



## NETGOUV MICRO-ENTREPRISES

PORTRAIT DE L'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE  
PAR LES MICRO-ENTREPRISES DU QUÉBEC

AVEC LA COLLABORATION DE

**Emploi  
et Solidarité sociale**  
**Québec** 

**CSST**  


# TABLE DES MATIÈRES

<b>LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES</b> .....	<b>3</b>
Liste des tableaux .....	3
Liste des figures .....	3
<b>AVANT-PROPOS</b> .....	<b>6</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>7</b>
<b>FAITS SAILLANTS</b> .....	<b>8</b>
Près de 9 micro-entreprises sur 10 utilisent Internet.....	8
Les trois quarts des micro-entreprises utilisent les services gouvernementaux en ligne..	8
Les micro-entreprises gèrent le plus souvent leurs formalités à l'interne .....	8
Les utilisateurs des services gouvernementaux en ligne en sont généralement satisfaits	8
L'utilisation des sites et services gouvernementaux semble néanmoins assez faible .....	9
Des avis très partagés en matière de services principalement Web .....	9
<b>MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE</b> .....	<b>10</b>
<b>CHAPITRE 1 : PORTRAIT DE L'INFORMATISATION DES MICRO-ENTREPRISES QUÉBÉCOISES</b> .....	<b>12</b>
L'utilisation d'Internet et le branchement au sein des micro-entreprises.....	12
L'équipement informatique et les appareils mobiles utilisés par les micro-entreprises .....	13
La présence en ligne des micro-entreprises.....	15
<b>CHAPITRE 2 : LES PRINCIPAUX MODES DE COMMUNICATION AVEC LE GOUVERNEMENT ET L'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE</b> .....	<b>16</b>
Les principaux modes utilisés pour communiquer avec le gouvernement .....	16
L'utilisation des services gouvernementaux en ligne.....	16
Le profil des non-utilisateurs de services gouvernementaux en ligne .....	17
Les obstacles à l'utilisation des services gouvernementaux en ligne .....	18
Les préférences en matière de transactions avec le gouvernement.....	19
La gestion des démarches administratives .....	22
<b>CHAPITRE 3 : LES ACTIONS RÉALISÉES SUR LES SITES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC</b> .....	<b>24</b>
Les actions réalisées en ligne.....	24
L'authentification en ligne : les préférences des micro-entreprises.....	26
Quelques sites gouvernementaux visités par les micro-entreprises .....	30
Que pensent les micro-entreprises des sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec? .....	30
L'utilisation du site d'Emploi-Québec.....	31
<b>CHAPITRE 4 : SERVICES QUÉBEC - ENTREPRISES</b> .....	<b>32</b>
L'utilisation du site Services Québec – Entreprises .....	32
Fréquence de visite par les micro-entreprises du site Services Québec - Entreprises .....	33
Un outil d'aide pour effectuer les démarches auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec .....	33
<b>CHAPITRE 5 : SERVICES EN LIGNE DE LA CSST</b> .....	<b>37</b>
L'utilisation du site Web de la CSST .....	37
L'utilisation des services en ligne sécurisés de la CSST .....	38
Les raisons pour ne pas avoir utilisé les services en ligne sécurisés de la CSST .....	39
<b>CHAPITRE 6 : VERS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX 100 % WEB?</b> .....	<b>40</b>
Les outils de communication souhaités par les micro-entreprises .....	40
Les dirigeants des micro-entreprises sont-ils favorables à davantage de services en ligne? .....	41
Les incitatifs à une plus grande utilisation des services gouvernementaux en ligne .....	43
<b>CONCLUSION ET PISTES DE RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>45</b>
<b>ANNEXE</b> .....	<b>47</b>

## NETGOUV MICRO-ENTREPRISES

### PORTRAIT DE L'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE PAR LES MICRO-ENTREPRISES DU QUÉBEC

L'enquête *NetGouv micro-entreprises* a été réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de SOM, et financée par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la CSST.

## COLLABORATION

### ÉQUIPE DE PROJET

**Josée Beaudoin**  
Vice-présidente, Innovation et Transfert, CEFRIO  
*Supervision du projet*

**Claire Bourget**  
Directrice de la recherche marketing, CEFRIO  
*Direction du projet*

**Marianne Lorthiois**  
Chargée de projet, CEFRIO  
*Analyse des données et rédaction*

### ÉQUIPE D'ÉDITION

**Guillaume Ducharme**  
Directeur des communications et des relations avec les partenaires, CEFRIO

**Annie Lavoie**  
Conseillère en communication, CEFRIO  
*Coordination de l'édition*

**Tony Bureau**  
*Révision linguistique*

Merci à l'équipe de SOM pour sa collaboration à la collecte et au traitement des données.

Dépôt légal : 2014

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN (PDF) : 978-2-923852-44-7

Ce numéro peut être consulté en ligne ou téléchargé en format PDF dans la section « Publications » du site Web du CEFRIO : [www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca).

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

Photo de la couverture :  
Shutterstock/@SelectStock

# LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

---

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 - Profil des entreprises ayant participé à l'enquête .....	10
Tableau 2 - Profil détaillé de l'échantillon .....	47

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 - Branchement de l'entreprise et utilisation d'Internet par le répondant.....	12
Figure 2 - Informatisation des micro-entreprises .....	13
Figure 3 - Utilisation des ordinateurs de bureau/portables, des téléphones intelligents et des tablettes numériques.....	13
Figure 4 - Utilisation de l'informatique en nuage, de la vidéoconférence, des suites bureautiques et d'autres logiciels pour les opérations par les micro-entreprises .....	14
Figure 5 - Présence en ligne des micro-entreprises.....	15
Figure 6 - Micro-entreprises présentes en ligne grâce à leur propre site Web, à celui d'une autre organisation ou aux médias sociaux .....	15
Figure 7 - Modes de communication généralement utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec (3 mentions possibles).....	16
Figure 8 - Modes de communication généralement utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec .....	16
Figure 9 - Utilisation régulière ou occasionnelle des services gouvernementaux en ligne par les micro-entreprises .....	17
Figure 10 - Micro-entreprises n'ayant jamais utilisé les services gouvernementaux en ligne.....	17
Figure 11 - Raisons pour ne jamais avoir utilisé les services gouvernementaux en ligne (plusieurs réponses possibles).....	18
Figure 12 - Options privilégiées par les micro-entreprises pour effectuer des transactions financières avec les ministères et organismes du Québec.....	19
Figure 13 - Options privilégiées par les micro-entreprises pour effectuer des transactions financières avec les ministères et organismes du Québec, selon l'âge du dirigeant .....	19
Figure 14 - Options privilégiées par les micro-entreprises pour effectuer des transactions financières avec les ministères et organismes du Québec, selon le niveau d'utilisation des services gouvernementaux en ligne.....	20
Figure 15 - Options privilégiées par les micro-entreprises pour effectuer des transactions financières avec les ministères et organismes du Québec, selon le niveau de scolarité du dirigeant.....	20
Figure 16 - Degré d'aisance des répondants avec l'idée de donner aux ministères et organismes du gouvernement du Québec la possibilité de faire des dépôts directs et des prélèvements automatiques dans le compte bancaire de leur entreprise .....	21
Figure 17 - Répondants peu/pas du tout à l'aise avec le dépôt direct.....	21
Figure 18 - Répondants peu/pas du tout à l'aise avec le prélèvement automatique .....	21
Figure 19 - Personne s'occupant généralement des démarches administratives gouvernementales .....	22
Figure 20 - Personne s'occupant généralement des démarches administratives gouvernementales, selon l'âge du dirigeant.....	22

Figure 21 – Personne s’occupant généralement des démarches administratives gouvernementales, selon le niveau de scolarité du dirigeant.....	23
Figure 22 – Personne s’occupant généralement des démarches administratives gouvernementales, selon le niveau d’utilisation des services gouvernementaux en ligne.....	23
Figure 23 – Actions effectuées en ligne auprès du gouvernement du Québec au cours de la dernière année..	24
Figure 24 – Actions effectuées en ligne auprès du gouvernement du Québec au cours de la dernière année, selon l’âge du dirigeant.....	25
Figure 25 – Actions effectuées en ligne auprès du gouvernement du Québec au cours de la dernière année, selon le niveau de scolarité du dirigeant .....	25
Figure 26 – Actions effectuées en ligne auprès du gouvernement du Québec au cours de la dernière année, selon le secteur d’activité.....	25
Figure 27 – Moyens d’authentification utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec (plusieurs réponses possibles).....	26
Figure 28 – Moyens d’authentification utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec, selon le secteur d’activité.....	27
Figure 29 – Moyens d’authentification utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec, selon le niveau d’utilisation des services gouvernementaux en ligne.....	27
Figure 30 – Moyens d’authentification utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec, selon le niveau de scolarité du dirigeant.....	27
Figure 31 – Perception de la sécurité et de la facilité d’utilisation des moyens d’authentification utilisés pour faire affaire avec le gouvernement.....	28
Figure 32 – Perception de la sécurité et de la facilité d’utilisation des moyens d’authentification en ligne selon le niveau d’utilisation des services gouvernementaux en ligne.....	28
Figure 33 – Options privilégiées en matière de gestion en ligne des droits d’accès.....	29
Figure 34 – Répondants considérant que le fait d’avoir différents moyens d’authentification sur les sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec les freine dans l’utilisation des services gouvernementaux en ligne .....	29
Figure 35 – Sites Web gouvernementaux visités au cours de la dernière année (total 5 sites évalués).....	30
Figure 36 – Satisfaction à l’égard des sites Web gouvernementaux.....	30
Figure 37 – Micro-entreprises ayant visité le site d’Emploi-Québec au cours de la dernière année.....	31
Figure 38 – Micro-entreprises ayant visité le site Services Québec – Entreprises au cours de la dernière année .....	32
Figure 39 – Nombre de visites par les micro-entreprises du site Services Québec au cours de la dernière année .....	33
Figure 40 – Perception des micro-entreprises utilisatrices du site Services Québec – Entreprises de l’aide que leur apporte ce site pour effectuer leurs démarches auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec .....	33
Figure 41 – Répondants connaissant le service « Mon dossier entreprise » du site Services Québec – Entreprises.....	34
Figure 42 – Entreprises inscrites au service « Mon dossier entreprise ».....	35
Figure 43 – Entreprises ayant déjà utilisé l’un des questionnaires thématiques .....	36
Figure 44 – Utilisation du site Services Québec – Entreprises par l’ensemble des micro-entreprises.....	36
Figure 45 – Micro-entreprises ayant visité le site de la CSST au cours de la dernière année.....	37

Figure 46 - Micro-entreprises ayant déjà utilisé les services en ligne sécurisés de la CSST.....	38
Figure 47 - Raisons pour ne jamais avoir utilisé les services en ligne sécurisés de la CSST (plusieurs réponses possibles).....	39
Figure 48 - Utilisation du site et des services en ligne sécurisés de la CSST par l'ensemble des micro-entreprises.....	39
Figure 49 - Outils de communication souhaités pour obtenir de l'assistance ou des renseignements de la part du gouvernement (plusieurs réponses possibles).....	40
Figure 50 - Outils de communication souhaités pour obtenir de l'assistance ou des renseignements, selon l'âge et le niveau de scolarité du dirigeant.....	40
Figure 51 - Probabilité d'utiliser un service en ligne de changement d'adresse.....	41
Figure 52 - Répondants considérant qu'il serait assez/très probable qu'ils utilisent un service en ligne de changement d'adresse.....	41
Figure 53 - Position des micro-entreprises quant à l'élimination des envois par la poste des formulaires et autres publications du gouvernement pour qu'ils soient principalement accessibles par Internet..	42
Figure 54 - Micro-entreprises assez/très favorables à l'élimination des envois par la poste des formulaires et autres publications du gouvernement pour qu'ils soient principalement accessibles par Internet..	42
Figure 55 - Éléments qui inciteraient les micro-entreprises à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne (plusieurs réponses possibles).....	43
Figure 56 - Éléments qui inciteraient les micro-entreprises à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, selon l'usage personnel d'Internet.....	43
Figure 57 - Éléments qui inciteraient les micro-entreprises à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, selon l'utilisation des services gouvernementaux en ligne.....	44
Figure 58 - Éléments qui inciteraient les micro-entreprises à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, selon l'âge du dirigeant.....	44
Figure 59 - Éléments qui inciteraient les micro-entreprises à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, selon le niveau de scolarité du dirigeant.....	44



Depuis plus de 25 ans, le CEFRIO documente et étudie l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) par la population, les entreprises et les services publics.

*NetGouv micro-entreprises* réunit les résultats d'une enquête réalisée par le CEFRIO en collaboration avec le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST). Ces résultats ont été recueillis auprès de 1 000 dirigeants d'entreprises comptant de 1 à 4 employés, plus communément appelées « micro-entreprises ». Le Québec compte approximativement 135 000 micro-entreprises qui œuvrent dans tous les secteurs de notre économie et représentent pas moins de la moitié de toutes les entreprises du Québec.

Grâce à cette enquête, plusieurs questions ont trouvé des réponses. Comment ces entreprises entrent-elles en communication avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec? Disposent-elles des moyens technologiques nécessaires pour utiliser les

services en ligne offerts par les ministères et organismes du gouvernement du Québec? Si oui, le font-elles et dans quelle mesure en sont-elles satisfaites? De quels sites gouvernementaux font-elles usage? Quelles actions y réalisent-elles? Quels sont les obstacles à l'usage des services gouvernementaux en ligne et quels moyens pourraient mettre en place les ministères et organismes pour accroître l'utilisation de ces services en ligne?

Le présent rapport répond à ces questions et propose quelques pistes de recommandations pour l'amélioration de la qualité des services dispensés aux micro-entreprises.

Le CEFRIO tient à remercier ses partenaires - le MESS et la CSST - ainsi que les répondants à l'enquête, qui ont, ensemble, permis la réussite de ce projet.

Bonne lecture!

A handwritten signature in black ink that reads "Jacqueline Dubé".

Jacqueline Dubé,  
Présidente-directrice générale, CEFRIO

## INTRODUCTION

---

Simplification des procédures, fonctionnement 24/7, gain de temps, interaction... Grâce aux TIC, les services publics sont maintenant plus facilement accessibles aux usagers et leur offrent une efficacité supérieure. Pour les micro-entreprises, ces enjeux sont d'autant plus essentiels que le temps ainsi que les ressources humaines et financières disponibles pour ces démarches administratives sont plus rares. Les très petites entreprises ont des besoins et des attentes particulières, mais aussi des points communs avec les plus grandes organisations, d'où la nécessité d'en prendre la mesure. Jusqu'à ce jour, le CEFRIO n'avait pas évalué ce segment de marché composé approximativement de 135 000 micro-entreprises au Québec<sup>1</sup>.

Les données du rapport *NetPME 2011* du CEFRIO montraient par ailleurs que l'informatisation d'une entreprise est directement proportionnelle à sa taille. Ainsi, si 100 % des entreprises de 50 employés et plus étaient branchées à Internet en 2011, ce taux passait à 98 % pour celles de 20 à 49 employés et à 94 % pour celles de 5 à 19 employés. Le taux de possession des divers équipements (ordinateurs, appareils mobiles, logiciels) décroissait également avec la taille. On pouvait donc s'attendre à une moindre informatisation des micro-entreprises.

À la lumière de l'ensemble des travaux menés par le CEFRIO jusqu'à ce jour, l'objectif visé aujourd'hui par cette enquête est de mesurer le niveau d'utilisation de services gouvernementaux en ligne par les micro-entreprises, et leur satisfaction à l'égard de ces services.

Plus spécifiquement, la présente enquête mesure auprès des micro-entreprises :

- > les niveaux d'utilisation d'Internet et d'adoption de différentes TIC, comme les appareils mobiles, les logiciels de gestion et les outils Web;
- > la place du Web et des autres modes de communication utilisés par la micro-entreprise de 1 à 4 employés avec le gouvernement;
- > les activités en ligne réalisées sur les différents sites gouvernementaux;
- > l'utilisation de chacun des sites des 5 ministères et organismes suivants : Services Québec - Entreprises, Registraire des entreprises, Emploi-Québec, CSST et SAAQ;
- > les préoccupations des micro-entreprises relativement à la sécurité des processus d'accès et d'authentification sur les sites gouvernementaux;
- > les exigences particulières des micro-entreprises de 1 à 4 employés, en ce qui concerne le service « Mon dossier entreprise » du site Services Québec - Entreprise;
- > la satisfaction de ces micro-entreprises vis-à-vis des services en ligne du gouvernement, et les facteurs qui les inciteraient à les utiliser davantage.

---

<sup>1</sup> Source : Statistique Canada, 2010.

## FAITS SAILLANTS

---

### PRÈS DE 9 MICRO-ENTREPRISES SUR 10 UTILISENT INTERNET

Les micro-entreprises du Québec présentent des taux de branchement et d'utilisation d'Internet similaires à ceux de la population québécoise en général : 84 % d'entre elles sont branchées à Internet, et 87 % des répondants utilisent Internet à des fins professionnelles<sup>2</sup>.

Par ailleurs, on note que 90 % des micro-entreprises utilisent un ordinateur fixe ou portable, 52 % un téléphone intelligent et 24 % une tablette. Environ 2 sur 3 (64 %) possèdent au moins une présence en ligne : 47 % ont leur propre site Web, 31 % sont présentes sur Internet par l'intermédiaire d'un site tiers et 29 % grâce aux médias sociaux.

### LES TROIS QUARTS DES MICRO-ENTREPRISES UTILISENT LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

Une majorité de micro-entreprises utilisent les services gouvernementaux en ligne : 65 % s'en servent de manière régulière et 10 % de manière occasionnelle. Cependant, 24 % d'entre elles n'y ont jamais recours. Par ailleurs, le téléphone reste le principal moyen utilisé pour communiquer avec le gouvernement (72 % des répondants le citent parmi leurs trois principaux outils de communication avec les organismes et ministères du Québec, par rapport à 65 % pour Internet).

La plupart des répondants qui n'utilisent pas les services gouvernementaux en ligne disent que c'est parce qu'ils ont l'habitude de procéder autrement (24 %), qu'ils les trouvent trop compliqués (19 %), qu'ils font appel aux services d'un intermédiaire (15 %) ou encore qu'ils n'en ont pas besoin (12 %).

On remarque que les entreprises qui n'utilisent pas les services gouvernementaux en ligne ont dans bien des cas un dirigeant moins scolarisé – un phénomène similaire à ce que l'on observe dans la population en général au travers des diverses enquêtes NETendances du CEFRIO.

### LES MICRO-ENTREPRISES GÈRENT LE PLUS SOUVENT LEURS FORMALITÉS À L'INTERNE

Dans plus de 2 micro-entreprises sur 3 (69 %), les démarches gouvernementales sont gérées à l'interne, que ce soit par le dirigeant lui-même (48 %), par un membre du personnel (14 %) ou encore par un autre dirigeant de l'entreprise (7 %). C'est bien plus que dans les PME de 5 employés et plus, dont seulement 34 % effectuent ces formalités à l'interne<sup>3</sup>.

Ainsi, 28 % des micro-entreprises font faire ces démarches par quelqu'un d'externe, qu'il s'agisse d'un cabinet de comptabilité (25 %) ou d'un proche (2 %). Enfin, 3 % font appel à différents intervenants selon le sujet.

### LES UTILISATEURS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE EN SONT GÉNÉRALEMENT SATISFAITS

La grande majorité (86 %) des utilisateurs de services gouvernementaux en ligne trouvent que ceux-ci sont assez ou très satisfaisants. Par ailleurs, 3 sur 4 estiment qu'il est assez ou très facile, en ligne, de trouver l'information recherchée ou de faire affaire en général avec le gouvernement, et près de 9 sur 10 considèrent que faire affaire en ligne avec le gouvernement est fiable (89 %) et sécuritaire (88 %).

---

<sup>2</sup> CEFRIO, NETendances 2012, vol. 3, n° 7, « L'informatisation du Québec en 2012 » [<http://cefr.io/90>] et NETendances 2013, vol. 4, n° 2, « Équipement et branchement Internet des foyers québécois » [<http://cefr.io/91>].

<sup>3</sup> CEFRIO, NetGouv Entreprises 2011, « Portrait de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les PME québécoises » [<http://cefr.io/92>].

## L'UTILISATION DES SITES ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX SEMBLE NÉANMOINS ASSEZ FAIBLE

La moitié des micro-entreprises (49 %), soit 66 % des utilisateurs de services gouvernementaux en ligne, utilisent au moins un moyen d'authentification sur Internet, le plus souvent clicSÉCUR express ou entreprise (44 % des micro-entreprises, soit 59 % des utilisateurs de services en ligne).

Par ailleurs, si 49 % des micro-entreprises ont visité le site Web du Registraire des entreprises au cours de la dernière année, elles ne sont que 28 % à s'être rendues sur celui d'Emploi-Québec et 24 % sur celui de la SAAQ.

Concernant le site de Services Québec – Entreprises, seulement 26 % des répondants s'y sont rendus au cours de la dernière année, 15 % connaissent le service « Mon dossier entreprise », 12 % y sont inscrits et 1 % ont déjà utilisé l'un des questionnaires thématiques.

Quant au site de la CSST, seulement 28 % des répondants l'ont visité au cours de la dernière année et 16 % ont déjà, par le passé, utilisé les services en ligne sécurisés de la CSST.

## DES AVIS TRÈS PARTAGÉS EN MATIÈRE DE SERVICES PRINCIPALEMENT WEB

En ce qui concerne l'élimination potentielle des envois par la poste des formulaires et publications du gouvernement pour qu'ils soient principalement accessibles par Internet, les avis sont partagés : la moitié des répondants est pour et l'autre moitié contre. Même au sein des utilisateurs de services gouvernementaux en ligne, 57 % des entreprises se disent assez ou très favorables à une telle mesure (comparativement à 30 % au sein des non-utilisateurs de services en ligne).

## MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE

L'enquête a été effectuée par téléphone, auprès de propriétaires et directeurs généraux de micro-entreprises de 1 à 4 employés, à partir de la base de données de la firme Dun and Bradstreet.

Au total, 1 004 dirigeants de micro-entreprises du Québec ont été interrogés, à partir d'un échantillon de départ constitué en fonction de la région administrative (17 régions) et du secteur d'activité (4 secteurs : manufacturier, commerce de gros et de détail, services et autres secteurs).

Réalisée par la firme de sondage SOM, la collecte a eu lieu entre le 24 septembre et le 18 octobre 2013. Les entrevues ont été menées en français ou en anglais, au choix du répondant. Elles ont duré en moyenne un peu plus de 13 minutes. Jusqu'à 20 appels ont été faits pour tenter de joindre les personnes échantillonnées (23 appels lors de rendez-vous). Le taux de réponse a été de 33 %, le taux de refus de 39,4 % et le taux de non-réponse de 33 %.

Les données ont été pondérées de façon à ce que soit rétabli le poids des entreprises en fonction du nombre d'employés et de la région administrative, de sorte que l'échantillon soit représentatif de l'ensemble des micro-entreprises du Québec. Les distributions utilisées pour la pondération proviennent du traitement de l'échantillon de départ.

Sur l'ensemble, la marge d'erreur des résultats présentés est de  $\pm 3,3\%$ , 19 fois sur 20. Dans tous les graphiques sont affichés en caractères **gras rouges** les résultats significativement supérieurs et en caractères *italiques bleus* les résultats significativement inférieurs, chaque fois dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

Le profil de l'échantillon total des micro-entreprises sondées se répartit comme suit :

Tableau 1 - Profil des entreprises ayant participé à l'enquête

	ENSEMBLE	1 004	100 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE	MANUFACTURIER	60	7 %
	COMMERCE DE GROS ET DE DÉTAIL	221	21 %
	SERVICES	569	58 %
	AUTRES	154	14 %
ÂGE DU DIRIGEANT	18-34 ANS	86	8 %
	35-54 ANS	528	52 %
	55 ANS ET PLUS	389	40 %
NIVEAU DE SCOLARITÉ	PRIMAIRE/SECONDAIRE	349	32 %
	COLLÉGIAL	302	29 %
	UNIVERSITAIRE	346	38 %
SEXE	HOMME	525	53 %
	FEMME	479	47 %
LANGUE D'ENTREVUE	FRANÇAIS	946	94 %
	ANGLAIS	58	6 %

## **Profil des entreprises**

La majorité des entreprises interrogées sont issues du secteur des services (58 %) : services professionnels, scientifiques et techniques (13 %); soins de santé et assistance sociale (8 %); hébergement et services de restauration (6 %); transport et entreposage (4 %); arts, spectacles et loisirs (3 %); et autres services – sauf administrations publiques (14 %).

Par ailleurs, 21 % des micro-entreprises ayant répondu au sondage exercent leurs activités dans le secteur du commerce de détail (18 %) ou de gros (3 %).

Enfin, 7 % d'entre elles sont du secteur manufacturier et 14 % d'autres secteurs (construction [10 %]; agriculture, foresterie, chasse et pêche [4 %]; et extraction minière et extraction de pétrole et de gaz [0,1 %]).

## **Profil des répondants**

La grande majorité des répondants ont plus de 45 ans : 35 % ont entre 45 et 54 ans, 29 % entre 55 et 64 ans et 11 % sont âgés de 65 ans ou plus. Seuls 8 % des répondants avaient entre 18 et 34 ans et 17 % entre 35 et 44 ans.

Par ailleurs, concernant le niveau de scolarité, on constate que près du tiers des répondants à l'enquête ont terminé une scolarité de niveau primaire ou secondaire (32 %), 29 % de niveau collégial et 38 % de niveau universitaire.

Enfin, on compte presque autant d'hommes (53 %) que de femmes (47 %).

*Voir en annexe le profil détaillé de l'échantillon.*

# CHAPITRE 1 : PORTRAIT DE L'INFORMATISATION DES MICRO-ENTREPRISES QUÉBÉCOISES

## L'UTILISATION D'INTERNET ET LE BRANCHEMENT AU SEIN DES MICRO-ENTREPRISES

### Près de 9 entreprises sur 10 utilisent Internet

On observe que 84 % des micro-entreprises de 1 à 4 employés sont branchées à Internet. Par ailleurs, 87 % des répondants disent utiliser Internet à des fins professionnelles, que ce soit sur leur lieu de travail ou à la maison, soit un taux similaire à celui observé pour l'ensemble de la population québécoise (84 % en 2012)<sup>4</sup>.

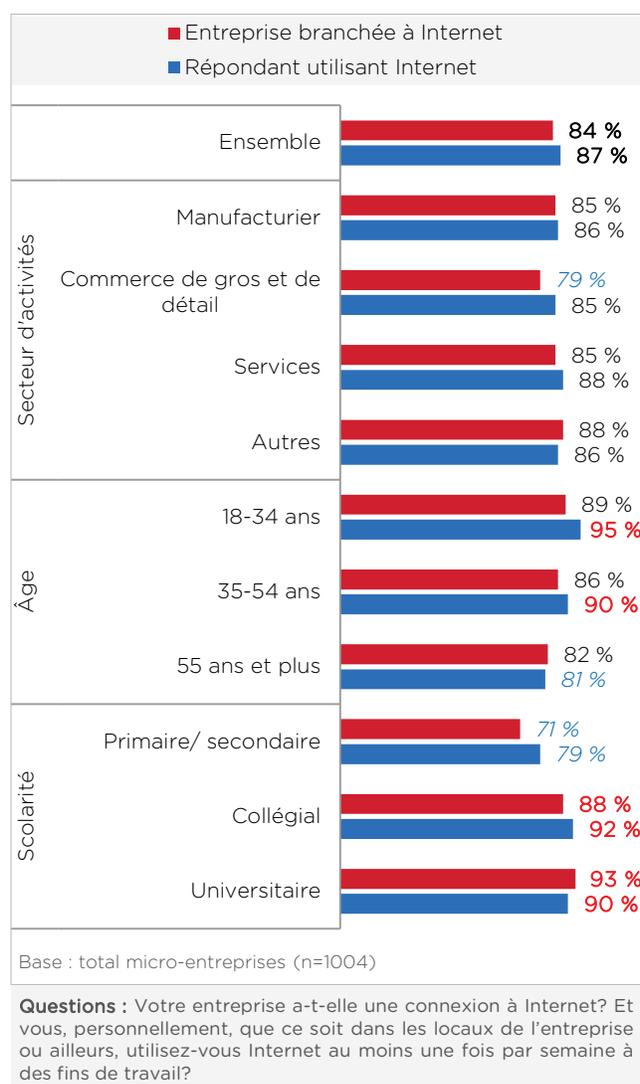
La grande majorité des dirigeants dont l'entreprise n'est pas branchée à Internet ou qui n'utilisent pas personnellement Internet ne comptent pas le faire d'ici les 12 prochains mois (respectivement 81 % et 85 %).

### Les répondants les plus jeunes et les plus scolarisés utilisent davantage Internet

On observe d'importantes variations du branchement de l'entreprise à Internet ainsi que de l'utilisation d'Internet par le dirigeant à des fins de travail selon l'âge et la scolarité de ce répondant. Ainsi, dans l'échantillon, 95 % des 18-34 ans et 90 % des 35-54 ans utilisent Internet à des fins professionnelles, comparativement à 81 % des 55 ans et plus. De la même manière, 79 % de ceux qui ont un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire se connectent à Internet (et 71 % travaillent dans des entreprises branchées à Internet), comparativement à 92 % pour le collégial (88 % des entreprises branchées) et 90 % pour l'enseignement universitaire (93 % des entreprises branchées).

Par ailleurs, on observe que les micro-entreprises du secteur du commerce de détail et de gros sont significativement moins nombreuses à être branchées à Internet (79 %).

Figure 1 – Branchement de l'entreprise et utilisation d'Internet par le répondant

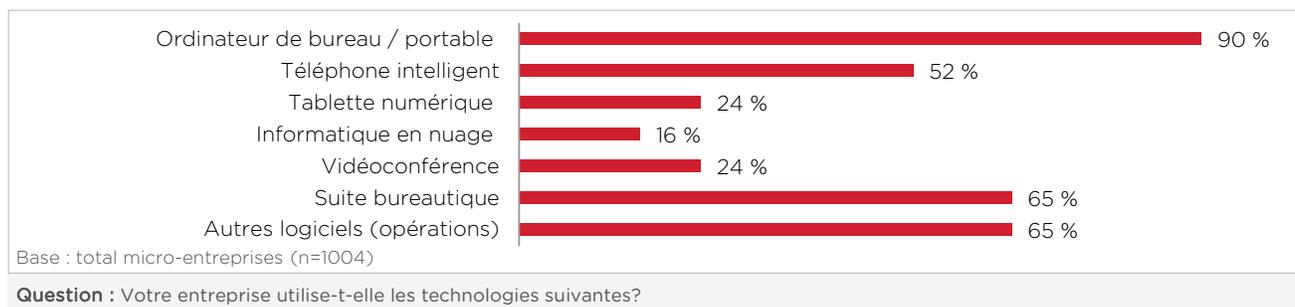


<sup>4</sup> CEFRIO, NETendances 2012, vol. 3, n° 7, « L'informatisation du Québec en 2012 » [<http://cefr.io/90>] et NETendances 2013, vol. 4, n° 2, « Équipement et branchement Internet des foyers québécois » [<http://cefr.io/91>].

## L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE ET LES APPAREILS MOBILES UTILISÉS PAR LES MICRO-ENTREPRISES

En 2013, 9 micro-entreprises sur 10 (90 %) se servent d'un ordinateur, qu'il soit fixe ou portable, la moitié (52 %) utilisent un téléphone intelligent et 1 sur 4 (24 %) une tablette numérique. Ainsi, 56 % des entreprises de 1 à 4 employés possèdent au moins un appareil mobile. Par ailleurs, 2 micro-entreprises sur 3 (65 %) utilisent une suite bureautique comme Microsoft Office, Apple iWork, OpenOffice pour Linux ainsi que d'autres logiciels pour les opérations de l'entreprise. En revanche, seules 24 % des micro-entreprises utilisent des outils de vidéoconférence en ligne, comme Skype, FaceTime ou Visio, et 16 % de l'informatique en nuage (*cloud computing*)<sup>5</sup>.

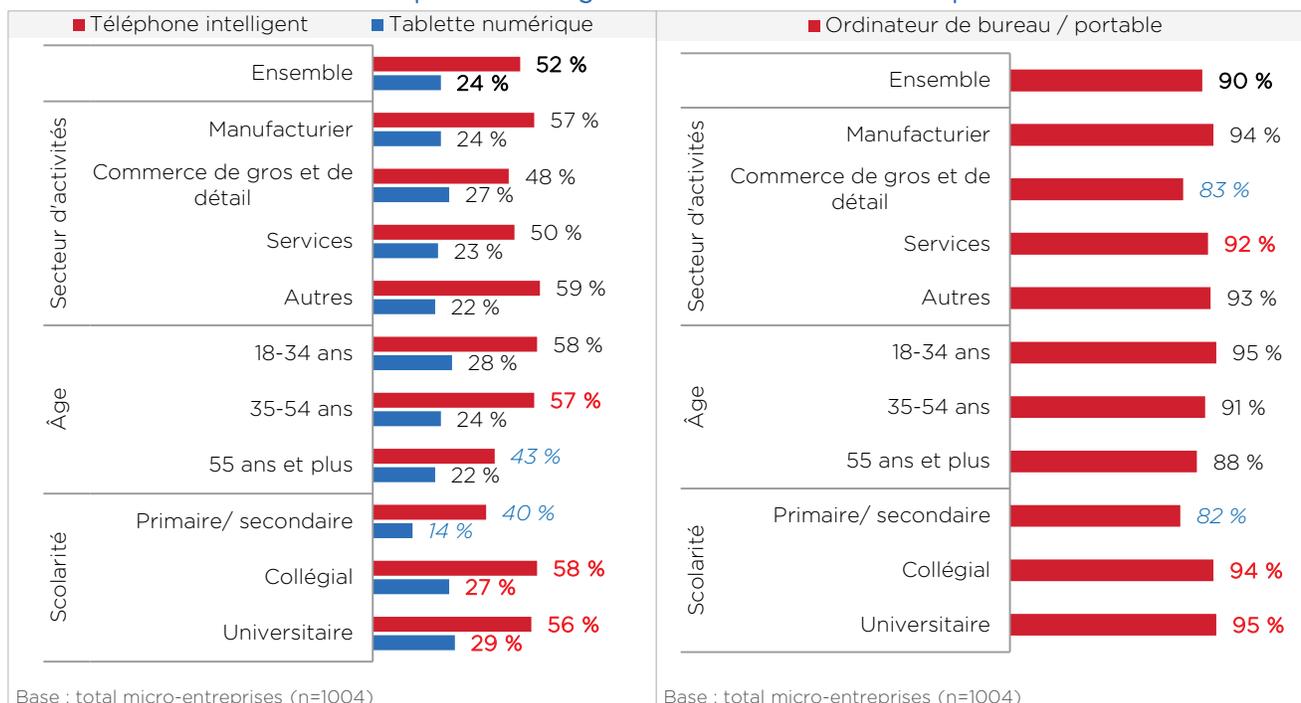
Figure 2 - Informatisation des micro-entreprises



### Ordinateurs et appareils mobiles

Les micro-entreprises du secteur des services utilisent davantage les ordinateurs que les autres, et celles du commerce de gros et de détail s'en servent significativement moins. Par ailleurs, l'âge a une certaine influence sur la mobilité : les répondants de 35 à 54 ans font une plus grande utilisation des téléphones intelligents, mais la différence avec la tablette numérique n'est pas significative. La variable qui semble avoir le plus d'influence sur l'équipement d'une entreprise est le niveau de scolarité du dirigeant : les répondants ayant suivi un enseignement collégial ou universitaire travaillent dans des entreprises utilisant significativement plus les ordinateurs, téléphones intelligents et tablettes.

Figure 3 - Utilisation des ordinateurs de bureau/portables, des téléphones intelligents et des tablettes numériques



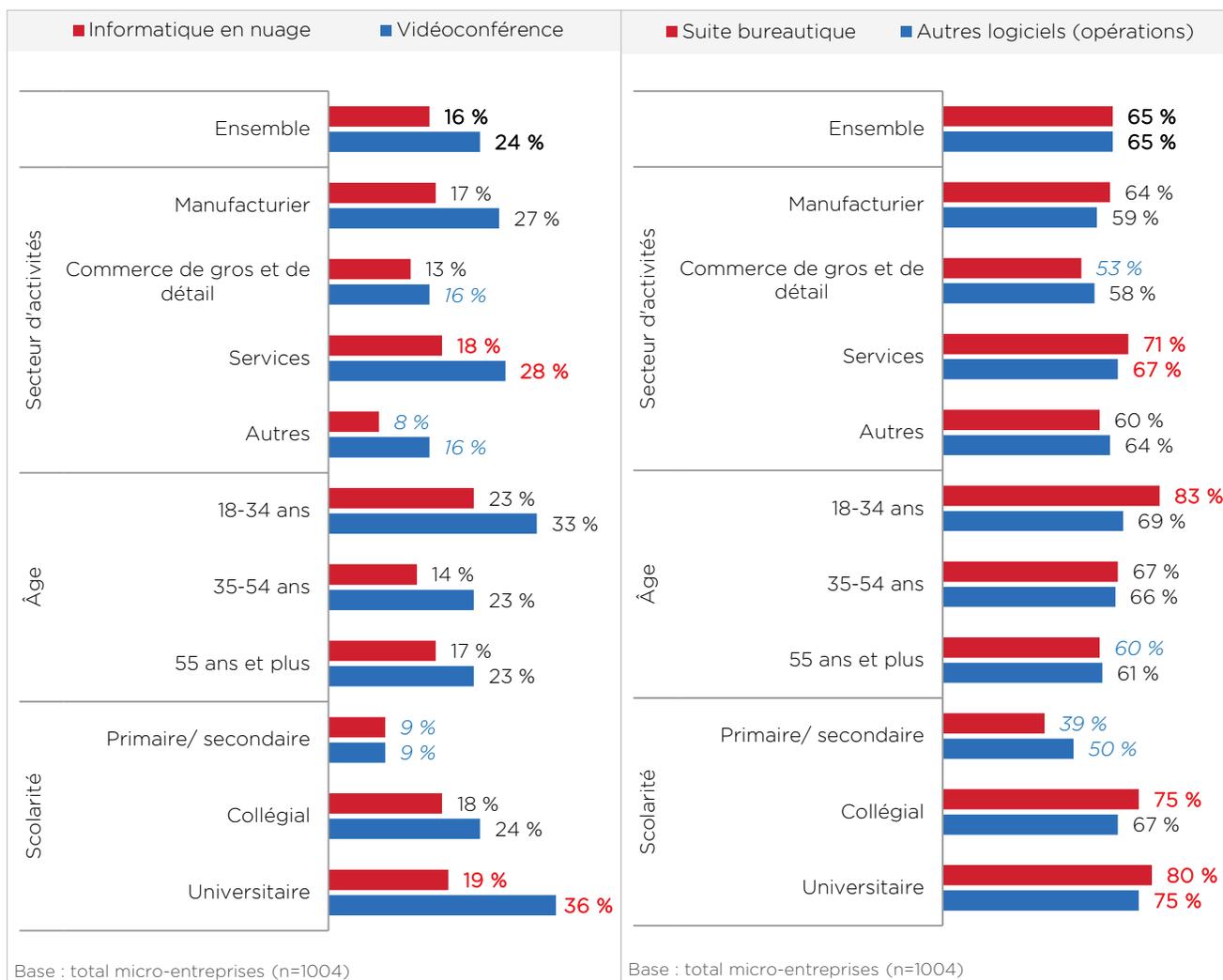
<sup>5</sup> Par « informatique en nuage », on entend un parc de machines, d'équipement de réseau et de logiciels maintenu par un fournisseur, que les consommateurs peuvent utiliser en libre service sur Internet, comme la messagerie Gmail ou l'application Microsoft Office 365.

## Informatique en nuage, vidéoconférence, suite bureautique et autres outils

Dans l'ensemble, on observe que l'informatique en nuage est actuellement utilisée par une minorité seulement de micro-entreprises québécoises (16 %) tout comme la vidéoconférence (24 %), alors que les suites bureautiques sont utilisées par 65 % d'entre elles.

Les micro-entreprises du secteur des services et de celui du commerce de gros et détail se distinguent, les premières utilisant significativement plus les technologies évaluées dans cette enquête et les secondes significativement moins. L'âge du répondant semble influencer sur la propension de l'entreprise à utiliser une suite bureautique, mais pas ou peu sur les autres outils. En revanche, le niveau de scolarité continue d'avoir un effet sur l'utilisation par l'entreprise de chacune de ces technologies.

Figure 4 - Utilisation de l'informatique en nuage, de la vidéoconférence, des suites bureautiques et d'autres logiciels pour les opérations par les micro-entreprises

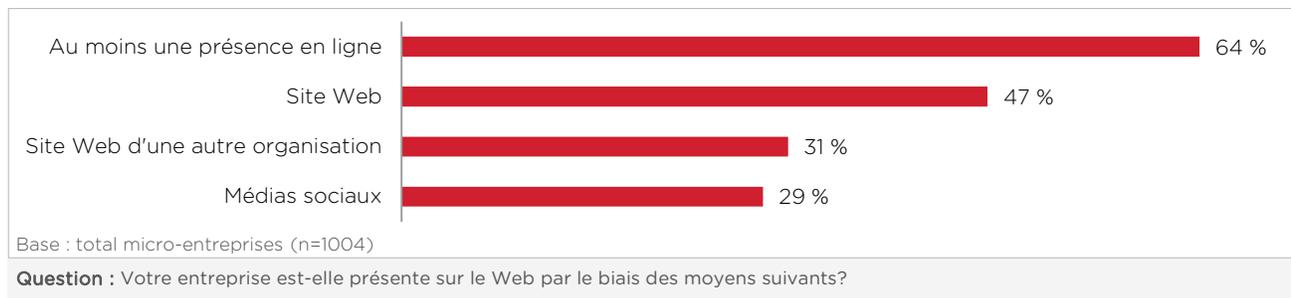


Ainsi, il est intéressant de constater que l'âge du répondant a une influence relativement faible sur l'informatisation de l'entreprise, à l'exception de l'utilisation du téléphone intelligent et de la suite bureautique. C'est le niveau de scolarité du dirigeant qui a le plus grand effet sur l'utilisation des technologies. On observe également que les entreprises du secteur des services sont plus informatisées que les autres, et que celles du commerce de gros et de détail le sont moins.

## LA PRÉSENCE EN LIGNE DES MICRO-ENTREPRISES

Environ 2 micro-entreprises sur 3 (64 %) sont présentes en ligne : 47 % grâce à leur propre site Web, 31 % par l'intermédiaire du site Web d'une autre organisation (excluant l'inscription dans un annuaire en ligne), et 29 % au moyen des médias sociaux comme Facebook, Twitter ou LinkedIn.

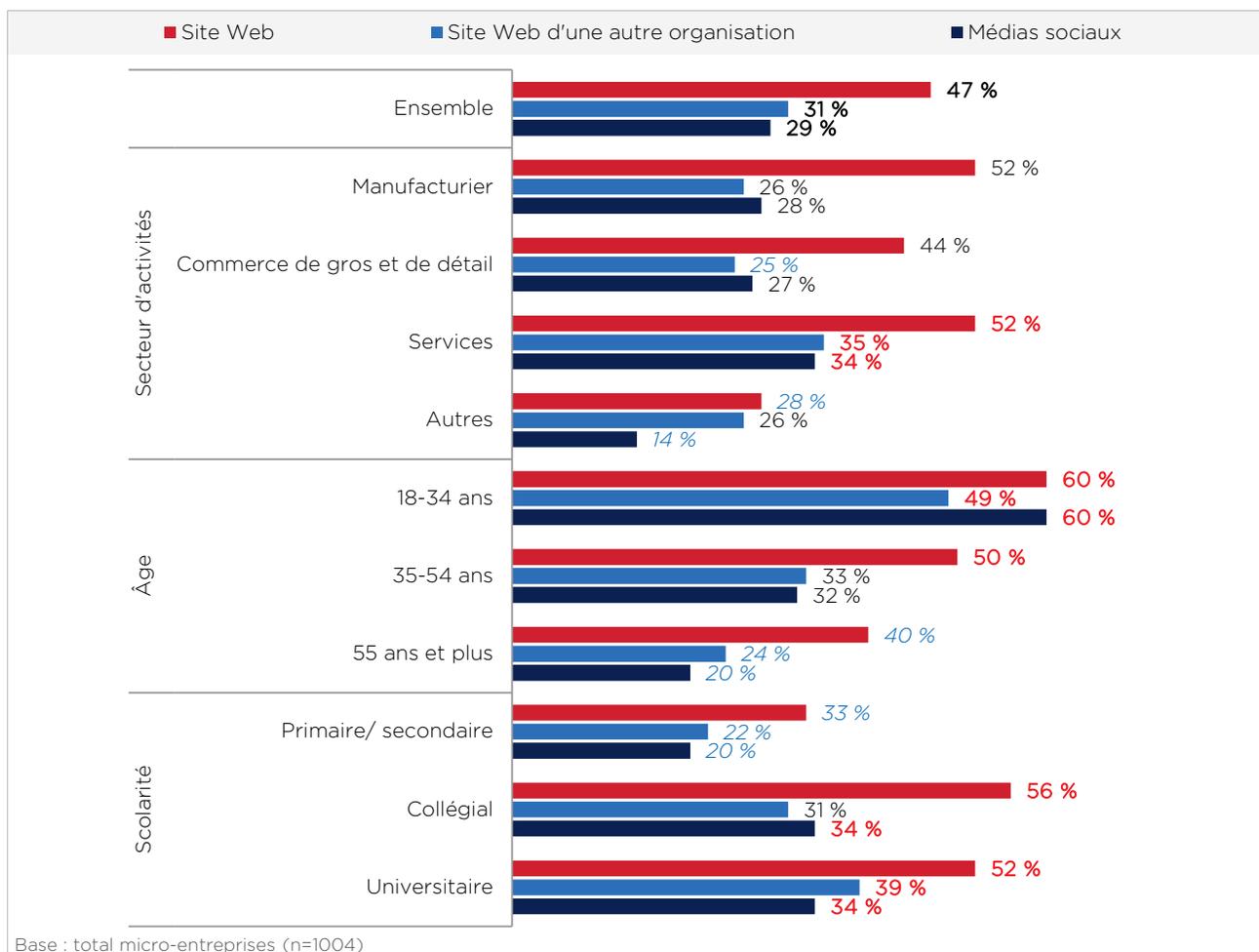
Figure 5 - Présence en ligne des micro-entreprises



Ce sont les micro-entreprises du secteur des services qui dominent en matière de présence en ligne, que ce soit par l'intermédiaire d'un site Web (52 % par rapport à 47 % pour l'ensemble des répondants) ou des médias sociaux (34 % comparativement à 29 % pour l'ensemble des répondants).

Par ailleurs, si le niveau de scolarité des répondants influence la présence en ligne de l'entreprise de la même manière qu'il a un effet sur son informatisation, l'âge aussi joue un rôle déterminant, les plus jeunes faisant partie d'entreprises bien plus présentes en ligne, notamment sur les réseaux sociaux.

Figure 6 - Micro-entreprises présentes en ligne grâce à leur propre site Web, à celui d'une autre organisation ou aux médias sociaux

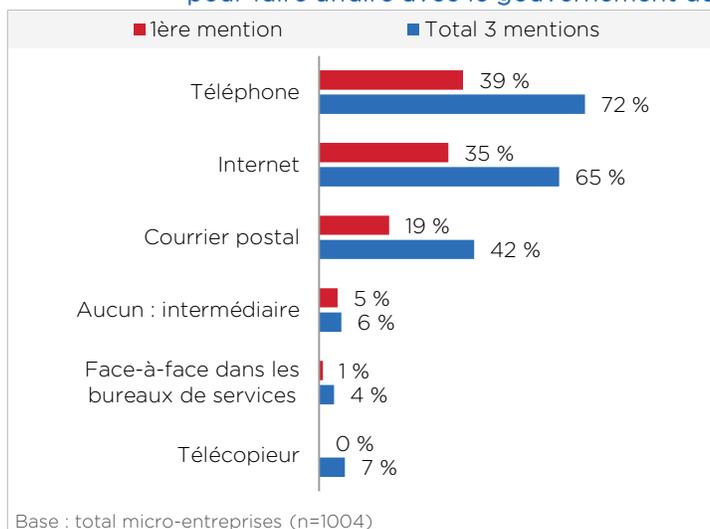


## CHAPITRE 2 : LES PRINCIPAUX MODES DE COMMUNICATION AVEC LE GOUVERNEMENT ET L'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

Comment les différentes micro-entreprises interagissent-elles avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec? Quels moyens de communication et quels modes de transaction privilégient-elles? Qui s'occupe, au sein de l'entreprise ou à l'externe, des démarches gouvernementales?

### LES PRINCIPAUX MODES UTILISÉS POUR COMMUNIQUER AVEC LE GOUVERNEMENT

**Figure 7 - Modes de communication généralement utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec (3 mentions possibles)**



**Question :** De façon générale, pour faire affaire avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec, quels sont les principaux modes de communication que votre entreprise utilise?

Le téléphone, suivi de très près par Internet, ressort comme étant l'un des principaux modes de communication utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec. En effet, 72 % des répondants le citent parmi leurs 3 principaux moyens de communication (39 % comme premier choix) et 65 % citent ensuite Internet (35 % comme premier choix).

Ces deux outils sont suivis, plus loin, du courrier postal, utilisé par 42 % des répondants (19 % le citent comme premier choix), puis du face-à-face dans les bureaux de services et du télécopieur. Par ailleurs, 6 % des répondants indiquent n'utiliser aucun outil de communication avec le gouvernement du Québec, car ils font uniquement affaire avec celui-ci par l'entremise d'un intermédiaire.

### L'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

Plus de la moitié des entreprises interrogées, soit 65 % d'entre elles, utilisent régulièrement les services en ligne offerts par les différents ministères et organismes du gouvernement du Québec, alors que 10 % disent l'avoir déjà fait dans le passé. On observe que 24 % des répondants disent ne jamais utiliser les services gouvernementaux en ligne.

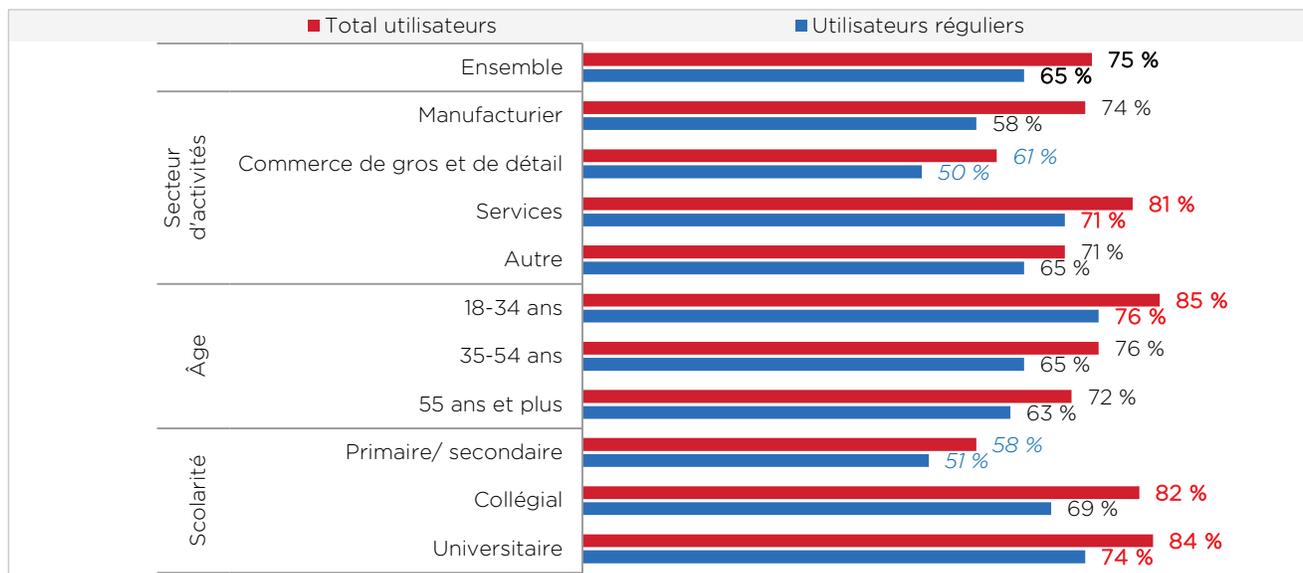
**Figure 8 - Modes de communication généralement utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec**



**Questions :** De façon générale, pour faire affaire avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec, quels sont les principaux modes de communication que votre entreprise utilise? Vous est-il déjà arrivé d'utiliser Internet pour faire affaire avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec?

On retrouve les mêmes variations sectorielles et sociodémographiques qu'en matière d'informatisation et d'utilisation d'Internet : les micro-entreprises du secteur des services (81 %) et celles dont le dirigeant est plus jeune (85 % des 18-34 ans) ou plus scolarisé (83 % des répondants ayant suivi un enseignement collégial ou universitaire) ont davantage recours à Internet pour interagir avec le gouvernement.

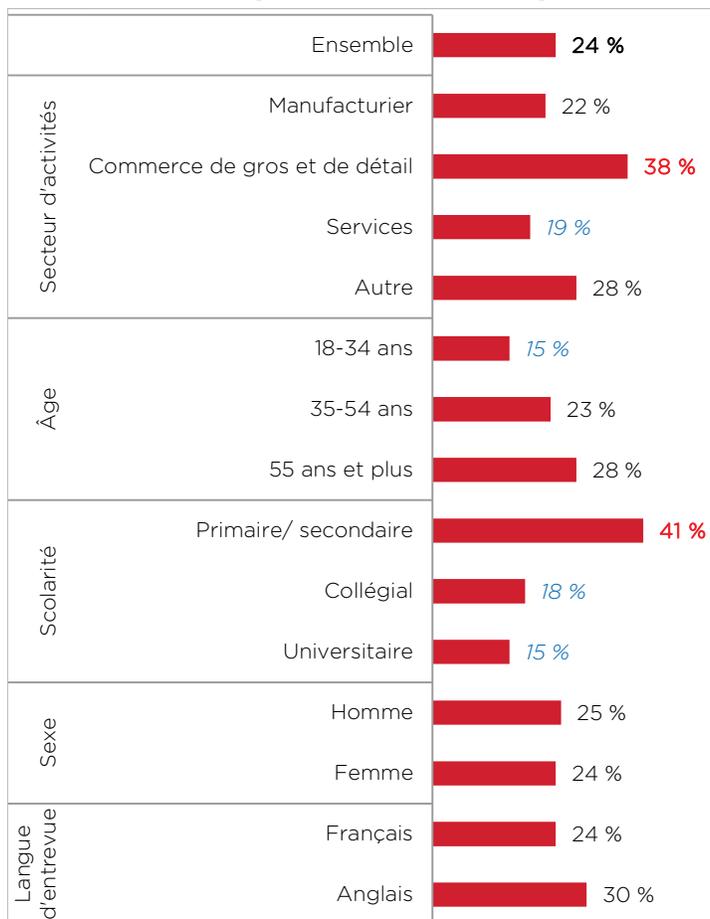
Figure 9 – Utilisation régulière ou occasionnelle des services gouvernementaux en ligne par les micro-entreprises



Base : total micro-entreprises (n=1004)

Question : Vous est-il déjà arrivé d'utiliser Internet pour faire affaire avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec?

Figure 10 – Micro-entreprises n'ayant jamais utilisé les services gouvernementaux en ligne



Base : total micro-entreprises (n=1004)

#### LE PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

Près de 1 micro-entreprise sur 4 (24 %) n'a jamais utilisé Internet pour faire affaire avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Il s'agit principalement des entreprises du secteur du commerce de gros et de détail (38 %) de même que des dirigeants moins scolarisés (41 % de ceux ayant un diplôme du primaire ou du secondaire, comparativement à 18 % des diplômés du collégial et 15 % des diplômés universitaires).

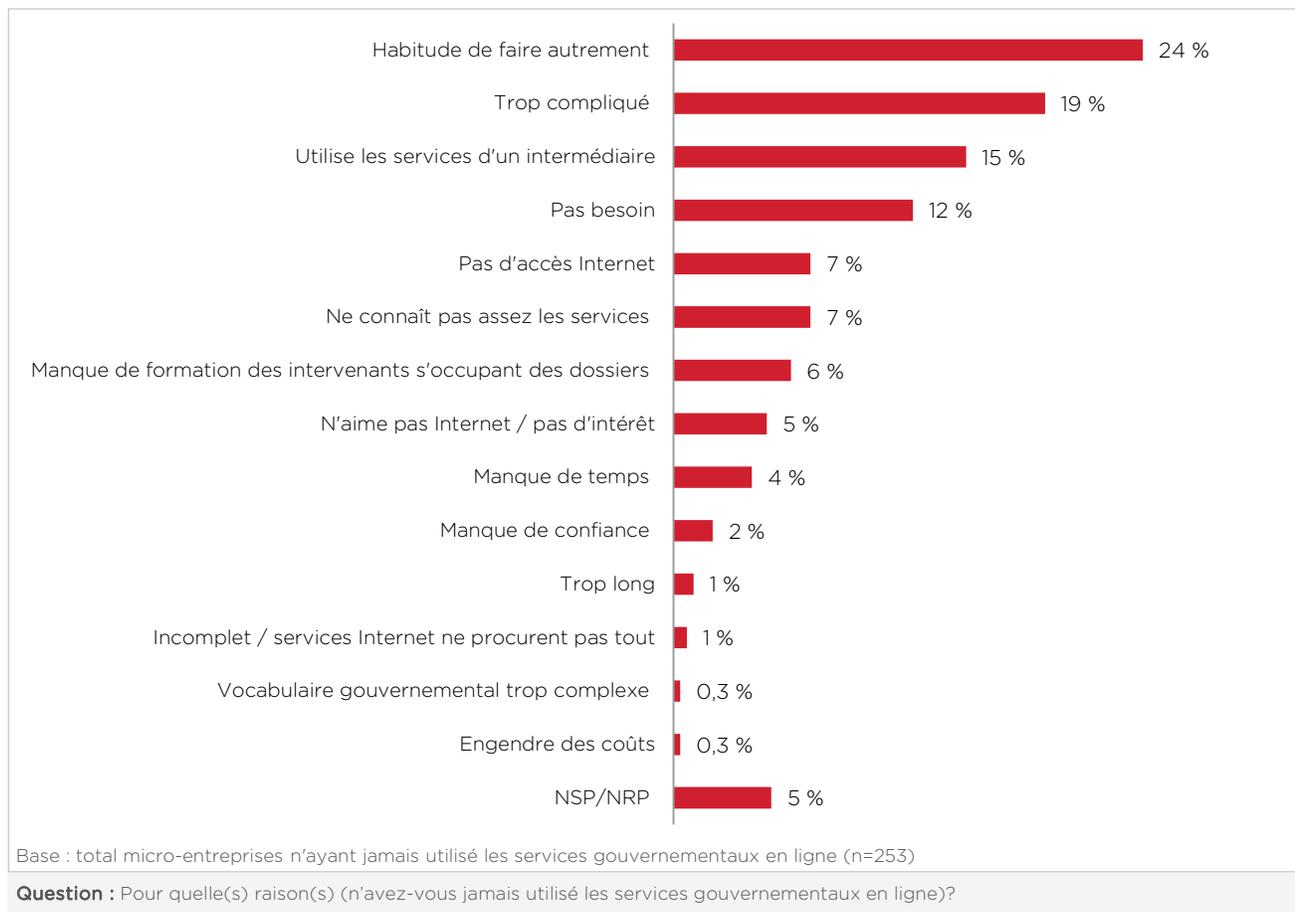
On ne note pas de variation particulière selon le sexe ou la langue du répondant sur cet aspect.

Question : Vous est-il déjà arrivé d'utiliser Internet pour faire affaire avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec? (Réponse : non)

## LES OBSTACLES À L'UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles le quart des micro-entreprises (24 %) n'utilisent pas Internet pour faire affaire avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec. La principale raison que les répondants mentionnent dans cette enquête est l'habitude de faire autrement (24 %). Vient ensuite la perception que c'est trop compliqué de le faire (19 %), puis le fait que les répondants utilisent les services d'un intermédiaire à cet effet (15 %). Seules 12 % des micro-entreprises mentionnent ne pas avoir besoin d'utiliser les services gouvernementaux en ligne, 7 % considèrent ne pas assez connaître ces services, 6 % pensent que les intervenants s'occupant de ces dossiers au sein de leur entreprise ne sont pas assez formés, et 0,3 % trouvent que le vocabulaire gouvernemental est trop complexe.

Figure 11 – Raisons pour ne jamais avoir utilisé les services gouvernementaux en ligne (plusieurs réponses possibles)



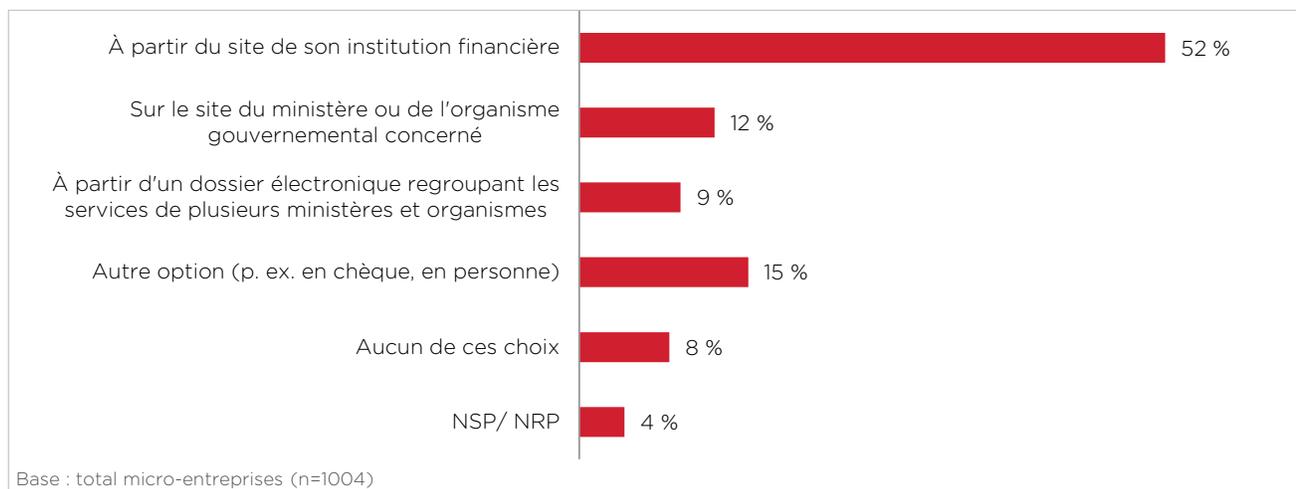
Les répondants de 45 ans et plus sont les plus nombreux à déclarer que les services en ligne sont trop compliqués, que leur entreprise n'a pas accès à Internet ou qu'ils ne connaissent pas assez les services. À l'inverse, les 18-44 ans sont relativement plus nombreux à dire qu'ils n'utilisent pas les services en ligne parce qu'ils ont l'habitude de procéder autrement.

## LES PRÉFÉRENCES EN MATIÈRE DE TRANSACTIONS FINANCIÈRES AVEC LE GOUVERNEMENT

### Une préférence pour les institutions bancaires pour effectuer des transactions financières avec le gouvernement

Pour effectuer leurs transactions financières avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec, la moitié des micro-entreprises (52 %) préfèrent utiliser le site de leur institution financière. Par ailleurs, seules 12 % privilégient pour cela le site du ministère ou de l'organisme concerné, 9 % un dossier électronique regroupant les services de plusieurs établissements, et 15 % préfèrent d'autres options comme le chèque ou le paiement en personne.

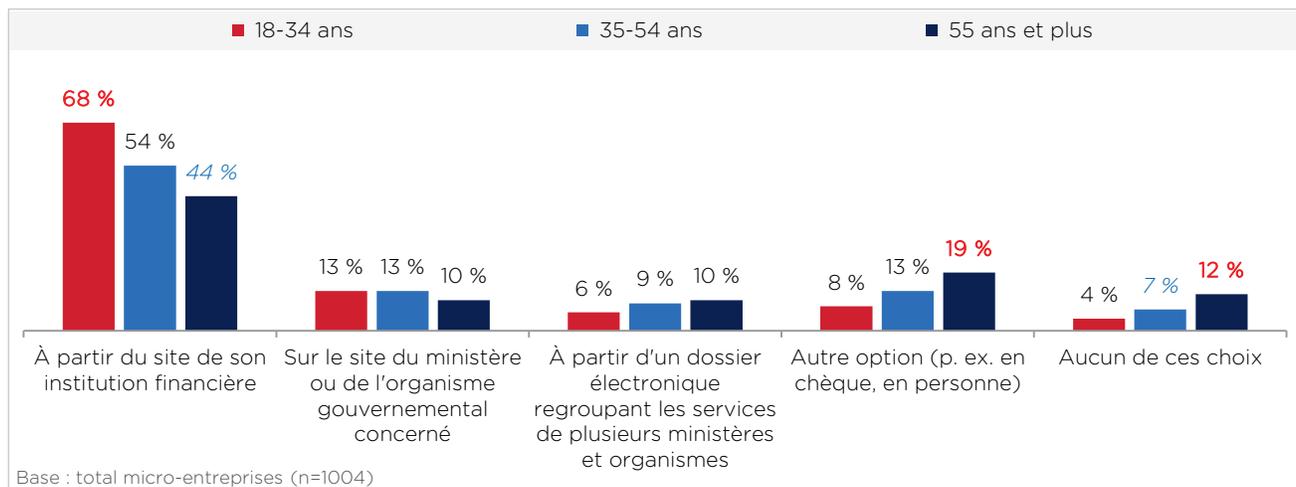
Figure 12 - Options privilégiées par les micro-entreprises pour effectuer des transactions financières avec les ministères et organismes du Québec



**Question :** De façon générale, pour effectuer vos transactions financières avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec, laquelle des options suivantes privilégiez-vous pour votre entreprise?

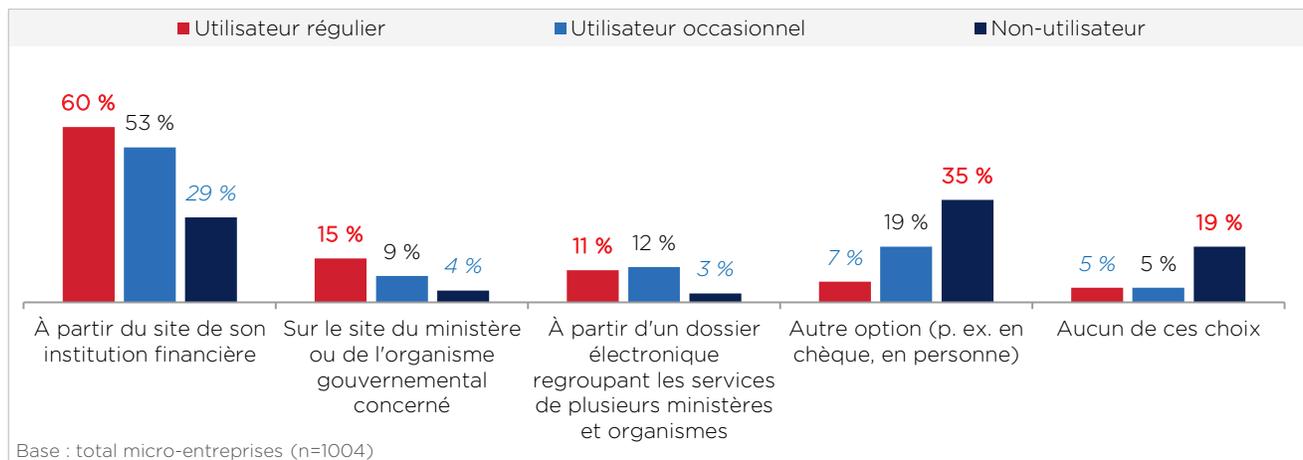
Plus le répondant est jeune, plus il préfère utiliser le site de son institution bancaire pour faire ses transactions financières avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec (68 % des 18-34 ans, comparativement à 54 % des 35-54 ans et 44 % des 55 ans et plus).

Figure 13 - Options privilégiées par les micro-entreprises pour effectuer des transactions financières avec les ministères et organismes du Québec, selon l'âge du dirigeant



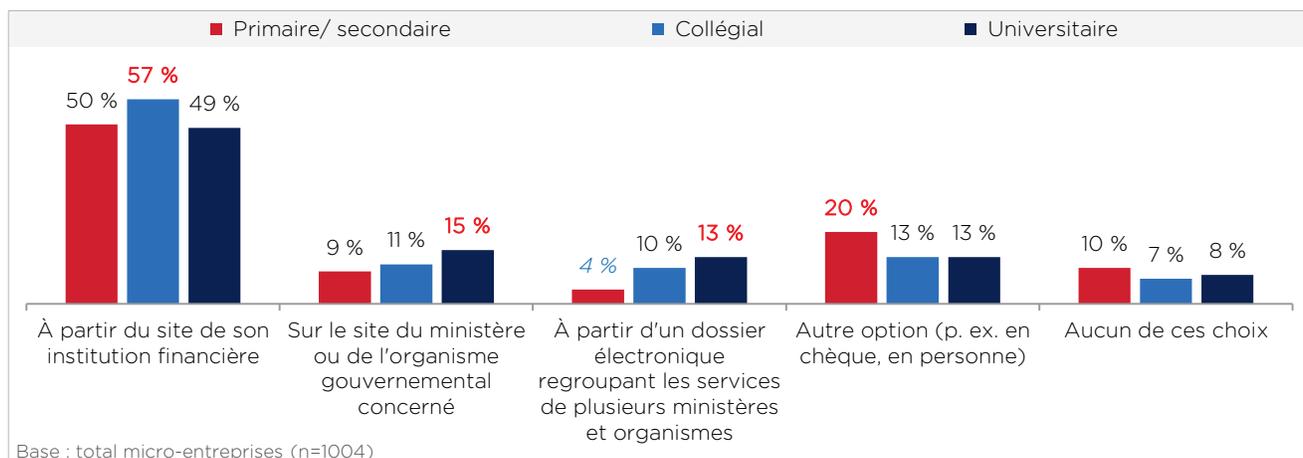
Cette option est également privilégiée davantage par les utilisateurs de services gouvernementaux en ligne, réguliers comme occasionnels.

Figure 14 – Options privilégiées par les micro-entreprises pour effectuer des transactions financières avec les ministères et organismes du Québec, selon le niveau d'utilisation des services gouvernementaux en ligne



Par ailleurs, les dirigeants ayant un diplôme universitaire sont un peu plus nombreux à privilégier les plateformes transactionnelles proposées par le gouvernement, qu'il s'agisse d'un site de ministère ou d'organisme, ou bien d'un dossier électronique regroupant les services de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux. Ceux qui ont suivi une scolarité collégiale privilégient un peu plus le site de leur institution bancaire pour effectuer leurs transactions gouvernementales. Quant à ceux qui ont effectué des études primaires ou secondaires, s'ils préfèrent le site de leur institution financière, ils sont toutefois davantage ouverts à d'autres options comme le chèque ou le fait de se rendre en personne sur place.

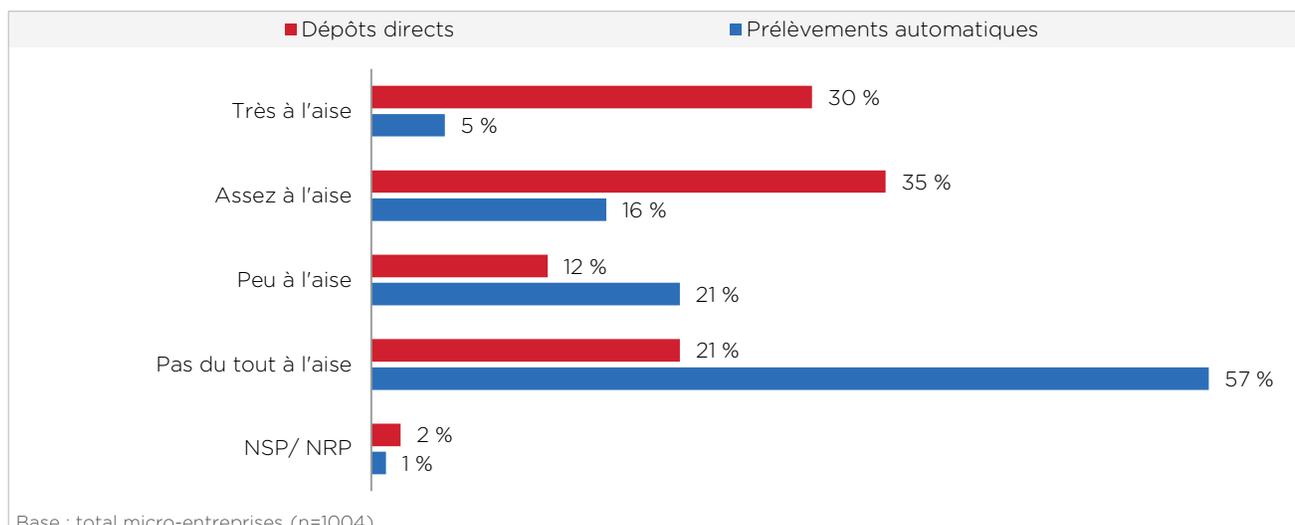
Figure 15 – Options privilégiées par les micro-entreprises pour effectuer des transactions financières avec les ministères et organismes du Québec, selon le niveau de scolarité du dirigeant



### Aisance avec le dépôt direct, mais pas avec les prélèvements automatiques

Les deux tiers des répondants (65 %) seraient très ou assez à l'aise avec l'idée que les ministères et organismes du gouvernement du Québec fassent des dépôts directs dans le compte bancaire de leur entreprise. Cependant, une grande majorité de répondants ne sont pas du tout à l'aise (57 %) ou ne le sont que peu (21 %) avec l'idée de donner aux organismes du gouvernement du Québec la possibilité de faire des prélèvements automatiques dans le compte de leur entreprise.

Figure 16 – Degré d'aisance des répondants avec l'idée de donner aux ministères et organismes du gouvernement du Québec la possibilité de faire des dépôts directs et des prélèvements automatiques dans le compte bancaire de leur entreprise



Question : Seriez-vous... à l'aise avec l'idée de donner aux ministères et organismes du gouvernement du Québec la possibilité de faire... dans le compte bancaire de votre entreprise? Des prélèvements automatiques/Des dépôts directs

C'est chez les répondants ayant un diplôme du primaire ou du secondaire (39 %), ceux âgés de 55 ans et plus (37 %) de même que les non-utilisateurs de services gouvernementaux en ligne (50 %) que l'on observe un malaise plus important avec l'idée de donner aux ministères et organismes du gouvernement du Québec la possibilité de faire des dépôts directs dans le compte bancaire de leur entreprise. Du côté des prélèvements automatiques, c'est chez les répondants de 35 ans et plus (79 %) et chez les non-utilisateurs de services gouvernementaux en ligne (84 %) que l'on retrouve la plus forte réticence.

Figure 17 – Répondants peu/pas du tout à l'aise avec le dépôt direct

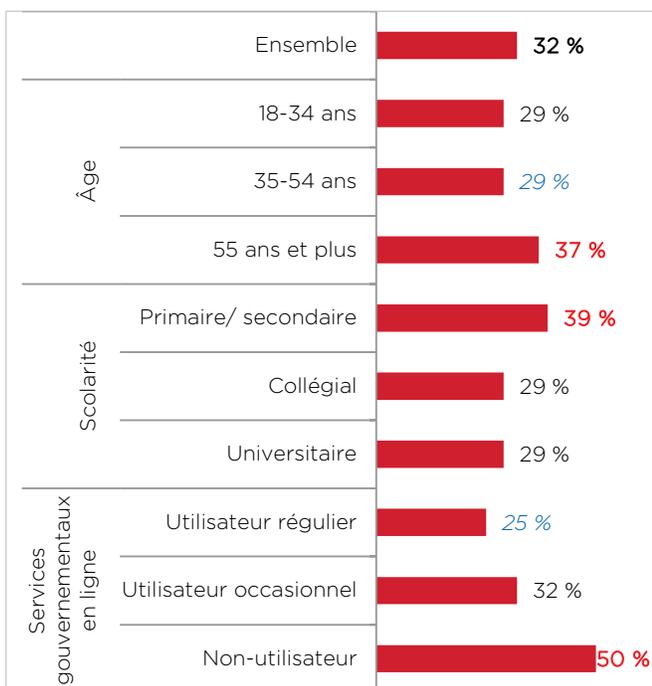
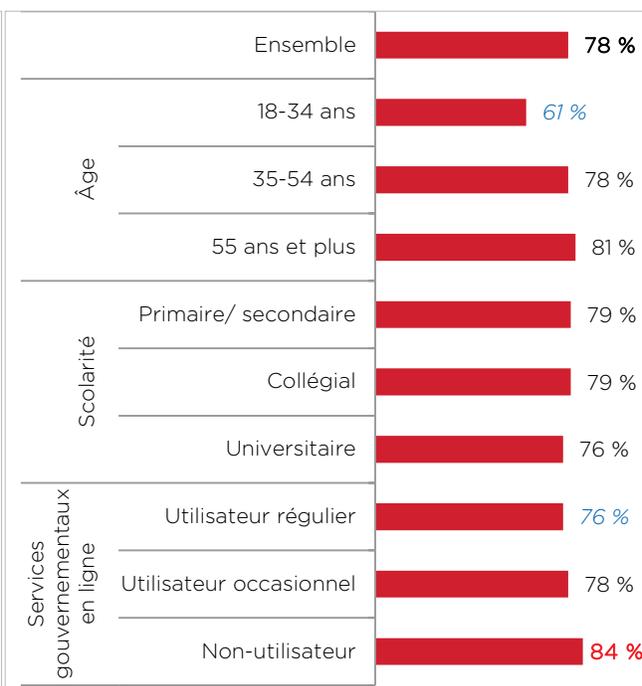


Figure 18 – Répondants peu/pas du tout à l'aise avec le prélèvement automatique



Base : total micro-entreprises (n=1004)

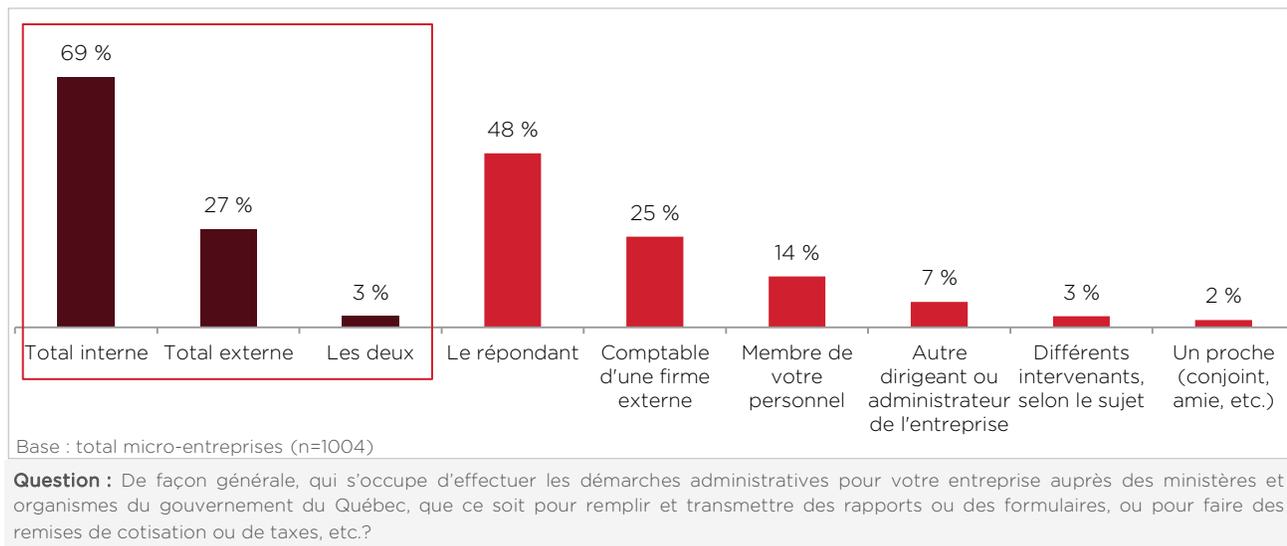
Base : total micro-entreprises (n=1004)

Question : Seriez-vous... à l'aise avec l'idée de donner aux ministères et organismes du gouvernement du Québec la possibilité de faire... dans le compte bancaire de votre entreprise? Des prélèvements automatiques/Des dépôts directs

## LA GESTION DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

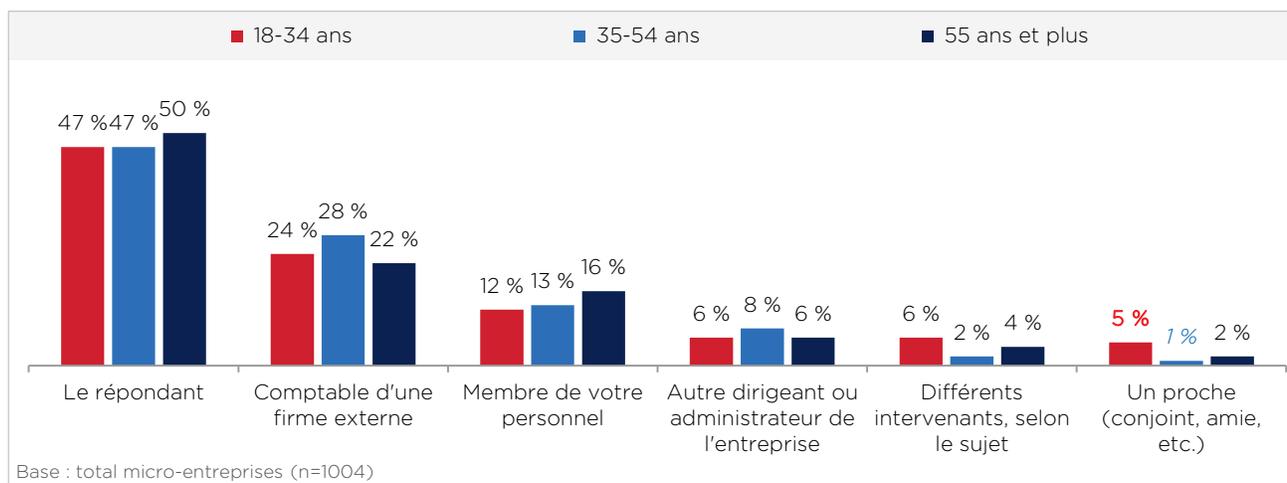
Près de la moitié (48 %) des répondants disent généralement effectuer eux-mêmes leurs démarches administratives en lien avec le gouvernement du Québec. Par ailleurs, 25 % d'entre eux expliquent faire appel à un comptable d'une firme externe, 14 % à un membre de leur personnel, 7 % à un autre dirigeant ou administrateur de l'entreprise, 3 % à différents intervenants selon le sujet et 2 % à un proche. La majorité des entreprises (69 %) réalisent donc, de façon générale, leurs formalités à l'interne et 27 % à l'externe. À titre comparatif, les PME de 5 employés et plus sont 66 % à réaliser leurs démarches à l'externe<sup>6</sup>.

Figure 19 – Personne s'occupant généralement des démarches administratives gouvernementales



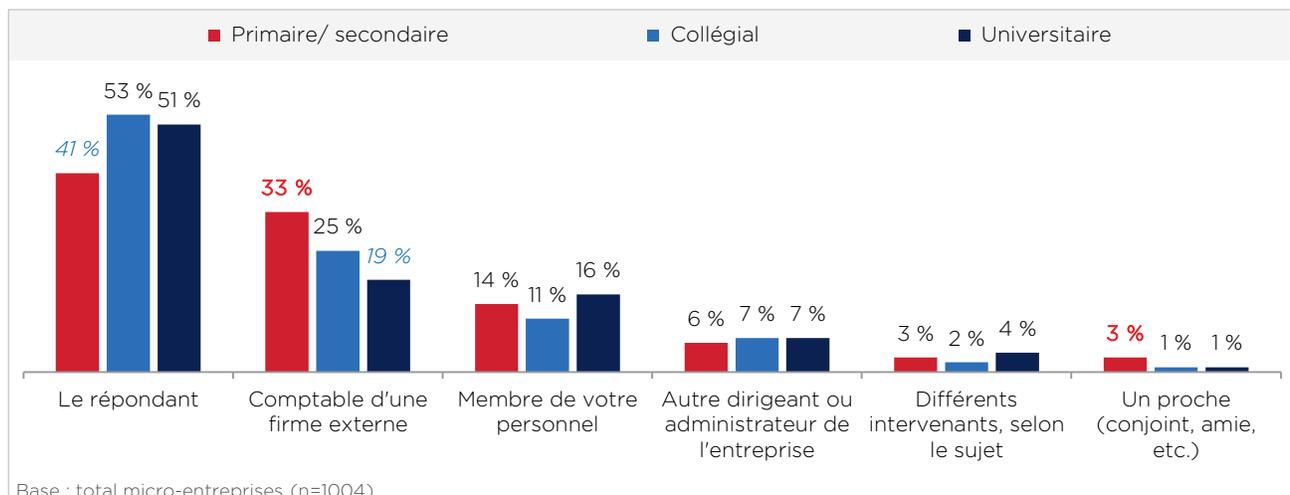
L'âge du dirigeant n'a pas d'influence sur le choix de la personne s'occupant généralement des démarches administratives gouvernementales. Par contre, on observe que les dirigeants ayant un diplôme primaire ou secondaire ont moins tendance que ceux ayant une scolarité collégiale ou universitaire à faire eux-mêmes ces démarches administratives et vont plus souvent faire appel à un comptable d'une firme externe.

Figure 20 – Personne s'occupant généralement des démarches administratives gouvernementales, selon l'âge du dirigeant



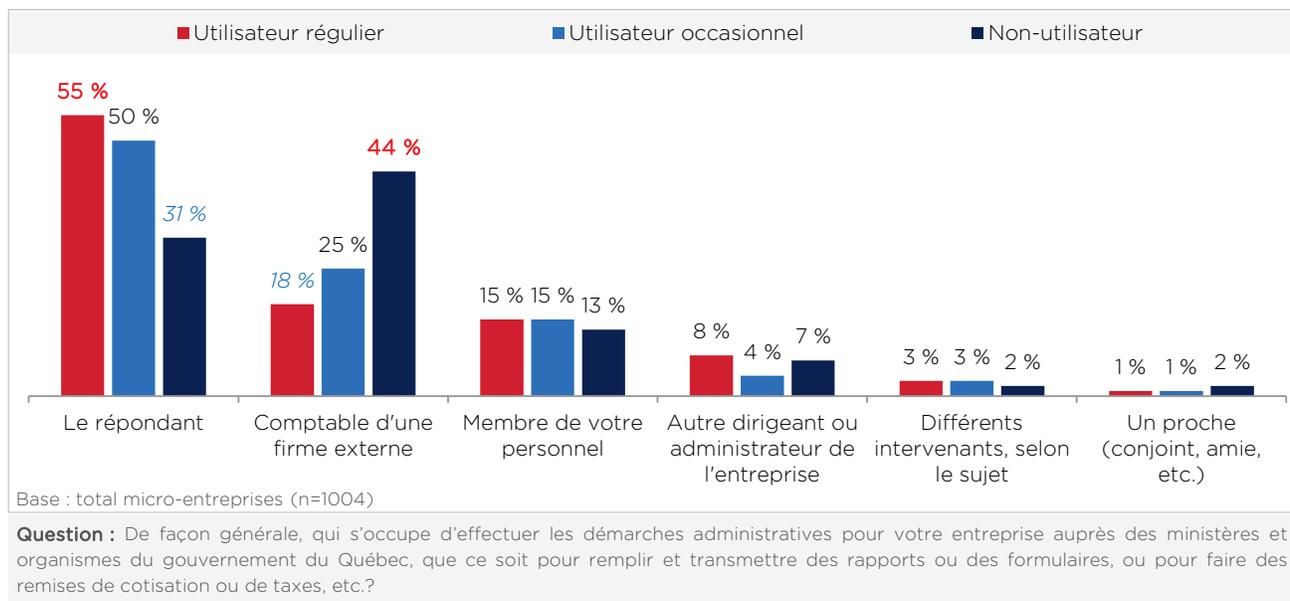
<sup>6</sup> CEFRIO, avec la collaboration de Christian Boudreau, ENAP, « Un dossier pour l'entreprise », rapport remis à Services Québec, 19 avril 2012.

Figure 21 – Personne s’occupant généralement des démarches administratives gouvernementales, selon le niveau de scolarité du dirigeant



On observe également une différence importante selon que le répondant utilise les services en ligne ou non : en effet, les utilisateurs de services gouvernementaux en ligne, notamment les réguliers, font le plus souvent leurs démarches eux-mêmes, tandis que les non-utilisateurs font davantage appel à un comptable d’une firme externe.

Figure 22 – Personne s’occupant généralement des démarches administratives gouvernementales, selon le niveau d’utilisation des services gouvernementaux en ligne



## CHAPITRE 3 : LES ACTIONS RÉALISÉES SUR LES SITES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Ce chapitre présente les actions effectuées en ligne de même que certains sites de ministères ou organismes du gouvernement du Québec visités par les micro-entreprises au cours de la dernière année. La question des moyens d'authentification sur les sites gouvernementaux y est aussi abordée.

### LES ACTIONS RÉALISÉES EN LIGNE

Au cours de la dernière année, auprès des ministères ou organismes du gouvernement du Québec, 81 % des micro-entreprises utilisatrices de services gouvernementaux en ligne ont, sur Internet, cherché ou vérifié de l'information gouvernementale; 78 % ont téléchargé un formulaire; 62 % ont effectué un paiement; 55 % ont procédé à une remise de cotisation; 51 % ont communiqué par écrit avec un ministère ou organisme; 42 % ont fait une demande ou un renouvellement de permis, de certificat ou de licence; 32 % ont inscrit leur entreprise auprès d'un ministère ou organisme; et enfin, 21 % ont procédé à un changement d'adresse en ligne.

Figure 23 - Actions effectuées en ligne auprès du gouvernement du Québec au cours de la dernière année



**Question :** Au cours de la dernière année, avez-vous effectué en ligne les actions suivantes auprès des ministères ou organismes du gouvernement du Québec pour votre entreprise?

Les activités réalisées en ligne avec le gouvernement du Québec varient relativement peu selon l'âge. En revanche, en ce qui concerne la scolarité, on constate qu'à l'exception de la remise de cotisation, les dirigeants avec diplôme universitaire et, dans une moindre mesure, avec diplôme du collégial ont été plus nombreux à réaliser les différentes activités en ligne évaluées. Enfin, on remarque que les entreprises du secteur des services ainsi que celles des « autres » secteurs (construction, agriculture, foresterie...) ont effectué davantage d'activités en ligne avec le gouvernement au cours de la dernière année.

Figure 24 – Actions effectuées en ligne auprès du gouvernement du Québec au cours de la dernière année, selon l'âge du dirigeant

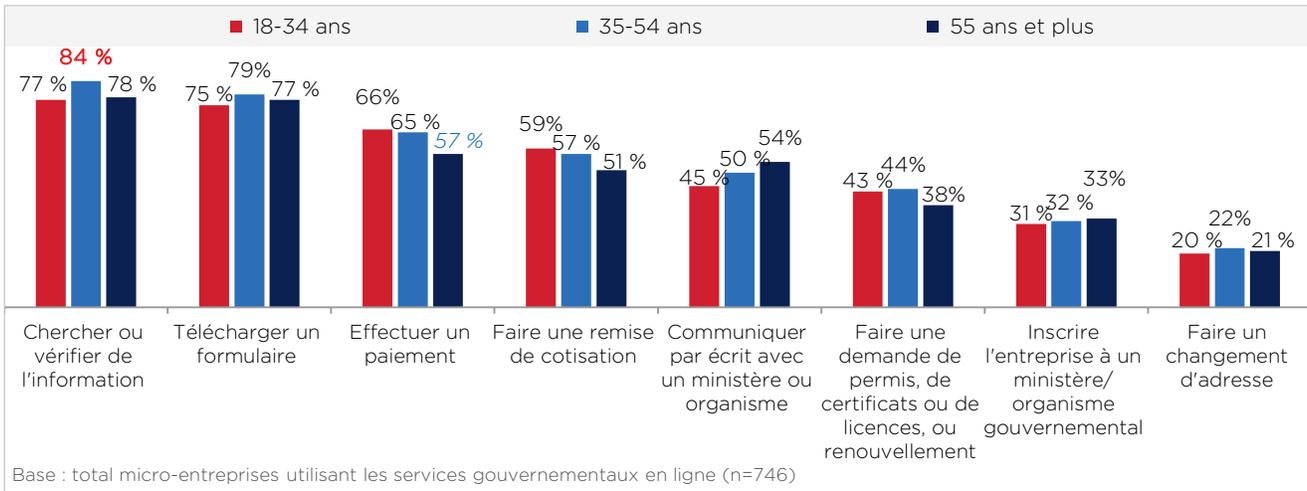


Figure 25 – Actions effectuées en ligne auprès du gouvernement du Québec au cours de la dernière année, selon le niveau de scolarité du dirigeant

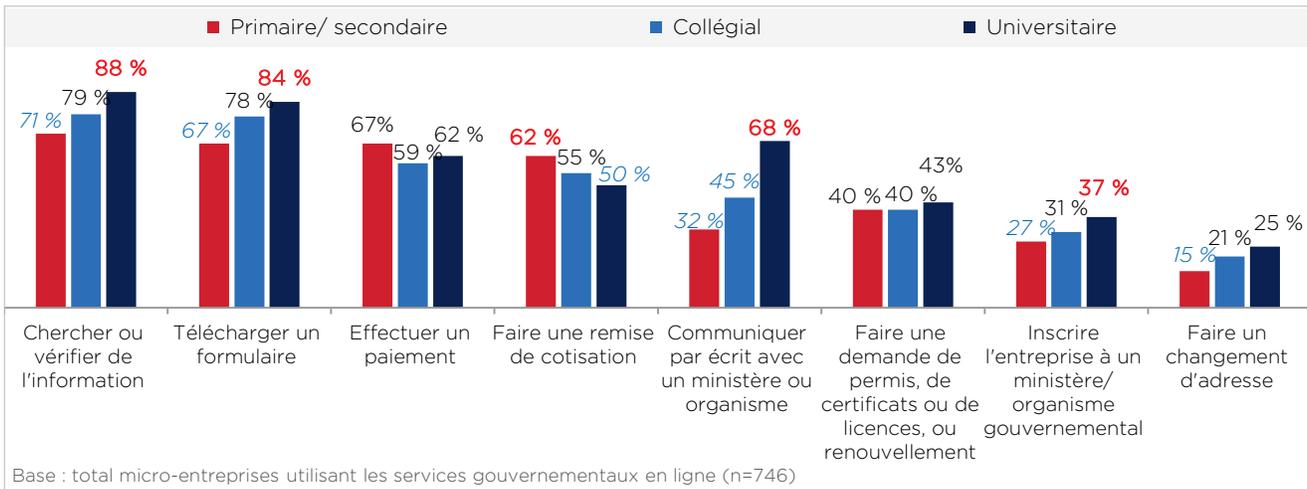
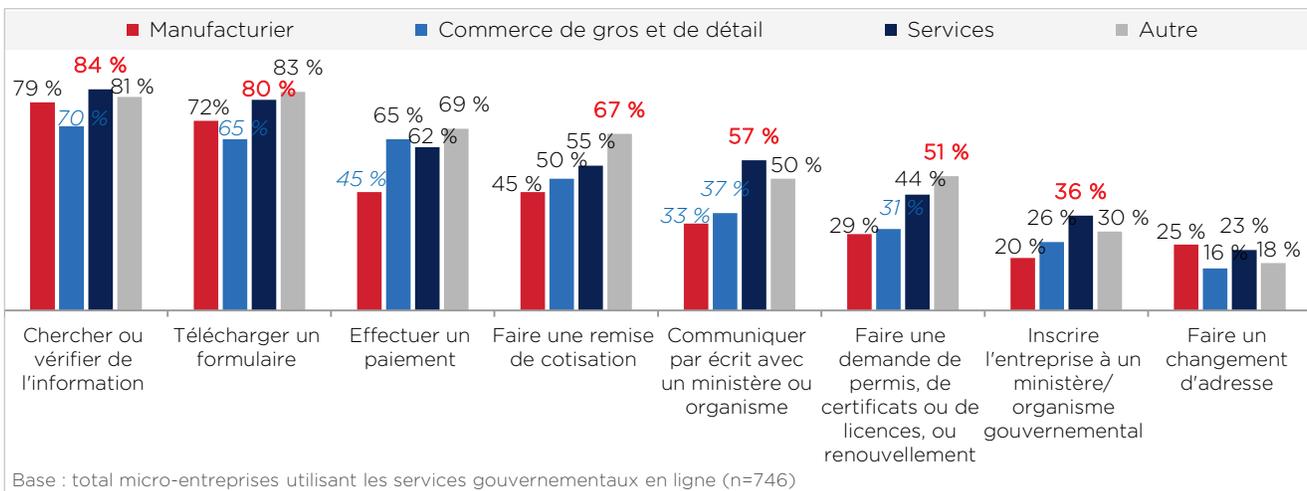


Figure 26 – Actions effectuées en ligne auprès du gouvernement du Québec au cours de la dernière année, selon le secteur d'activité

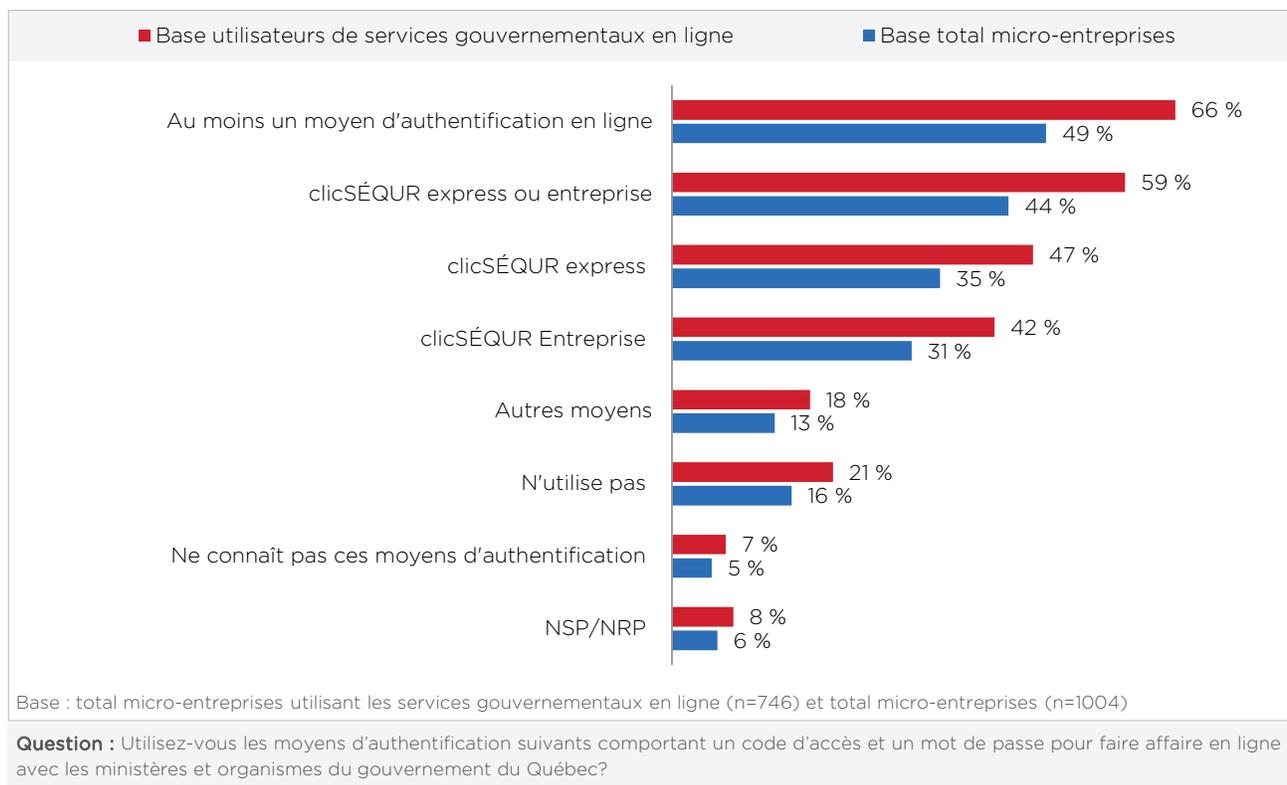


## L'AUTHENTIFICATION EN LIGNE : LES PRÉFÉRENCES DES MICRO-ENTREPRISES

### La moitié des micro-entreprises utilisent un moyen d'authentification en ligne

Pour faire affaire avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec, 66 % des micro-entreprises utilisatrices de services gouvernementaux en ligne – soit 49 % de toutes les micro-entreprises sondées dans cette enquête – utilisent au moins un moyen d'authentification sur Internet. Le plus courant est clicSÉCUR express (47 %), suivi de clicSÉCUR – Entreprise (42 %). On note que ce sont souvent les mêmes entreprises qui utilisent ces deux systèmes : 59 % des utilisateurs de services gouvernementaux en ligne ont recours à l'un ou à l'autre des deux systèmes clicSÉCUR. Par ailleurs, 18 % utilisent d'autres moyens.

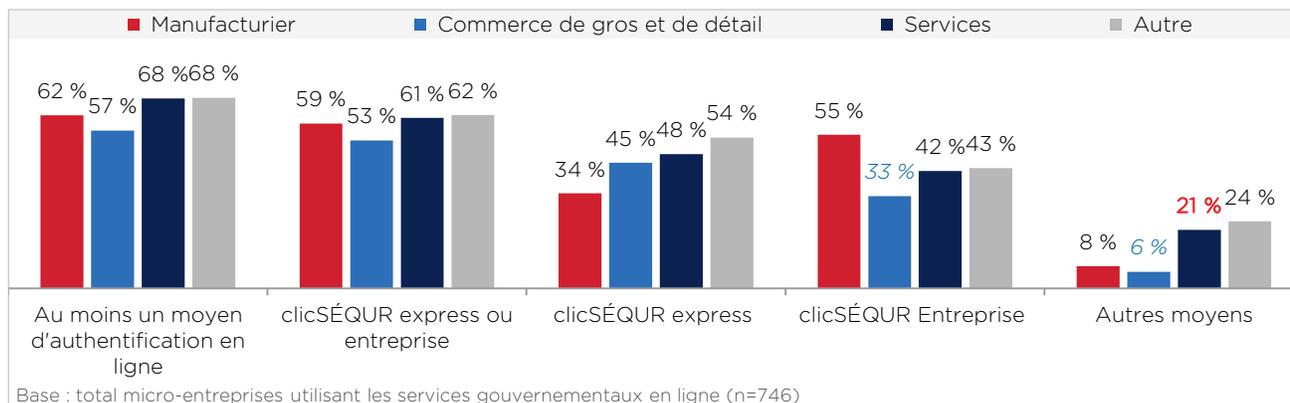
Figure 27 – Moyens d'authentification utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec (plusieurs réponses possibles)



L'utilisation de moyens d'authentification en ligne ne varie pas selon l'âge. En revanche, on note des différences selon le secteur d'activité et le niveau de scolarité, ainsi que selon la fréquence d'utilisation des services gouvernementaux en ligne.

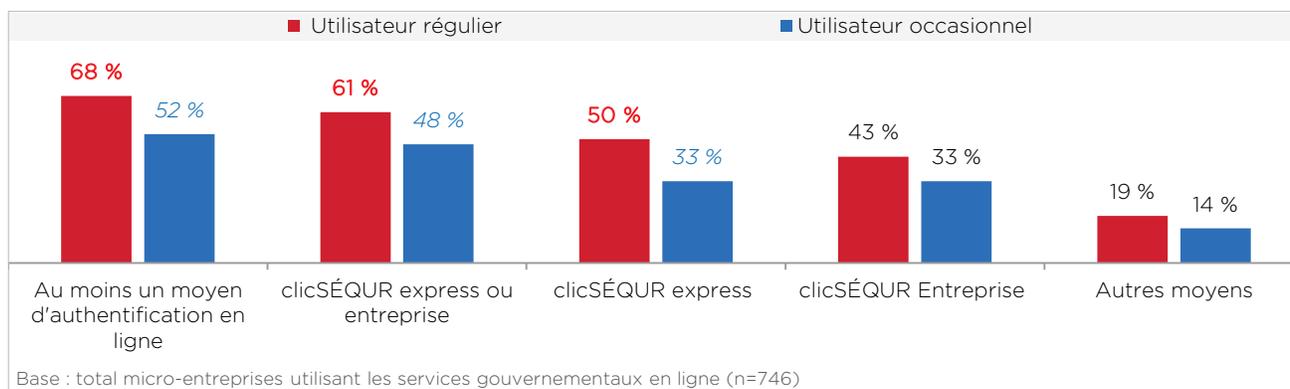
Ainsi, les micro-entreprises du secteur des services et des « autres » secteurs sont celles qui utilisent le plus les moyens d'authentification en ligne pour faire affaire avec le gouvernement du Québec, à l'inverse du secteur du commerce de gros et de détail.

Figure 28 – Moyens d'authentification utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec, selon le secteur d'activité



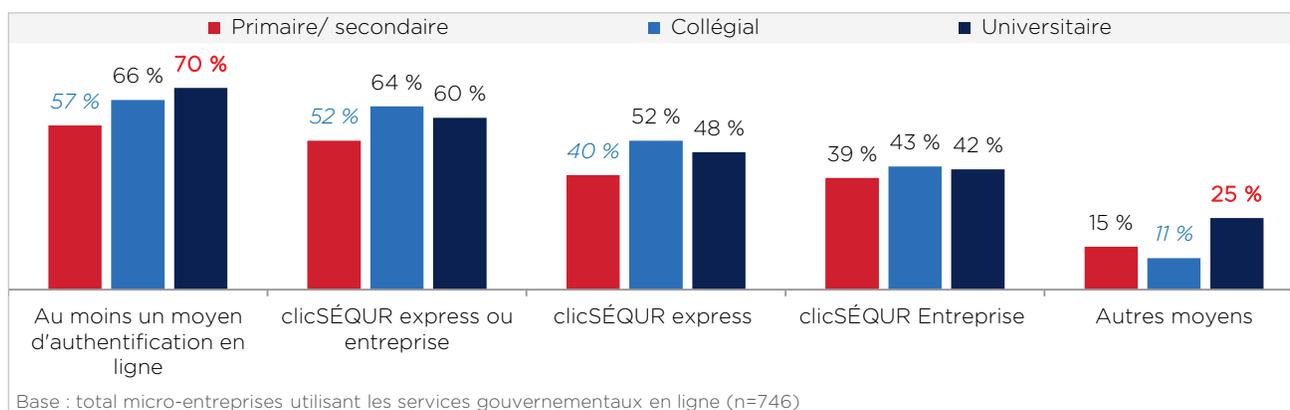
Les utilisateurs réguliers de services gouvernementaux en ligne ont davantage recours à l'ensemble des moyens d'authentification. On observe que 68 % en emploient au moins un, comparativement à 52 % pour les utilisateurs occasionnels.

Figure 29 – Moyens d'authentification utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec, selon le niveau d'utilisation des services gouvernementaux en ligne



Enfin, l'utilisation des moyens d'authentification augmente avec le niveau de scolarité : parmi ceux qui ont recours aux services en ligne, les dirigeants ayant un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire ne sont que 57 % à utiliser au moins un moyen d'authentification, comparativement à 66 % pour le collégial et à 70 % pour l'université.

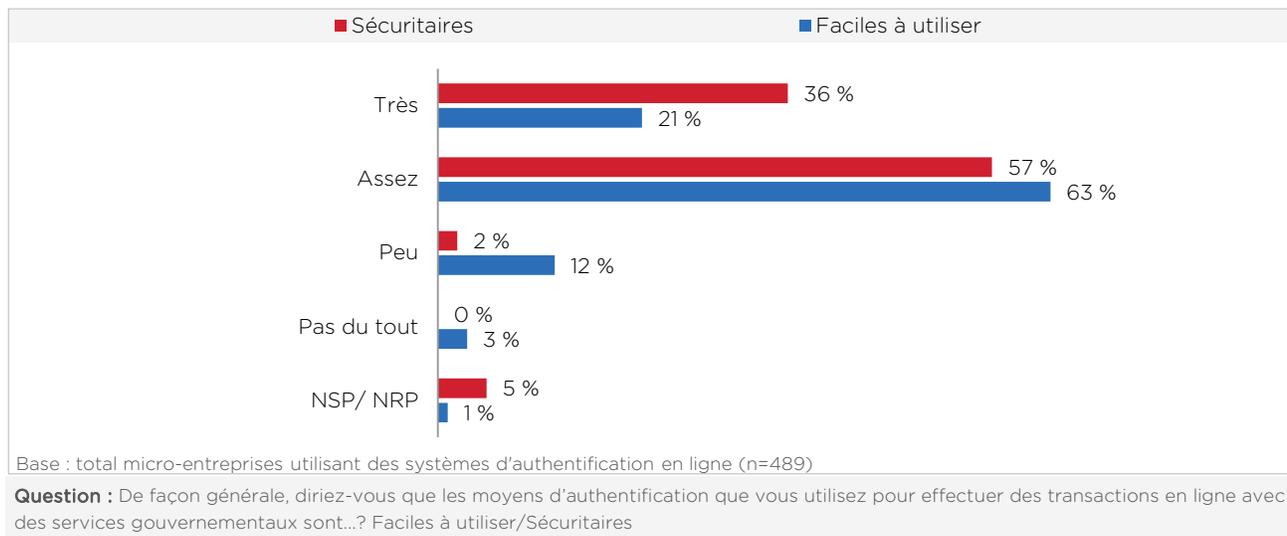
Figure 30 – Moyens d'authentification utilisés par les micro-entreprises pour faire affaire avec le gouvernement du Québec, selon le niveau de scolarité du dirigeant



## Une perception positive des moyens d'authentification en ligne

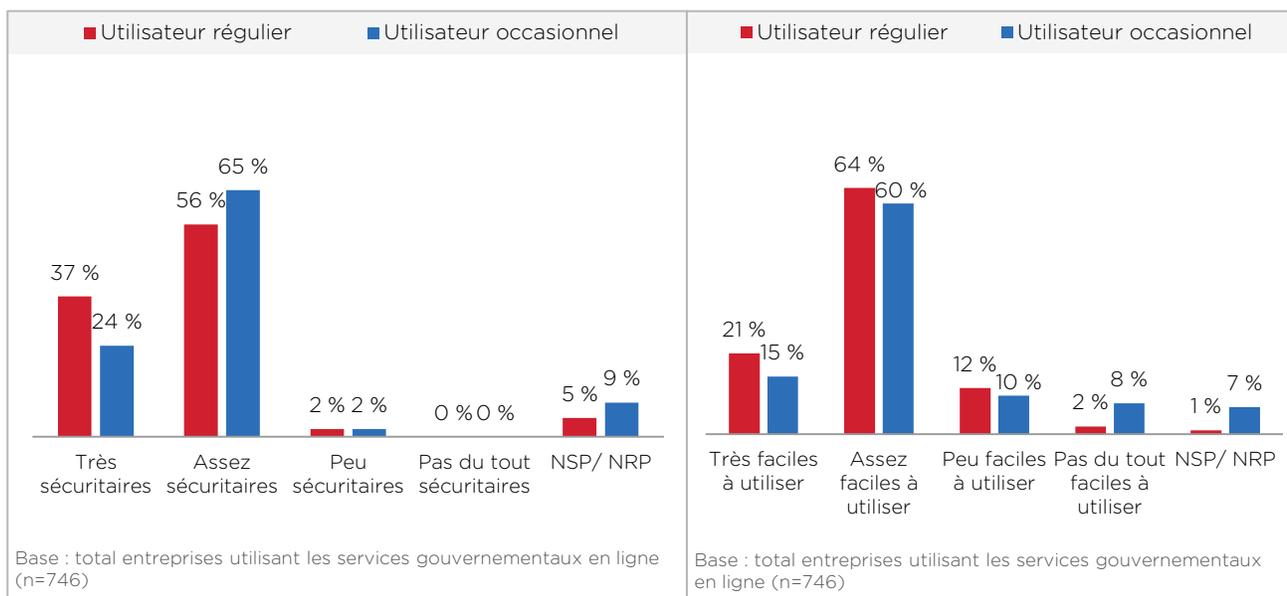
La quasi-totalité des répondants qui utilisent les moyens d'authentification en ligne pour faire affaire avec le gouvernement du Québec les trouve sécuritaires (93 %), et 84 % estiment qu'ils sont faciles à utiliser.

Figure 31 – Perception de la sécurité et de la facilité d'utilisation des moyens d'authentification utilisés pour faire affaire avec le gouvernement



On note une légère différence de perception entre les utilisateurs réguliers et occasionnels de services gouvernementaux en ligne, notamment en ce qui concerne la facilité d'utilisation : en effet, 21 % des utilisateurs réguliers considèrent que les moyens d'authentification en ligne sont très faciles à utiliser et 64 % qu'ils sont faciles à utiliser, comparativement à 15 % et 60 % respectivement pour les utilisateurs occasionnels qui considèrent que les moyens d'authentification en ligne sont très ou assez faciles à utiliser.

Figure 32 – Perception de la sécurité et de la facilité d'utilisation des moyens d'authentification en ligne selon le niveau d'utilisation des services gouvernementaux en ligne

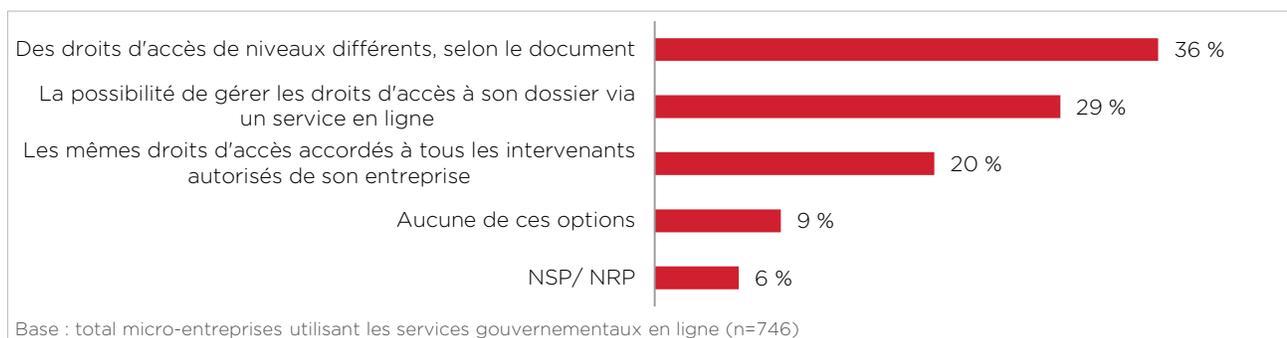


## Deux tiers des utilisateurs souhaiteraient personnaliser leurs droits d'accès en ligne

Afin que les services gouvernementaux en ligne répondent davantage à leurs besoins, 65 % des utilisateurs aimeraient, selon les résultats de cette enquête, disposer de différents niveaux de droits d'accès. Plus précisément, 36 % souhaiteraient des droits d'accès de niveaux différents selon le document, accordés aux intervenants autorisés de leur entreprise, et 29 % aimeraient pouvoir gérer les droits d'accès à leur dossier grâce à un service en ligne.

En revanche, seuls 20 % des répondants préféreraient que les mêmes droits d'accès soient accordés à tous les intervenants autorisés de leur entreprise.

Figure 33 - Options privilégiées en matière de gestion en ligne des droits d'accès

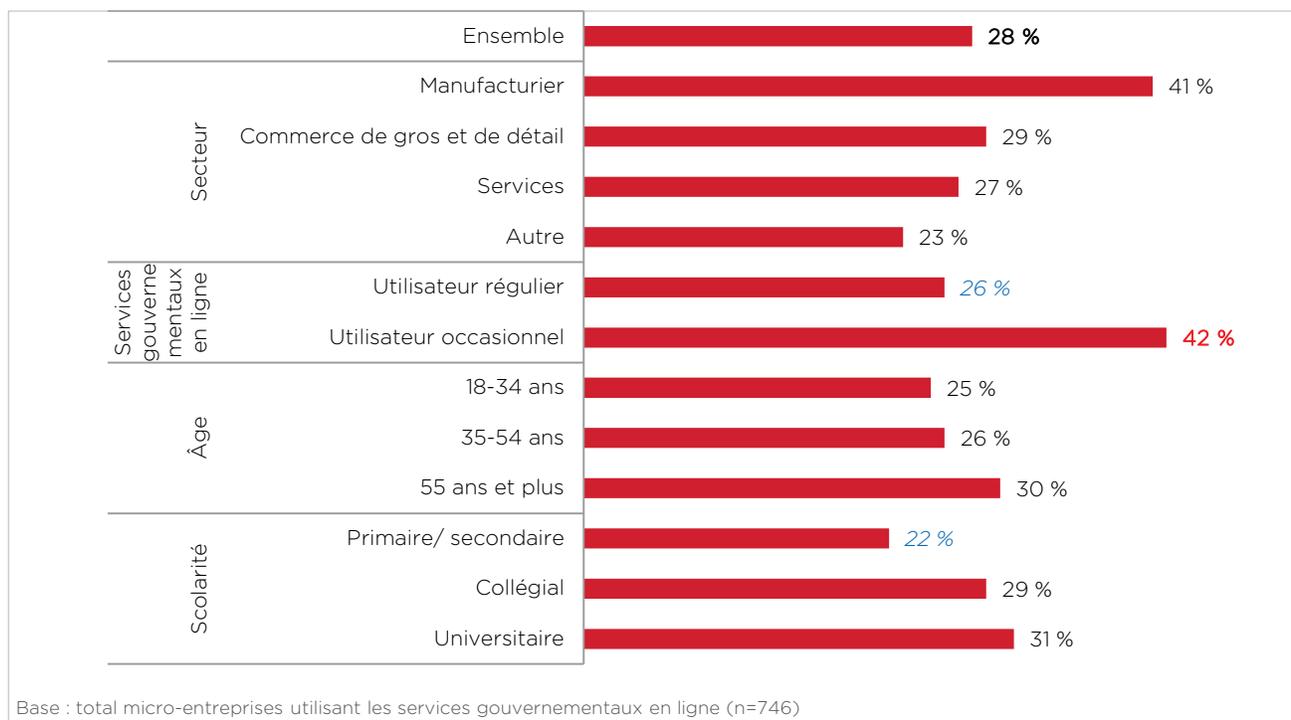


**Question :** Parmi les options suivantes, quelle est celle qui répondrait davantage à vos besoins de gestion en ligne des droits d'accès?

## La multiplicité des moyens d'authentification sur les sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec comme frein à l'utilisation des services gouvernementaux en ligne

Pour 28 % des utilisateurs de services gouvernementaux en ligne, la réponse est oui : ils sont freinés par le fait d'avoir différents moyens pour s'authentifier auprès des divers organismes et ministères. On note qu'il s'agit d'un problème pour les utilisateurs occasionnels (42 %) davantage que pour les réguliers (26 %).

Figure 34 - Répondants considérant que le fait d'avoir différents moyens d'authentification sur les sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec les freine dans l'utilisation des services gouvernementaux en ligne



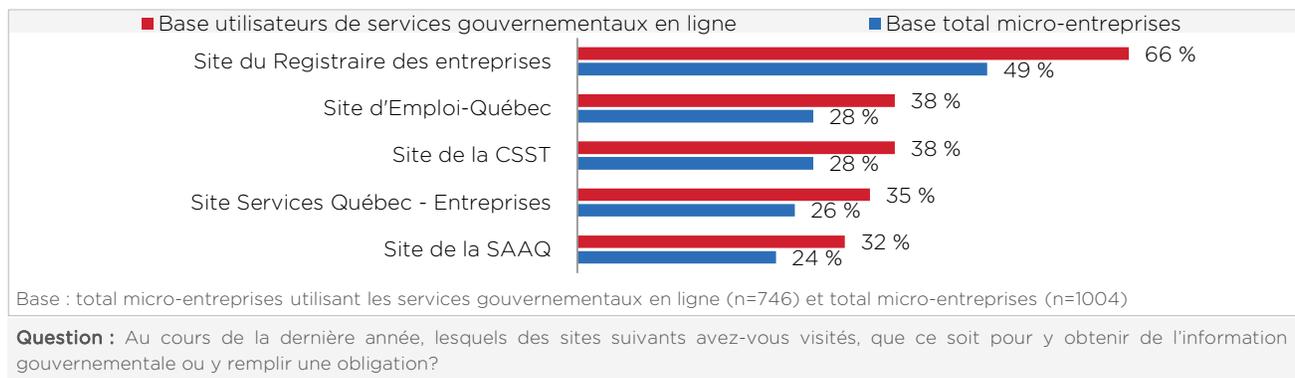
**Question :** Le fait d'avoir différents moyens d'authentification sur les sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec vous freine-t-il dans l'utilisation des services gouvernementaux en ligne?

## QUELQUES SITES GOUVERNEMENTAUX VISITÉS PAR LES MICRO-ENTREPRISES

Au cours de la dernière année, que ce soit pour y obtenir de l'information gouvernementale ou y remplir une obligation, 66 % des micro-entreprises utilisatrices de services gouvernementaux en ligne – soit 49 % du total des micro-entreprises interrogées – ont visité le site du Registraire des entreprises, 38 % celui d'Emploi-Québec (28 % du total), 38 % celui de la CSST (28 % du total), 35 % celui de Services Québec - Entreprises (26 % du total) et 32 % celui de la SAAQ (24 % du total).

Tout comme pour les autres activités en ligne, on remarque que les répondants les plus âgés et les moins scolarisés, de même que les utilisateurs occasionnels, sont moins actifs : ils sont significativement moins nombreux à avoir utilisé les différents sites indiqués dans le sondage.

**Figure 35 – Sites Web gouvernementaux visités au cours de la dernière année (total 5 sites évalués)**



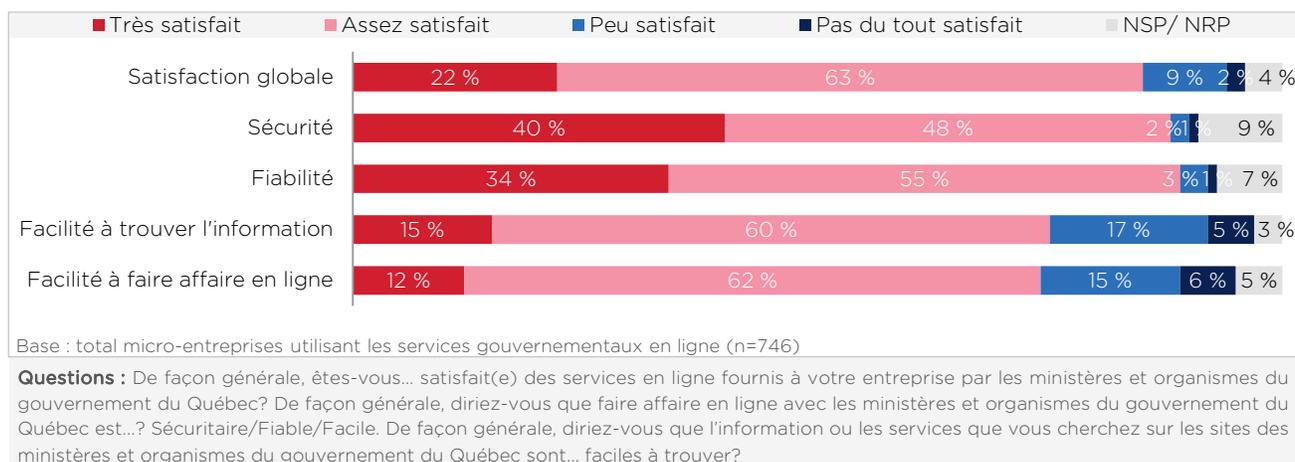
## QUE PENSENT LES MICRO-ENTREPRISES DES SITES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC?

De manière générale, 85 % des micro-entreprises interrogées utilisant les services gouvernementaux en ligne en sont très ou assez satisfaites, 9 % en sont peu satisfaites et seulement 2 % pas du tout satisfaites. De plus, près de 9 utilisateurs de services en ligne sur 10 trouvent que ceux-ci sont fiables (89 %) et sécuritaires (88 %).

Par contre, 22 % des répondants estiment qu'il est très ou assez difficile de trouver l'information recherchée sur les sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec, et 21 % qu'il est aussi très ou assez difficile de faire affaire en ligne sur ces sites.

Pour chacun de ces aspects, les moins satisfaits sont les utilisateurs occasionnels (p. ex., 19 % d'entre eux sont peu satisfaits des services gouvernementaux en général ou ne le sont pas du tout, comparativement à 9 % des utilisateurs réguliers), les 55 ans et plus, les hommes et les non-francophones. On ne note pas de différence selon la scolarité, bien que les plus scolarisés utilisent plus régulièrement les services gouvernementaux en ligne.

**Figure 36 – Satisfaction à l'égard des sites Web gouvernementaux**

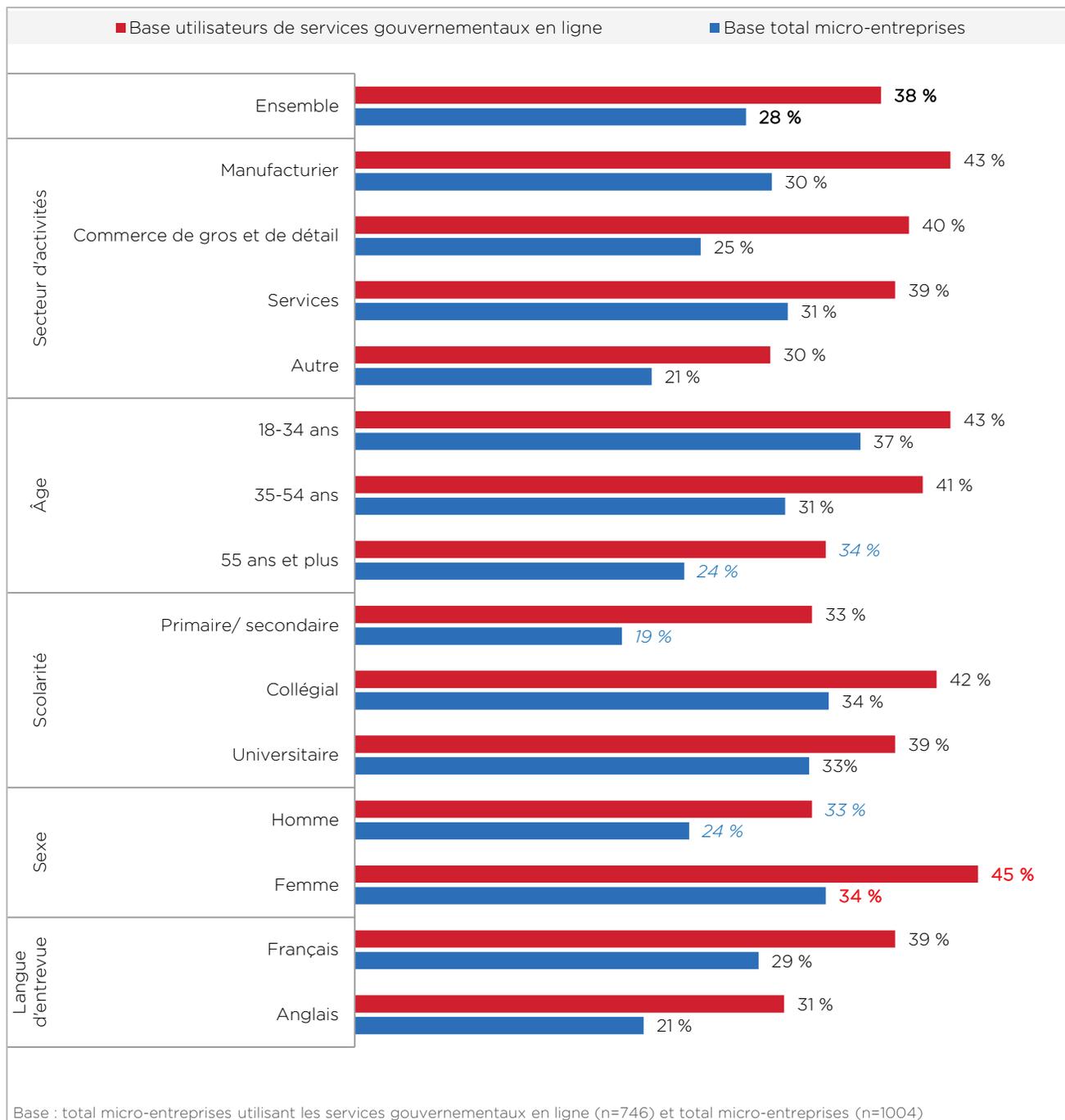


## L'UTILISATION DU SITE D'EMPLOI-QUÉBEC

Les utilisateurs de services gouvernementaux en ligne sont 38 % (soit 28 % des micro-entreprises) à avoir visité le site d'Emploi-Québec au cours de la dernière année.

Les femmes (34 % des dirigeants sur la base totale des micro-entreprises) ont davantage visité ce site que les hommes (24 %). Par ailleurs, les 55 ans et plus (24 % de même que les dirigeants ayant une scolarité primaire ou secondaire (19 %) se sont moins rendus que les autres sur le site d'Emploi-Québec.

Figure 37 - Micro-entreprises ayant visité le site d'Emploi-Québec au cours de la dernière année



**Question :** Au cours de la dernière année, lesquels des sites suivants avez-vous visités, que ce soit pour y obtenir de l'information gouvernementale ou y remplir une obligation?

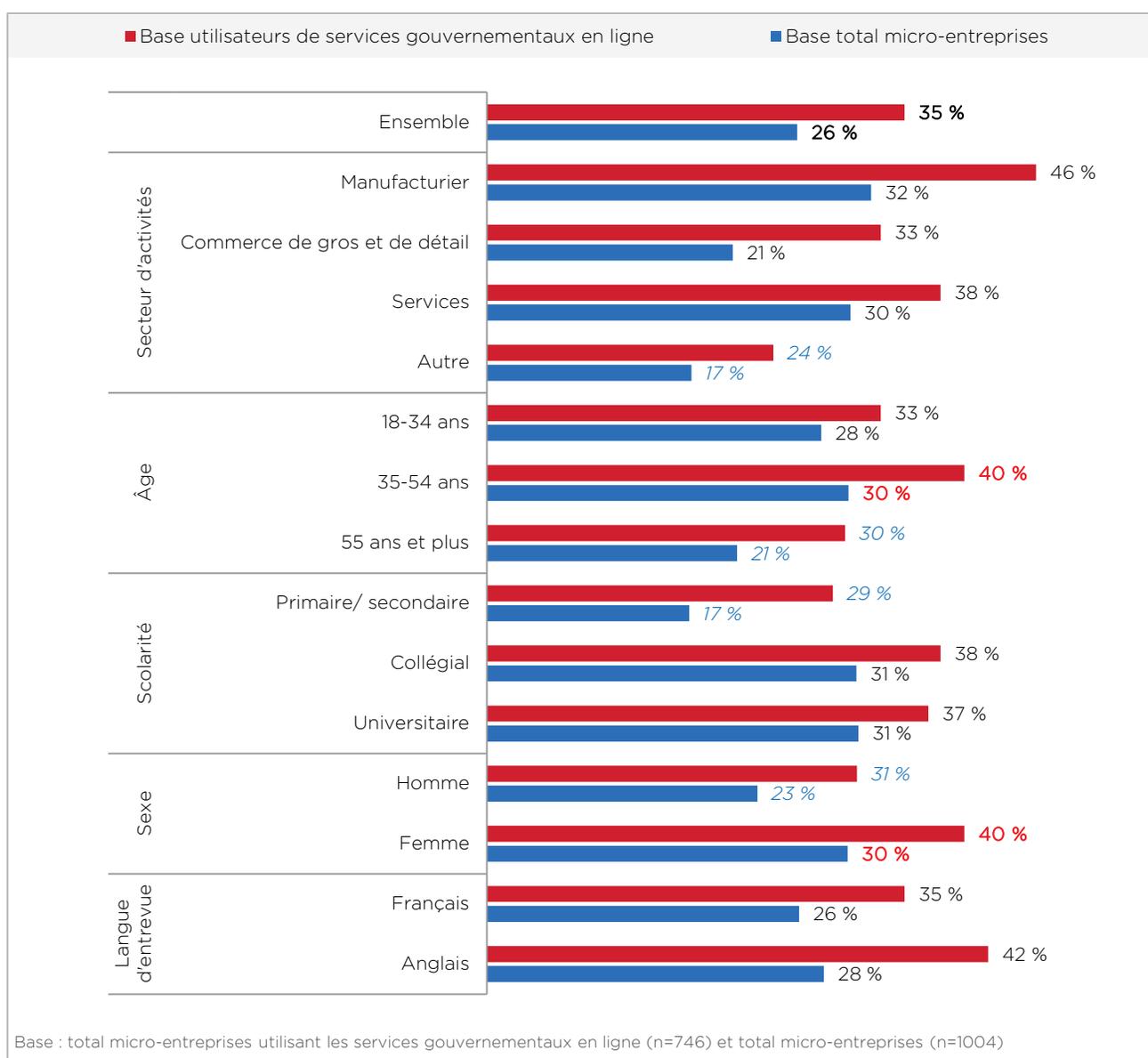
## CHAPITRE 4 : SERVICES QUÉBEC - ENTREPRISES

### L'UTILISATION DU SITE SERVICES QUÉBEC - ENTREPRISES

Parmi les micro-entreprises interrogées, 1 sur 4 (26 %) a visité le site Services Québec - Entreprises au moins une fois au cours de la dernière année. Ce taux est de 35 % chez les micro-entreprises utilisatrices de services gouvernementaux en ligne.

Sur la base des micro-entreprises utilisatrices de services gouvernementaux en ligne, on observe que les femmes sont plus nombreuses à avoir visité le site Services Québec - Entreprises (40 % par rapport à 31 % chez les hommes). Les dirigeants ayant suivi une scolarité primaire ou secondaire sont moins nombreux à s'être rendus sur ce site : 29 % pour le primaire/secondaire, comparativement à 38 % pour le collégial et à 37 % pour l'université.

**Figure 38 - Micro-entreprises ayant visité le site Services Québec - Entreprises au cours de la dernière année**

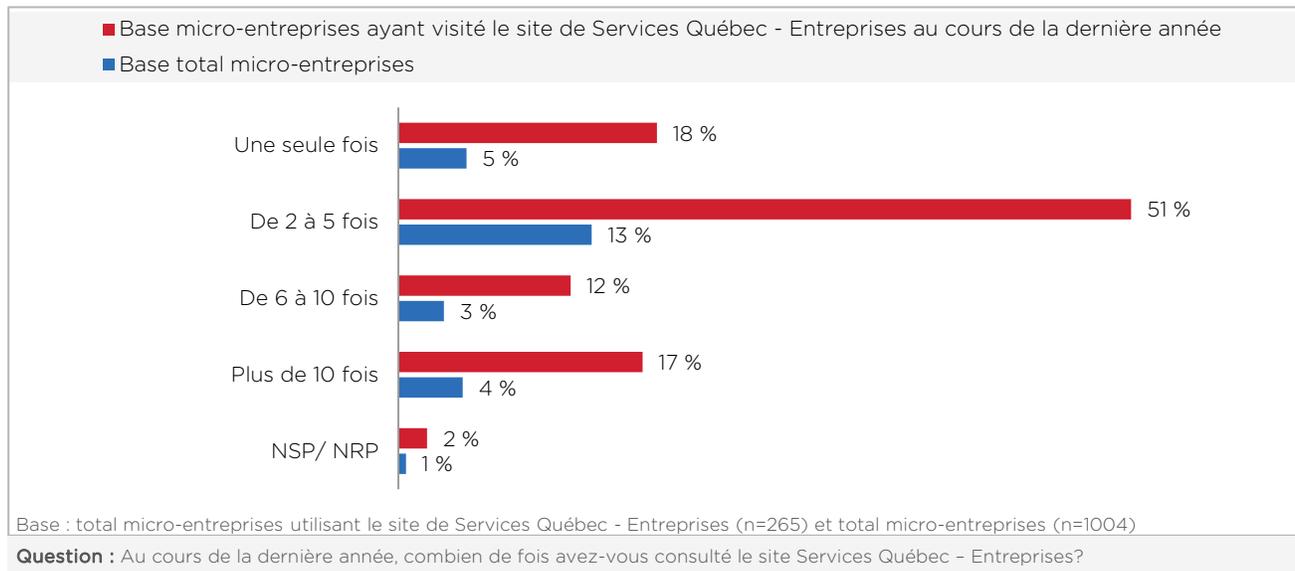


**Question :** Au cours de la dernière année, lesquels des sites suivants avez-vous visités, que ce soit pour y obtenir de l'information gouvernementale ou y remplir une obligation?

## FRÉQUENCE DE VISITE PAR LES MICRO-ENTREPRISES DU SITE SERVICES QUÉBEC - ENTREPRISES

Parmi les micro-entreprises interrogées qui se sont rendues sur le site Services Québec - Entreprises au cours de la dernière année, 18 % y sont allées une seule fois, 51 % entre 2 et 5 fois, 12 % entre 6 et 10 fois et 17 % plus de 10 fois. En moyenne, les répondants y sont allés 5 fois au cours de la dernière année.

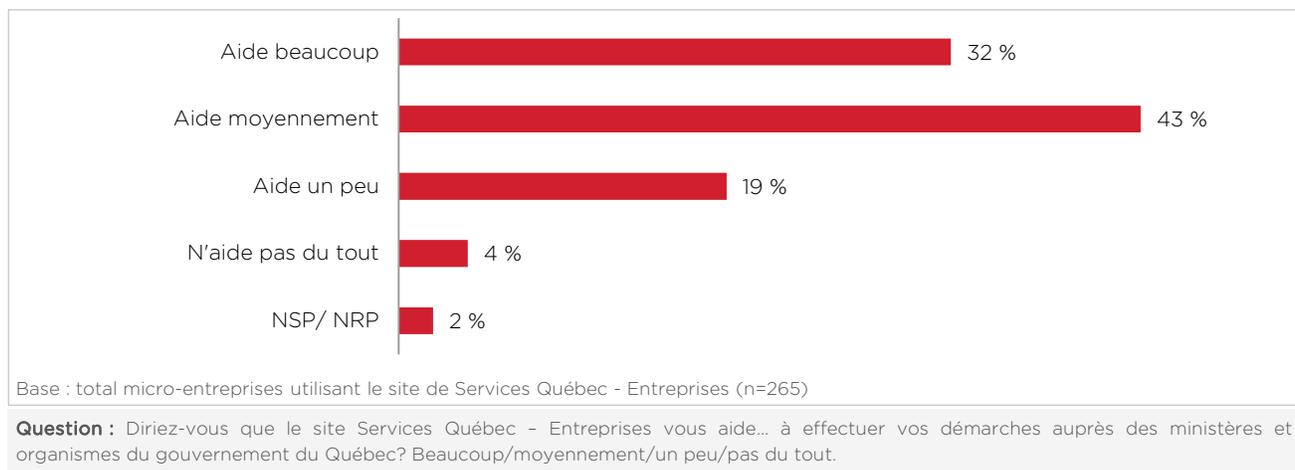
**Figure 39 - Nombre de visites par les micro-entreprises du site Services Québec - Entreprises au cours de la dernière année**



## UN OUTIL D'AIDE POUR EFFECTUER LES DÉMARCHES AUPRÈS DES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

On observe que 32 % des utilisateurs du site Services Québec - Entreprises trouvent que ce site les aide « beaucoup » à effectuer leurs démarches auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec, 43 % qu'il les aide « moyennement », 19 % « un peu », et 4 % « pas du tout ».

**Figure 40 - Perception des micro-entreprises utilisatrices du site Services Québec - Entreprises de l'aide que leur apporte ce site pour effectuer leurs démarches auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec**

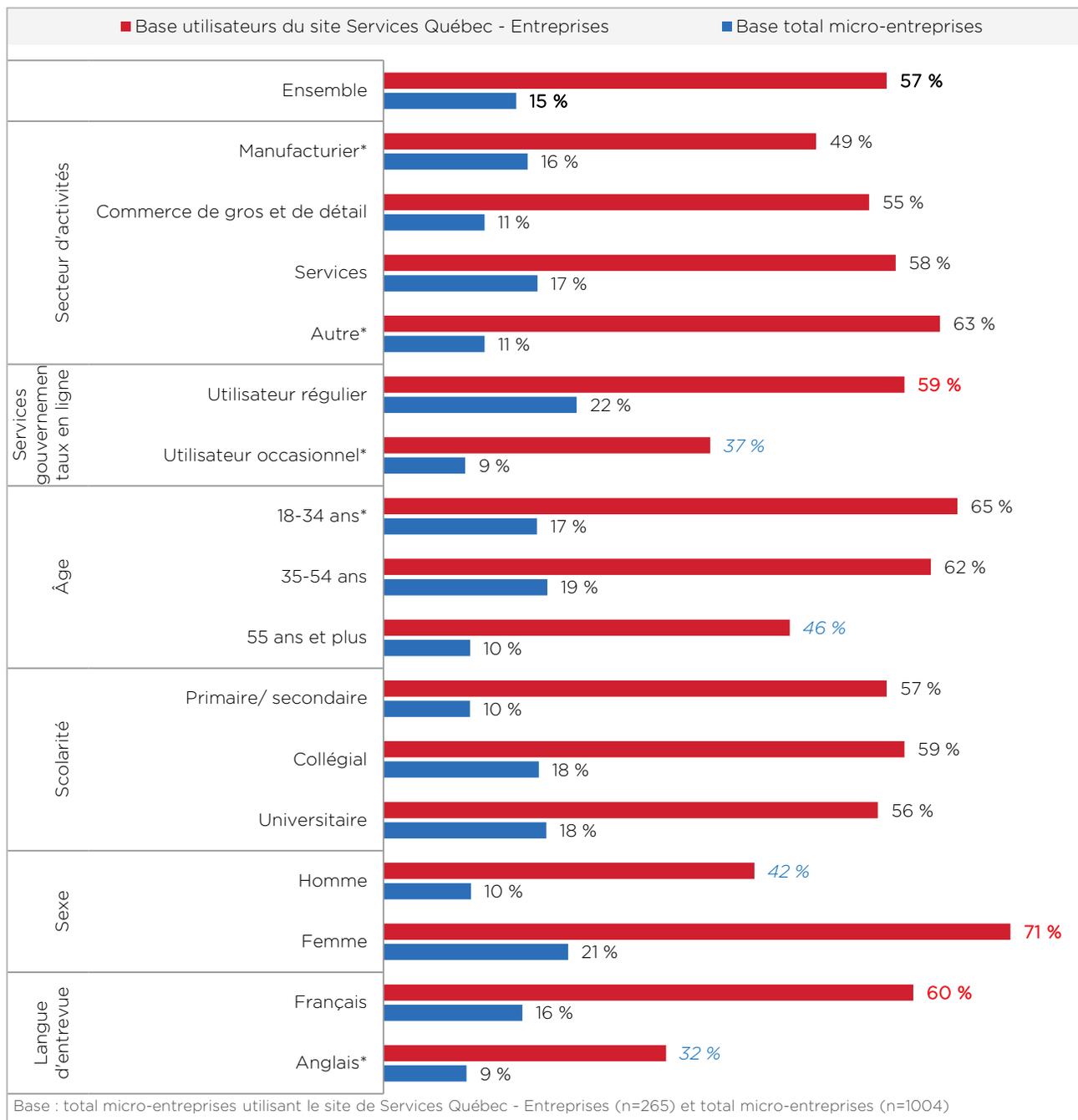


### « Mon dossier entreprise » : connu par à peine 15 % des micro-entreprises

Seules 15 % des micro-entreprises interrogées connaissent le service « Mon dossier entreprise » du site Services Québec - Entreprises. Ce taux ne varie pas selon l'ensemble des variables sociodémographiques retenues.

Sur la base des micro-entreprises ayant utilisé le site Services Québec - Entreprises au moins une fois au cours des 12 derniers mois, on observe qu'une proportion beaucoup plus grande de femmes connaît ce service : 71 % par rapport à 42 % chez les hommes. De même, les micro-entreprises dont le dirigeant est francophone sont plus nombreuses à connaître ce service : 60 % comparativement à 32 % dans les micro-entreprises dont le dirigeant est anglophone.

Figure 41 - Répondants connaissant le service « Mon dossier entreprise » du site Services Québec - Entreprises



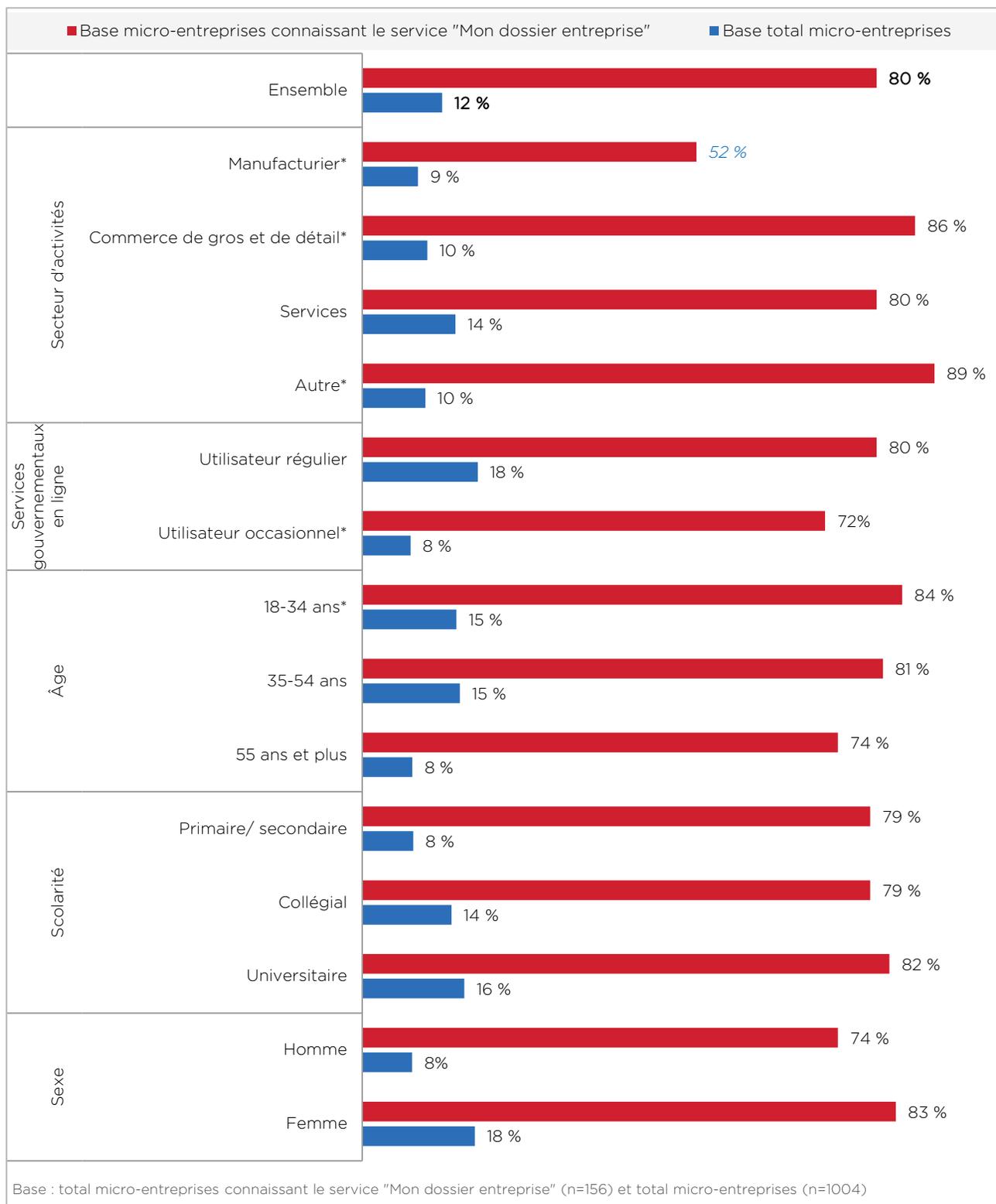
Question : Connaissez-vous le service « Mon dossier entreprise » du site Services Québec - Entreprises?

\* n < 30

**« Mon dossier entreprise » : seules 12 % des micro-entreprises y sont inscrites**

Seules 12 % des micro-entreprises interrogées se sont inscrites au service « Mon dossier entreprise » du site Services Québec – Entreprises. Parmi celles qui connaissent ce service, le pourcentage d’inscription est de 80 %.

Figure 42 – Entreprises inscrites au service « Mon dossier entreprise »



Question : Votre entreprise y est-elle déjà inscrite?

\* n < 30. Note : la langue d'entrevue ne figure pas ici car l'effectif est inférieur à 10.

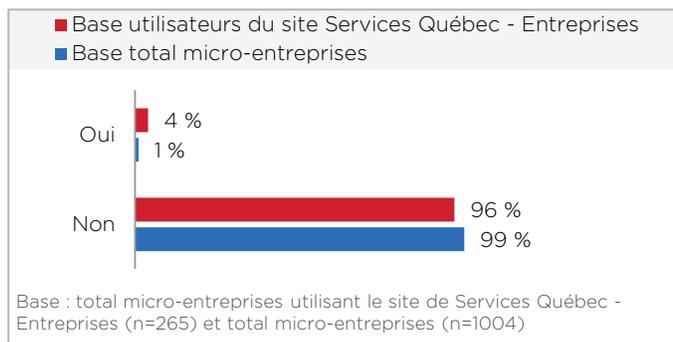
## L'utilisation des questionnaires thématiques

Pour aider les entreprises à faire affaire avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec, le site Services Québec – Entreprises leur offre la possibilité de créer des parcours personnalisés. Pour obtenir un parcours personnalisé, l'entreprise est invitée à remplir un questionnaire en ligne. Selon les réponses fournies, l'outil détermine les démarches que celle-ci doit entreprendre auprès des différents ministères et organismes. Actuellement, il existe 9 questionnaires thématiques, qui sont :

1. Créer son entreprise
2. Acquitter ses obligations périodiques
3. Changer l'adresse de son entreprise
4. Embaucher un employé
5. Gérer le départ temporaire ou définitif d'un employé
6. Exporter de la marchandise
7. Commercialiser un produit
8. Exploiter un véhicule routier
9. Transformer son entreprise

Seulement 1% de l'ensemble des micro-entreprises interrogées a par le passé utilisé l'un de ces questionnaires. Parmi celles qui utilisent déjà le site Services Québec – Entreprises, seules 4 % l'ont fait.

Figure 43 – Entreprises ayant déjà utilisé l'un des questionnaires thématiques

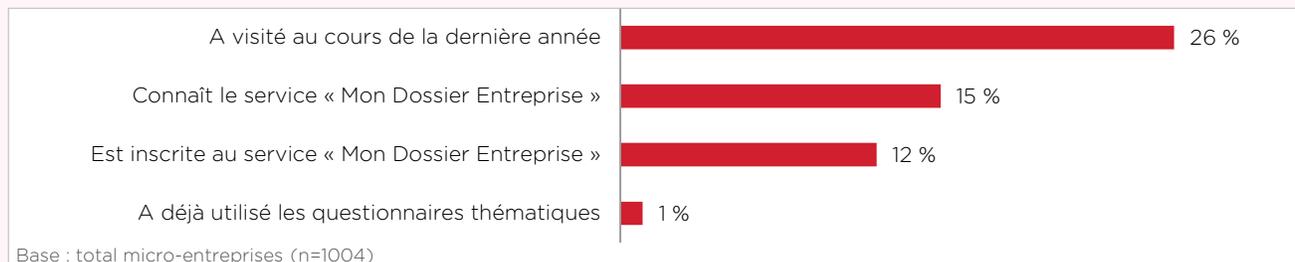


Selon les répondants, les autres sujets que pourrait couvrir le site Services Québec – Entreprises au moyen de ces questionnaires (parcours) sont :

- > « financer son entreprise »;
- > « recevoir de l'aide »;
- > « petites créances ».

Selon cette enquête, 26 % des micro-entreprises du Québec ont visité le site Services Québec – Entreprises au cours de la dernière année, 15 % connaissent le service « Mon dossier entreprise » et 12 % y sont inscrites, tandis que 1 % seulement a déjà utilisé les questionnaires thématiques. Certains profils de répondants semblent moins connaître ou utiliser ces services, à savoir les 55 ans et plus, les hommes et les anglophones.

Figure 44 – Utilisation du site Services Québec – Entreprises par l'ensemble des micro-entreprises



## CHAPITRE 5 : SERVICES EN LIGNE DE LA CSST

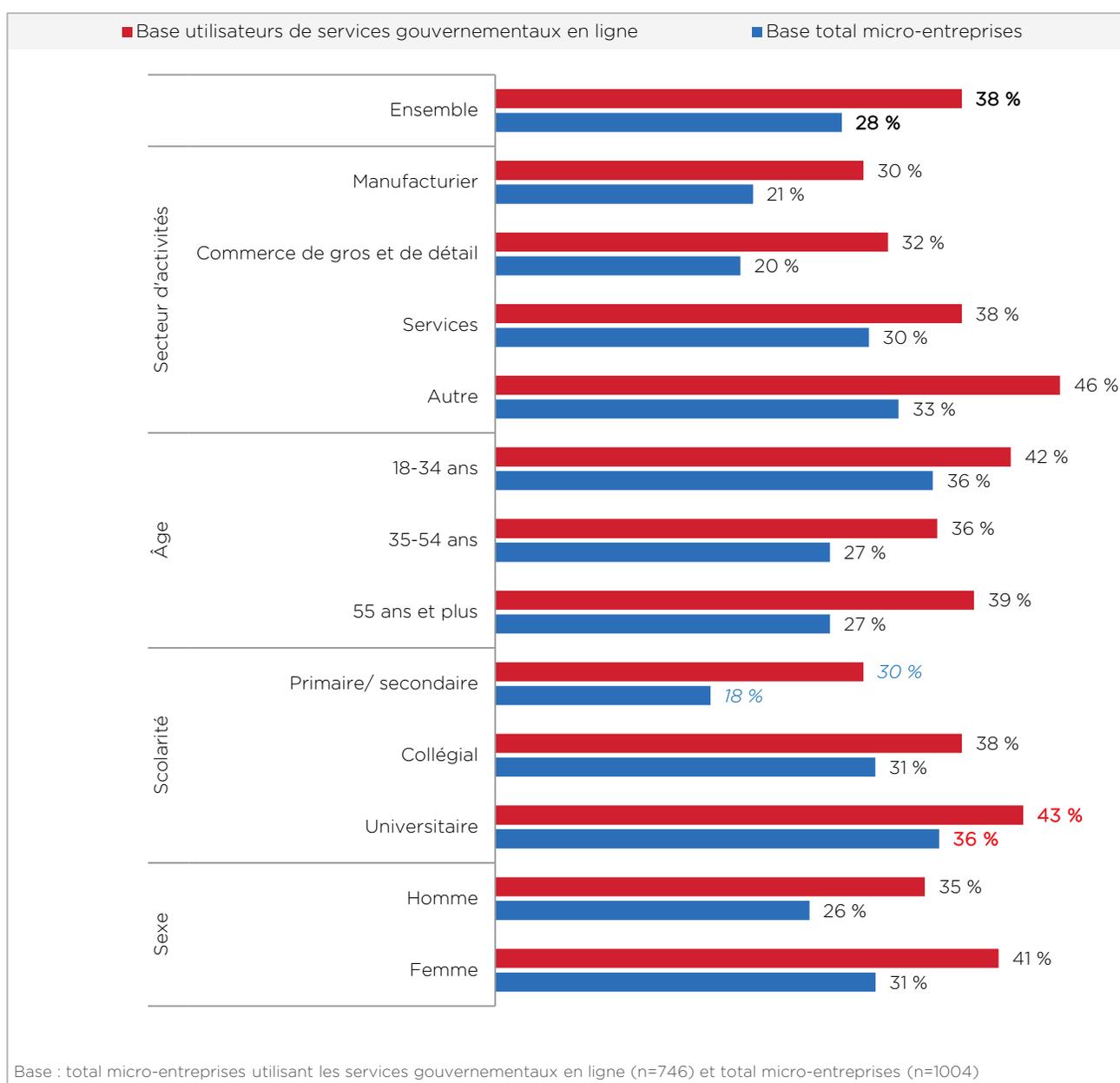
### L'UTILISATION DU SITE WEB DE LA CSST

Au cours de la dernière année, 38 % des micro-entreprises utilisatrices de services gouvernementaux en ligne, soit 28 % du total des micro-entreprises interrogées, ont visité le site de la CSST.

On ne note pas de différence statistiquement significative selon l'âge, le genre ou la langue du répondant, mais en revanche, le taux d'entreprises s'étant rendues sur le site de la CSST augmente avec le niveau de scolarité du dirigeant : 18 % des dirigeants ayant suivi un enseignement primaire ou secondaire l'ont visité au cours de la dernière année, comparativement à 31 % de ceux ayant un diplôme collégial et à 36 % des diplômés universitaires.

Enfin, les utilisateurs réguliers (40 %) ont été plus nombreux que les occasionnels (23 %) à avoir visité le site de la CSST au cours de la dernière année.

Figure 45 - Micro-entreprises ayant visité le site de la CSST au cours de la dernière année



**Question :** Au cours de la dernière année, lesquels des sites suivants avez-vous visités, que ce soit pour y obtenir de l'information gouvernementale ou y remplir une obligation?

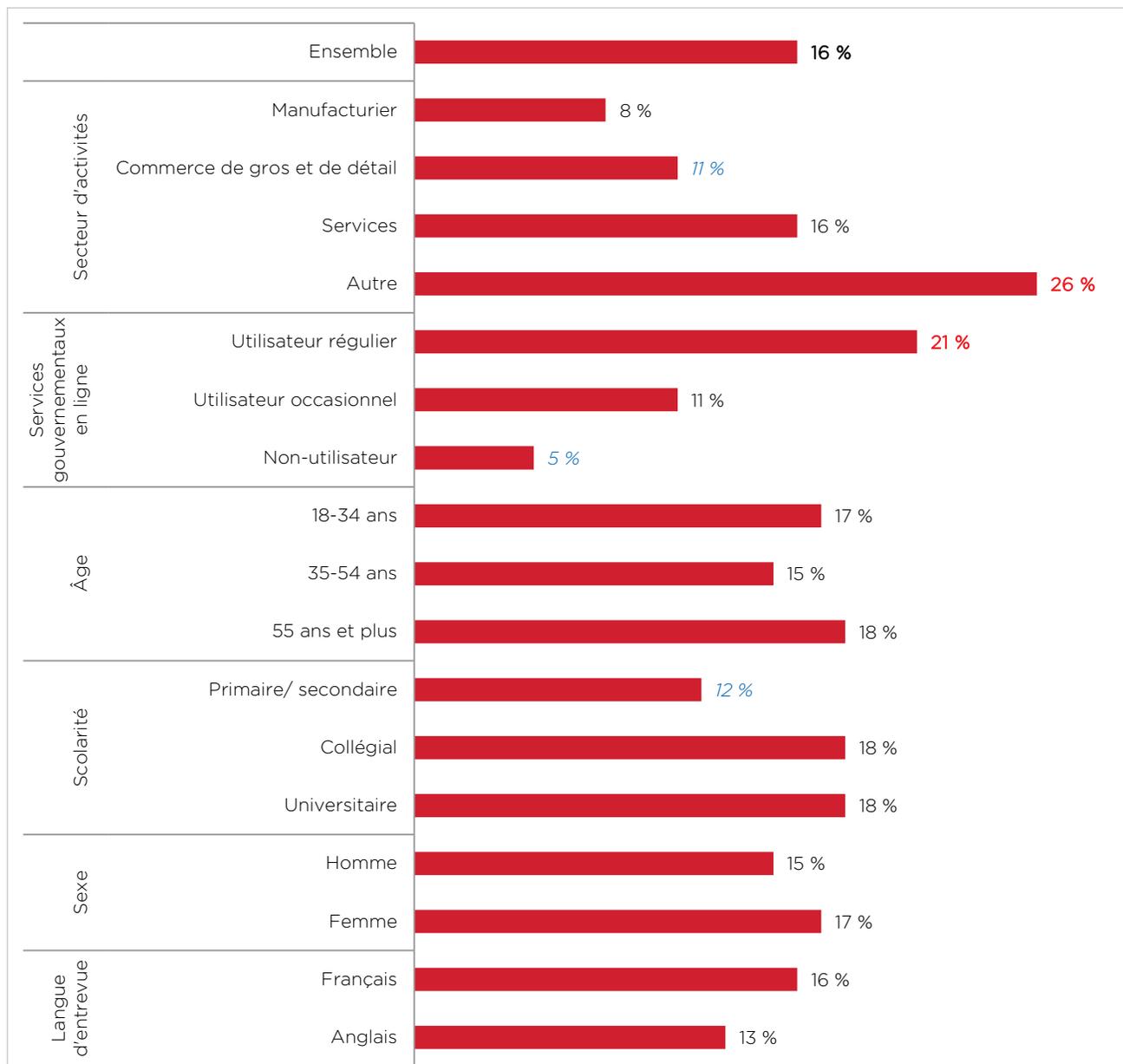
## L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE SÉCURISÉS DE LA CSST

Parmi les micro-entreprises québécoises interrogées, 1 sur 6 (16 %) a déjà, par le passé, utilisé les services sécurisés en ligne de la CSST, 81 % ne les ont jamais utilisés et 3 % ne le savent pas ou ne se prononcent pas.

On constate que les entreprises des « autres » secteurs (construction, agriculture, etc.) se distinguent : elles sont plus nombreuses à avoir utilisé ces services (26 %), de même que les utilisateurs réguliers de services gouvernementaux en ligne (21 %). Par contre, les dirigeants ayant une scolarité primaire/secondaire (12 %) sont moins nombreux que ceux qui détiennent un diplôme collégial ou universitaire (18 %).

On ne note pas de différence significative selon l'âge, le genre ou encore la langue.

Figure 46 – Micro-entreprises ayant déjà utilisé les services en ligne sécurisés de la CSST



Base : total micro-entreprises (n=1004)

Question : Par le passé, avez-vous déjà utilisé les services en ligne sécurisés de la CSST (Guichet CSST)?

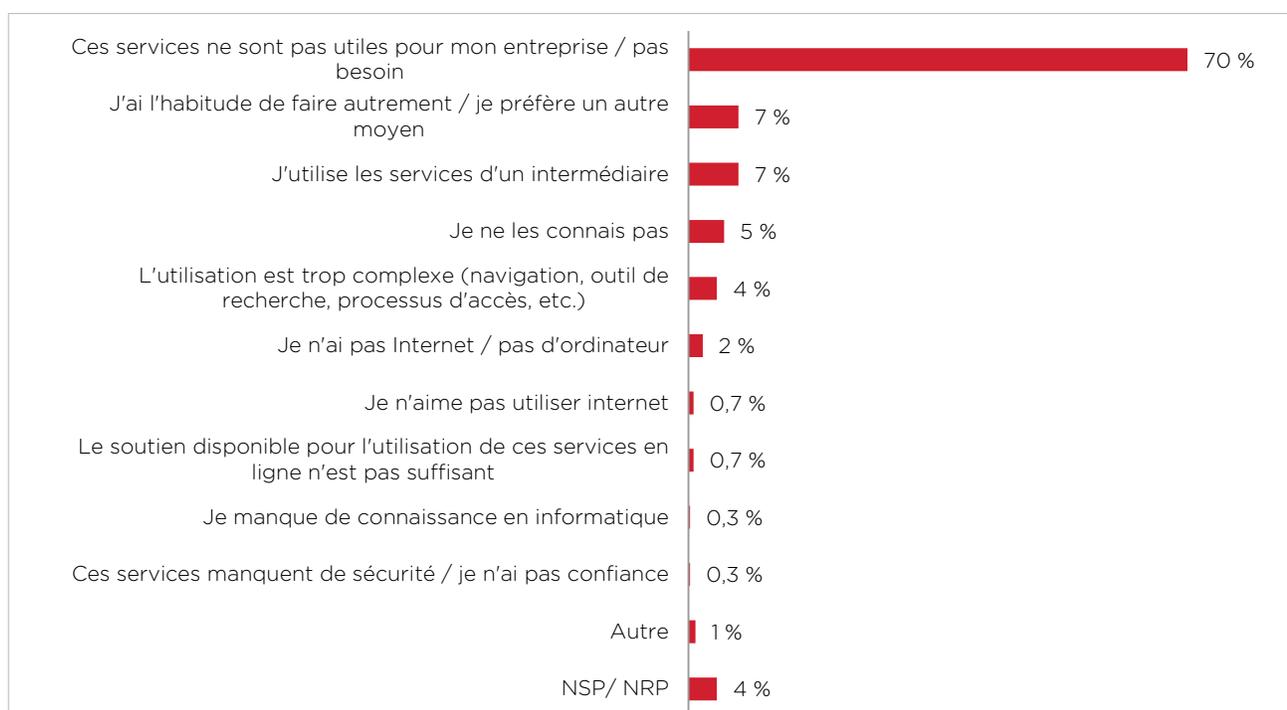
## LES RAISONS POUR NE PAS AVOIR UTILISÉ LES SERVICES EN LIGNE SÉCURISÉS DE LA CSST

Selon cette enquête, 8 micro-entreprises québécoises sur 10 (81 %) n'ont jamais utilisé les services sécurisés en ligne de la CSST. Dans la grande majorité des cas (70 %), leurs dirigeants considèrent que c'est parce qu'elles n'en ont pas besoin, que ces services ne sont pas utiles à leur entreprise.

Ils sont par ailleurs 7 % à ne pas employer ces services car ils ont l'habitude de faire autrement ou préfèrent utiliser un autre moyen. La même proportion (7 %) explique avoir recours aux services d'un intermédiaire, et 2 % n'ont pas d'ordinateur ou d'accès à Internet.

La non-utilisation de ces services ne semble que très peu liée à des problèmes de notoriété – seuls 5 % des dirigeants disent ne pas les utiliser parce qu'ils ne les connaissent pas – ou de complexité – seuls 4 % trouvent que ces services sont trop complexes à utiliser. Il est cependant à noter que les anglophones sont significativement plus nombreux à mentionner ne pas connaître les services en ligne sécurisés de la CSST (21 %, comparativement à 4 % des francophones).

**Figure 47 – Raisons pour ne jamais avoir utilisé les services en ligne sécurisés de la CSST (plusieurs réponses possibles)**



Base : total micro-entreprises n'utilisant pas les services en ligne sécurisés de la CSST (n=809)

**Question :** Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous jamais utilisé les services en ligne sécurisés de la CSST? (groupe des 3 mentions possibles)

Selon cette enquête, on observe, pour le site et les services en ligne de la CSST, une utilisation relativement faible de la part des micro-entreprises québécoises, notamment chez certains profils d'utilisateurs. Les dirigeants les moins scolarisés font un usage plus modéré du site et des services en ligne de la CSST. Un peu plus de la moitié des micro-entreprises (56 %) considèrent ne pas avoir besoin des services en ligne sécurisés de la CSST.

**Figure 48 – Utilisation du site et des services en ligne sécurisés de la CSST par l'ensemble des micro-entreprises**

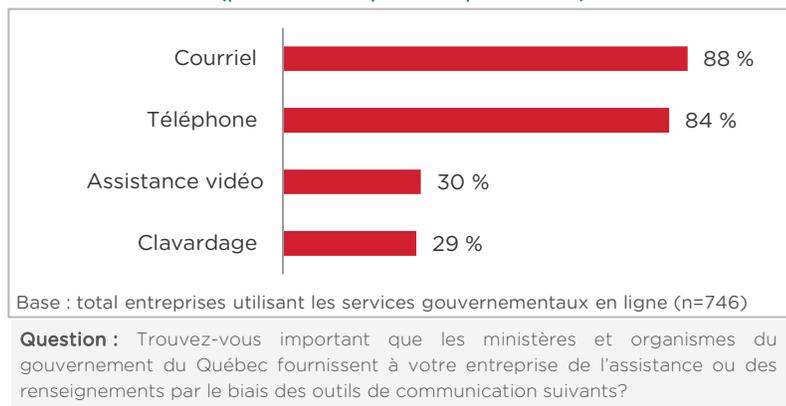


Base : total micro-entreprises (n=1004)

# CHAPITRE 6 : VERS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX 100 % WEB?

## LES OUTILS DE COMMUNICATION SOUHAITÉS PAR LES MICRO-ENTREPRISES

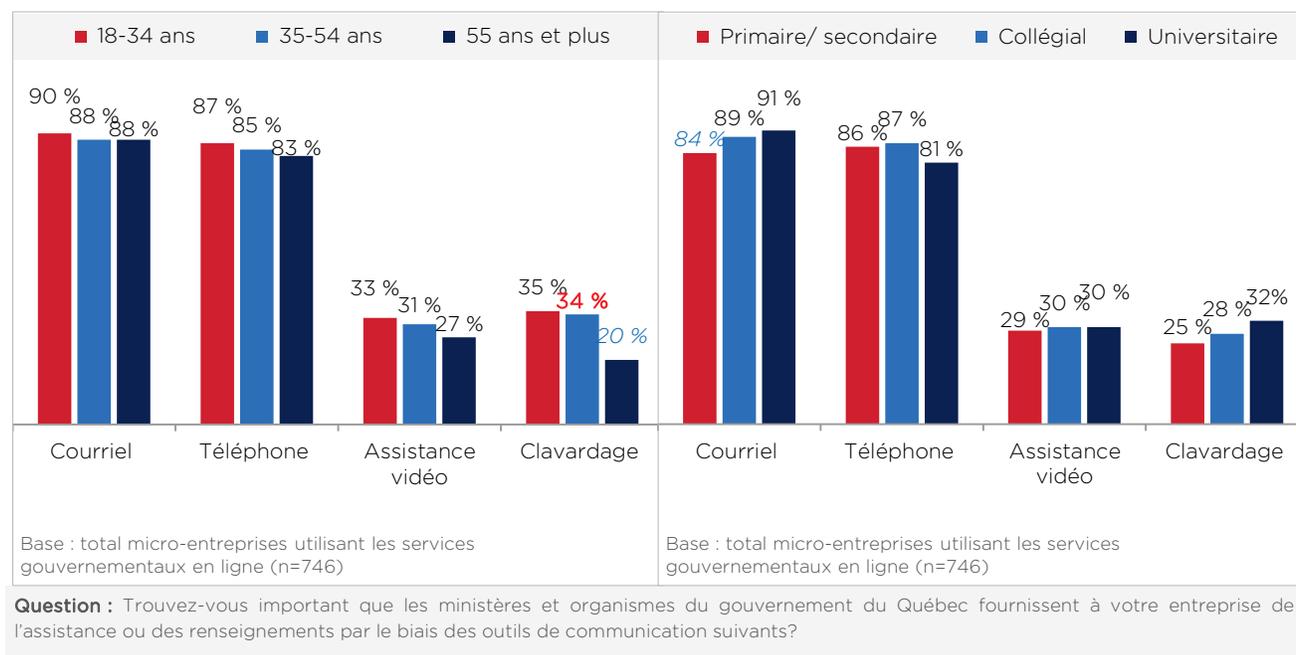
**Figure 49 – Outils de communication souhaités pour obtenir de l'assistance ou des renseignements de la part du gouvernement (plusieurs réponses possibles)**



Lorsqu'il s'agit de recevoir de l'assistance ou des renseignements de la part des ministères et organismes du gouvernement du Québec, 88 % des micro-entreprises utilisatrices de services gouvernementaux en ligne déclarent trouver important que ceux-ci communiquent avec eux par courriel et 84 % par téléphone. Plus loin derrière, l'assistance vidéo et le clavardage (*chat*) sont des outils de communication souhaités par respectivement 30 % et 29 % des répondants.

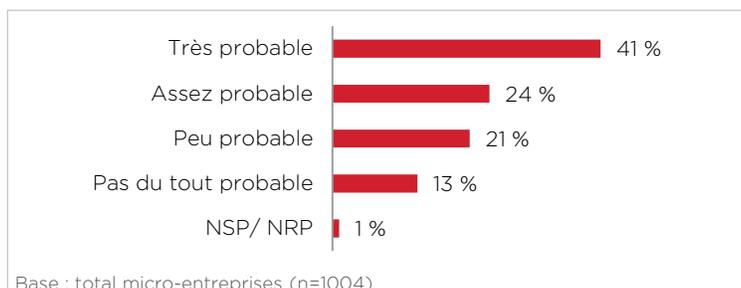
La préférence pour une assistance au moyen du courriel, du téléphone ou de la vidéo (avec webcam et microphone) ne varie pas selon l'âge des répondants. Cependant, les 55 ans et plus (20 %) considèrent l'assistance par clavardage comme étant significativement moins importante, par rapport aux 35-54 ans (34 %) et aux 18-34 ans (35 %). L'importance de l'assistance par courriel est par ailleurs plus modérée chez les répondants ayant suivi une scolarité primaire ou secondaire.

**Figure 50 – Outils de communication souhaités pour obtenir de l'assistance ou des renseignements, selon l'âge et le niveau de scolarité du dirigeant**



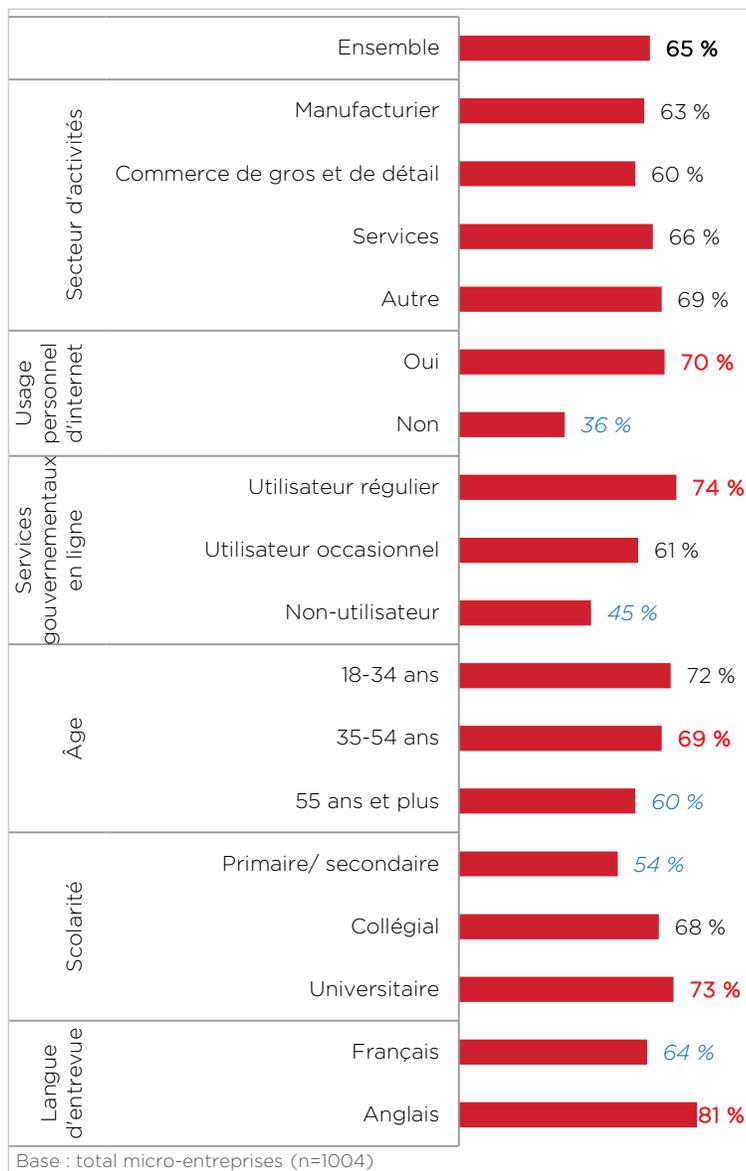
## LES DIRIGEANTS DES MICRO-ENTREPRISES SONT-ILS FAVORABLES À D'AVANTAGE DE SERVICES EN LIGNE?

Figure 51 – Probabilité d'utiliser un service en ligne de changement d'adresse



Base : total micro-entreprises (n=1004)

Figure 52 – Répondants considérant qu'il serait assez/très probable qu'ils utilisent un service en ligne de changement d'adresse



Base : total micro-entreprises (n=1004)

### Deux tiers des micro-entreprises utiliseraient un service en ligne de changement d'adresse

Près de 2 répondants sur 3 (65 %) ont déclaré qu'il serait très (41 %) ou assez (24 %) probable qu'ils utilisent un service en ligne centralisé de changement d'adresse, si celui-ci était mis en place par le gouvernement du Québec. À l'inverse, 21 % des dirigeants sondés pensent qu'il serait peu probable qu'ils utilisent un tel service, et 13 % que cela ne serait pas du tout probable.

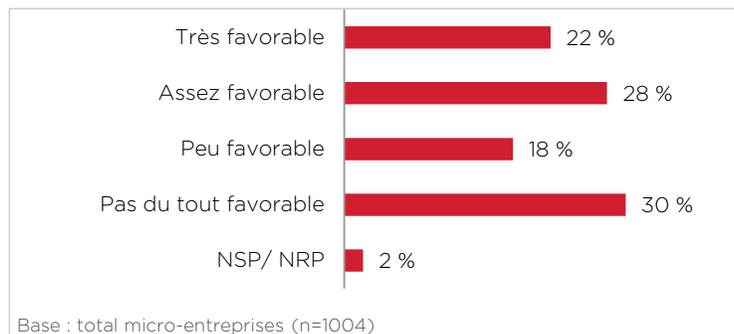
Comme on peut s'y attendre, on trouve davantage de personnes susceptibles d'utiliser ce service parmi les utilisateurs d'Internet (70 %), mais cela ne fait pas l'unanimité pour autant : 30 % d'entre eux pensent qu'il serait peu ou pas du tout probable qu'ils s'en servent. De la même manière, 26 % des utilisateurs de services gouvernementaux en ligne pensent qu'il ne serait pas du tout ou que peu probable qu'ils se servent d'un système de changement d'adresse en ligne.

On constate que l'intérêt pour ce service augmente avec le niveau de scolarité, les plus diplômés étant davantage intéressés. Il est par ailleurs plus élevé chez les dirigeants âgés de 35 à 54 ans.

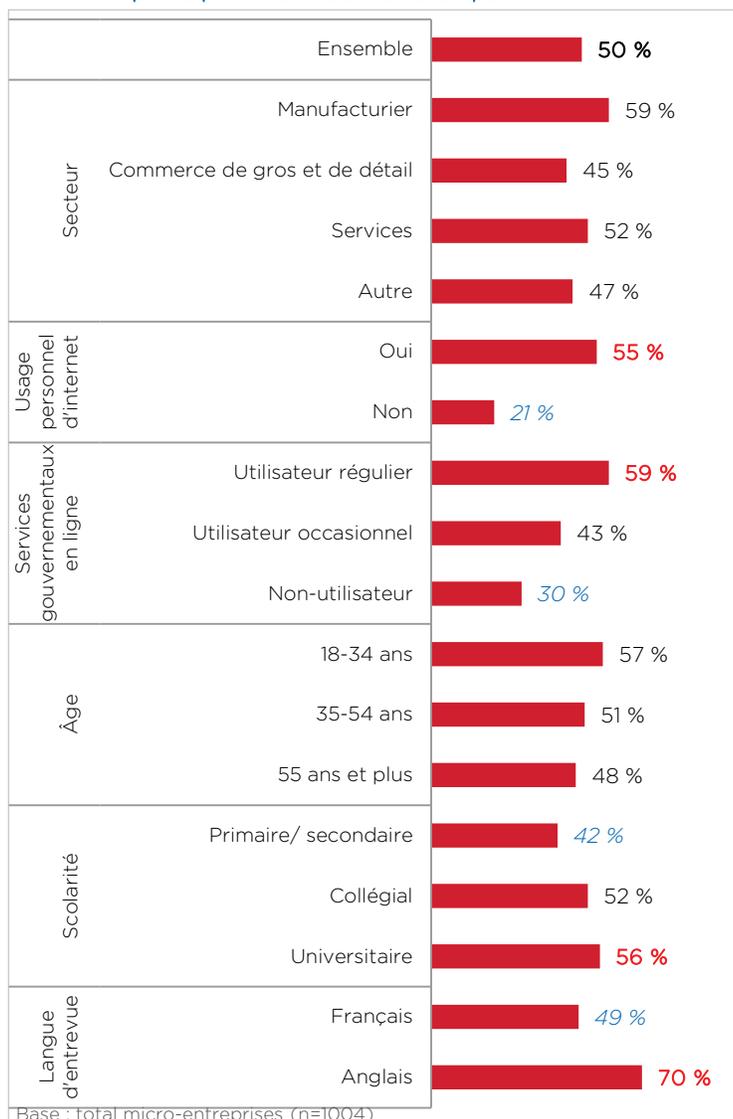
Les anglophones sont également plus nombreux à considérer qu'il serait assez ou très probable qu'ils fassent un changement d'adresse en ligne.

**Question :** Les ministères et organismes du gouvernement du Québec ont l'intention de développer un service en ligne de changement d'adresse. Ce service permettrait aux entreprises de déclarer un changement d'adresse à un seul endroit et la nouvelle adresse pourrait ainsi être diffusée aux ministères et organismes participants. Est-il très/assez/peu/pas du tout probable que vous utilisiez ce service?

**Figure 53 – Position des micro-entreprises quant à l'élimination des envois par la poste des formulaires et autres publications du gouvernement pour qu'ils soient principalement accessibles par Internet**



**Figure 54 – Micro-entreprises assez/très favorables à l'élimination des envois par la poste des formulaires et autres publications du gouvernement pour qu'ils soient principalement accessibles par Internet**



**Formulaires et publications en ligne : une opinion très partagée**

Les avis sont encore plus mitigés sur la question de l'élimination des envois par la poste des formulaires et autres publications du gouvernement pour qu'ils soient accessibles principalement sur Internet : la moitié des micro-entreprises est pour et l'autre moitié est contre ou ne sait pas.

En effet, à la lecture de cette proposition, 22 % des répondants se déclarent très favorables, 28 % favorables, 18 % peu favorables et 30 % pas du tout favorables. Par ailleurs, 2 % ne se prononcent pas.

C'est chez les utilisateurs réguliers d'Internet (55 %) et des services gouvernementaux en ligne (59 %) ainsi que chez les universitaires (56 %) que l'on retrouve une plus grande ouverture des dirigeants de micro-entreprises pour l'élimination des envois par la poste des formulaires ou autres publications afin qu'ils soient principalement accessibles par Internet.

Les répondants anglophones sont par ailleurs davantage favorables à l'élimination de ces envois postaux (70 %, comparativement à 49 % des francophones).

**Question :** Seriez-vous très/assez/peu/pas du tout favorable à ce que les ministères et organismes du gouvernement du Québec éliminent les envois par la poste de leurs formulaires ou autres publications pour les rendre principalement accessibles par Internet?

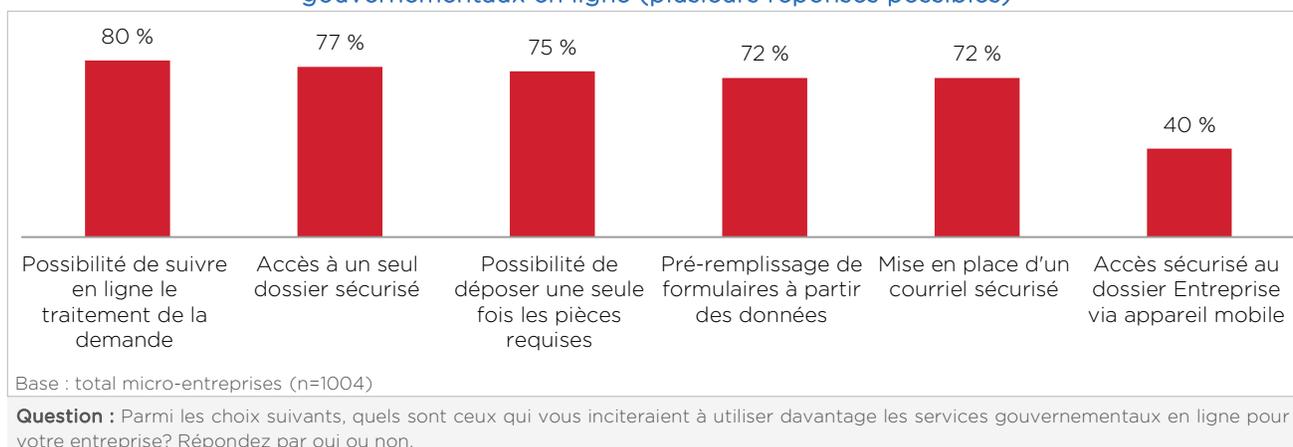
## LES INCITATIFS À UNE PLUS GRANDE UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

### Quelles actions seraient les plus efficaces?

Les répondants ont été appelés à se prononcer sur 6 actions possibles qui les inciteraient à une plus grande utilisation des services gouvernementaux en ligne. La plupart ont remporté un large succès parmi les répondants (entre 72 % et 80 %), à l'exception de la mobilité, qui semble moins déterminante aux yeux de ces derniers pour les inciter à utiliser davantage les services en ligne.

En effet, 80 % des dirigeants seraient incités à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne pour leur entreprise s'ils pouvaient suivre en ligne le traitement de la demande, 77 % s'ils avaient accès à un seul dossier sécurisé pour faire affaire avec l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec, 75 % s'ils pouvaient déposer une seule fois les pièces requises par le gouvernement, 72 % s'ils disposaient d'un système de pré-remplissage des formulaires à partir de données dont disposent déjà les ministères et organismes, et 72 % si l'on mettait en place un courriel sécurisé gouvernemental. Par ailleurs, 40 % des répondants utiliseraient probablement davantage ces services s'ils disposaient d'un accès sécurisé à leur dossier Entreprise au moyen d'un appareil mobile (p. ex. téléphone intelligent, tablette).

Figure 55 – Éléments qui inciteraient les micro-entreprises à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne (plusieurs réponses possibles)

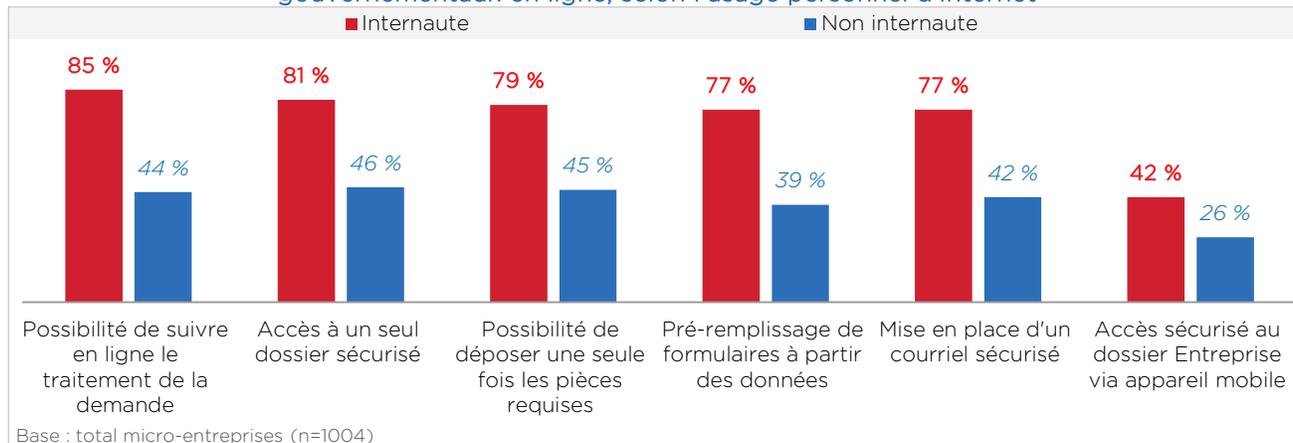


### L'efficacité de ces actions pourrait varier selon le profil du dirigeant

Plus le dirigeant est jeune, est scolarisé et utilise Internet, plus il cite un nombre élevé d'incitatifs parmi ceux qui lui sont proposés. À l'inverse, ces arguments semblent moins convaincants pour les répondants plus âgés.

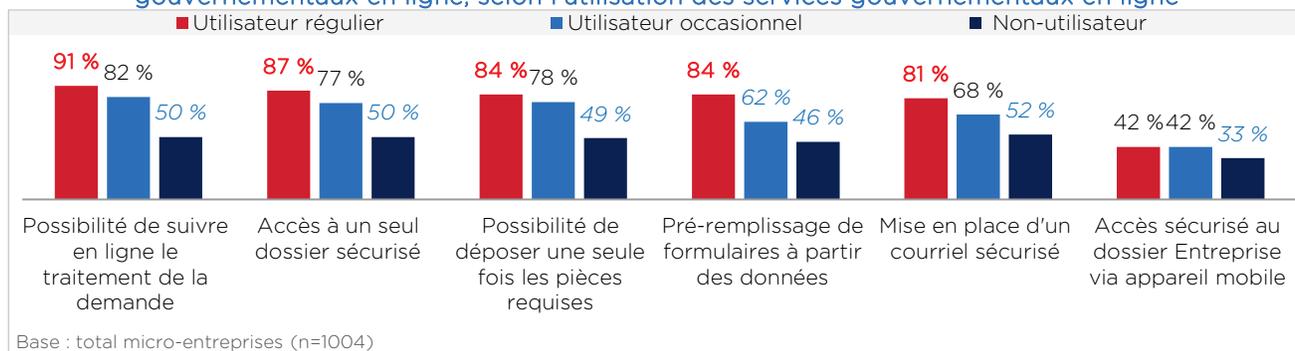
Selon les résultats de l'enquête, l'ensemble des actions proposées encouragerait même les non-internautes à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, dans une moindre mesure cependant.

Figure 56 – Éléments qui inciteraient les micro-entreprises à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, selon l'usage personnel d'Internet



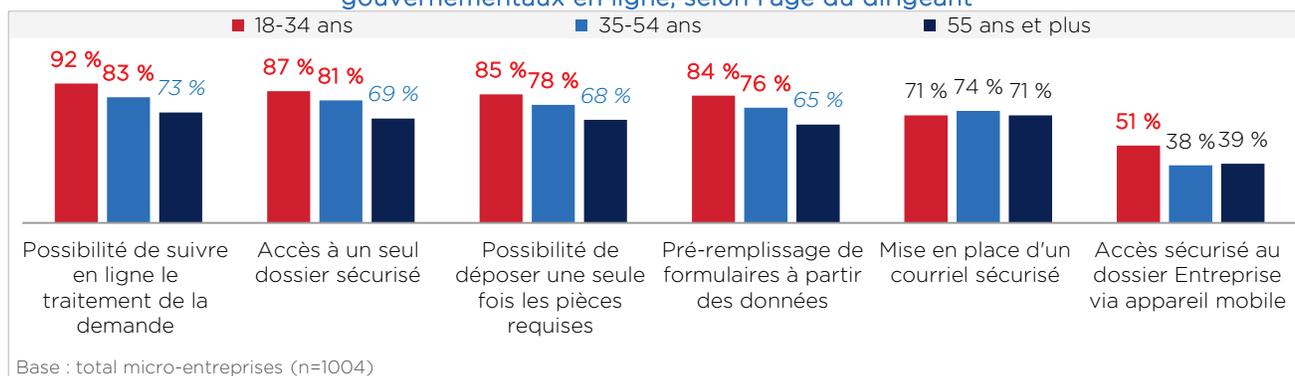
Les utilisateurs réguliers de services gouvernementaux en ligne se montrent plus intéressés par ces différents incitatifs que les utilisateurs occasionnels et bien plus que les non-utilisateurs. On note qu'il n'y a pas de différence entre utilisateurs réguliers et occasionnels en ce qui a trait à la mobilité.

**Figure 57 – Éléments qui inciteraient les micro-entreprises à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, selon l'utilisation des services gouvernementaux en ligne**



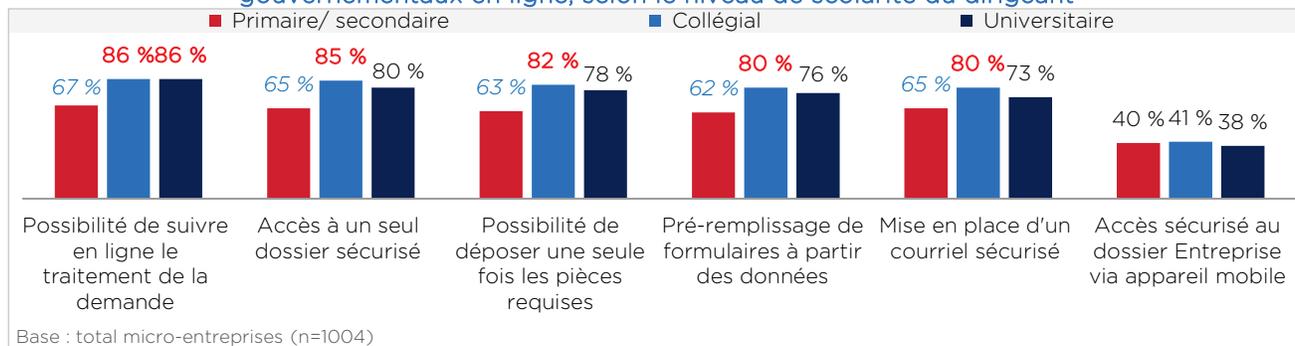
Les 18-34 ans sont intéressés dans une plus grande proportion par les incitatifs énoncés, sauf en ce qui concerne le courriel sécurisé, pour lequel tous les groupes d'âge affichent la même opinion. Les 18-34 ans se démarquent plus particulièrement sur la question de la mobilité, la moitié d'entre eux (51 %) voyant cela comme un incitatif tandis que les 35-54 ans comme les 55 ans et plus affichent un même intérêt, plus faible (respectivement 38 % et 39 %).

**Figure 58 – Éléments qui inciteraient les micro-entreprises à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, selon l'âge du dirigeant**



Enfin, la scolarité joue un rôle, les dirigeants ayant suivi une scolarité primaire ou secondaire étant significativement moins intéressés par l'ensemble des propositions, à l'exception de la mobilité, pour laquelle tous les répondants affichent le même intérêt, quel que soit leur profil. On note par ailleurs que ce sont les diplômés du collégial, et non universitaires, qui ont le plus considéré que ces propositions pourraient les inciter à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne.

**Figure 59 – Éléments qui inciteraient les micro-entreprises à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, selon le niveau de scolarité du dirigeant**



## CONCLUSION ET PISTES DE RECOMMANDATIONS

---

À la lumière des résultats de cette enquête, une conclusion s'impose : l'impact déterminant du niveau de scolarité des dirigeants de micro-entreprises sur l'usage qu'ils font des TIC en général, et plus précisément des services gouvernementaux en ligne. Ceux qui possèdent un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire représentent un pourcentage assez important (35 %) de l'ensemble des micro-entreprises, soit 1 sur 3 selon les résultats de l'enquête.

Comme on l'a vu, les répondants ayant un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire sont significativement moins branchés à Internet. Ces dirigeants utilisent moins les TIC et les appareils mobiles (téléphone intelligent et tablette). Ils ont une présence moins marquée sur Internet, que ce soit grâce à un site Web ou à travers les réseaux sociaux. Ils sont significativement plus nombreux à n'avoir jamais utilisé les services gouvernementaux en ligne (41 % de ce groupe) et quand ils en font usage, c'est le plus souvent de façon moins importante, que ce soit par exemple pour y chercher de l'information, y télécharger un formulaire, ou communiquer par écrit avec un ministère ou un organisme. Ils sont souvent plus réticents à ce qui leur est proposé sur Internet, comme accepter que les ministères et organismes fassent des dépôts directs ou des prélèvements automatiques dans le compte bancaire de leur entreprise. Ils sont relativement moins nombreux à avoir visité au cours de la dernière année certains sites gouvernementaux, dont ceux de Services Québec – Entreprises ou de la CSST.

De façon beaucoup moins marquée que le niveau de scolarité des dirigeants, l'âge explique aussi certaines variations, notamment celles observées relativement à l'utilisation d'Internet, du téléphone intelligent et des suites bureautiques, ainsi que des sites Web et des médias sociaux, mais il n'explique pas celle qui concerne les activités réalisées sur les sites gouvernementaux.

Par ailleurs, contrairement aux PME de 5 à 500 employés – dont les deux tiers, soit 66 % selon les résultats de l'enquête *NetGouv entreprises* de 2011, ont recours à des intermédiaires, le plus souvent un comptable –, 69 % des micro-entreprises effectuent généralement à l'interne leurs démarches administratives en lien avec le gouvernement du Québec. Cela est fait par le dirigeant lui-même, par un membre de son personnel, ou bien par un autre dirigeant ou administrateur de l'entreprise. Dans le cas où la micro-entreprise effectue ces démarches à l'externe, c'est aussi dans la plupart des cas avec un comptable.

Voici maintenant quelques pistes d'actions futures que les ministères et organismes du gouvernement du Québec pourraient examiner à la lumière des résultats de l'enquête.

### **Mieux faire connaître aux micro-entreprises l'offre en ligne des différents ministères et organismes**

Parmi les sites gouvernementaux dont on a mesuré l'utilisation, soit ceux du Registraire des entreprises, d'Emploi-Québec, de la CSST, de Services Québec – Entreprises de même que de la SAAQ, on observe qu'au cours des 12 derniers mois, c'est le site du Registraire des entreprises qui a été utilisé par la plus grande proportion de micro-entreprises ayant participé à l'enquête, soit 49 % de l'ensemble. Cependant, elles sont seulement 26 % à avoir visité le site Services Québec – Entreprises et encore moins, soit 15 %, à avoir utilisé le service « Mon dossier entreprise ». Ces services gagneraient certainement à être mieux connus de l'ensemble des micro-entreprises du Québec, puisqu'une fois que ces dernières en font usage, elles en sont très ou assez satisfaites dans une proportion de 85 %.

Du côté de la CSST, la situation est comparable. Seules 28 % des micro-entreprises interrogées ont visité le site de cet organisme au cours des 12 derniers mois et 56 % considèrent même ne pas avoir besoin de ses services en ligne sécurisés.

### **Maintenir la multiplicité des moyens de communication**

Même parmi les utilisateurs de services gouvernementaux en ligne, une part assez importante de micro-entreprises se montrent très/assez défavorables à l'élimination des envois par la poste des formulaires et autres publications du gouvernement pour qu'ils soient principalement accessibles sur Internet (42 %; chez les non-utilisateurs de services gouvernementaux en ligne, ce taux est même de 67 %). Un bon nombre d'entre

elles n'utilisent pas non plus de système d'authentification en ligne ou encore veulent conserver la possibilité de communiquer avec le gouvernement par téléphone (85 %). Ce dernier point, ainsi que le fait que 13 % des dirigeants de micro-entreprises n'utilisent toujours pas Internet, souligne la nécessité pour les ministères et organismes gouvernementaux de maintenir la multiplicité des modes de communication, notamment le téléphone, avec les dirigeants de micro-entreprises du Québec.

### **Faciliter le paiement à partir des sites des différentes institutions financières**

La moitié des micro-entreprises (52 %) favorisent le site Web de leur institution bancaire pour effectuer leurs transactions avec le gouvernement. Cet état de fait laisse penser que cette option devrait être intégrée aux transactions offertes aux micro-entreprises par les organismes et ministères du gouvernement du Québec.

### **Faire évoluer l'authentification sur les sites des ministères et organismes**

Il ressort des résultats de l'enquête que le fait d'avoir différents moyens d'authentification sur les sites des ministères et organismes freine l'utilisation des services gouvernementaux en ligne, surtout chez les utilisateurs occasionnels de ces services. De plus, on a observé que l'usage des moyens d'authentification est un autre aspect qui varie selon le niveau de scolarité de l'utilisateur, d'où l'importance de développer des processus d'authentification simples d'utilisation.

Malgré le fait que la majorité des micro-entreprises qui en font déjà usage trouvent très ou assez sécuritaire et facile l'utilisation des moyens d'authentification pour faire affaire avec le gouvernement, il y a quand même 1 micro-entreprise sur 2 au Québec qui n'en fait pas usage du tout. Par ailleurs, 85 % des micro-entreprises utilisatrices de services gouvernementaux en ligne souhaiteraient voir des changements dans la gestion de leurs droits d'accès sur les sites gouvernementaux, le plus demandé étant l'existence de plusieurs niveaux de droits d'accès.

### **Mettre en place un dossier Entreprise gouvernemental**

Un pourcentage significatif de micro-entreprises reconnaît que l'accès à un seul dossier gouvernemental sécurisé et la possibilité de déposer une seule fois les pièces requises auraient pour effet d'augmenter leur usage des services gouvernementaux en ligne. Celles qui n'utilisent pas Internet font aussi preuve d'intérêt envers les dossiers centralisés en ligne.

### **Simplifier les processus en ligne**

Que ce soit pour le pré-remplissage de formulaires, pour un changement d'adresse regroupé ou pour la possibilité de suivre en ligne le traitement de leurs demandes, un besoin de simplification des processus en ligne ressort nettement, et ce, pour les utilisateurs réguliers comme occasionnels de services gouvernementaux en ligne.

### **Anticiper les attentes des nouvelles générations**

Le besoin d'évolution des services existants ne signifie pas qu'il faille négliger les nouveaux outils : clavardage et mobilité sont sollicités par les 18-34 ans, et, de manière plus générale, les prochaines générations de dirigeants auront non seulement plus d'aisance avec les TIC, mais aussi de plus grandes attentes en matière de services sur Internet. Il sera donc utile pour les ministères et organismes gouvernementaux d'avoir recours aux nouveaux outils mobiles et Internet que les dirigeants utilisent déjà dans leur vie personnelle, et qui sont amenés à se développer considérablement au cours des prochaines années.

## ANNEXE

Tableau 2 - Profil détaillé de l'échantillon

	Total	1 004 entreprises
<b>NOMBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC (EXCLUANT LE RÉPONDANT)</b>		
1 employé	316	32 %
2 employés	314	31 %
3 employés	215	21 %
4 employés	159	16 %
<b>SECTEUR D'ACTIVITÉ PRINCIPAL DE L'ENTREPRISE</b>		
Commerce de détail	185	18 %
Autres services - sauf les administrations publiques	136	14 %
Services professionnels, scientifiques et techniques	129	13 %
Construction	95	10 %
Soins de santé et assistance sociale	77	8 %
Fabrication	67	7 %
Hébergement et services de restauration	58	6 %
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	40	4 %
Transport et entreposage	37	4 %
Arts, spectacles et loisirs	34	3 %
Commerce de gros	30	3 %
Services administratifs, services de soutien	19	2 %
Services publics	19	2 %
Services immobiliers et services de location et de location à bail	18	2 %
Finance et assurances	17	2 %
Industrie de l'information et industrie culturelle	16	2 %
Services d'enseignement	11	1 %
Gestion de sociétés et d'entreprises	4	0,4 %
Administrations publiques	3	0,3 %
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	1	0,1 %
NSP/NRP	6	1 %
<b>LOCALISATION DU SIÈGE DE L'ENTREPRISE</b>		
Montréal	278	28 %
Montréal	168	17 %
Capitale-Nationale	79	8 %
Laurentides	70	7 %
Chaudière-Appalaches	54	5 %
Lanaudière	49	5 %
Estrie	44	4 %
Outaouais	39	4 %
Laval	39	4 %
Centre-du-Québec	37	4 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	35	4 %
Mauricie	35	4 %
Bas-Saint-Laurent	27	3 %
Abitibi-Témiscamingue	19	2 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	14	1 %
Côte-Nord	12	1 %
Nord-du-Québec	4	0,4 %

<b>ÂGE DU RÉPONDANT</b>		
18-24 ans	5	1 %
25-34 ans	74	7 %
35-44 ans	173	17 %
45-54 ans	352	35 %
55-64 ans	292	29 %
65 ans et plus	105	11 %
NSP/ NRP	1	0 %
<b>NIVEAU DE SCOLARITÉ DU RÉPONDANT</b>		
Primaire	38	4 %
Secondaire	287	29 %
Collégial	295	29 %
Universitaire de 1 <sup>er</sup> cycle	233	23 %
Universitaire de 2 <sup>e</sup> ou 3 <sup>e</sup> cycle	144	14 %
NSP/ NRP	8	1 %
<b>SEXE DU RÉPONDANT</b>		
Homme	536	53 %
Femme	468	47 %



Le CEFRIO est le centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations, à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il regroupe près de 150 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 80 chercheurs associés et invités. Sa mission : contribuer à faire du Québec une société numérique, grâce à l'usage des technologies comme levier de l'innovation sociale et organisationnelle. Le CEFRIO, en tant que centre de liaison et de transfert, réalise, en partenariat, des projets de recherche-expérimentation, d'enquêtes et de veille stratégique sur l'appropriation des TIC à l'échelle québécoise et canadienne. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées à près de 74 % par ses propres projets et à 26 % par le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie (MESRST), son principal partenaire financier.



PRINCIPAL PARTENAIRE FINANCIER

*Enseignement supérieur,  
Recherche, Science  
et Technologie*



**POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE,  
VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS.**

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

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

**BUREAU DE QUÉBEC**

888, rue Saint-Jean  
Bureau 575  
Québec (Québec)  
G1R 5H6

Tél. : 418 523-3746

**BUREAU DE MONTRÉAL**

550, rue Sherbrooke Ouest  
Tour Ouest, bureau 1770  
Montréal (Québec)  
H3A 1B9

Tél. : 514 840-1245

MERCI À NOS PARTENAIRES

