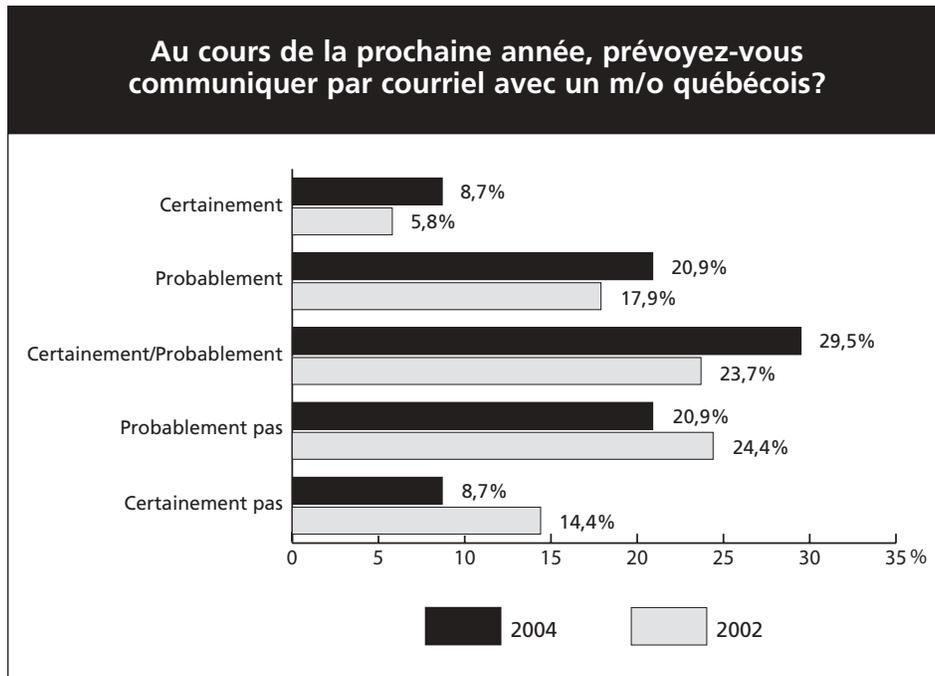
Comme on peut le constater, la rapidité (66,0 %) se classe au tout premier rang des bénéfices évoqués par les répondants, loin déjà devant la facilité d'accès qui se positionne au deuxième rang (31,8 %).

5.4 LA QUESTION DU COURRIEL

5.4.1 Intention de communiquer avec le gouvernement par courriel

La figure 5.4.1 indique que près de trois citoyens sur dix (29,5 %) ont *certainement* ou *probablement* l'intention de communiquer par courriel avec un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec au cours de la prochaine année. Ce résultat représente une augmentation de 5,8 points de pourcentage par rapport à 2002 (23,7 %).

FIGURE 5.4.1



Base : citoyens québécois

5.4.2 Réceptivité à donner son adresse de courriel

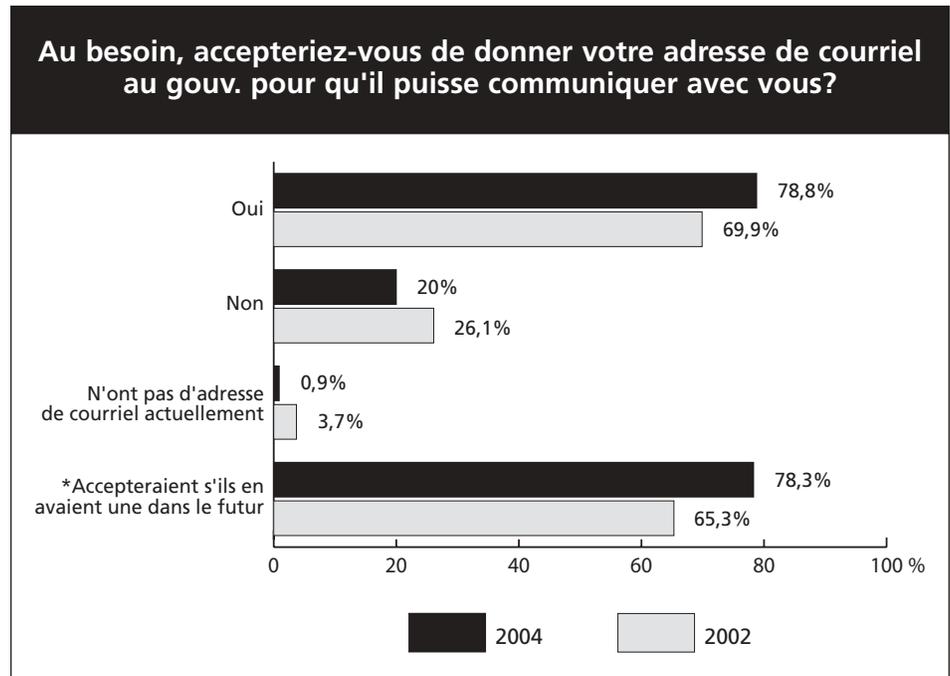
Spontanément, la majorité des internautes (**78,8 %**, contre 69,9 % en 2002) sont ouverts à la possibilité de transmettre leur adresse personnelle de courriel au gouvernement afin que celui-ci puisse communiquer avec eux par ce moyen. Par ailleurs, près de **40 %** de ceux ayant déclaré qu'ils n'accepteraient pas de donner leur adresse de courriel au gouvernement (soit **20 %** des internautes sondés)²⁰ le feraient par contre si celui-ci développait un mécanisme garantissant des communications sécuritaires par ce moyen. Enfin, parmi les **0,9 %** de citoyens n'ayant pas d'adresse de courriel, **78,3 %** accepteraient de la donner s'ils en avaient une dans le futur.

Ces résultats traduisent une bonne confiance par rapport au gouvernement quant à l'utilisation qui serait faite des adresses de courriel, confiance particulièrement élevée chez les hommes, les cadres et les personnes ayant déjà visité un site du gouvernement du Québec au cours de la dernière année.

Spontanément, la majorité des internautes sont ouverts à la possibilité de transmettre leur adresse personnelle de courriel au gouvernement afin que celui-ci puisse communiquer avec eux par ce moyen.

20. À noter que « les craintes relatives à la vie privée » constituent la principale raison pour laquelle les citoyens refuseraient que le gouvernement du Québec communique avec eux par courriel.

FIGURE 5.4.2



Base : citoyens internautes

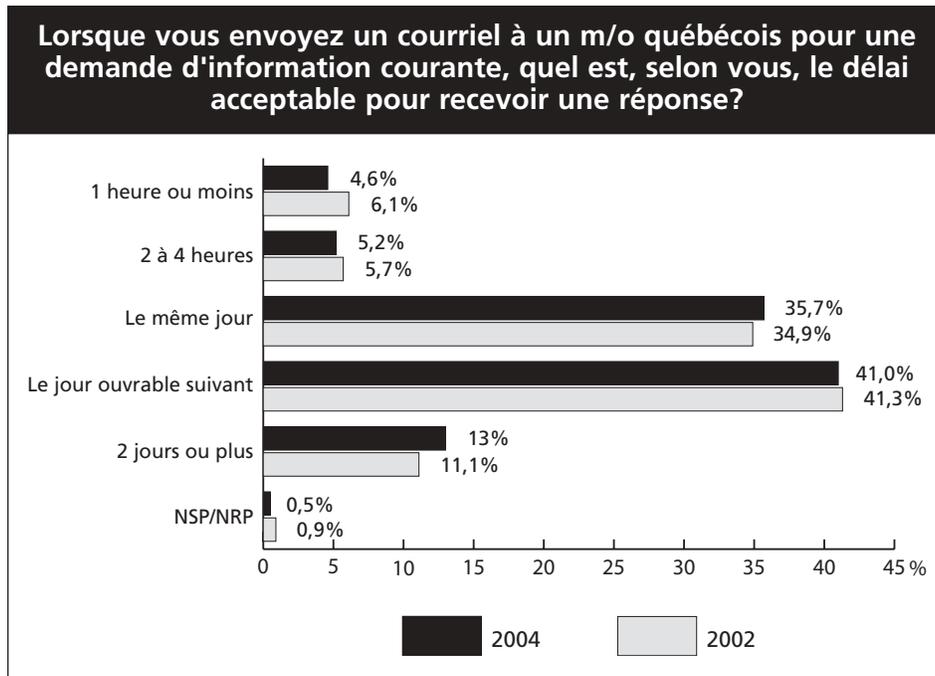
* Cette question a été posée aux répondants qui n'avaient pas d'adresse de courriel au moment de l'enquête et est présentée sur cette base.

5.4.3 Délai acceptable de réponse à la suite d'une demande d'information par courriel

La norme généralement admise veut qu'il soit courtois de répondre dans un délai de quatre heures à toute demande d'information adressée par courriel. Or, les citoyens internautes font preuve de plus de patience, la majorité d'entre eux estimant acceptable de recevoir une réponse²¹ le même jour ou le jour ouvrable suivant (86,5 %, contre 76,2 % en 2002). Peu de gens semblent donc s'attendre à obtenir une réponse aussi rapidement qu'en une heure ou moins (4,6 %, contre 6,1 % en 2002).

21. Précisons que le terme « réponse » sous-tend ici la réception d'autre chose que d'un simple accusé de réception.

FIGURE 5.4.3

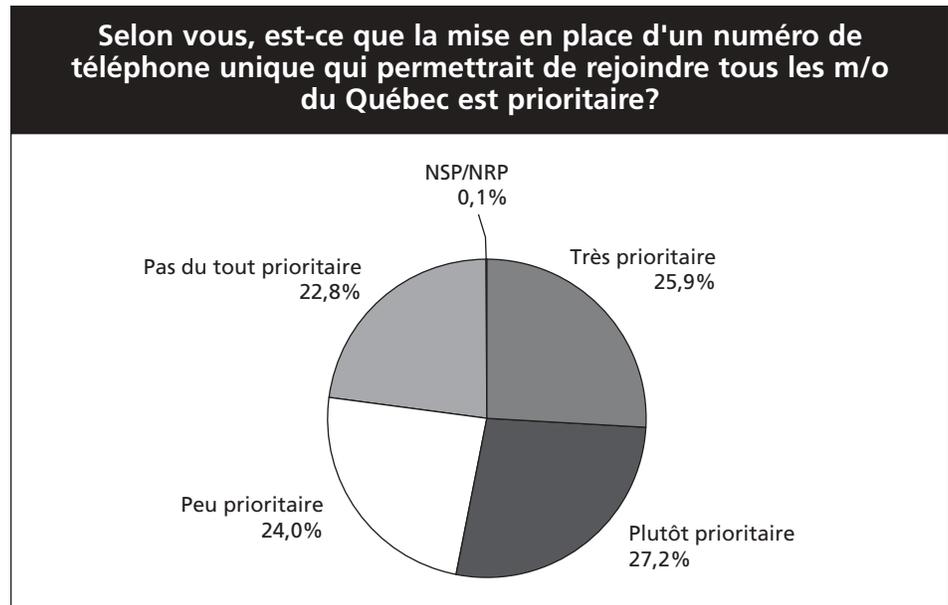


Base : citoyens internautes

5.5 NUMÉRO DE TÉLÉPHONE UNIQUE

Comme le démontre la figure suivante, un peu plus de la moitié des internautes québécois (53,1 %) croient que la mise en place d'un numéro de téléphone unique par le gouvernement est *très* ou *plutôt* prioritaire. Lorsqu'on le met en parallèle avec ceux présentés à la section 4.1.1, ce résultat positionne la création de ce numéro de téléphone unique au 6^e et avant-dernier rang des services de nature administrative jugés prioritaires par les répondants, tout juste devant la *consultation d'un bottin des employés de la fonction publique* (52,3 %). C'est donc dire que pratiquement tous les services électroniques proposés (*signaler un changement d'adresse à un seul endroit, demander ou renouveler des permis, cartes, etc., remplir ou acheminer des formulaires, effectuer des paiements en ligne, utiliser des outils de simulation*) sont jugés plus importants à mettre de l'avant que ne l'est l'instauration de ce numéro unique.

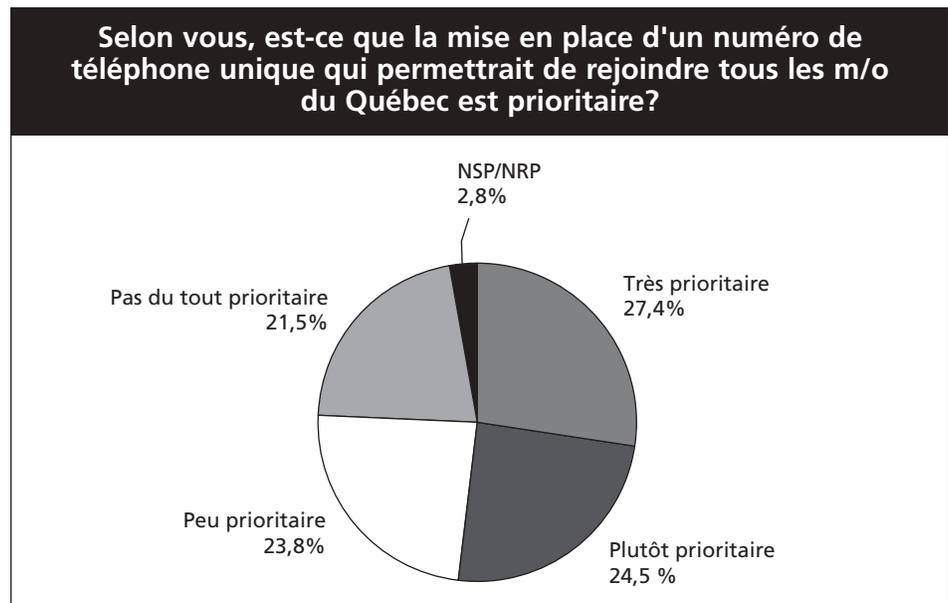
FIGURE 5.5a



Base : citoyens internautes

Par ailleurs, lorsque la même question est posée à l'ensemble des adultes québécois²², c'est une proportion comparable de répondants (51,9 %) qui jugent *très* ou *plutôt* prioritaire la mise en place d'un numéro de téléphone unique par le gouvernement du Québec.

FIGURE 5.5b



Base : adultes québécois

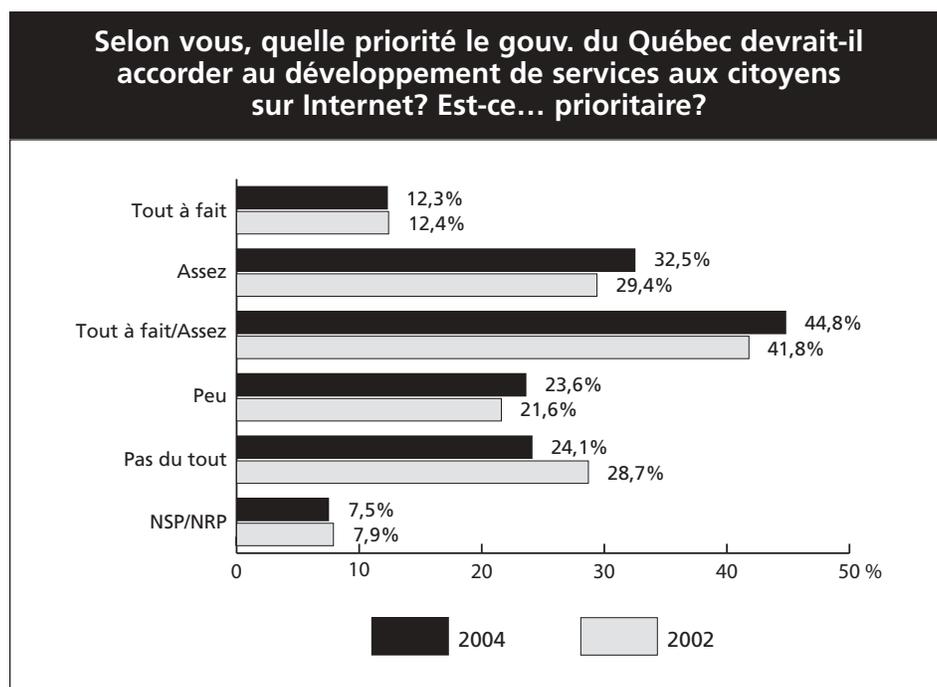
22. À noter que cette question a été posée par la firme SOM lors d'une seconde vague de questions, l'ensemble des adultes n'ayant pas été questionné lors de la première.

CHAPITRE 6 ET LES NON-UTILISATEURS?

6.1 PRIORITÉ PERÇUE AU DÉVELOPPEMENT DE SERVICES EN LIGNE

Bien qu'ils ne soient pas à l'heure actuelle des utilisateurs d'Internet, un peu plus de deux citoyens non internautes sur cinq (**44,8 %**, contre 41,8 % en 2002) lui sont sensibles en tant que nouveau canal de prestation des services gouvernementaux, et estiment qu'il est *tout à fait* ou *assez* prioritaire pour le gouvernement du Québec de poursuivre le développement de son offre de service électronique.

FIGURE 6.1



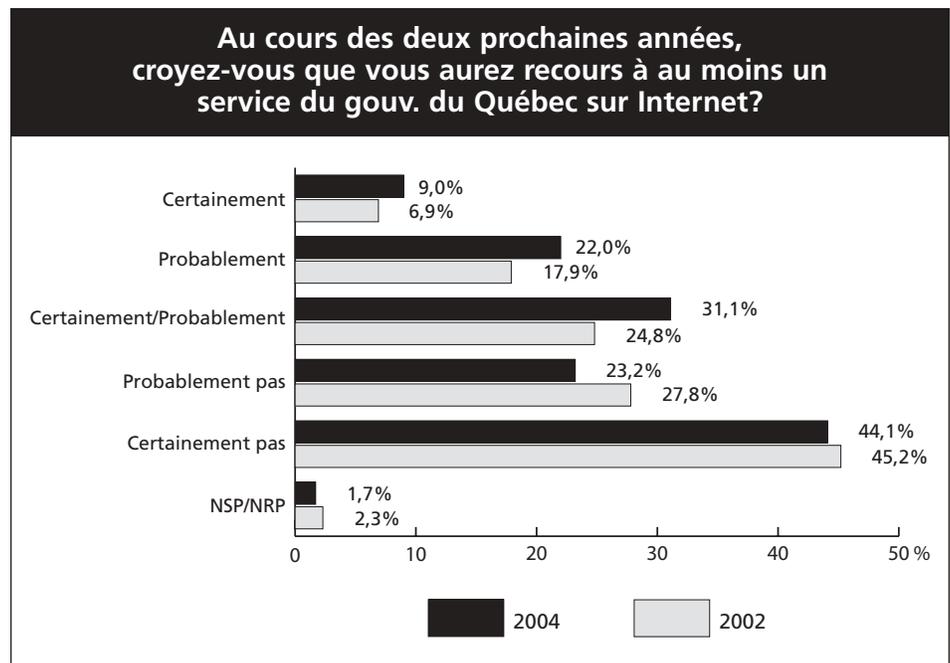
Base : citoyens non utilisateurs d'Internet

La mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux paraît en outre particulièrement prioritaire pour les citoyens qui prévoient se brancher à Internet au cours des douze prochains mois.

6.2 INTENTION D'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE AU COURS DE LA PROCHAINE ANNÉE

Le nombre d'adeptes des services gouvernementaux en ligne parmi les non-utilisateurs actuels est appelé à croître de façon importante au cours des prochaines années. En effet, si l'on se fie aux intentions exprimées, presque le tiers des répondants (31,3 %) estiment qu'ils auront *certainement* ou *probablement* recours à au moins un service électronique du gouvernement du Québec au cours des deux prochaines années, une augmentation de 6,5 points de pourcentage depuis 2002 (24,8 %).

FIGURE 6.2



Base : citoyens non utilisateurs d'Internet

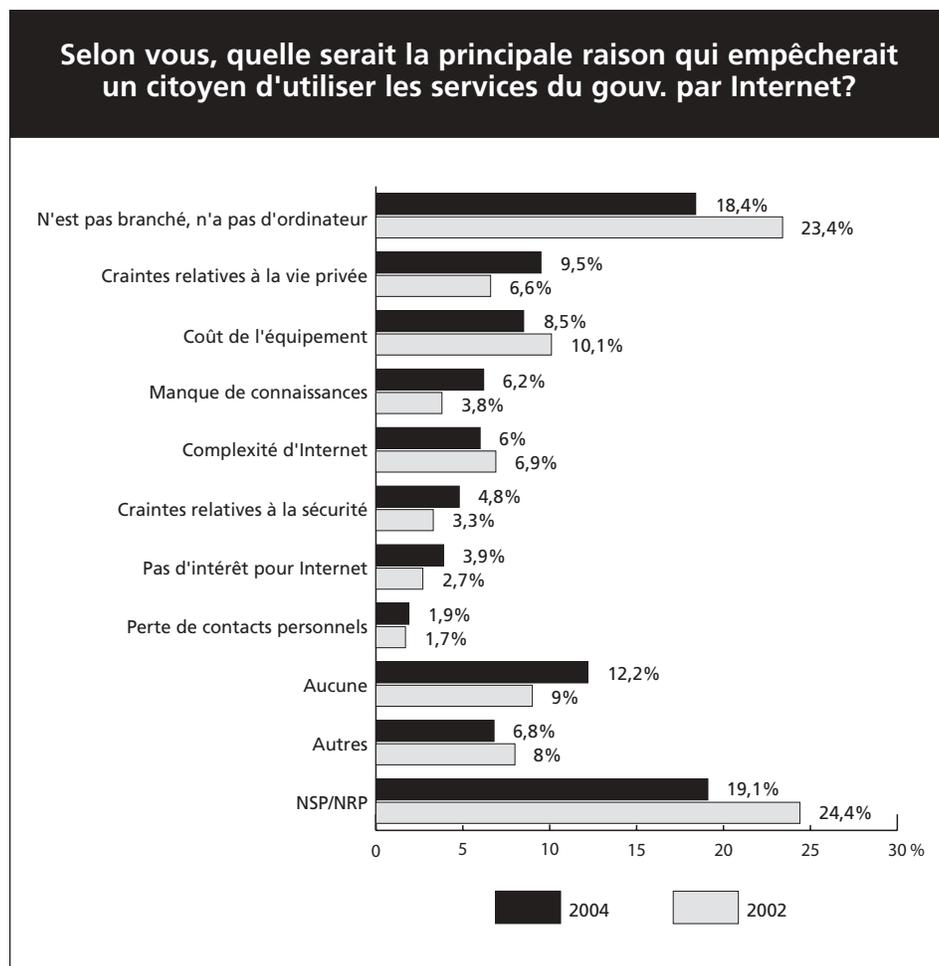
Enfin, comme c'était aussi le cas en 2002, ceux qui prévoient se brancher d'ici un an montrent évidemment une intention beaucoup plus forte que la moyenne des non-internautes à utiliser les services gouvernementaux en ligne au cours des deux prochaines années. Finalement, les ménages comptant des enfants ainsi que les répondants de 44 ans et moins manifestent encore une fois davantage leur intérêt pour les services en ligne.

6.3 FREINS À L'UTILISATION DES SERVICES ÉLECTRONIQUES

Des considérations d'ordre technique constituent les principaux freins évoqués pour justifier le fait de ne pas utiliser les services du gouvernement par Internet. En effet, les mentions *n'est pas branché / pas d'ordinateur*, *coût de l'équipement*, *complexité d'Internet* et *manque de connaissances*, regroupées, équivalent à **39,1 %** (44,2 % en 2002) des raisons mises de l'avant par les non-utilisateurs.

Des considérations d'ordre technique constituent les principaux freins évoqués pour justifier le fait de ne pas utiliser les services du gouvernement par Internet.

FIGURE 6.3



Base : citoyens non utilisateurs d'Internet

Enfin, contrairement à ce qu'on aurait pu croire, les considérations relatives aux craintes face à la vie privée (9,5 %, contre 6,6 % en 2002) et à la sécurité (4,8 %, contre 3,3 % en 2002) ne semblent pas être perçues comme étant des obstacles majeurs par les non-internautes à l'utilisation des services gouvernementaux électroniques.

CONCLUSION

Au terme de cette enquête menée auprès des citoyens québécois, un constat s'impose donc : Internet est aujourd'hui une réalité aussi bien ancrée au Québec qu'ailleurs en Occident. Lorsque près des deux tiers (63,5 %) des adultes québécois ont accès à l'inforoute à partir de la maison ou du travail, on ne parle en effet plus d'une mode passagère mais d'un véritable phénomène de masse qui s'observe tant dans le secteur privé que public et auquel toute organisation devrait ainsi désormais porter attention. À titre d'exemple, les résultats de *NetGouv 2004* démontrent que près de quatre citoyens sur dix ont eu accès à un site gouvernemental au cours de la dernière année. Face à ce constat, il devient primordial pour l'État québécois de prendre le virage de l'administration électronique. Mais de quel virage parle-t-on au juste?

Précisons dans un premier temps qu'il n'y a pas encore urgence. En effet, les Québécois ne s'attendent pas à ce que leur gouvernement réussisse, du jour au lendemain, à franchir les stades les plus élevés des échelles de maturité proposées par des firmes-conseils telles Gartner Group ou Deloitte. Leur besoin immédiat en matière de Web gouvernemental en est d'abord un d'information. Pour interagir avec un fonctionnaire ou encore effectuer une transaction, la grande majorité des internautes privilégie encore le téléphone, la poste ou le comptoir.

Ce qui n'empêche toutefois pas les Québécois d'aspirer à mieux en matière de gouvernement électronique. En effet, bon nombre espère que l'Administration publique *webifie* progressivement une portion croissante de ses services. À titre d'exemple, 79,6 % des utilisateurs d'Internet jugent *tout à fait* ou *assez* prioritaire que les ministères et organismes rendent possible la demande ou le renouvellement de permis en ligne. Ainsi, même dans sa plus simple expression, la mise en place de l'administration électronique répond à une réelle demande.

Par ailleurs, pour répondre aux attentes des Québécois en matière d'administration électronique, il faudra d'abord changer certains processus, certaines façons de faire adoptées depuis des décennies. Par exemple, c'est une chose de promettre une réponse par courriel dans le même jour (45,5 % des citoyens internautes s'attendent à ce type de délai), mais c'en est une autre d'atteindre cet objectif. Il faut en effet trouver une manière rapide d'acheminer chaque message au bon interlocuteur, de modifier les pratiques pour donner aux fonctionnaires le pouvoir de régler une question sans recourir à certaines autorisations, de trouver le moyen de réagir automatiquement à certaines missives, etc.

.....

L'enquête *Top of Web*²³ ayant démontré que l'action la plus importante à réaliser par une administration publique qui souhaite bonifier ses services en ligne auprès des citoyens est d'améliorer la facilité d'utilisation des sites, l'on peut aisément imaginer que cela devrait aussi être l'un des objectifs principaux du gouvernement québécois.

Évidemment, transformer l'État québécois en administration électronique ne sera pas chose facile, mais le jeu en vaut certes la chandelle... si ce n'est que pour mieux servir ces 3 800 000 internautes québécois qui se sont désormais approprié le Web et les générations montantes qui grandissent avec Internet.

23. Ce sondage a été mené en 2003 par la Commission européenne et ce, auprès de 24 788 citoyens et de 3326 entreprises de différents pays d'Europe. Vous pouvez en consulter les résultats gratuitement à l'adresse http://www.topoftheweb.net/docs/Final_report_2003_quality_and_usage.pdf (Page consultée le 19 août 2004).

QUELQUES MOTS SUR LA MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE

Les résultats de l'édition 2004 de NetGouv sont tirés d'un sondage CEFRIO – SOM réalisé auprès de 3001 citoyens et de 1000 entreprises entre le 16 avril et le 24 mai 2004.

Le taux de réponse se situe à **50,5 %** pour le volet « citoyens » et à **59,4 %** pour le volet « entreprises », tandis que les marges d'erreur des résultats sont respectivement de $\pm 2,5 \%$ et de $\pm 3,5 \%$ et ce, 19 fois sur 20²⁴.

24. Le rapport méthodologique détaillé est disponible sur demande.

WEBOGRAPHIE

CEFRIO, *NetAdos 2003 : Portrait des 12-17 ans sur Internet*. [En ligne]. <http://www.cefrio.qc.ca/rapports/NetAdos-2003-rapp.pdf> (Page consultée le 14 avril 2004)

CEFRIO, *NetGouv 2003 : Services gouvernementaux en ligne au Québec*. [En ligne]. http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Net_Gouv_2003.pdf (Page consultée le 14 avril 2004)

CEFRIO et Léger Marketing. *NETendances 2003 : Utilisation d'Internet au Québec*. (version abrégée du rapport). [En ligne] http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Rapport_abrege_NETendances2003.pdf (Page consultée le 8 avril 2004)

(Vous pouvez aussi consulter les résultats mensuels de NETendances sur le site Infomètre du CEFRIO à l'adresse <http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/omnibus/default.asp>)

Commission européenne, *Top of the Web : Survey on Quality and Usage of Public E-Services*, novembre 2003. [En ligne]. http://www.topoftheweb.net/docs/Final_report_2003_quality_and_usage.pdf (Page consultée le 19 août 2004)

Gautrin, Henri-François, *Rapport sur le gouvernement en ligne : Vers un Québec branché pour ses citoyens*. juin 2004. [En ligne]. http://www.hfgautrin.com/egov_pdf/Rapport-Gouvenligne-Fr.pdf (Page consultée le 19 août 2004)

Institut d'administration publique du Canada, *Les citoyens d'abord 3 = Citizens first 3*, 2003. [En ligne]. <http://iccs-isac.org/fra/ca-02.htm> (Page consultée le 19 août 2004)

Jérôme-Forget, Monique, *Moderniser l'État : pour des services de qualité aux citoyens*, mai 2004. [En ligne] http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/modernisation/mc/publications/pdf/plan_modernisation.pdf (Page consultée le 3 septembre 2004)

Léger Marketing, *Degré d'adoption des services gouvernementaux en ligne*, août 2003. [En ligne]. <http://www.legermarketing.com/documents/spclm/031222fr.pdf> (Page consultée le 19 août 2004)



Le **CEFRIO** est un centre réseau qui regroupe plus de 150 membres universitaires, industriels et gouvernementaux. Sa mission : aider les organisations québécoises à utiliser les technologies de l'information de manière à être plus performantes, plus productives et plus innovatrices. Le **CEFRIO** réalise partout au Québec, en partenariat, des projets de recherche et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise tant privé que public. Le gouvernement du Québec est son principal partenaire financier.

www.cefrio.qc.ca

Québec

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

Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest, bureau 350
Tour Ouest, Montréal (Québec) H3A 1B9
Téléphone : (514) 840-1245
Télécopieur : (514) 840-1275

Courriel : info@cefrio.qc.ca