

NETGOUV 2004

SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE AU QUÉBEC

Sondage réalisé auprès des citoyens
et des entreprises du Québec

Volet « entreprises »

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 « entreprises »

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 « entreprises »

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

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

COLLABORATION

Catherine Lamy, directrice adjointe, 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 : 2-923278-03-8

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	9
Introduction et mise en contexte	9
Édition 2004 de l'enquête	10
Le volet « entreprises »	11
FAITS SAILLANTS	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
1.2 Utilisation générale d'Internet.....	17
CHAPITRE 2 : UTILISATION ACTUELLE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET INTÉRÊTS POUR LES SERVICES EXISTANTS	21
2.1 Fréquentation des sites gouvernementaux	21
2.2 Raisons des visites	23
2.3 Actions projetées au cours de la prochaine année	25
2.3.1 Services informationnels	25
2.3.2 Services transactionnels	26
CHAPITRE 3 : BESOINS ET ATTENTES ENVERS LES SERVICES FUTURS	29
3.1 Priorité perçue des services.....	29
3.2 Freins perçus à l'utilisation des services gouvernementaux par Internet	30
3.3 Intérêt pour des services gouvernementaux sur des sites externes.....	32
3.4 Perception et réceptivité face à la prestation de services	34
CHAPITRE 4 : SÉCURITÉ ET IDENTIFICATION	37
4.1 Perception de la sécurité des transactions.....	37
4.2 L'identifiant unique	38
CHAPITRE 5 : LES MOYENS DE COMMUNICATION	39
5.1 Moyen privilégié par type de transaction	39
5.2 Communications par courriel	41
5.3 Perception des différents moyens	43
5.4 Délai acceptable de réponse à la suite d'une demande d'info par courriel	44
CHAPITRE 6 : ET LES ENTREPRISES NON BRANCHÉES?	45
6.1 Perception et réceptivité face à la prestation de services	45
6.2 Perception de la sécurité des transactions avec certaines organisations	46
6.3 L'identifiant unique	47
CONCLUSION	49
QUELQUES MOTS SUR LA MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE	51
WEBOGRAPHIE	53

LISTE DES FIGURES

Figure 1.1a	Capacité informatique et accès Internet des entreprises	16
Figure 1.1b	Quel type de connexion Internet votre entreprise utilise-t-elle?	16
Figure 1.1c	Au cours de la prochaine année, votre entreprise a-t-elle certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas l'intention de se brancher à Internet?	17
Figure 1.2a	À quelle fréquence, selon vous, est-ce que votre entreprise transige avec une institution financière sur Internet?	18
Figure 1.2b	À quelle fréquence, selon vous, est-ce que votre entreprise fait des transactions commerciales avec certains clients sur Internet, par exemple pour recevoir une commande, envoyer une facture, recevoir un paiement, présenter l'état d'un inventaire?	19
Figure 1.2c	À quelle fréquence, selon vous, est-ce que votre entreprise fait des transactions commerciales avec certains fournisseurs sur Internet, par exemple pour passer une commande, recevoir une facture, recevoir un paiement, présenter l'état d'un inventaire.....	19
Figure 2.1a	Au cours de la dernière année, pour votre entreprise, avez-vous fréquenté le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du...?	21
Figure 2.1b	Quels sites Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Canada avez-vous visité pour le compte de votre entreprise – 5 mentions possibles?	22
Figure 2.1c	Quels sites Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec avez-vous visité pour le compte de votre entreprise – 5 mentions possibles?	23
Figure 2.2a	Lorsque vous êtes allé sur le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec, l'avez-vous fait pour...?	24
Figure 2.2b	Quels avantages voyez-vous à visiter le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec plutôt que de leur téléphoner, de vous y rendre ou d'utiliser la poste?	25
Figure 2.3.1	Selon vous, est-ce que votre entreprise prévoit aller sur les sites Web des ministères ou des organismes du gouvernement du Québec pour...?	26
Figure 2.3.2	Selon vous, est-ce que votre entreprise prévoit aller sur les sites Web des ministères ou des organismes du gouvernement du Québec pour...?	27
Figure 3.1	« <i>Tout à fait</i> » ou « <i>assez prioritaire</i> » que le gouvernement du Québec vous donne la possibilité de...?	30
Figure 3.2	Selon vous, quelle est la principale raison qui pourrait empêcher votre entreprise d'utiliser les services du gouvernement par Internet?	31
Figure 3.3	Si on lui en donnait l'opportunité, est-ce que votre entreprise achèterait par Internet un produit ou un service du gouvernement du Québec à partir du site de votre institution financière?	32

Figure 3.4a	Selon vous, est-ce que la mise en place d'un portail regroupant les programmes et services selon des thématiques répondant aux besoins de votre entreprise (exportation, démarrage, etc.) vous serait très, assez, peu ou pas du tout utile?	34
Figure 3.4b	En matière de services gouvernementaux par Internet, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?	35
Figure 3.4c	En matière de services gouvernementaux par Internet, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?	36
Figure 4.1	Est-ce que vous avez confiance que le gouvernement a la capacité d'offrir des services transactionnels sur Internet en toute confidentialité?	37
Figure 4.2	Pour accéder à certains services transactionnels offerts sur les sites Internet des ministères et organismes du gouvernement du Québec il sera nécessaire de vous identifier. Préférez-vous avoir un seul code d'identification pour tous les services du gouvernement ou un code d'identification différent pour chacun des sites?	38
Figure 5.2a	Selon vous, par quel moyen votre entreprise aimerait-elle le mieux se faire contacter par le gouvernement pour ses dossiers? Est-ce...?	41
Figure 5.2b	Au cours de la prochaine année, selon vous, votre entreprise prévoit-elle certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas utiliser Internet pour communiquer par courriel avec un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec?	42
Figure 5.4	Lorsque votre entreprise envoie un message à un site d'un ministère ou d'un organisme public du Québec pour une demande d'information courante, quel est, selon vous, le délai acceptable pour recevoir une réponse, autre qu'un accusé de réception?	44
Figure 6.1	En matière de services gouvernementaux par Internet, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?	45
Figure 6.2	Est-ce que vous avez confiance que le gouvernement a la capacité d'offrir des services transactionnels sur Internet en toute confidentialité?	46
Figure 6.3	Pour accéder à certains services transactionnels offerts sur les sites Internet des ministères et des organismes du gouvernement du Québec il sera nécessaire de vous identifier. Préférez-vous avoir un seul code d'identification pour tous les services du gouvernement ou un code d'identification différent pour chacun des sites?	47

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3.3	À quel endroit votre entreprise préfèrerait ...?	33
Tableau 5.1	Mode de communication préféré	40
Tableau 5.3	Selon vous, parmi les moyens disponibles pour communiquer avec le gouvernement soit le téléphone, la poste, le télécopieur, en personne et Internet, lequel est...?	43

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 notamment relatives 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 août 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 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 consacré 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 : www.cefrio.qc.ca.

- 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 constitué la première édition du sondage finalement baptisé NetGouv⁴.

ÉDITION 2004 DE L'ENQUÊTE

Soutenue financièrement par le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec, Bell Canada et 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 clientèles⁵, 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.

4. À noter que 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. Les travailleurs autonomes québécois n'ont pas été sondés lors de cette seconde édition de l'enquête en raison de la similarité des résultats obtenus entre ces derniers et les entreprises en 2002.

LE VOLET « ENTREPRISES »

Le présent document rend compte des résultats issus du sondage réalisé auprès des entreprises⁶, un second rapport « jumeau » présente pour sa part les conclusions de l'enquête tenue auprès des citoyens.

Si l'enquête téléphonique⁷ conduite auprès des entreprises 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 entreprises 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. La population visée par ce volet de l'enquête est constituée de l'ensemble des entreprises qui comptent au moins une personne qui s'occupe des transactions ou de la recherche d'information auprès du gouvernement (par exemple pour les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc.) et qui comptent cinq employés ou plus. Les entreprises utilisatrices d'Internet devaient répondre à la version complète du questionnaire. Les non-utilisatrices d'Internet devaient pour leur part répondre à quelques questions visant à évaluer sommairement leur réceptivité quant aux services électroniques. Au total, 1 000 entreprises ont été interrogées.

7. Le rapport méthodologique détaillé est disponible sur demande.

FAITS SAILLANTS

UTILISATION D'INTERNET ET BRANCHEMENT

- Parmi les quelque 40 000 entreprises⁸ québécoises de cinq employés et plus qui transigent avec le gouvernement, **85,9 %** sont branchées à Internet (**80,2 %** en 2002).
- Près de sept entreprises ciblées par l'enquête sur dix (**67,9 %**) sont branchées à haute vitesse (**47,4 %** en 2002).

UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

- Plus du tiers des entreprises ont visité, au cours de la dernière année, le site Web d'un ministère ou d'un organisme des gouvernements du Canada (**66,9 %**) et du Québec (**68,5 %**). En 2002, ces proportions étaient respectivement de **54,5 %** et **57 %**.
- Lors de leurs visites sur les sites de ministères ou d'organismes du gouvernement du Canada, **71,6 %** des entreprises ont fréquenté le site de l'Agence des douanes et du revenu du Canada et **28,4 %** le site de la Direction des ressources humaines du Canada.
- Lors de leurs visites sur les sites de ministères ou d'organismes du gouvernement du Québec, **67,7 %** des entreprises ont fréquenté le site du ministère du Revenu, **41,3 %** le site de la Commission des normes du travail et **16,2 %** le site d'Emploi-Québec / CLE.
- Les entreprises ont principalement visité les sites de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec pour obtenir de l'information (**95,8 %**) ainsi que pour obtenir ou remplir un formulaire (**59,4 %**).
- Au cours de la prochaine année, les entreprises déjà branchées au réseau Internet prévoient visiter les sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec pour télécharger ou remplir un formulaire (**80,8 %**), utiliser des outils de recherche (**75,6 %**), avoir accès à l'information sur les services et programmes offerts (**73,1 %**), avoir accès à l'information sur l'état de leurs dossiers (**61,3 %**) et pour rechercher de l'information sur les programmes d'aide financière (**55,8 %**).

8. Les entreprises visées par l'enquête sont les entreprises qui transigent avec le gouvernement. Plus précisément, il s'agit des entreprises qui comptent au moins une personne qui s'occupe des transactions ou de la recherche d'information auprès du gouvernement (par exemple pour les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc.) et qui comptent cinq employés ou plus.

BESOINS ET ATTENTES ENVERS LES SERVICES FUTURS

La majorité des organisations branchées considèrent qu'il serait prioritaire que le gouvernement du Québec leur permette de :

- o signaler un changement d'adresse en ligne à un seul endroit (**87,6 %**);
- o remplir et acheminer en ligne des formulaires en toute confidentialité (**75,6 %**);
- o accéder à des services qui permettraient d'optimiser les recherches pour obtenir tous les permis et les licences reliés au démarrage ou à l'exploitation d'une entreprise offerts par les trois paliers de gouvernement (**70,5 %**);
- o accéder, à partir d'un portail, à une section personnalisée permettant de consulter leurs dossiers par Internet (**68,8 %**);
- o s'inscrire à un bulletin électronique qui informerait les entreprises des services et des programmes disponibles (**67,3 %**).
- Les craintes relatives à la confidentialité (**16,4 %**) et à la sécurité (**11 %**) constituent les principales raisons qui pourraient empêcher les entreprises branchées d'utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec.

PERCEPTION DES ENTREPRISES ENVERS LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

- Parmi les moyens de communication avec le gouvernement du Québec, Internet est jugé le plus rapide (**58,5 %**) et le plus efficace (**41,4 %**) par les entreprises branchées tandis que le téléphone est jugé le plus personnalisé (**49,1 %**) et le plus fiable (**28,6 %**). Les rencontres de type « personne à personne » sont considérées comme étant le mode de communication le plus confidentiel (**28,6 %**) et le plus sécuritaire (**30 %**).
- Plus du tiers des entreprises branchées (**36,4 %**) préfèrent la poste lorsque le gouvernement doit les contacter.
- Les deux tiers des entreprises branchées à Internet (**67,3 %**) considèrent que la mise en place d'un portail regroupant les programmes et services selon des thématiques tels l'exportation ou le démarrage d'entreprise leur serait utile.
- Près de sept entreprises sur dix (**69,9 %**) croient que le gouvernement du Québec a la capacité d'offrir des services transactionnels sur Internet en toute confidentialité.
- La grande majorité des entreprises du Québec (**89,1 %**) 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 **10,3 %** d'entre elles préféreraient, au contraire, avoir des codes distincts pour chacun des sites.

CHAPITRE 1

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

1.1 CAPACITÉ INFORMATIQUE ET INTENTION DE BRANCHEMENT

Devenu un outil indispensable pour des milliers de travailleurs, l'ordinateur est maintenant présent dans la quasi-totalité des entreprises québécoises visées par l'enquête⁹. En effet, **96,2 %** de ces entreprises possèdent au moins un ordinateur. Ce taux de pénétration a crû de 2,7 points de pourcentage depuis 2002. Internet, presque tout aussi populaire, a également gagné de nouveaux adeptes depuis 2002. Passant de 80,2 % en 2002 à **85,9 %** en 2004, la proportion d'entreprises possédant une connexion au réseau Internet a continué sa lancée. Comme le démontre la figure 1.1b, dans six entreprises sur dix (**61,1 %**), on retrouve un réseau local branché (47,2 % en 2002).

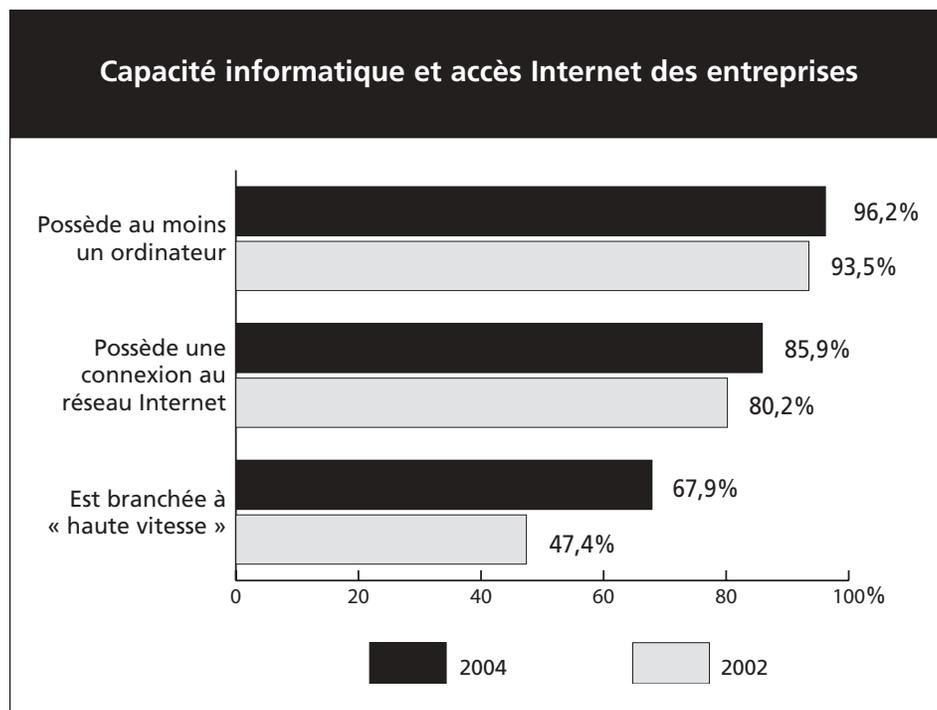
Somme toute, c'est au niveau de la connexion Internet de type « haute vitesse » que la situation a le plus évolué. Les deux tiers, ou **67,9 %**, des entreprises québécoises bénéficient désormais d'un accès rapide à Internet, comparativement à 47,4 % en 2002. Il est à parier que les efforts entrepris pour rendre accessible la large bande passante dans les régions rurales et éloignées ont porté fruit et expliquent cette croissance spectaculaire de 20,5 points de pourcentage. Près de huit entreprises branchées sur dix (**79,1 %**) ont donc opté pour une connexion à haute vitesse.

Plus de neuf entreprises québécoises sur dix possèdent un ordinateur.

9. Il s'agit des entreprises qui comptent au moins une personne qui s'occupe des transactions ou de la recherche d'information auprès du gouvernement (par exemple pour les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc.) et qui comptent cinq employés ou plus.

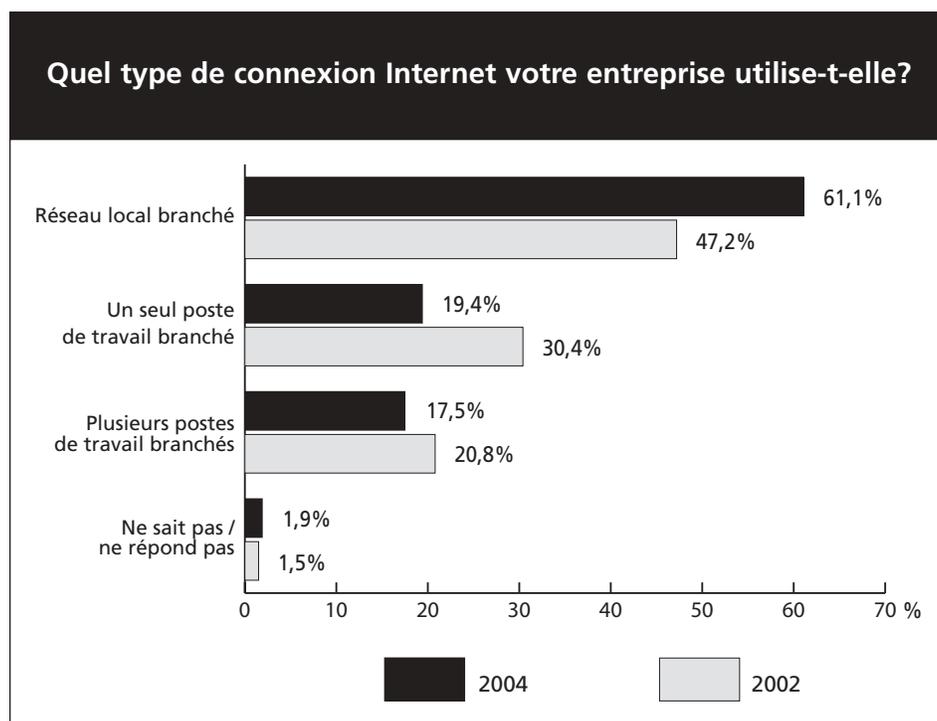
Au Québec, deux entreprises sur trois sont branchées à Internet à « haute vitesse ».

FIGURE 1.1a



Base : entreprises québécoises de cinq employés et plus qui transigent avec le gouvernement

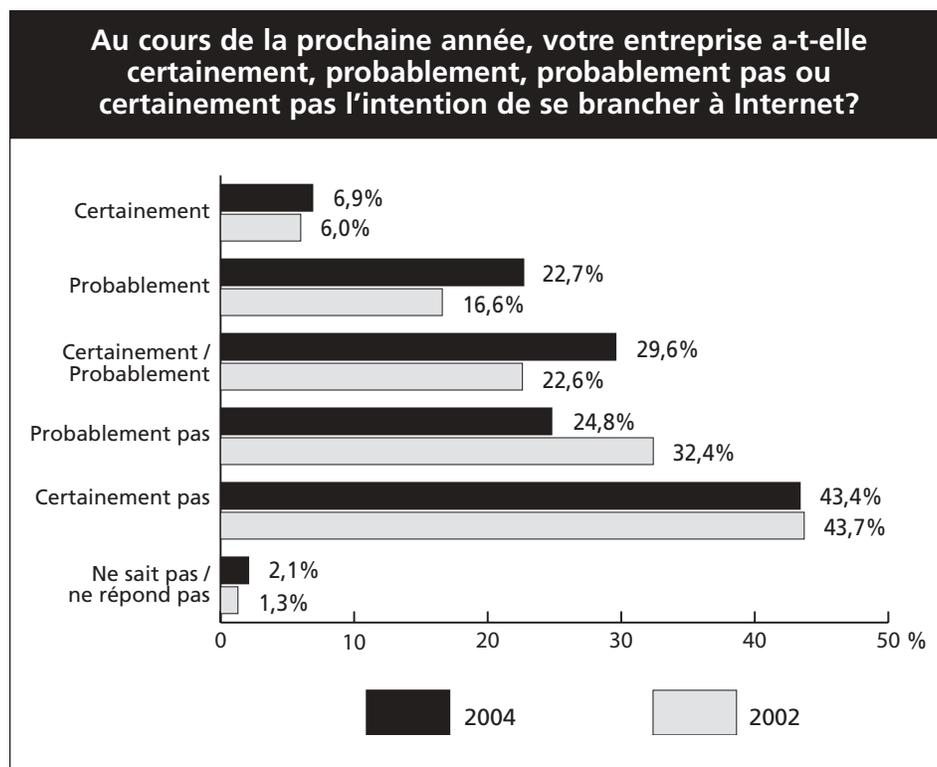
FIGURE 1.1b



Base : entreprises branchées à Internet

La figure 1.1c indique que **29,6 %** (22,6 % en 2002) des entreprises qui ne sont pas branchées au réseau Internet, prévoient *certainement ou probablement* se brancher au cours de la prochaine année. Notons que si ces prévisions se réalisent, il en résulterait une croissance de 4,2 points de pourcentage du taux de branchement global observé au Québec (4 points en 2002).

FIGURE 1.1c



Base : entreprises non branchées à Internet

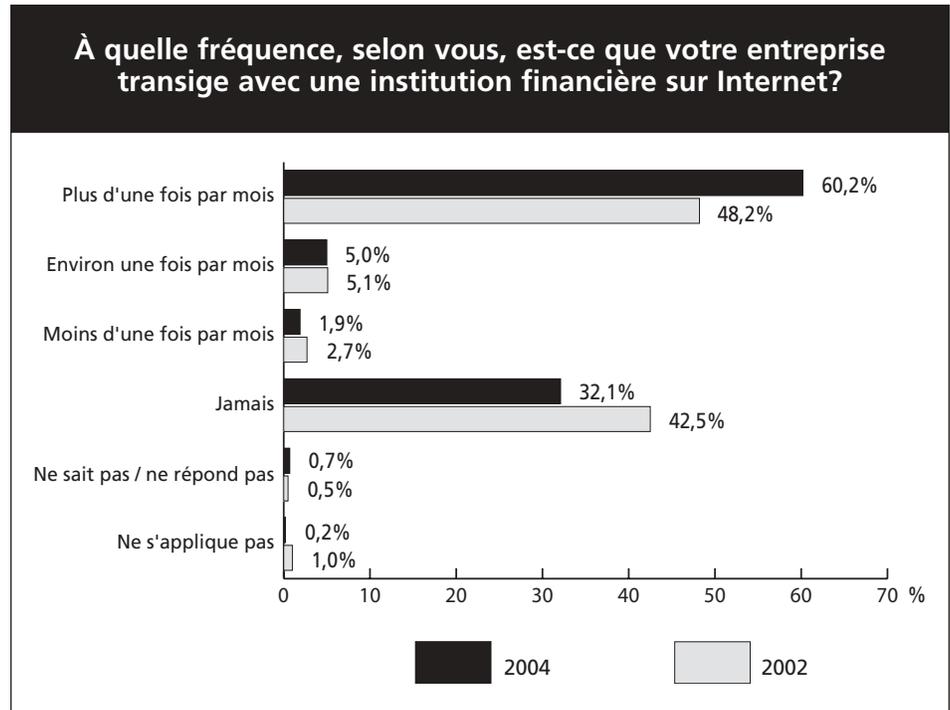
1.2 UTILISATION GÉNÉRALE D'INTERNET

L'ordinateur et Internet peuvent avoir plusieurs fonctions et utilités dans une entreprise. Par exemple, Internet permet aux entreprises de transiger avec des institutions financières par le biais de leur site Web pour faire des virements bancaires, gérer des comptes ou encore faire des paiements. Cette pratique est de plus en plus répandue. En effet, la majorité des entreprises québécoises branchées à Internet (**60,2 %**) transigent en ligne avec leur institution financière *plus d'une fois par mois* (48,2 % en 2002). Un peu moins du tiers des entreprises branchées (**32,1 %**), par contre, n'utilisent *jamais* Internet dans un tel but. En 2002, moins de la moitié des entreprises qui avaient accès à Internet (42,5 %) ne l'utilisaient jamais à cette fin.

De plus en plus d'entreprises utilisent plus d'une fois par mois les services en ligne offerts par les institutions financières. En 2002, elles étaient 48,2 % à y recourir; aujourd'hui elles sont 60,2 %.

Similairement à ce qui avait été observé en 2002, plus le chiffre d'affaires des entreprises branchées est important, plus ces dernières sont enclines à effectuer des transactions bancaires en ligne.

FIGURE 1.2a



Base : entreprises branchées à Internet

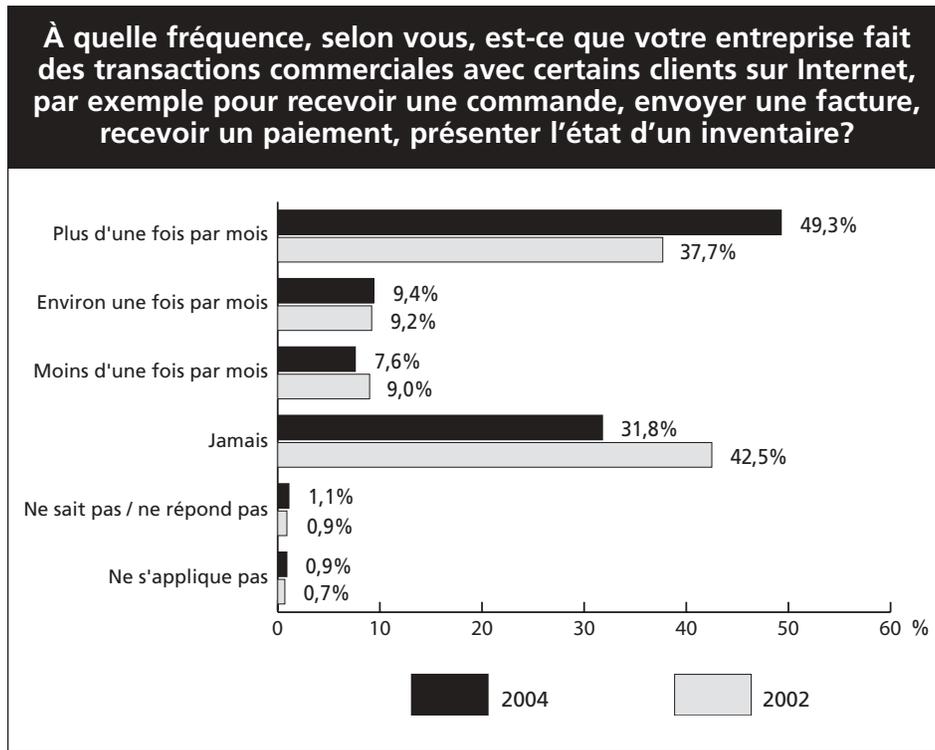
Les affaires électroniques font de plus en plus d'adeptes; un nombre croissant d'entreprises transigent par Internet avec leurs partenaires d'affaires.

De nombreuses entreprises utilisent aussi Internet pour faire des transactions commerciales avec leurs partenaires d'affaires, leurs clients ou leurs fournisseurs. Comme l'indiquent les figures 1.2b et 1.2c, la moitié des entreprises branchées l'utilisent pour effectuer des transactions commerciales *plus d'une fois par mois* avec leurs clients (**49,3 %**) ou, encore, avec leurs fournisseurs (**49,8 %**). Il s'agit d'une croissance observée de 11,6 points de pourcentage au niveau des transactions en ligne avec les clients depuis 2002 et de 8,4 points au niveau des fournisseurs.

Malgré la progression observée quant à l'utilisation d'Internet pour effectuer ce genre de transactions commerciales, **31,8 %** des entreprises branchées ne transigent *jamais* avec leurs clients en ligne tandis que **29,5 %** ne transigent *jamais* avec leurs fournisseurs par voie électronique.

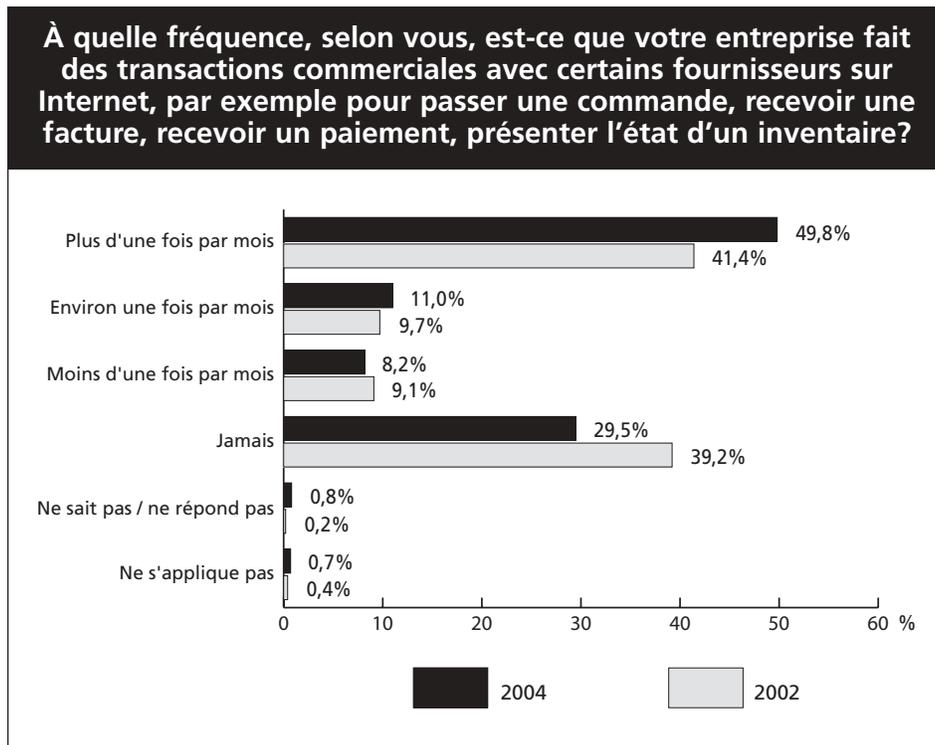
Enfin, notons que plus le chiffre d'affaires des entreprises est important, plus ces dernières sont enclines à transiger sur le Web avec leurs partenaires d'affaires.

FIGURE 1.2b



Base : entreprises branchées à Internet

FIGURE 1.2c



Base : entreprises branchées à Internet

CHAPITRE 2

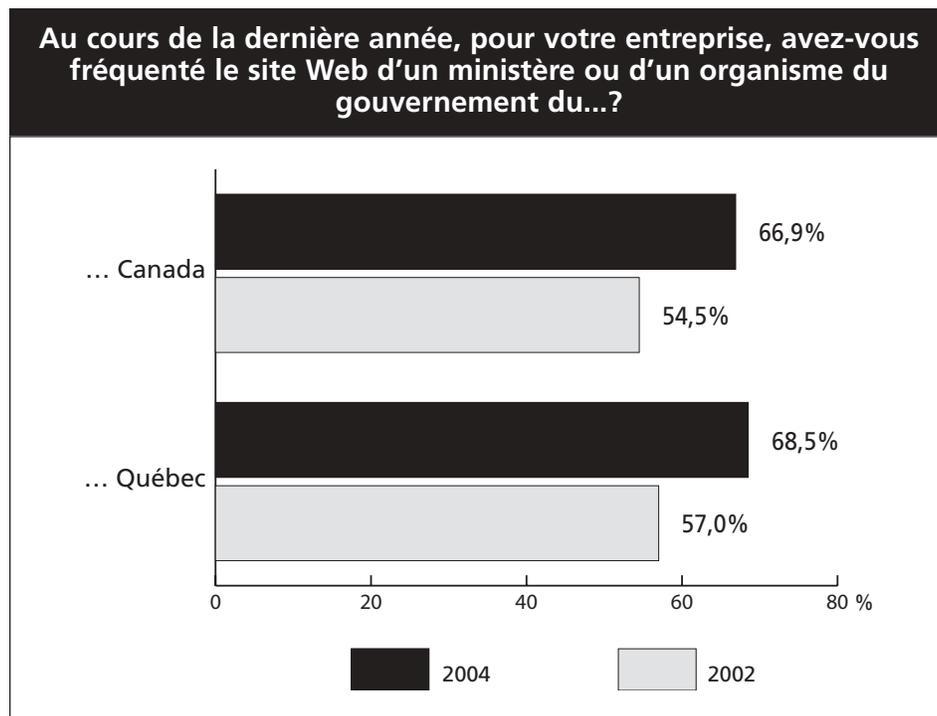
UTILISATION ACTUELLE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET INTÉRÊT POUR LES SERVICES EXISTANTS

2.1 FRÉQUENTATION DES SITES GOUVERNEMENTAUX

L'utilisation des sites Internet gouvernementaux fait maintenant partie intégrante de la réalité de plus des deux tiers des entreprises visées par l'enquête. Au cours de l'année ayant précédé le sondage, **66,9 %** des entreprises avaient visité des sites des ministères et des organismes du *gouvernement du Canada* et **68,5 %** des sites du *gouvernement du Québec*. Comme le témoigne la figure 2.1a, il s'agit d'augmentations respectives de 12,4 et de 11,5 points de pourcentage comparativement aux données recueillies en 2002.

Les entreprises bénéficiant d'une connexion haute vitesse, embauchant 30 employés et plus, actives dans le domaine du financement et des services aux entreprises ou dont le chiffre d'affaires est de cinq millions de dollars et plus sont celles qui ont fréquenté les sites Web des gouvernements du Canada et du Québec dans les plus grandes proportions.

FIGURE 2.1a



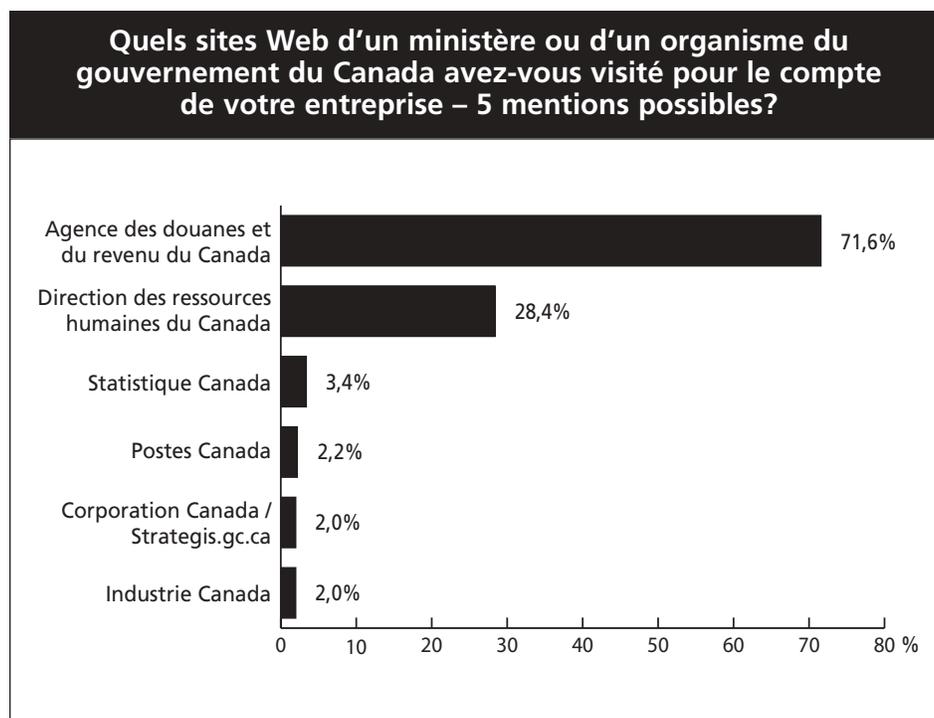
Base: entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement

Un nombre croissant d'entreprises ont utilisé depuis 2002 les services en ligne du gouvernement du Canada et du gouvernement du Québec.

Quel est le site du gouvernement du Canada le plus fréquenté? C'est celui de l'Agence des douanes et du revenu qui a reçu la visite de 71,6 % de l'ensemble des entreprises qui ont fréquenté au moins un site du gouvernement fédéral.

Les figures 2.1b et 2.1c présentent les sites Web des ministères et organismes du gouvernement du Canada et du gouvernement du Québec les plus fréquentés par les entreprises québécoises¹⁰. Il est à noter que la première position, dans les deux figures, appartient aux organismes responsables de l'impôt sur le revenu, soit l'Agence des douanes et du revenu du Canada et le ministère du Revenu du Québec. En effet, respectivement 71,6 % et 67,7 % des entreprises ont nommé ces deux entités parmi les cinq qu'elles pouvaient citer. Les deuxièmes rangs des classements sont occupés par la Direction des ressources humaines du Canada (28,4 %) pour le gouvernement fédéral et par la Commission des normes du travail du Québec (41,3 %) pour le gouvernement provincial.

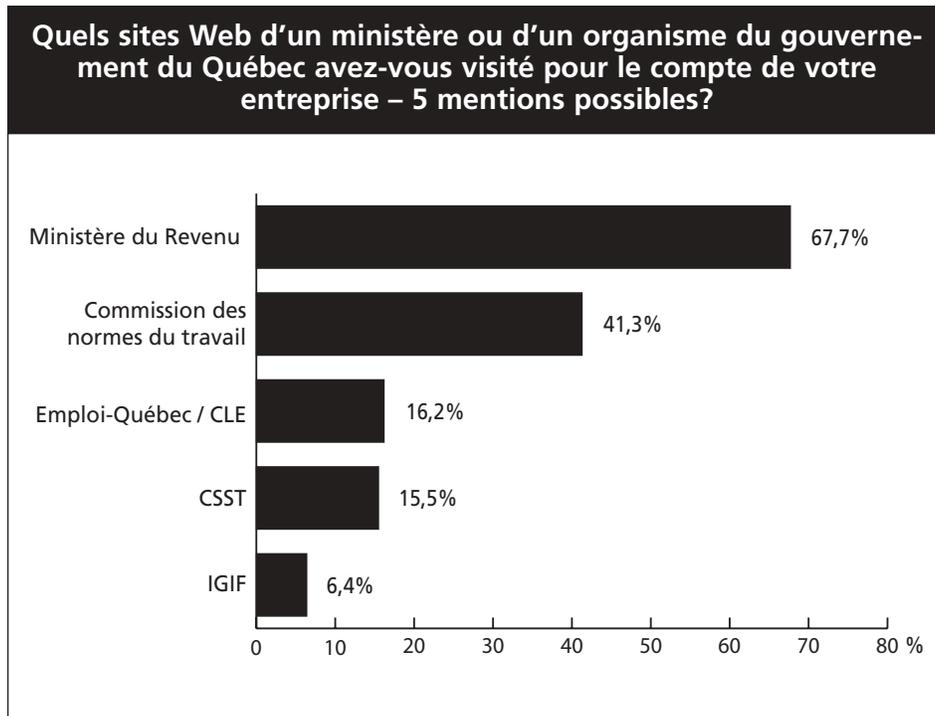
FIGURE 2.1b



Base : entreprises qui ont visité au moins un site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Canada

10. Les entreprises sondées pouvaient citer jusqu'à cinq sites Web différents.

FIGURE 2.1c



Base : entreprises qui ont visité au moins un site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec

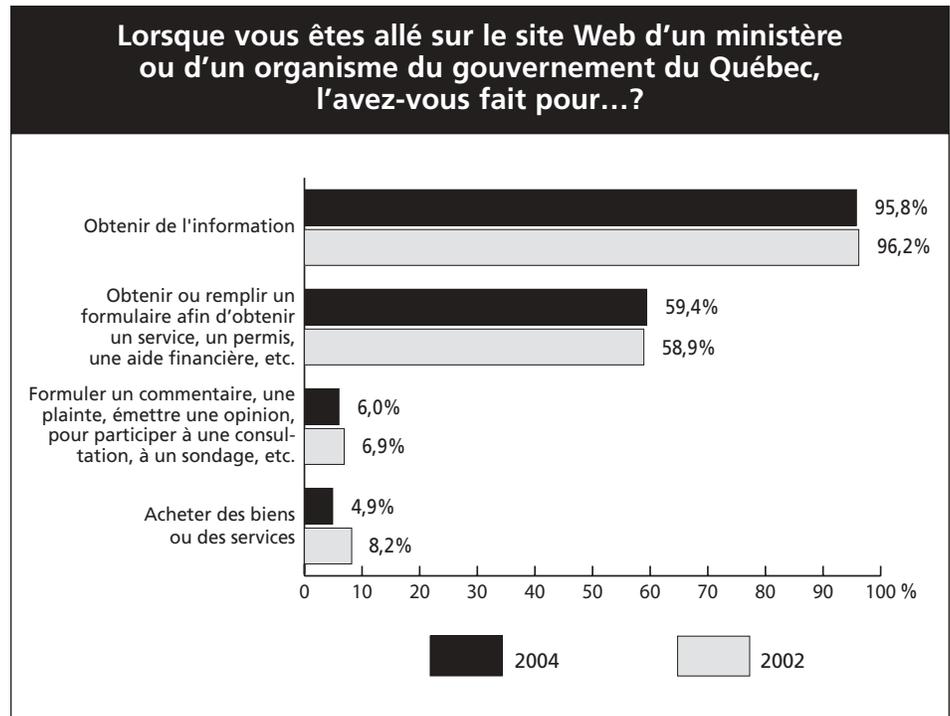
Le site du ministère du Revenu du Québec arrive en tête du classement des sites les plus visités par les entreprises au cours de la dernière année.

2.2 RAISONS DES VISITES

La quête d'information est sans contredit la principale raison qui incite les entreprises à visiter les sites Web des ministères et organismes du gouvernement du Québec. D'ailleurs, **95,8 %** des entreprises ont affirmé avoir visité ces sites pour *obtenir de l'information*. Ce résultat est tout à fait semblable à celui observé lors de la première édition du sondage en 2002 (96,2 %).

Au deuxième rang des raisons évoquées, on observe aussi peu de changement par rapport aux résultats obtenus en 2002. En effet, la proportion d'entreprises qui ont visité les sites gouvernementaux québécois dans le but *d'obtenir ou de remplir un formulaire afin d'obtenir un service, un permis, une aide financière, etc.* est passée de 58,9 % en 2002 à **59,4 %** en 2004.

FIGURE 2.2a



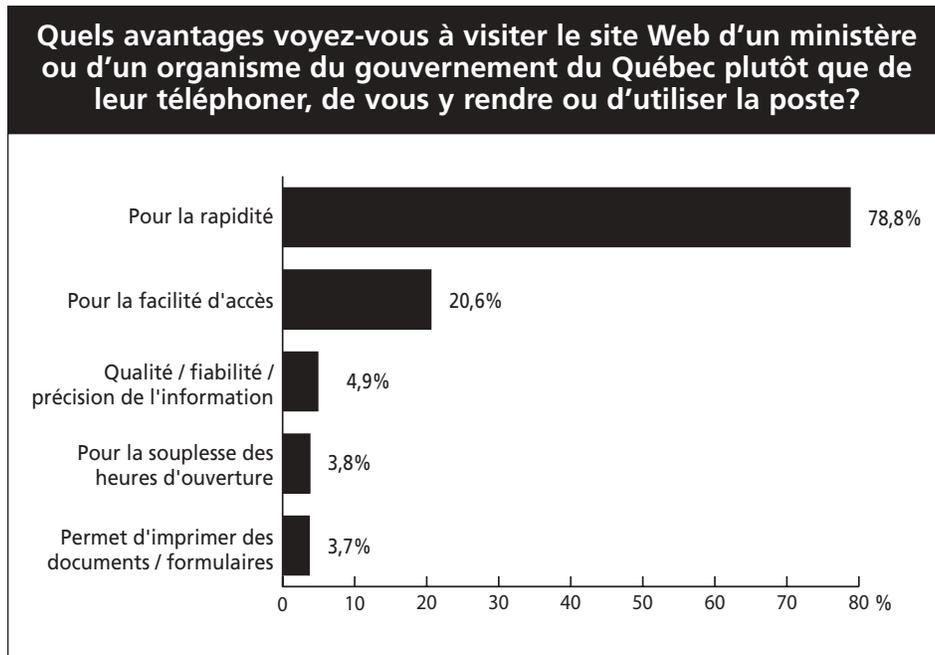
Principalement, les entreprises visitent les sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec pour obtenir de l'information.

Base : entreprises qui ont visité au moins un site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec

Au cours de la dernière année, plusieurs entreprises ont fait le choix d'utiliser Internet à la place des moyens traditionnels (téléphone, poste, etc.) afin d'obtenir des services gouvernementaux. Quels sont donc les avantages qui ont pu les pousser à emprunter la voie électronique?

Parmi les différents avantages possibles, les entreprises répondantes pouvaient en mentionner trois de façon spontanée. Comme en témoigne la figure 2.2b, les avantages les plus souvent cités par les entreprises qui ont fréquenté les sites des organismes et des ministères du gouvernement du Québec sont *la rapidité (78,8 %)*, *la facilité d'accès (20,6 %)* et *la qualité de l'information, voire sa fiabilité et sa précision (4,9 %)*.

FIGURE 2.2b



Base : entreprises qui ont visité au moins un site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec

Pourquoi les entreprises utilisent les services en ligne du gouvernement du Québec? Près de huit organisations sur dix répondent... parce que c'est plus rapide.

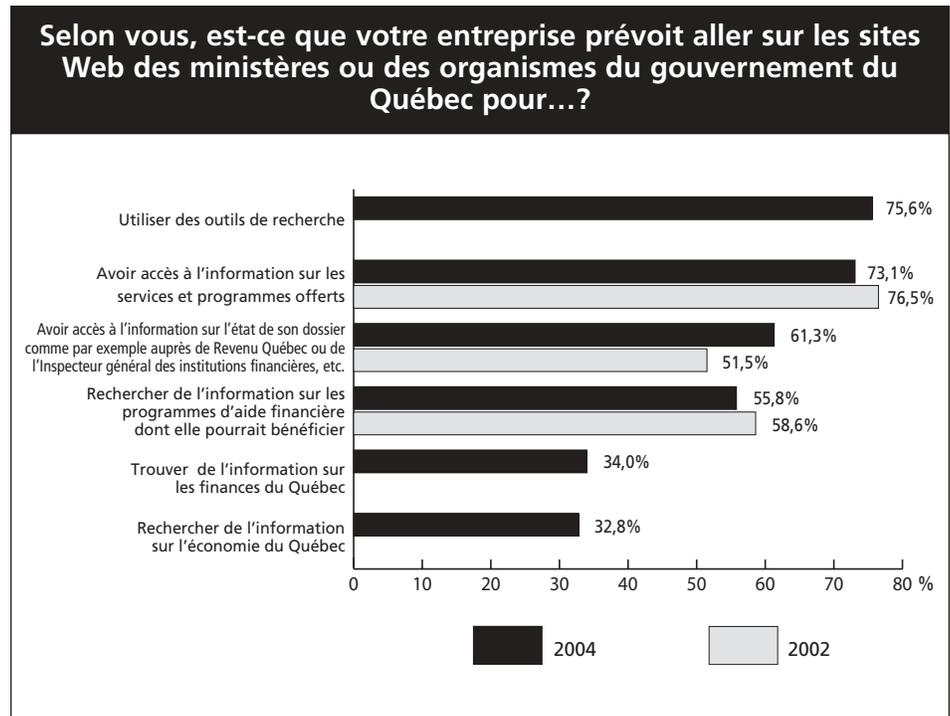
2.3 ACTIONS PROJÉTÉES AU COURS DE LA PROCHAINE ANNÉE

Plusieurs services sont maintenant offerts sur les sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. Ils sont non seulement nombreux mais aussi de plus en plus connus. D'ailleurs de plus en plus d'entreprises expriment leur volonté de les utiliser au cours de la prochaine année. La figure 2.3.1 présente les intentions d'utilisation des services gouvernementaux informationnels émises par les entreprises québécoises branchées au réseau Internet.

2.3.1 Services informationnels

Les *outils de recherche* disponibles sur les sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec arrivent en tête des intentions d'utilisation avec **75,6 %** des entreprises branchées qui projettent y recourir au cours de la prochaine année. Viennent ensuite *l'accès à l'information sur les services et les programmes offerts* (**73,1 %**), *l'accès à l'information sur l'état de leur dossier* (**61,3 %**) et *la recherche d'information sur les programmes d'aide financière* (**55,8 %**). *Trouver de l'information sur les finances* (**34 %**) et *sur l'économie du Québec* (**32,8 %**) sont les deux services informationnels les moins populaires.

FIGURE 2.3.1



Base : entreprises branchées à Internet

Les trois quarts des entreprises branchées à Internet projettent d'utiliser les outils de recherche mis à leur disposition par le gouvernement du Québec.

Fait intéressant à noter, les entreprises branchées qui ont fréquenté les sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec au cours de la dernière année sont plus enclines à vouloir utiliser les services informationnels que celles qui ne les ont pas fréquentés ou que l'ensemble des entreprises. Par exemple, si 61,3 % de l'ensemble des entreprises prévoient visiter les sites du gouvernement du Québec pour connaître l'état de leur dossier auprès de différentes instances, cette proportion grimpe à 68 % pour les entreprises qui ont déjà fréquenté un site Web du gouvernement tandis qu'elle diminue à 34,4 % pour celles qui ne l'ont pas fait. Tout porte donc à croire que le gouvernement réussit à fidéliser sa clientèle qui manifeste le désir d'utiliser à nouveau les services électroniques disponibles.

2.3.2 Services transactionnels

De plus en plus de services transactionnels sont maintenant disponibles sur les sites Web des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. Plus nombreux certes, mais quand est-il de l'intérêt qu'ils suscitent?

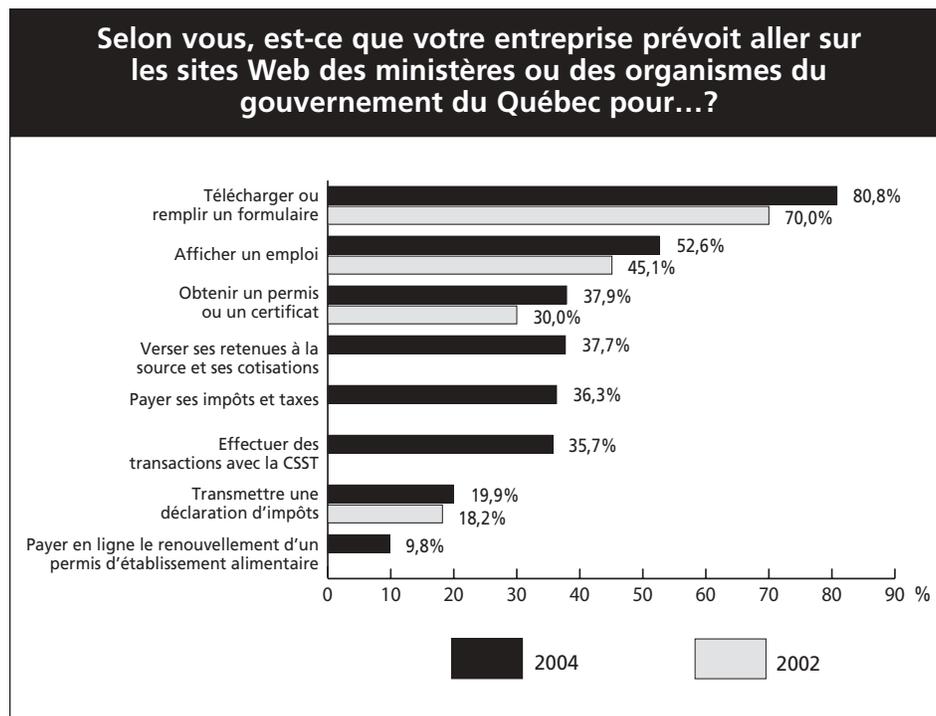
La figure 2.3.2, qui présente les intentions d'utilisation des services *transactionnels* pour la prochaine année, indique que huit entreprises branchées sur dix (**80,8 %**) ont dit vouloir *télécharger ou remplir un formulaire* en ligne (70 % en 2002). Un peu plus de la moitié (52,6 %) ont, de leur côté, exprimé leur volonté *d'afficher un emploi* sur le Web gouvernemental (45,1 % en 2002) tandis qu'un peu plus du tiers (37,9 %) vont utiliser les ressources mises à leur disposition pour *obtenir un permis ou un certificat* (30 % en 2002).

Bien que le site Web du ministère du Revenu du Québec arrive en tête des sites les plus visités, un nombre assez restreint d'entreprises branchées se disent prêtes à utiliser les services transactionnels qu'il propose. En effet, 36,3 % des entreprises prévoient payer leurs impôts ou leurs taxes par Internet et seulement 19,9 % prévoient transmettre électroniquement leur déclaration d'impôts au ministère du Revenu.

Notons que les entreprises qui ont visité les sites Web des ministères et des organismes du gouvernement du Québec au cours de la dernière année ont été proportionnellement plus nombreuses à exprimer leurs intentions d'utiliser au cours des 12 prochains mois les services transactionnels mis à leur disposition. Donc, comme c'était le cas des services d'information, les entreprises ayant déjà utilisé les services transactionnels en ligne démontrent une fidélité envers ce mode de prestation.

Les services transactionnels sont en demande... 80,8 % des entreprises branchées comptent télécharger ou remplir un formulaire en ligne au cours de l'année qui vient.

FIGURE 2.3.2



Base : entreprises branchées à Internet

CHAPITRE 3

BESOINS ET ATTENTES ENVERS LES SERVICES FUTURS

3.1 PRIORITÉ PERÇUE DES SERVICES

Lancé en juin 2004, le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) pour les citoyens¹¹ mis en place par le gouvernement du Québec risque de faire des jaloux chez de nombreuses entreprises. En effet, **87,6 %** des entreprises québécoises branchées à Internet estiment *tout à fait prioritaire* ou *assez prioritaire* que le gouvernement du Québec instaurer un tel service où elles pourraient *signaler leur changement d'adresse à un seul endroit* (figure 3.1). Il s'agit d'une proportion semblable à celle qui a été enregistrée lors de la première édition de l'enquête (86,5 %). Notons que ce guichet unique de changement d'adresse figure au premier rang en matière de priorité parmi les divers choix proposés.

Au second rang des priorités (**75,6 %**), on retrouve la possibilité de *remplir et d'acheminer en ligne des formulaires en toute confidentialité* (70,3 % en 2002).

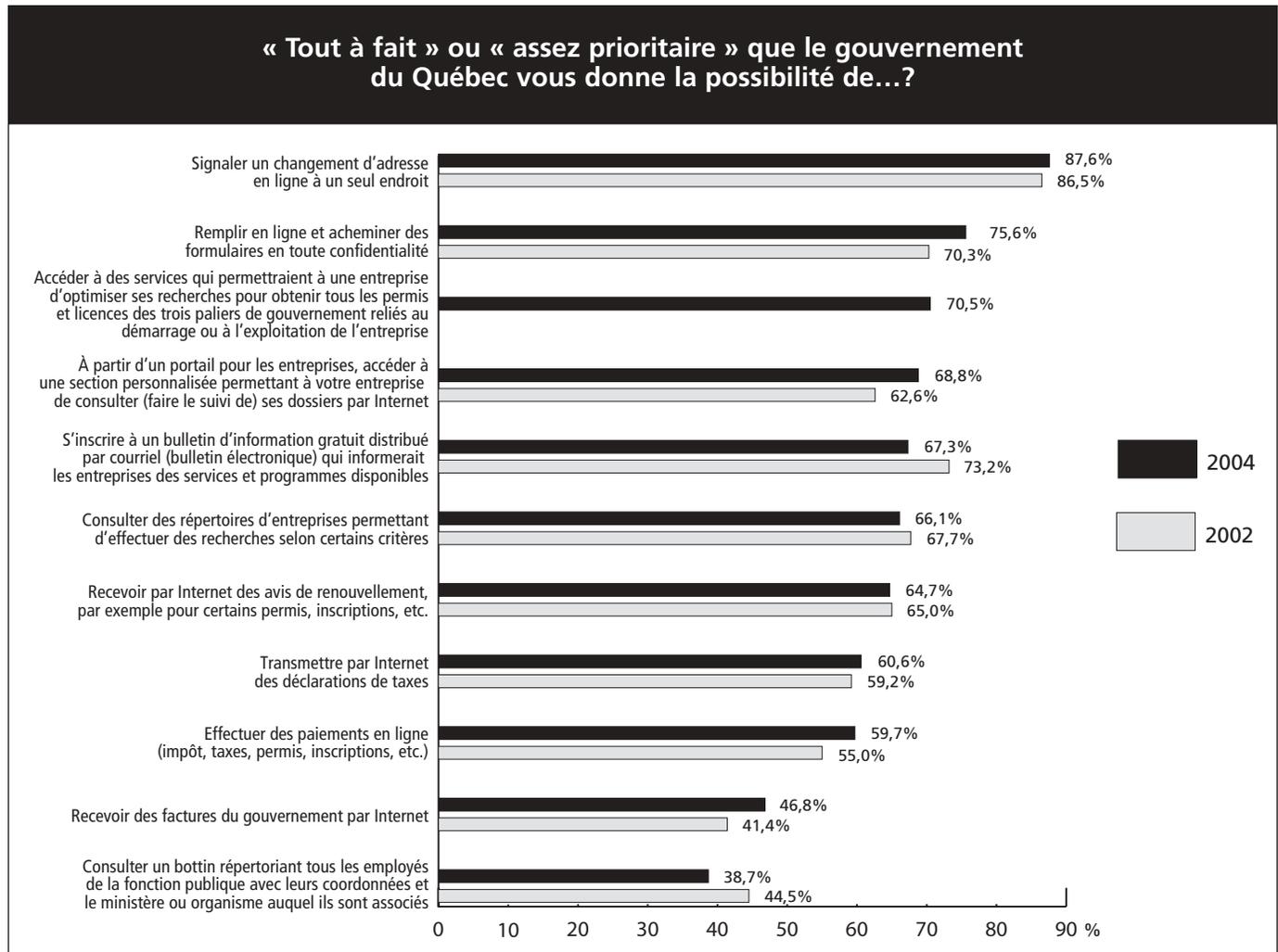
Au troisième rang, la mise en place par le gouvernement du Québec d'un service qui *permettrait à une entreprise d'optimiser ses recherches pour obtenir tous les permis et licences des trois paliers de gouvernement reliés au démarrage ou à l'exploitation de l'entreprise*, a été qualifiée de *tout à fait prioritaire* ou *d'assez prioritaire* par sept entreprises branchées sur dix (**70,5 %**). Mis en ligne en juin 2004, le portail de services aux entreprises¹² risque donc de faire bien des heureux puisqu'il vise à offrir aux utilisateurs un outil de recherche leur permettant justement de combler ce besoin. Déjà, le portail, qui s'inscrit dans le cadre d'une volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité aux services, permet aux entreprises de trouver de l'information en provenance des trois paliers de gouvernement. Selon la Fédération des chambres de commerce du Québec, d'ici 2006, tout devrait être mis en place pour regrouper l'ensemble des services informationnels et transactionnels offerts par les gouvernements provincial, fédéral et municipal.¹³

11. Gouvernement du Québec, *Service québécois de changement d'adresse*, [En ligne]. <http://www.adresse.info.gouv.qc.ca/> (Page consultée le 10 août 2004)

12. Gouvernement du Québec, *Services aux entreprises : Accueil*, [En ligne]. <http://www.entreprises.gouv.qc.ca/> (Page consultée le 10 août 2004)

13. Fédération des chambres de commerce du Québec, *Portail gouvernemental. Note aux membres de la Fédération des chambres de commerce du Québec*, vendredi 9 juillet 2004.

FIGURE 3.1



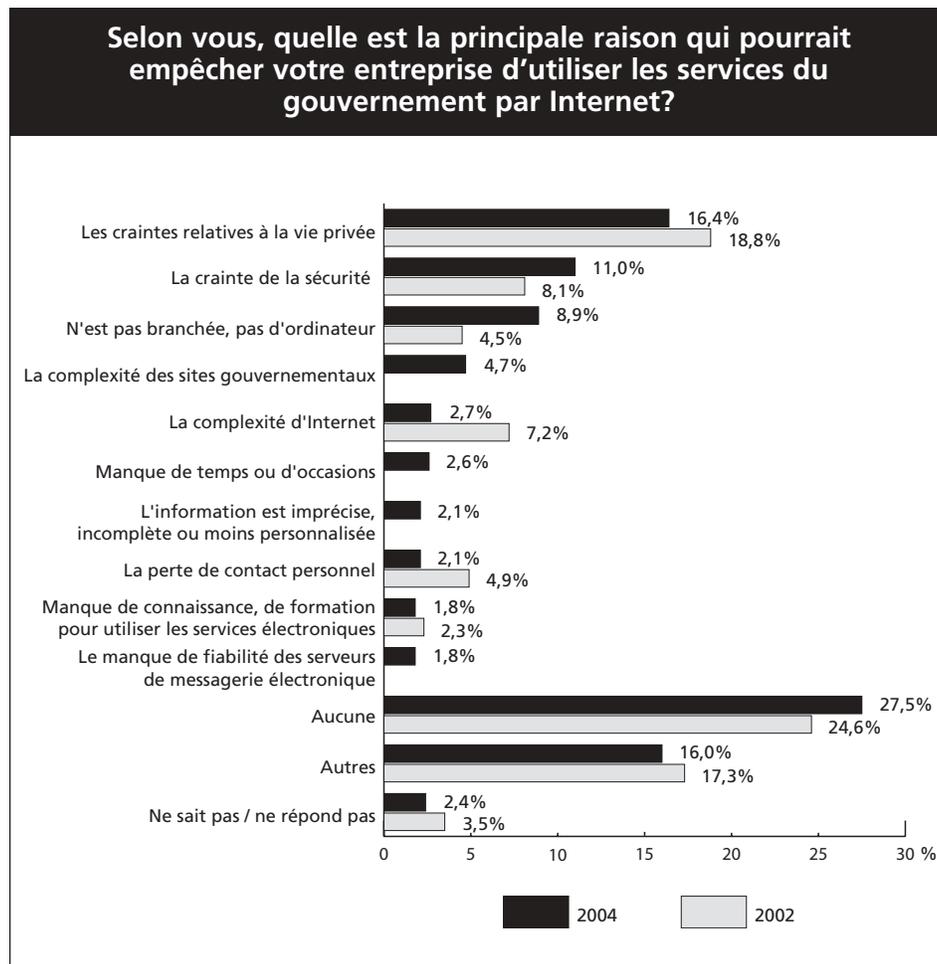
Base : entreprises branchées à Internet

3.2 FREINS PERÇUS À L'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX PAR INTERNET

La figure 3.2 présente la principale raison évoquée par les répondants pour laquelle, selon eux, leur entreprise n'utiliserait pas les services du gouvernement par Internet. Bien qu'aucun élément ne soit cité par une majorité de répondants, il apparaît que la question de la sécurité soit celle qui freinerait une plus grande proportion d'entreprises branchées à Internet. En effet, une fois regroupées, les *crainces relatives à la vie privée* (16,4 %) et à la *sécurité* (11 %) ont été mentionnées par près de trois de ces entreprises sur dix (27,4 %). Au deuxième rang des raisons perçues par les entreprises, on retrouve un problème d'ordre tout à fait technique, soit simplement le fait de *n'être pas branché ou de ne pas avoir d'ordinateur* (8,9 %). Bien sûr, il s'agit ici d'une supposition puisque ce sont exclusivement les entreprises branchées à Internet qui devaient répondre à cette question. Vient ensuite la question de la complexité, soit la *complexité des sites gouvernementaux* (4,7 %) et la *complexité d'Internet* (2,7 %).

Il est intéressant de noter que près de trois répondants sur dix (27,5 %) ont déclaré qu'aucune raison, quelle qu'elle soit, pourrait empêcher leur organisation d'utiliser les services du gouvernement par Internet.

FIGURE 3.2



Base : entreprises branchées à Internet

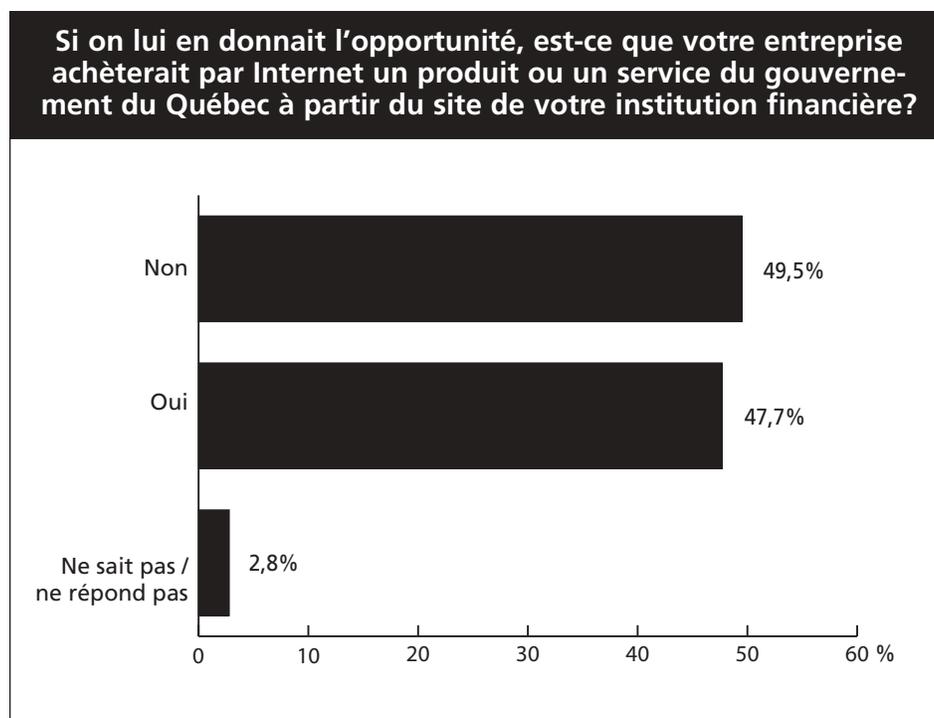
Les opinions des entreprises branchées sont mitigées au sujet de la possibilité de pouvoir acheter en ligne des produits et des services du gouvernement sur les sites des institutions financières.

3.3 INTÉRÊT POUR DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX SUR DES SITES EXTERNES

Comme en témoigne la figure 3.3, selon toute vraisemblance, les opinions émises par les entreprises branchées sont partagées en ce qui concerne l'éventuelle possibilité de pouvoir acheter par Internet un produit ou un service du gouvernement du Québec à partir du site de leur institution financière. En effet, si **49,5 %** des entreprises estiment que leur entreprise ne serait pas intéressée par cette opportunité, une proportion presque identique, soit **47,7 %**, estime le contraire.

Il est à noter qu'encore une fois, les entreprises (**52,8 %**) qui ont utilisé au cours de la dernière année les services informationnels ou transactionnels offerts sur les sites Web du gouvernement du Québec manifestent un intérêt plus important que celles qui ne les ont pas utilisés (**27,8 %**). Donc, ce n'est pas tant l'entité qui fournit le service qui justifie la fidélité de l'utilisateur que le service électronique lui-même.

FIGURE 3.3



Base : entreprises branchées à Internet

De par leur nature, certains services pourraient être offerts aux entreprises sur des sites Web autres que ceux des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. Selon le tableau 3.3, il semble que selon le type de service dont il est question, les entreprises branchées soient assez favorables à cette idée.

En effet, bien que près de la majorité des entreprises préfèrent recevoir leurs relevés gouvernementaux (45,8 %) ou leurs avis de cotisation (49,6 %) sur les sites du gouvernement, un peu plus du tiers des entreprises préféreraient les recevoir directement sur le site de leur institution financière (39,4 % et 36,9 %). Par contre, quand il s'agit de payer leurs cotisations, la majorité des entreprises (57,0 %) préfèrent les payer directement sur le site de leur institution financière plutôt que sur les sites Web gouvernementaux (30,7 %).

Notons que les entreprises qui ont déjà fréquenté les sites des ministères et des organismes québécois ont été plus nombreuses à choisir de recevoir ces services sur les sites gouvernementaux plutôt que bancaires.

TABLEAU 3.3

À quel endroit votre entreprise préférerait...?					
	Sur le site du gouvernement du Québec	Sur le site de votre institution financière	Aucun	Indifférent	Ne sait pas / ne répond pas
Recevoir ses relevés gouvernementaux	45,8 %	39,4 %	10,1 %	2,2 %	2,5 %
Recevoir ses avis de cotisation pour les diverses retenues appliquées par le gouvernement du Québec	49,6 %	36,9 %	10,7 %	1,1 %	1,7 %
Payer ses cotisations pour les diverses retenues appliquées par le gouvernement du Québec	30,7 %	57,0 %	9,2 %	1,3 %	1,8 %

Base : entreprises branchées à Internet

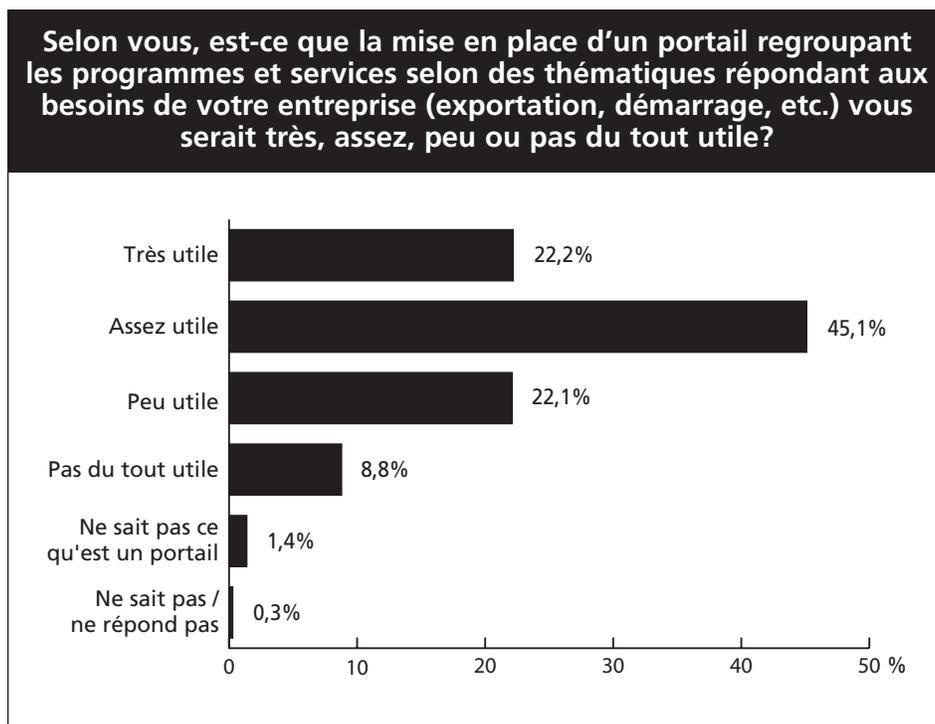
Près de sept organisations branchées sur dix considèrent qu'un portail de services aux entreprises leur serait utile.

3.4 PERCEPTION ET RÉCEPTIVITÉ FACE À LA PRESTATION DE SERVICES

À la lumière des résultats présentés dans la figure 3.4a, il semble que le portail de services aux entreprises lancé en juin 2004 soit arrivé à point nommé. Plus des deux tiers des entreprises branchées (67,3 %) considèrent qu'un tel portail serait *très utile* ou *assez utile* afin de répondre à leurs besoins. De façon plus précise, pour 22,2 % des entreprises un tel portail leur serait *très utile*, pour 45,1 % *assez utile*, pour 22,1 % *peu utile* et pour 8,8 % *pas du tout utile*. Enfin, 1,4 % des entreprises interrogées ne savaient pas ce qu'est un portail.

Ainsi que mentionné précédemment, le portail de services aux entreprises offre déjà des services informationnels aux entreprises. Les entreprises qui le visitent peuvent obtenir divers renseignements pouvant faciliter l'ensemble des processus d'affaires, allant du démarrage d'entreprise jusqu'à la fermeture, en passant par la gestion des ressources humaines, l'exportation ou l'innovation. Le portail devrait offrir en 2006 des services transactionnels confidentiels comme le paiement en ligne et la saisie de formulaires interactifs.

FIGURE 3.4a



Base : entreprises branchées à Internet

Afin de mesurer certaines perceptions, le sondage proposait à l'ensemble des entreprises une série d'énoncés. Les répondants devaient indiquer s'ils étaient *tout à fait d'accord*, *plutôt d'accord*, *plutôt en désaccord* ou *tout à fait en désaccord* avec chacun. La figure 3.4b présente les pourcentages correspondant à la proportion de ceux qui sont *tout à fait* ou *plutôt d'accord*.

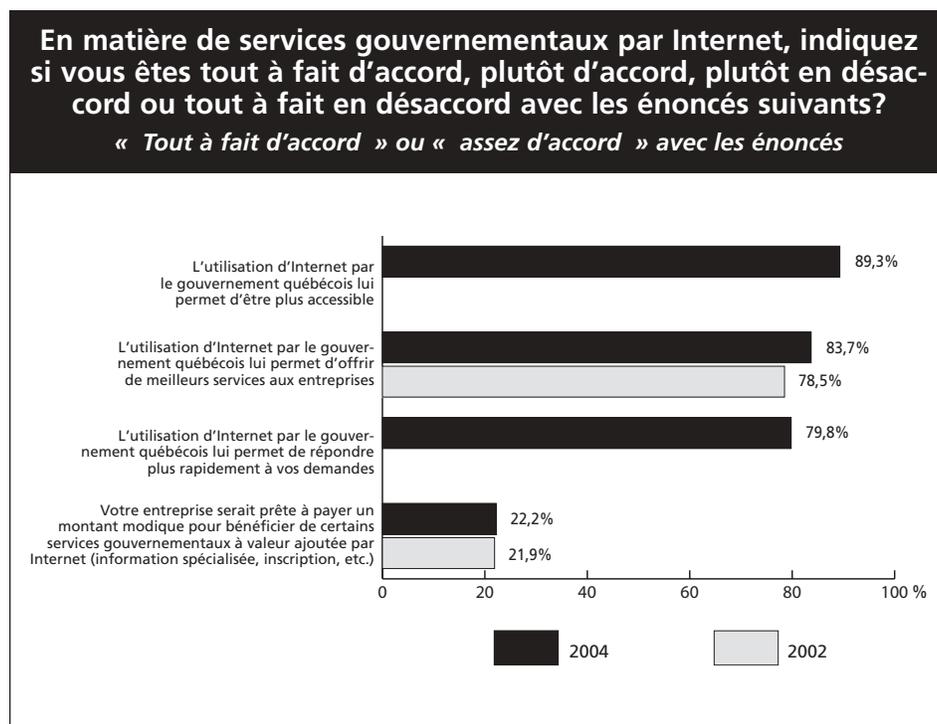
Selon toute vraisemblance, les entreprises, qu'elles soient ou non branchées à Internet, apprécient les sites Web et les services électroniques des différents ministères et organismes. En effet, les niveaux de satisfaction exprimés sont très élevés. Ainsi, les entreprises sont nombreuses à croire que *l'utilisation d'Internet par le gouvernement québécois lui permet d'être plus accessible (89,3 %)*, *d'offrir de meilleurs services (83,7 %)* et de *répondre plus rapidement à leurs demandes (79,8 %)*.

Parmi ces trois énoncés, seul le deuxième avait été sondé en 2002. En comparant les résultats obtenus à cette époque, il s'avère qu'une proportion plus grande d'entreprises ont exprimé leur satisfaction quant à la capacité du gouvernement d'offrir des meilleurs services aux entreprises en 2004 (83,7 %) qu'en 2002 (78,5 %).

Par contre, une chose n'a pas changé... Les entreprises ne sont pas plus d'accord en 2004 qu'en 2002 avec l'idée de *payer pour bénéficier, grâce à Internet, de services gouvernementaux à valeur ajoutée*. Dans la première édition du sondage, 21,9 % des entreprises se disaient prêtes à payer, tandis qu'aujourd'hui cette proportion est quasiment la même avec 22,2 % des entreprises.

« ...les entreprises, qu'elles soient ou non branchées à Internet, apprécient les sites Web et les services électroniques des différents ministères et organismes. »

FIGURE 3.4b



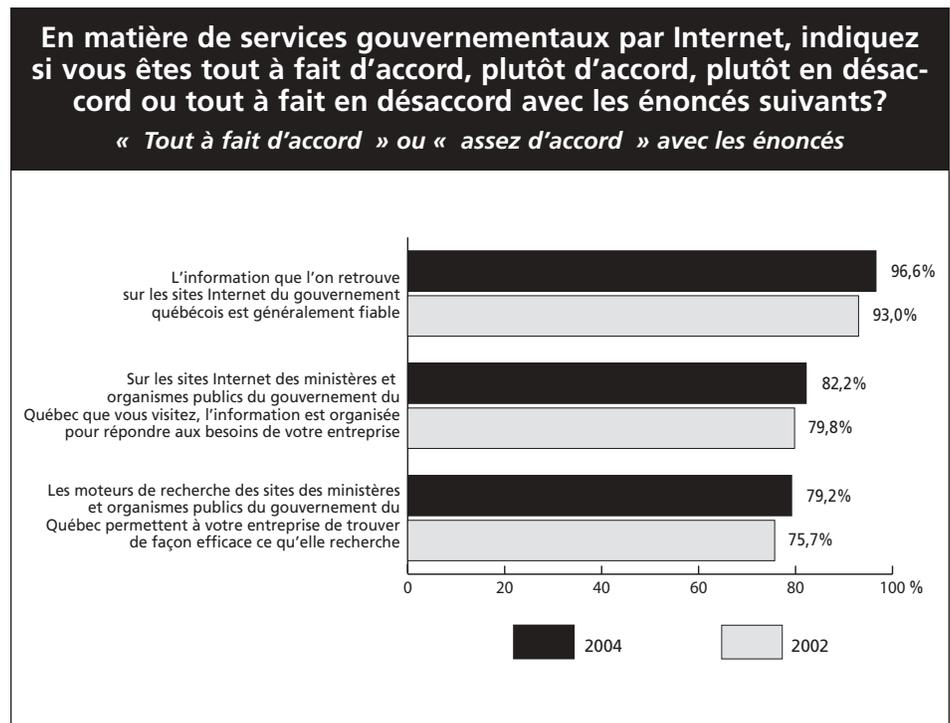
Base : entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement

Selon toute vraisemblance, les entreprises qui ont visité les sites Web des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ont apprécié leur expérience.

La figure 3.4c présente la suite des perceptions mesurées par les entreprises au sujet de la prestation de services du gouvernement du Québec. Dans le cas des énoncés présentés ici, seules les entreprises ayant déjà visité le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec ont été questionnées. Encore une fois, les répondants devaient indiquer s'ils étaient « tout à fait d'accord », « plutôt d'accord », « plutôt en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec chacun des énoncés. À nouveau, il est possible d'affirmer que le niveau de satisfaction exprimé par les entreprises envers les sites Web des ministères et des organismes du gouvernement du Québec est élevé.

Premièrement, environ huit entreprises sur dix croient que l'information est bien organisée sur les sites qu'elles ont visités. En effet, **82,2 %** des répondants estiment que les ressources informationnelles sont *organisées de façon à répondre adéquatement à leurs besoins* et **79,2 %** estiment que *les moteurs de recherche sont efficaces*. Deuxièmement, presque la totalité des entreprises (**96,6 %**) considèrent que *l'information mise à leur disposition sur les sites Web du gouvernement du Québec est fiable*.

FIGURE 3.4c



Base : entreprises qui ont déjà visité le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec

CHAPITRE 4

SÉCURITÉ ET IDENTIFICATION

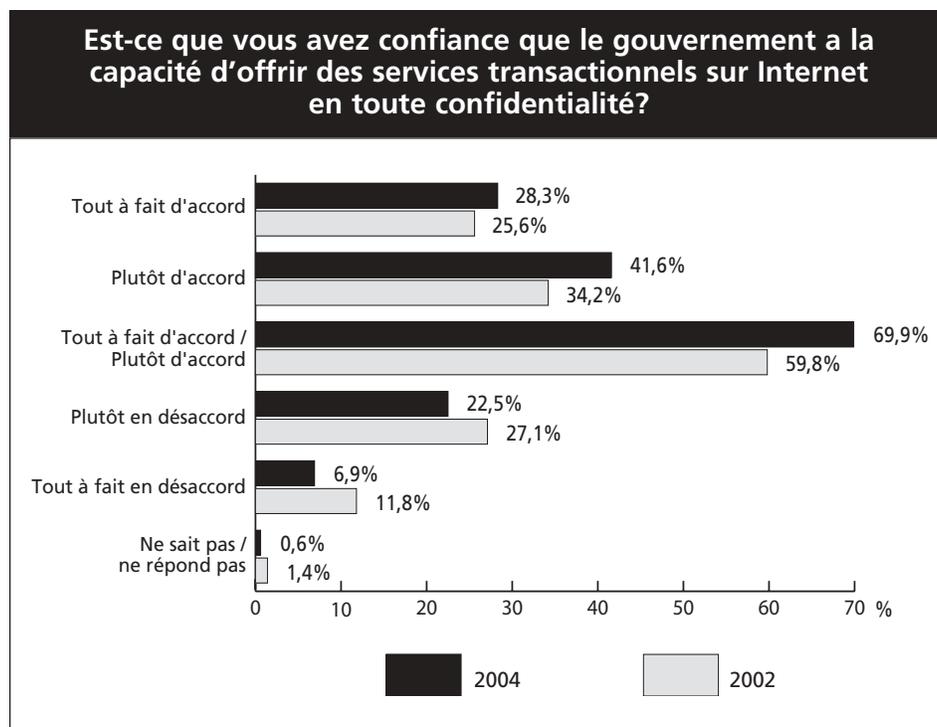
4.1 PERCEPTION DE LA SÉCURITÉ DES TRANSACTIONS

La navigation sur Internet peut causer certaines inquiétudes. Par contre, tant au niveau de la confidentialité de l'information ou de la sécurité des transactions monétaires, des efforts ont été entrepris de toutes parts afin de permettre aux utilisateurs de naviguer de façon plus confiante.

Ces efforts semblent avoir porté fruit, du moins en ce qui concerne la perception de confidentialité des transactions avec le gouvernement du Québec. Parmi l'ensemble des entreprises, **69,9 %** croient que le gouvernement a la capacité d'offrir des services transactionnels confidentiels (59,8 % en 2002). De façon plus précise (figure 4.1), notons que **28,3 %** des entreprises sont *tout à fait d'accord* avec cette idée tandis que **41,6 %** sont *plutôt d'accord*. En 2002, ces proportions atteignaient respectivement 25,6 % et 34,2 %.

De plus en plus d'entreprises croient que le gouvernement a la capacité d'offrir des services transactionnels en toute confidentialité (69,9 % contre 59,8 % en 2002).

FIGURE 4.1



Base : entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement

Neuf entreprises sur dix approuvent la mise en place d'un code d'identification unique pour accéder aux services transactionnels.

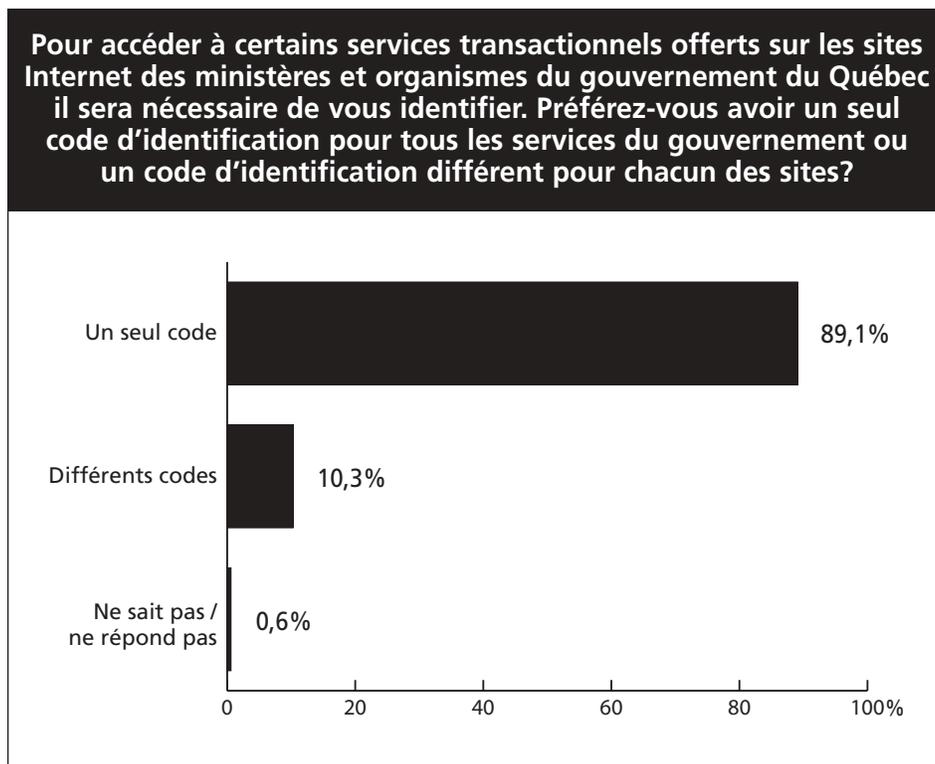
4.2 L'IDENTIFIANT UNIQUE

La question de l'identification des utilisateurs de services gouvernementaux demeure un enjeu fondamental, mais très épineux.

En effet, un code d'identification unique nécessite un partage de certains renseignements concernant l'entreprise entre les diverses organisations avec lesquelles celle-ci va transiger. Un tel mécanisme d'identification partagé peut par conséquent entraîner certains risques au niveau de la confidentialité des renseignements fournis par les entreprises. Ces risques font en sorte que certains préconisent le cloisonnement des mécanismes d'identification au sein de chaque organisme public. Un tel scénario implique qu'une entreprise devrait obtenir un certificat d'identité électronique auprès de chaque ministère ou organisme avec lequel elle réalisera des transactions nécessitant une identification. Mais qu'en pensent les principaux intéressés : les responsables des transactions avec le gouvernement dans les entreprises québécoises?

En fait, comme l'indique la figure 4.2, lorsque interrogées sur leurs préférences entre l'utilisation d'un code d'identification unique ou de codes d'identification différents pour accéder aux services transactionnels offerts par les ministères et organismes du gouvernement du Québec, près de neuf entreprises sur dix (89,1 %) ont choisi *le code d'identification unique*.

FIGURE 4.2



Base : entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement

CHAPITRE 5

LES MOYENS DE COMMUNICATION

5.1 MOYEN PRIVILÉGIÉ PAR TYPES DE TRANSACTION

De toute évidence, pour la grande majorité des services gouvernementaux, Internet est en voie de devenir le moyen le plus apprécié, par les entreprises branchées du moins. Déjà, pour la recherche d'information, Internet occupe une forte première position, plus de huit entreprises sur dix (84,1 %) préférant ce moyen aux autres. Cependant, les résultats dévoilés dans la présente section réitèrent le fait que le principal défi qui attend les administrations publiques à moyen terme, n'est pas de substituer des services électroniques aux services traditionnels existants, mais plutôt de gérer leur coexistence et leur complémentarité.

Ainsi, lorsque vient le temps de *communiquer avec une autorité gouvernementale*, les entreprises préfèrent encore le téléphone (67,9 %) à Internet (20,8 %). Pour l'inscription ou l'enregistrement d'une déclaration d'impôts, de taxes ou, encore, d'un accident de travail, c'est la poste qui est privilégiée (46,9 %) par rapport à Internet (41 %).

Les données du tableau 5.1 démontrent aussi que les entreprises 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 s'être fait supplanter par Internet.

Il est à noter que parmi les entreprises qui préfèrent Internet aux autres modes de communication on retrouve surtout des entreprises qui ont visité les sites Web des ministères et des organismes du gouvernement du Québec au cours de la dernière année.

Internet est préféré aux autres modes de communication pour rechercher et, aussi, pour recevoir de l'information gouvernementale.

TABLEAU 5.1

Mode de communication préféré	Par Internet %	Poste %	Téléphone %	Télécopieur %	En personne %	Ne s'appl. pas %
Rechercher de l'information						
2004	84,1	3,0	9,9	1,6	1,3	0,1
2002	78,7	3,9	14,7	1,2	1,0	0,4
Déposer une offre de service pour vendre biens ou services au gouvernement						
2004	40,7	21,2	10,1	9,7	6,9	11,1
2002	38,7	19,7	6,3	10,4	6,0	18,2
Recevoir de l'information						
2004	53,3	34,2	5,7	6,3	0,5	0,0
2002	50,8	32,1	8,4	8,2	0,4	0,1
Inscrire ou enregistrer une déclaration (d'impôts, de taxes, accident de travail, etc.)						
2004	41,0	46,9	3,8	5,0	2,2	0,8
2002	38,0	48,5	3,6	5,8	3,1	0,6
Faire la demande d'un permis, d'une carte, d'un certificat						
2004	47,5	21,2	16,5	5,8	6,6	2,2
2002	44,0	23,0	15,4	7,4	7,7	2,4
Acheter ou louer des produits et services du gouv. (ex. : Publications du Québec)						
2004	59,9	13,4	11,2	6,1	5,8	3,6
2002	49,7	18,1	12,5	7,8	5,6	5,8
Communiquer avec une autorité gouvernementale						
2004	20,8	5,1	67,9	1,9	4,1	0,4
2002	18,2	7,6	68,0	2,2	3,7	0,1

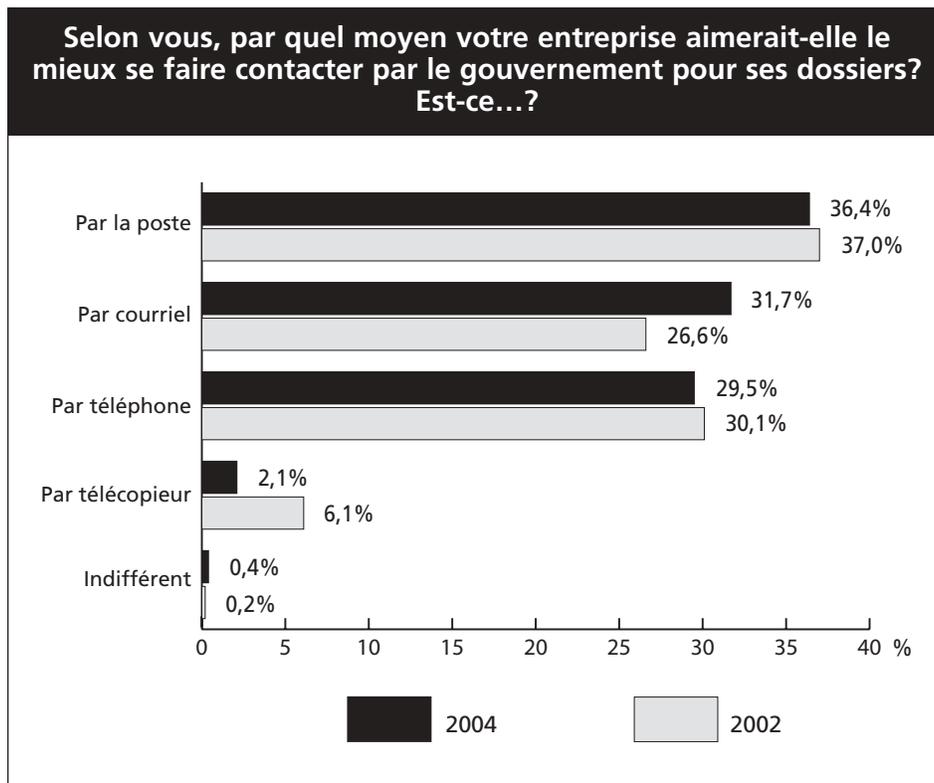
Base : entreprises branchées à Internet

5.2 COMMUNICATIONS PAR COURRIEL

Comme on vient de le voir, quand vient le temps de communiquer avec une autorité gouvernementale, *le téléphone* a toujours la cote auprès des entreprises en tant que mode de communication préféré (tableau 5.1). Dans la situation inverse, c'est-à-dire dans le cas où c'est le gouvernement qui doit entrer en contact avec l'entreprise, les choses changent un peu. C'est alors *la poste* qui constitue le canal privilégié (36,4 % des entreprises branchées) au détriment *du courriel* (31,7 %), *du téléphone* (29,5 %) et *du télécopieur* (2,1 %).

Le caractère plus officiel de la poste traditionnelle, comparativement aux autres modes de communication, est probablement un incitatif important qui explique pourquoi les entreprises préfèrent encore être contactées de cette façon. Par contre, les données présentées dans la figure 5.2a portent à croire que la popularité du courriel gagne du terrain au profit, non pas de la poste ou du téléphone, mais du télécopieur. En effet, les proportions d'adeptes de la poste et du téléphone n'ont pas bougé comparativement à celles observées en 2002, tandis que la popularité du télécopieur a diminué de 4 points de pourcentage.

FIGURE 5.2a



Base : entreprises branchées à Internet

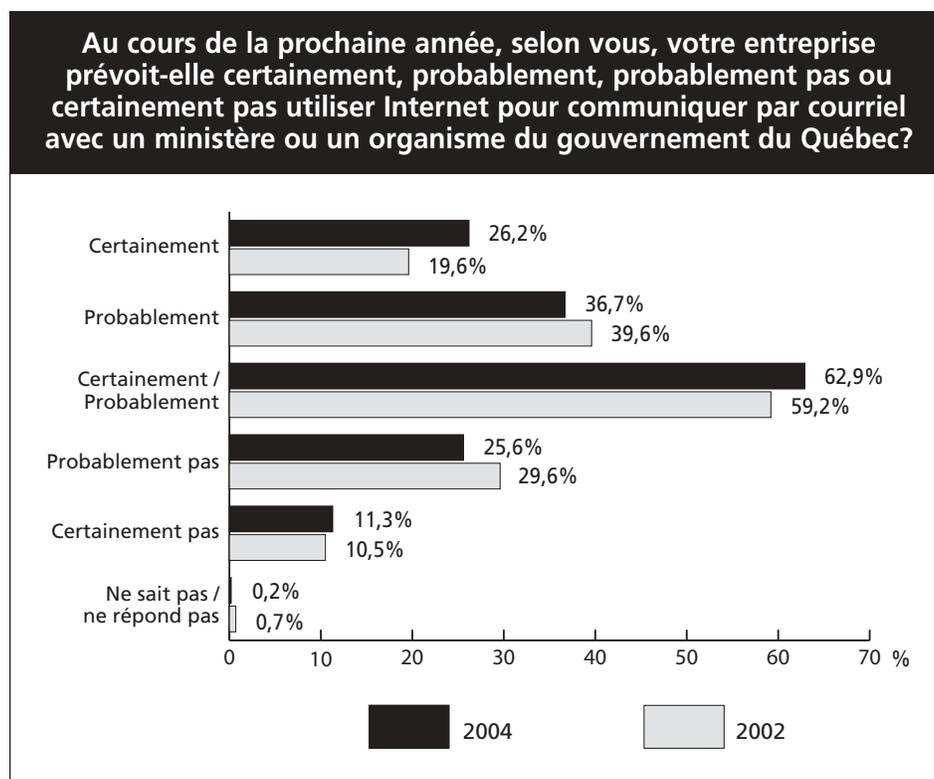
Bien que la poste demeure le moyen favori des entreprises pour se faire contacter par le gouvernement, le courriel gagne des adeptes.

Le quart des entreprises branchées vont certainement envoyer un courriel au gouvernement du Québec au cours de la prochaine année.

Toujours en matière de communication, notons que la majorité des entreprises (**62,9 %**) prévoient communiquer avec le gouvernement du Québec par courriel au cours de la prochaine année. Ce taux a été obtenu en jumelant les proportions d'entreprises branchées qui prévoient *certainement* (**26,2 %**) ou *probablement* (**36,7 %**) utiliser ce moyen de communication (figure 5.2b). Encore une fois, les organisations qui ont déjà visité les sites de la fonction publique québécoise, mais aussi celles qui sont branchées à haute vitesse, sont plus enclines que les autres à envisager d'utiliser le courriel pour communiquer avec une autorité gouvernementale.

En comparant les résultats obtenus cette année avec ceux obtenus en 2002, on s'aperçoit que c'est au niveau des entreprises qui projettent *certainement* utiliser le courrier électronique que les choses ont le plus évolué. Ainsi, cette proportion est passée de 19,6 % en 2002 à 26,2 % en 2004, une croissance de 6,6 points de pourcentage.

FIGURE 5.2b



Base : entreprises branchées à Internet

5.3 PERCEPTION DES DIFFÉRENTS MOYENS

Comme en fait foi le tableau 5.3, parmi tous les moyens de communiquer avec le gouvernement du Québec mis à la disposition des entreprises, Internet est jugé *le plus rapide* par **58,5 %** des entreprises branchées et *le plus efficace* par **41,4 %** d'entre elles. À l'autre extrémité on retrouve la poste qui serait le moyen le moins rapide (**1,8 %**) et le télécopieur qui, lui, serait le moins efficace (**4,5 %**).

Si le téléphone est selon les entreprises sondées le mode de communication *le plus personnalisé* (**49,1 %**), il reste que les rencontres de type personne à personne dans les points de services du gouvernement du Québec sont perçues comme étant le mode *le plus sécuritaire* (**30 %**) et *le plus confidentiel* (**28,6 %**). On s'en doute, le télécopieur arrive bon dernier en matière de sécurité (**2,3 %**), de personnalisation (**2,3 %**) et de confidentialité (**1,7 %**).

Enfin, il est intéressant de noter que c'est le téléphone qui l'emporte sur Internet au niveau de *la fiabilité* des réponses obtenues. En effet, **28,6 %** des entreprises branchées à Internet estiment que le téléphone l'emporte sur Internet (**22,0 %**).

Parmi l'ensemble des moyens de communiquer avec le gouvernement, Internet ressort comme le plus rapide et le plus efficace.

TABLEAU 5.3

Selon vous, parmi les moyens disponibles pour communiquer avec le gouvernement soit le téléphone, la poste, le télécopieur, en personne et Internet, lequel est...?

	Téléphone	Poste	Télécopieur	En personne	Internet	Tous égaux	Aucun	Ne sait pas /ne répond pas
Le plus confidentiel	28,2 %	24,5 %	1,7 %	28,6 %	12,5 %	1,5 %	2,5 %	0,4 %
Le plus efficace	29,3 %	9,6 %	4,5 %	13,1 %	41,4 %	0,4 %	1,2 %	0,4 %
Le plus rapide	22,5 %	1,8 %	6,7 %	8,2 %	58,5 %	0,5 %	1,1 %	0,8 %
Le plus sécuritaire	26,1 %	24,0 %	2,3 %	30,0 %	13,9 %	2,7 %	0,8 %	0,3 %
Le plus personnalisé	49,1 %	9,6 %	1,3 %	32,0 %	7,6 %	0,1 %	0,4 %	0,0 %
Le plus garant d'une réponse fiable	28,6 %	17,5 %	5,0 %	20,8 %	22,0 %	1,8 %	3,8 %	0,5 %

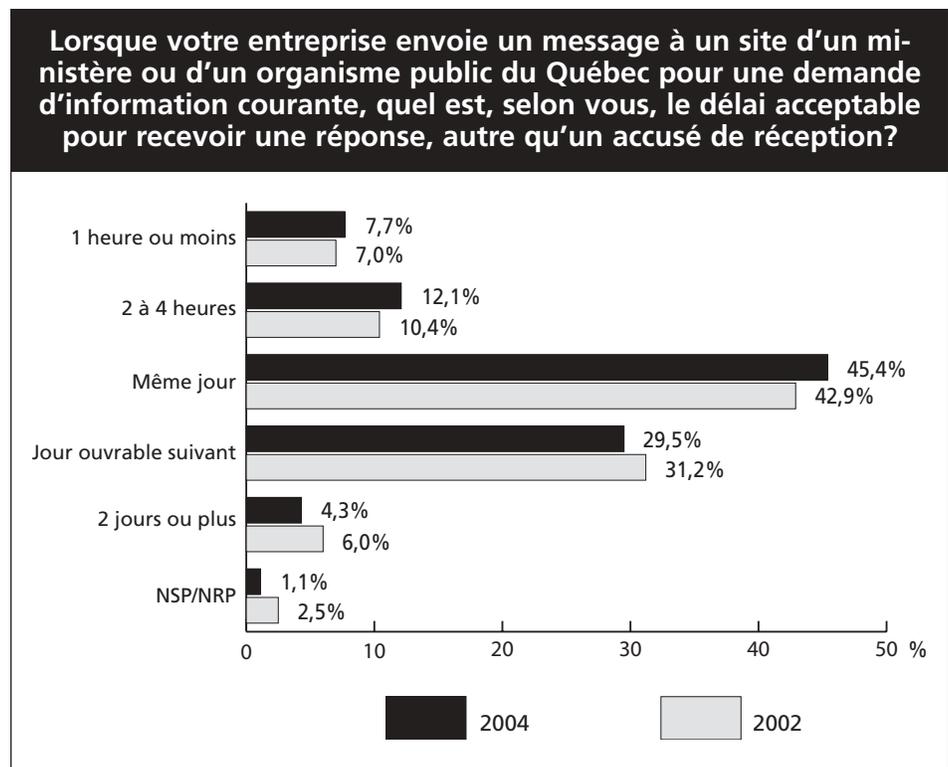
Base : entreprises branchées à Internet

5.4 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 entreprises font preuve de plus de patience, la majorité (74,9 %) estimant acceptable de recevoir une réponse le *même jour* (45,4 %) ou le *jour ouvrable suivant* (29,5 %). Peu de gens semblent donc s'attendre à obtenir une réponse aussi rapidement qu'en *une heure* (7,7 %) ou qu'entre *deux et quatre heures* (12,1 %). Malgré que les entreprises démontrent beaucoup de patience, il semble que la réponse à une demande d'information ne doit tout de même pas se faire trop attendre. Seule une petite proportion d'entreprises (4,3 %) se disent prêtes à patienter *deux jours ou plus* (figure 5.4).

En comparant les résultats obtenus lors de la première édition en 2002 avec ceux-ci, il appert que le seuil de tolérance des entreprises en matière de délai de réponse est similaire à quelques points de pourcentage près.

FIGURE 5.4



Base: entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement

CHAPITRE 6 ET LES ENTREPRISES NON BRANCHÉES?

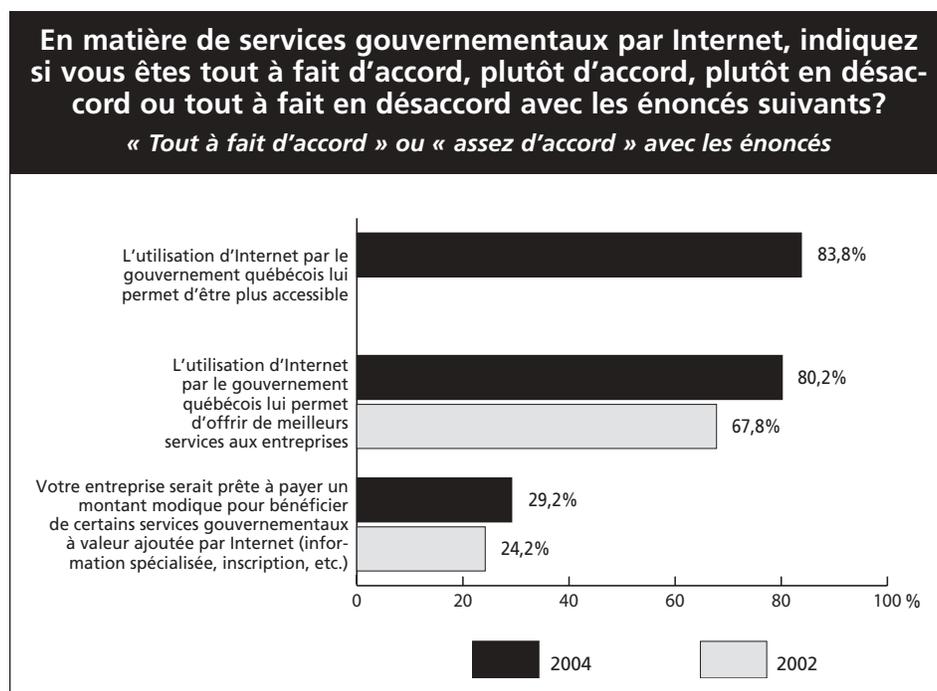
Certaines questions ont été posées à l'ensemble des entreprises qui ont répondu au sondage, qu'elles soient branchées ou non à Internet. Le but de cet exercice était de dresser un portrait plus global de l'opinion des entreprises québécoises en matière de prestation de services gouvernementaux en ligne. Cette section présente les résultats obtenus auprès des entreprises qui n'utilisent pas encore le réseau Internet.

6.1 PERCEPTION ET RÉCEPTIVITÉ FACE À LA PRESTATION DE SERVICES

Les entreprises non branchées reconnaissent quand même le potentiel d'Internet et sont plutôt enthousiastes au sujet de la prestation électronique de services gouvernementaux en ligne (figure 6.1). En effet, **83,8 %** de ces entreprises estiment que *l'utilisation d'Internet par le gouvernement lui permet d'être plus accessible*. Également, les entreprises non branchées considèrent dans une proportion de **80,2 %** qu'*Internet permet au gouvernement d'offrir de meilleurs services* (67,8 % en 2002). Enfin, un peu moins de trois organisations non branchées sur dix (**29,2 %**) seraient intéressées à *payer un montant modique pour bénéficier de certains services en ligne à valeur ajoutée*.

Les entreprises qui ne sont pas branchées au réseau Internet ont, malgré tout, une perception positive de la prestation de services en ligne.

FIGURE 6.1



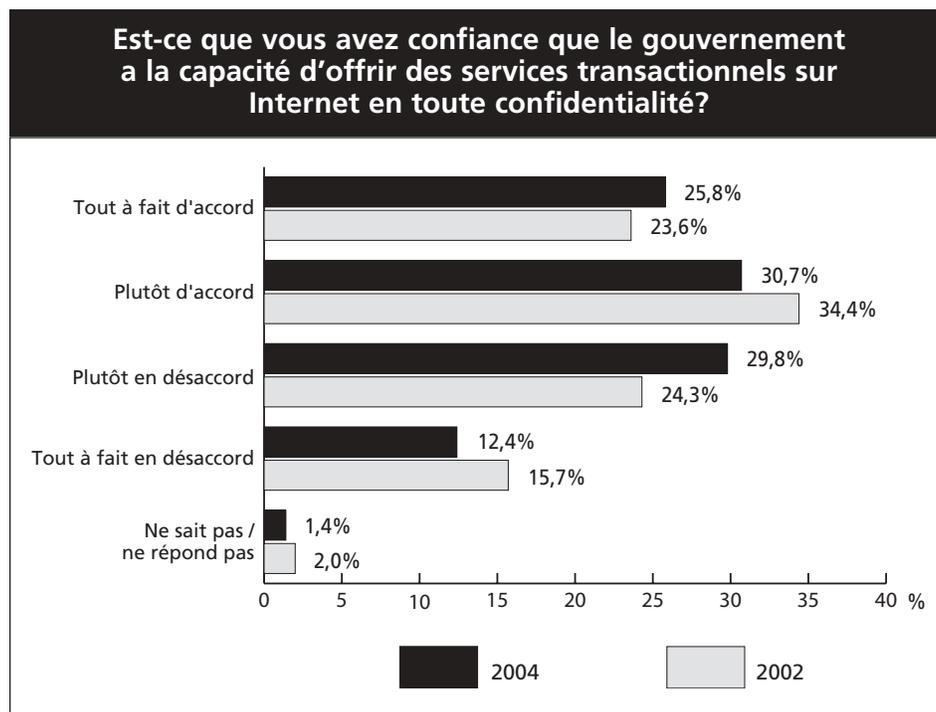
Base: entreprises non branchées à Internet

Un peu plus que la majorité des entreprises non branchées à Internet, soit 56,5 %, croient que le gouvernement peut offrir des services en ligne en toute confidentialité.

6.2 PERCEPTION DE LA SÉCURITÉ DES TRANSACTIONS AVEC CERTAINES ORGANISATIONS

La figure 6.2 présente les perceptions des entreprises non branchées sur la capacité du gouvernement du Québec à offrir des services confidentiels sur Internet. Comme en témoigne cette figure, plus de la majorité (56,5 %) des entreprises qui ne sont pas branchées à Internet sont *tout à fait d'accord ou plutôt d'accord* avec l'idée que le gouvernement est apte à offrir des services électroniques en toute confidentialité. Quatre entreprises non branchées sur dix (42,2 %) estiment le contraire.

FIGURE 6.2



Base: entreprises non branchées à Internet

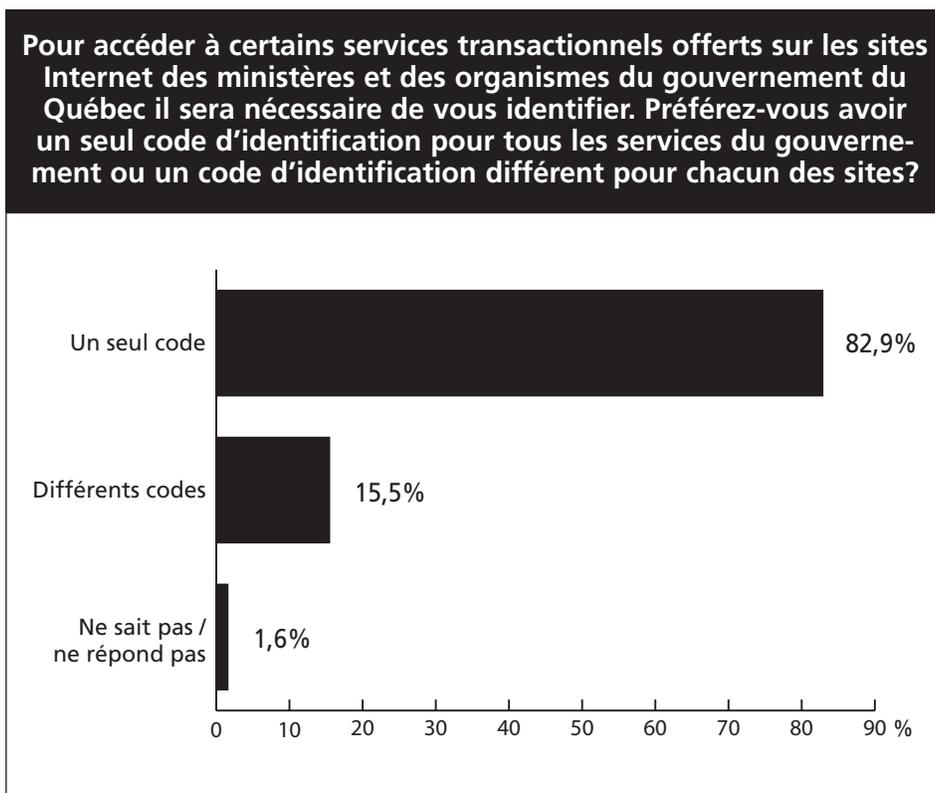
6.3 L'IDENTIFIANT UNIQUE

Malgré que les entreprises non branchées ne soient probablement pas très familières avec la navigation sur Internet en général et sur les sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec en particulier, une forte majorité (82,9 %) opterait pour un seul code d'identification pour accéder aux services électroniques transactionnels.

La figure 6.3 présente le détail des résultats obtenus auprès des organisations non branchées.

Un forte proportion d'entreprises non branchées (82,9 %) appuie l'idée de l'identifiant unique.

FIGURE 6.3



Base: entreprises non branchées à Internet

CONCLUSION

En affaires, certaines choses évoluent à une vitesse vertigineuse mais d'autres restent stables. Les façons de transiger avec les partenaires d'affaires privés et publics font partie de ces choses qui ont changé avec l'arrivée d'Internet tandis que les besoins d'efficacité et de rapidité lors des transactions font partie de celles qui demeurent les mêmes.

Ainsi, la mise en place du gouvernement électronique par l'Administration publique québécoise s'inscrit justement dans ce vent de transformation des procédés et des processus d'affaires, tout en privilégiant ces besoins de rapidité et d'efficacité inhérents aux entreprises. D'ailleurs, les entreprises branchées ont été nombreuses à identifier Internet comme étant le moyen de communiquer avec le gouvernement *le plus rapide* (58,5 %) et *le plus efficace* (41,4 %). Et elles parlent en connaissance de cause puisque plus des deux tiers des entreprises du Québec ont visité, au cours de la dernière année, le site Web d'un ministère ou d'un organisme du *gouvernement du Québec* (68,5 %). Logiquement, puisqu'au cœur des préoccupations des entreprises, les sites du *ministère du Revenu* (67,7 %) et de la *Commission des normes du travail* (41,3 %) sont ceux qui ont été les plus visités. De manière générale, les sites Web du gouvernement ont été visités principalement pour *obtenir de l'information* (95,8 %) ou pour *obtenir un formulaire* (59,4 %).

Conscientes de ce que le gouvernement électronique peut leur apporter comme bénéfique, les entreprises savent tout aussi bien exprimer clairement leurs besoins en matière de prestation de services en ligne. *Signaler un changement d'adresse en ligne* (87,6 %), *remplir et acheminer des formulaires en toute confidentialité* (75,6 %) et *accéder à des services qui permettraient d'optimiser les recherches pour obtenir les permis et les licences reliés au démarrage ou à l'exploitation d'une entreprise offerts par les trois paliers de gouvernement* (70,5 %) sont autant de besoins ressentis par les organisations québécoises.

Parmi les nombreux défis qui restent à relever, ceux reliés à la sécurité de l'information en général et à l'identification en particulier sont des plus importants. Dans ce dernier cas, le gouvernement devra trancher entre deux options qui s'offrent à lui. D'une part, le cloisonnement des mécanismes d'identification permettrait un meilleur contrôle sur les renseignements fournis par l'entreprise, mais cette option est rejetée par près de 90 % des entreprises branchées. D'autre part, l'identifiant unique facilite la tâche des entreprises, mais peut comporter certains risques sur le plan de la confidentialité des renseignements fournis par les entreprises à des fins d'identification.

Beaucoup de travail demeure à réaliser avant que le chantier du gouvernement en ligne ne soit complété. Toutefois, un bout de chemin a été parcouru depuis 2002. Les entreprises ont une perception de plus en plus positive de la capacité du gouvernement à leur fournir des services en ligne fiables, confidentiels, de qualité et répondant à leurs besoins. En même temps, leurs attentes, surtout celles qui concernent la mise en ligne de services interactifs leur étant destinés, croissent aussi.

La mise en place du gouvernement électronique sied bien aux entreprises québécoises. Toujours à la recherche de moyens d'optimiser leurs ressources, la prestation électronique de services constitue un outil de plus pour leur permettre de combler leurs objectifs de productivité.

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 20¹⁴.

14. Le rapport méthodologique détaillé est disponible sur demande.

WEBOGRAPHIE

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)

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)

Gouvernement du Québec, *Service québécois de changement d'adresse*, [En ligne]. <http://www.adresse.info.gouv.qc.ca/> (Page consultée le 10 août 2004)

Gouvernement du Québec, *Services aux entreprises : Accueil*, [En ligne]. <http://www.entreprises.gouv.qc.ca/l> (Page consultée le 10 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