

NETendances²⁰²²

Numéro spécial

Services municipaux en ligne



ATN

Académie de la
transformation
numérique

Avec la collaboration de



RECHERCHE

SERVICES MUNICIPAUX EN LIGNE

L'enquête *NETendances 2022* est réalisée par l'Académie de la transformation numérique (ATN), avec la collaboration de BIP Recherche, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Hydro-Québec et Services Québec.

ÉQUIPE DE PROJET

Claire Bourget

Directrice intelligence d'affaires et recherche marketing

Jonathan Couturier

Consultant – recherche marketing

ÉQUIPE D'ÉDITION

Claudine Vézina

Chargée de communication

Cendrine Audet

Révisseuse linguistique – Littera

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

Dépôt légal : 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN (PDF) : (1923-6565)

Ce numéro peut être consulté en ligne ou téléchargé en format PDF à partir du site Web de l'ATN à : atn.ulaval.ca/netendances.

L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins d'une autorisation écrite de l'ATN.

MERCI AUX PARTENAIRES FINANCIERS DES ENQUÊTES NETENDANCES

PerLE : un catalyseur économique pour les entreprises de votre municipalité

L'inscription de votre municipalité au service PerLE facilite les démarches des entreprises sur votre territoire.

PerLE répertorie les permis et licences nécessaires pour exploiter une entreprise au Québec, qu'ils soient délivrés par l'un ou l'autre des trois ordres de gouvernement : fédéral, provincial ou municipal.

Les entreprises peuvent ainsi connaître les permis et licences dont elles ont besoin selon le lieu d'établissement et le secteur d'activité.



Inscrivez votre municipalité au service PerLE dès maintenant.
Contactez-nous : PerLE@servicesquebec.gouv.qc.ca.

SERVICES QUÉBEC

Sur le Web : [Québec.ca/services-quebec](https://quebec.ca/services-quebec)

Au téléphone :

Montréal : 514 644-4545

Québec : 418 644-4545

Partout au Québec : 1 877-644-4545

Dans un bureau près de chez vous :

[Québec.ca/bureaux-servicesquebec](https://quebec.ca/bureaux-servicesquebec)

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| Méthodologie | 5 |
| L'utilisation d'Internet pour interagir avec sa municipalité | 6 |
| La recherche d'information sur les services municipaux | 9 |
| L'appréciation des sites Web municipaux | 12 |
| La perception à l'égard des sites Web municipaux | 16 |
| Les moyens préférés pour émettre des commentaires et pour se faire aider en ligne par sa municipalité | 19 |
| Les initiatives numériques municipales | 22 |
| La confiance envers sa municipalité pour protéger et utiliser les renseignements personnels | 25 |

MÉTHODOLOGIE



Collecte de données réalisée du 12 au 30 décembre 2022.



1 216 adultes internautes québécois âgés de 18 ans et plus interrogés via le Web. À ces répondants ont été ajoutés des non-internautes issus de la collecte téléphonique annuelle de l'enquête.

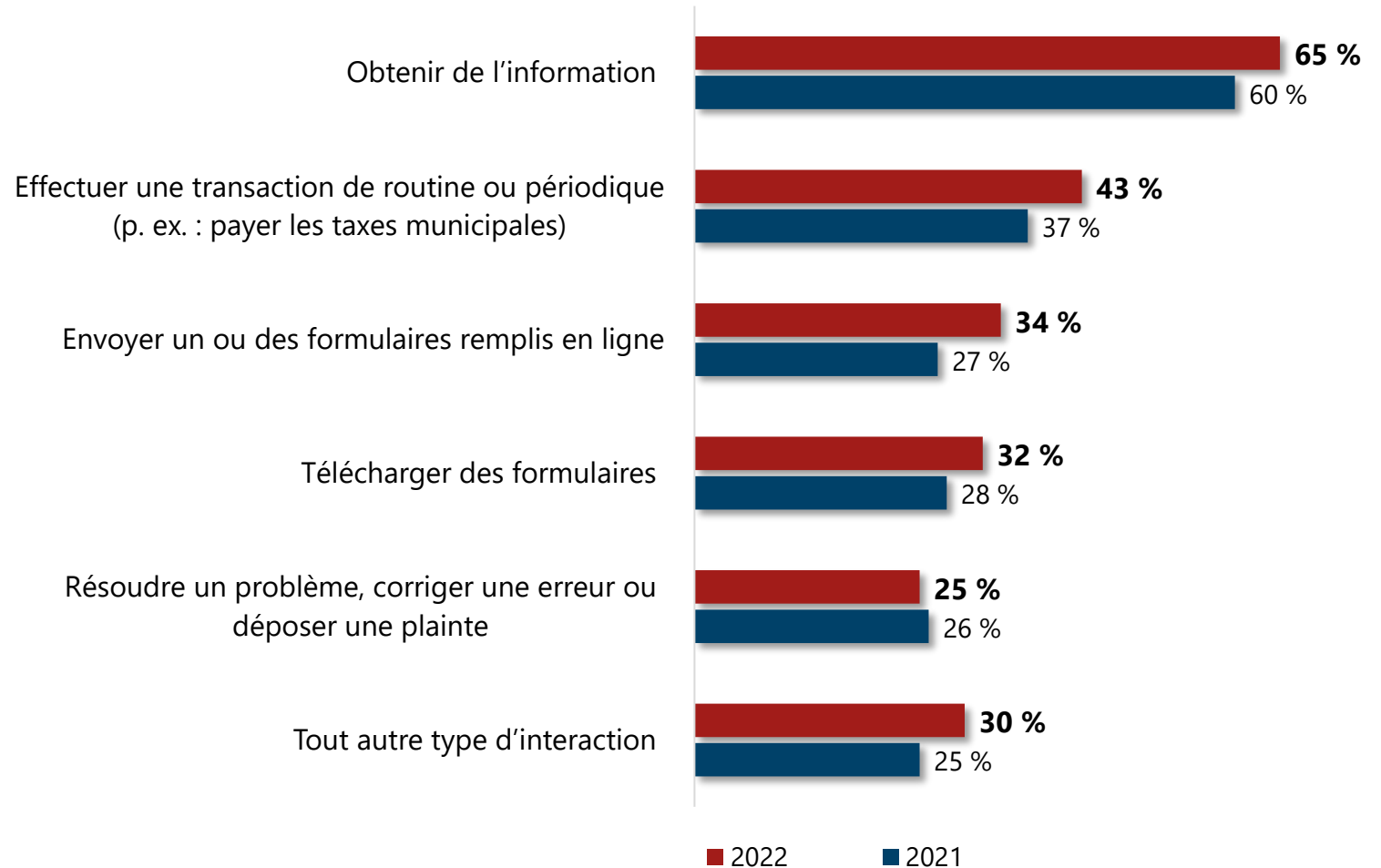


Résultats pondérés en fonction du genre, de l'âge, de la région, de la langue et du niveau de scolarité des répondants afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des aînés québécois.

L'UTILISATION D'INTERNET POUR INTERAGIR AVEC SA MUNICIPALITÉ

INTERACTION EN LIGNE AVEC SA MUNICIPALITÉ

Globalement, 75 % des internautes questionnés ont utilisé Internet à partir du ou des sites Web de leur municipalité pour l'une ou l'autre des raisons ci-dessous en 2022 (71 % en 2021).



Base : internautes québécois (n=1216 en 2022 et 1229 en 2021)

Question : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé INTERNET à partir du ou des sites Web de votre municipalité pour...

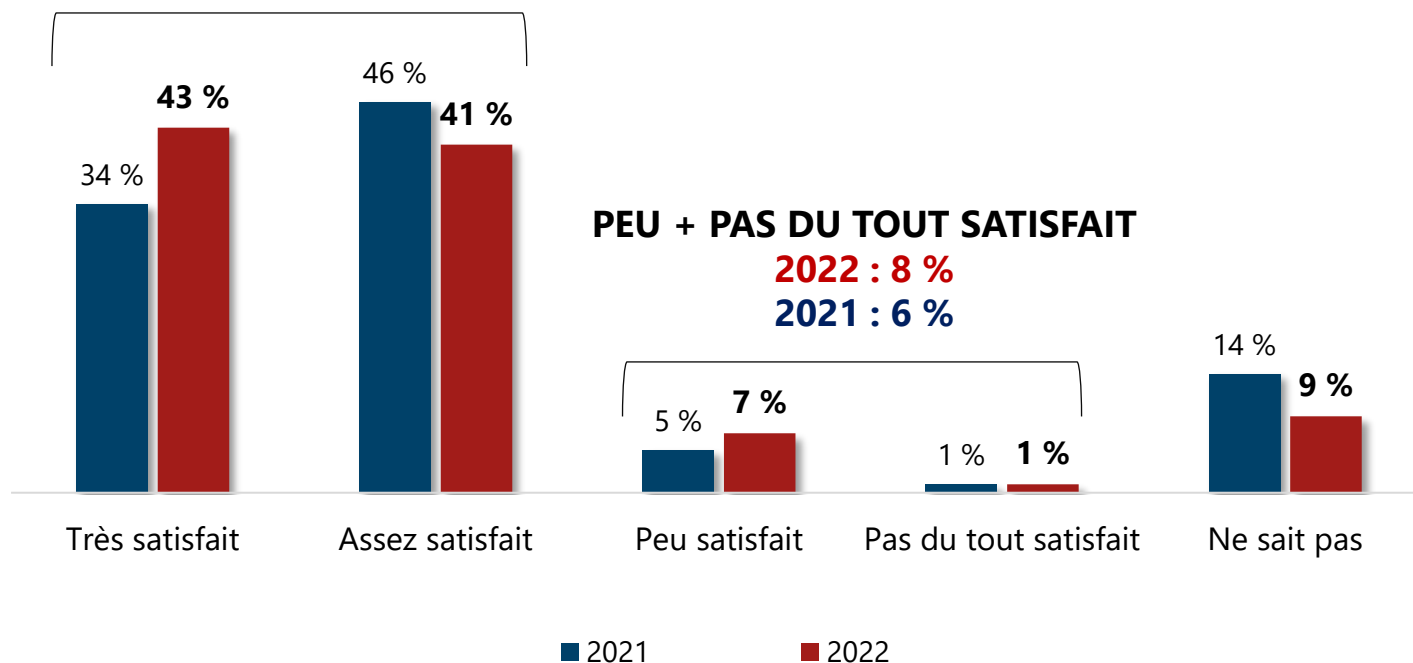
SATISFACTION À L'ÉGARD DES INTERACTIONS EN LIGNE AVEC SA MUNICIPALITÉ

En 2022, 84 % des internautes sont satisfaits de leurs interactions en ligne avec leur municipalité, soit une hausse de 4 points de pourcentage comparativement à 2021.

TRÈS + ASSEZ SATISFAIT

2022 : 84 %

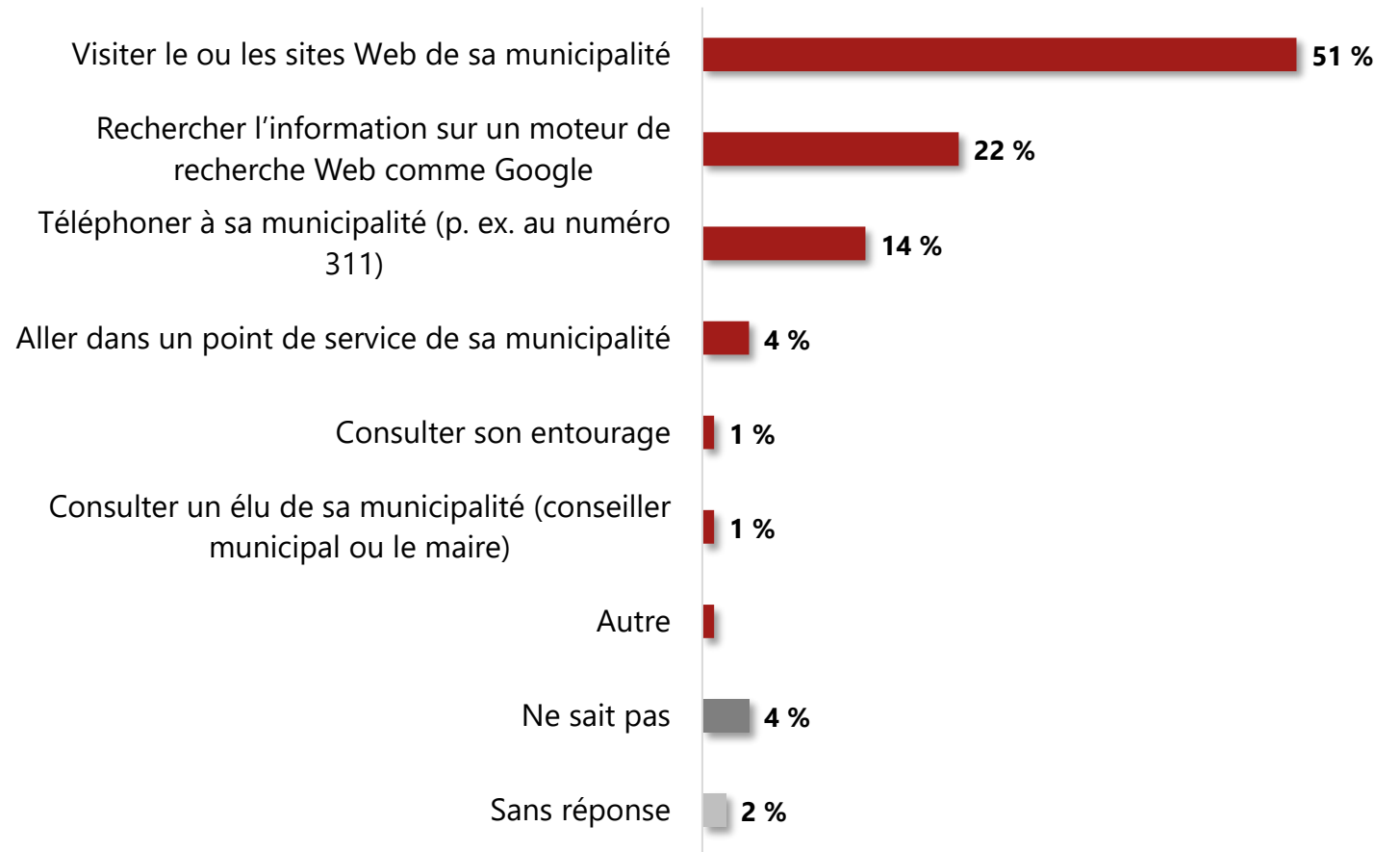
2021 : 80 %



LA RECHERCHE D'INFORMATION SUR LES SERVICES MUNICIPAUX

PREMIER RÉFLEXE POUR CHERCHER DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES MUNICIPAUX EN 2022

En 2022, le premier réflexe de la moitié des internautes québécois (51 %) pour chercher de l'information sur les services municipaux est de visiter le ou les sites Web de leur municipalité.



Base : internautes québécois (n=1216 en 2022)

Question : Si vous aviez à rechercher de l'information sur les services offerts par votre municipalité, que feriez-vous en premier lieu ?



RAISONS DE NE PAS UTILISER INTERNET POUR CHERCHER DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES MUNICIPAUX



Base : internautes québécois qui n'envisagent pas utiliser Internet pour trouver de l'information sur les services municipaux (n=281 en 2022 et 193 en 2021)

Question : Pour quelle(s) raison(s) n'utiliserez-vous pas Internet pour chercher de l'information sur les services de votre municipalité ?

L'APPRÉCIATION DES SITES WEB MUNICIPAUX



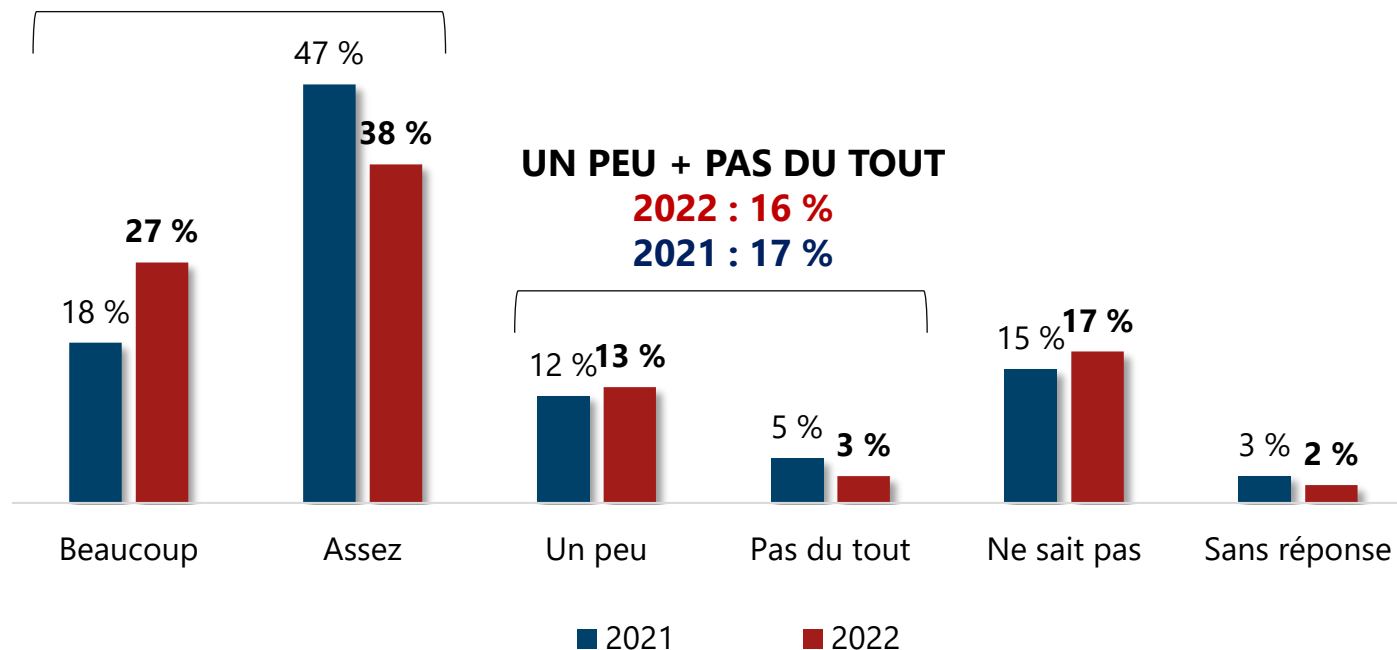
APPRÉCIATION GLOBALE DES SITES WEB MUNICIPAUX

En 2022, 65 % des internautes apprécient le ou les sites Web de leur municipalité, soit un pourcentage identique à celui observé en 2021.

BEAUCOUP + ASSEZ

2022 : 65 %

2021 : 65 %

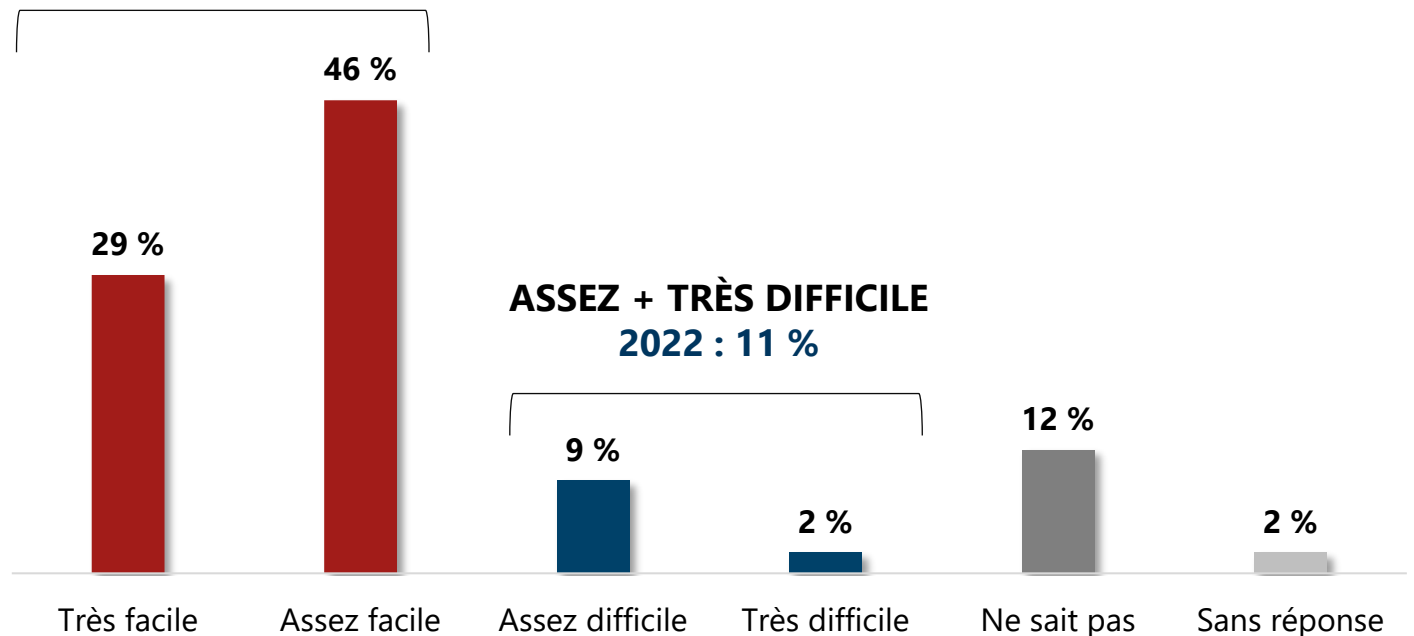




FACILITÉ À TROUVER EN LIGNE DES INFORMATIONS OU RENSEIGNEMENTS SUR LES SERVICES OFFERTS PAR SA MUNICIPALITÉ

En 2022, ce sont 75 % des internautes québécois qui trouvent facile de trouver en ligne des informations ou des renseignements sur les services offerts par leur municipalité, alors qu'ils étaient 70 % en 2021.

TRÈS + ASSEZ FACILE
2022 : 75 %



Base : internautes québécois (n=1216 en 2022 et 1229 en 2021)

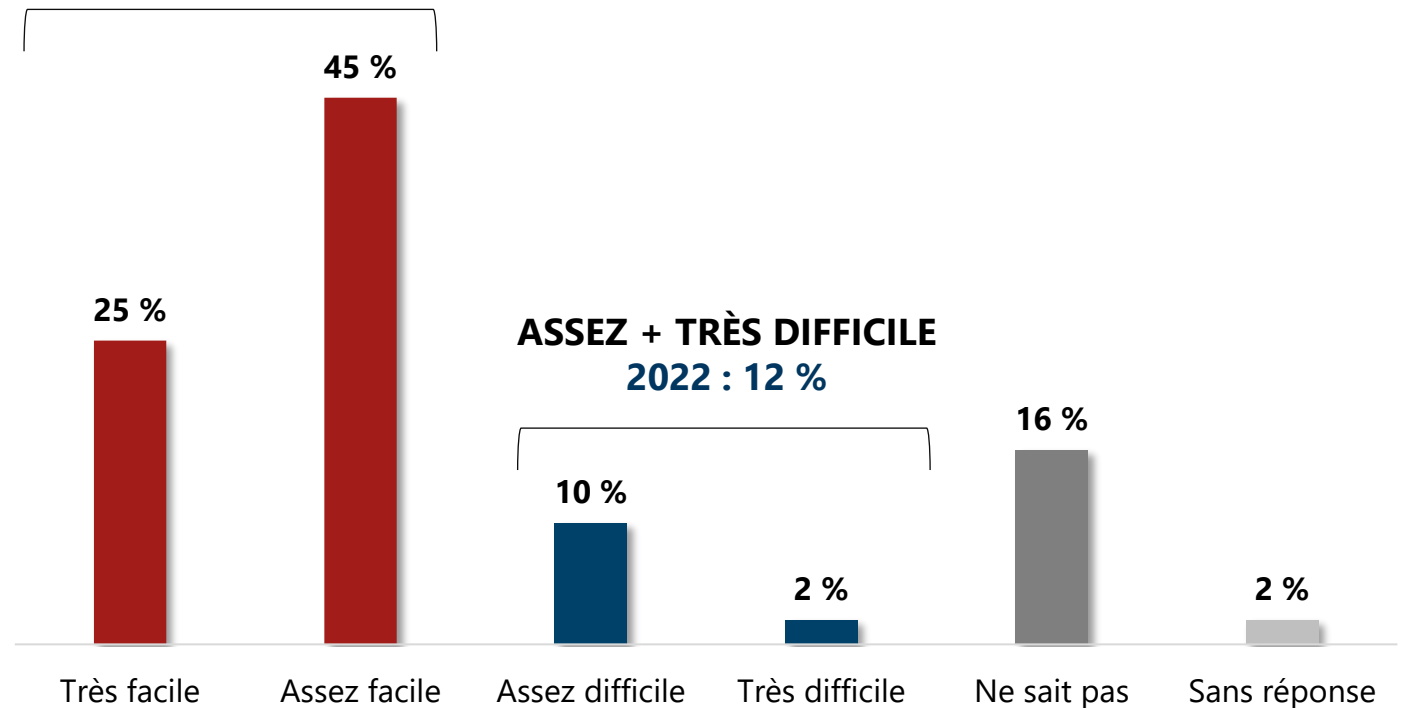
Question : Plus spécifiquement, comment évaluez-vous la facilité à trouver en ligne des informations ou des renseignements sur les services offerts par votre municipalité (p. ex. heures d'arrosage ou horaire de collectes des déchets) ?



FACILITÉ À UTILISER LES SERVICES OFFERTS EN LIGNE PAR SA MUNICIPALITÉ

En 2022, ce sont 70 % des internautes québécois qui trouvent facile d'utiliser les services offerts en ligne par leur municipalité, une hausse de 7 points de pourcentage comparativement à 2021.

TRÈS + ASSEZ FACILE
2022 : 70 %



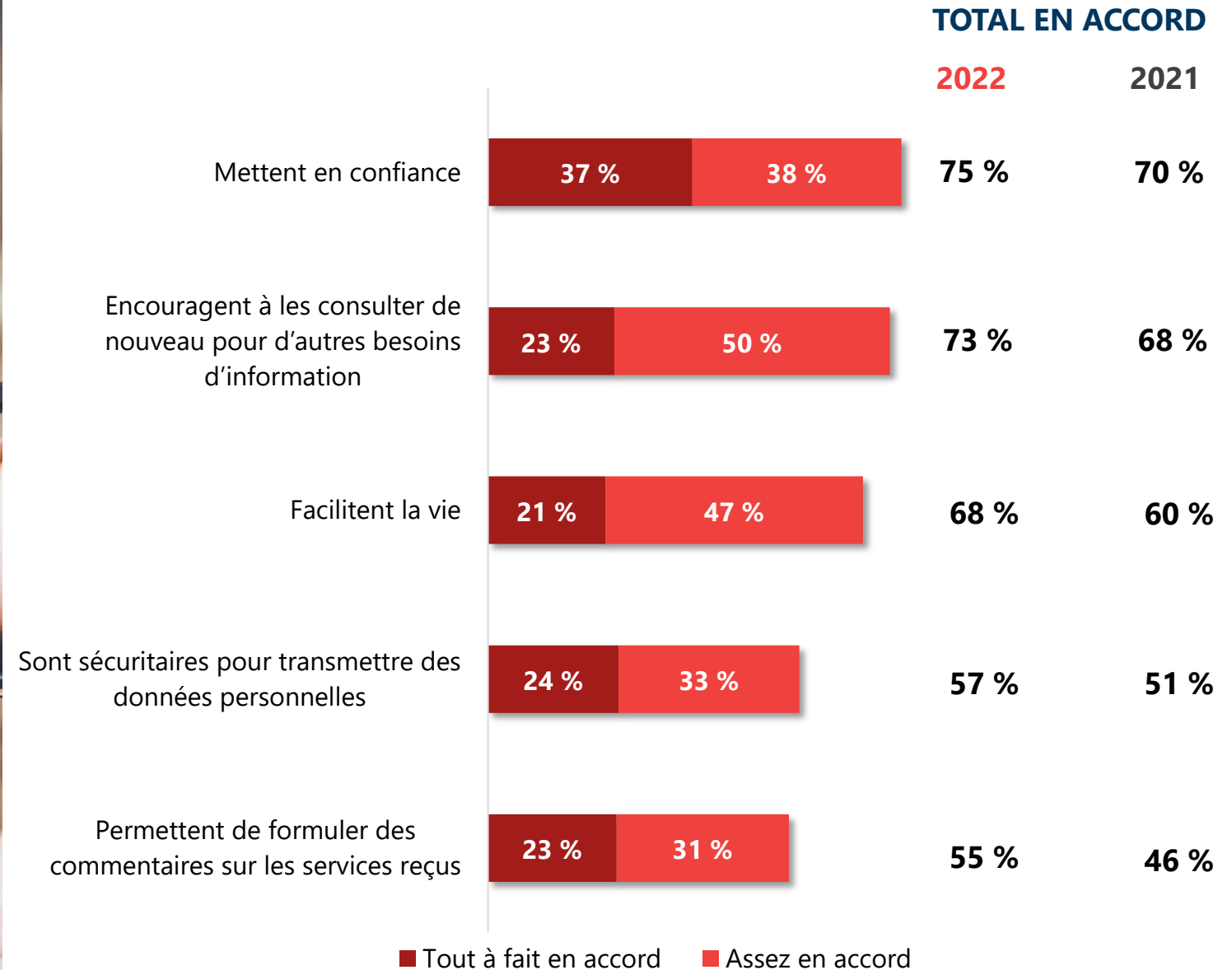
Base : internautes québécois (n=1216 en 2022 et 1229 en 2021)

Question : Et comment évaluez-vous la facilité à utiliser en ligne les services offerts par votre municipalité ?

LA PERCEPTION À L'ÉGARD DES SITES WEB MUNICIPAUX



PERCEPTION DES SITES WEB MUNICIPAUX



Base : internautes québécois (n=1216 en 2022 et 1229 en 2021)

Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que le ou les sites Web de votre municipalité... ?

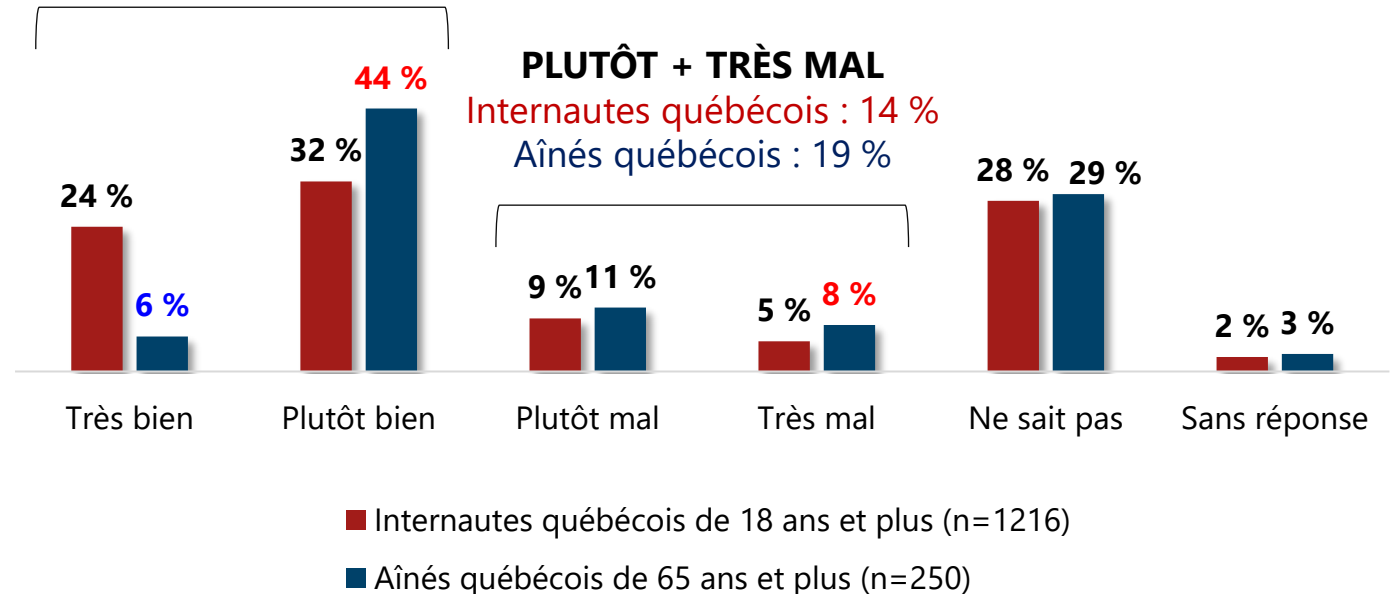
OPINION FACE À L'ADAPTATION DES SITES WEB MUNICIPAUX POUR LES PERSONNES ÂNÉES

En 2022, 56 % des internautes québécois jugent que les services offerts en ligne par leur municipalité sont très ou plutôt bien adaptés aux personnes âgées. Cette proportion s'élève à 50 % auprès des aînés québécois âgés de 65 ans et plus.

TRÈS + PLUTÔT BIEN

Internautes québécois : 56 %

Aînés québécois : 50 %



Base : internautes québécois (n=1216 en 2022) et aînés québécois (n=250)

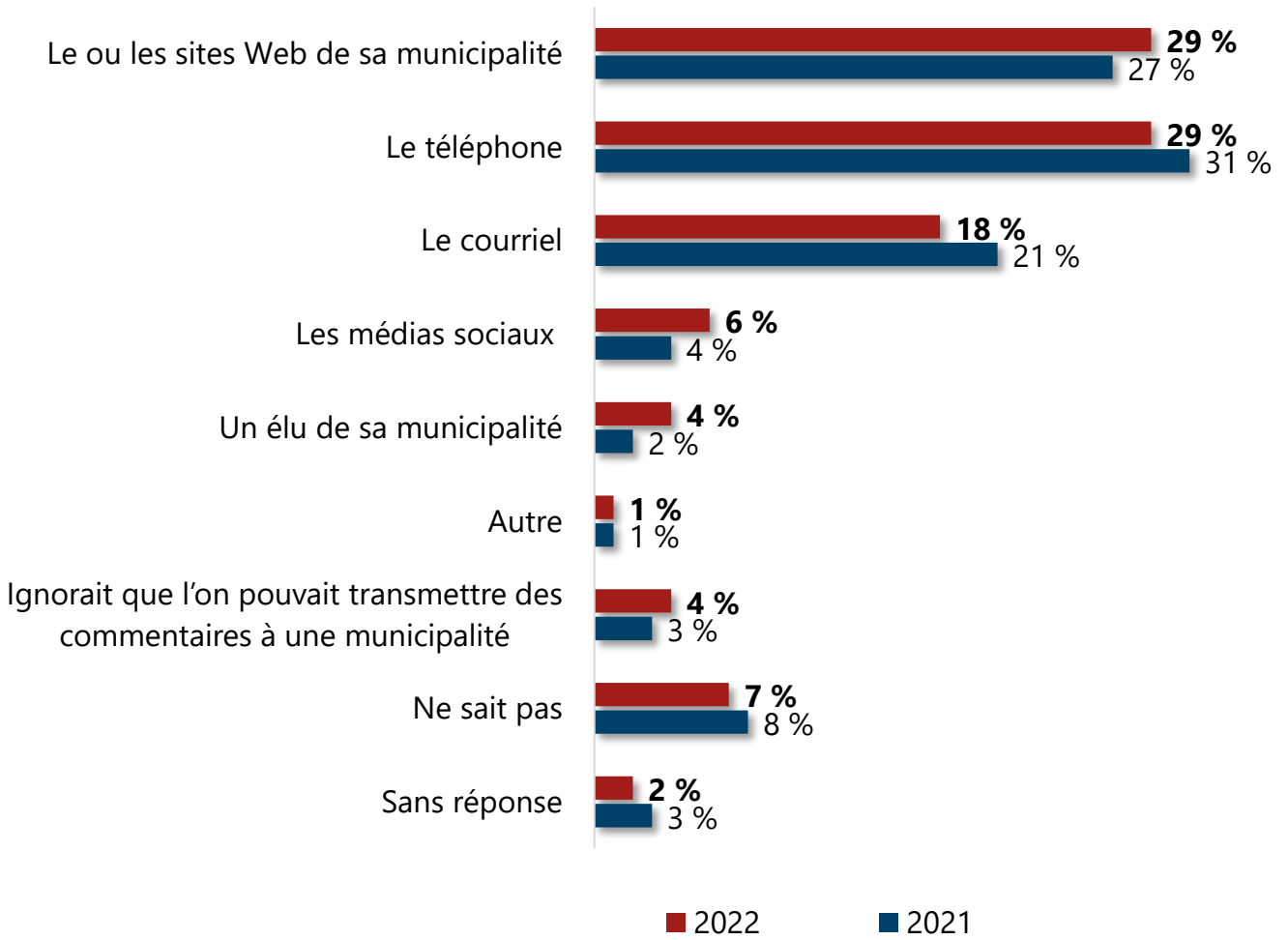
Question : D'après vous, à quel point les services offerts en ligne par votre municipalité sont-ils adaptés aux personnes âgées ?

LES MOYENS PRÉFÉRÉS POUR ÉMETTRE DES COMMENTAIRES ET POUR SE FAIRE AIDER EN LIGNE PAR SA MUNICIPALITÉ



MOYENS PRÉFÉRÉS POUR ÉMETTRE DES COMMENTAIRES À LA SUITE D'UNE INTERACTION AVEC SA MUNICIPALITÉ

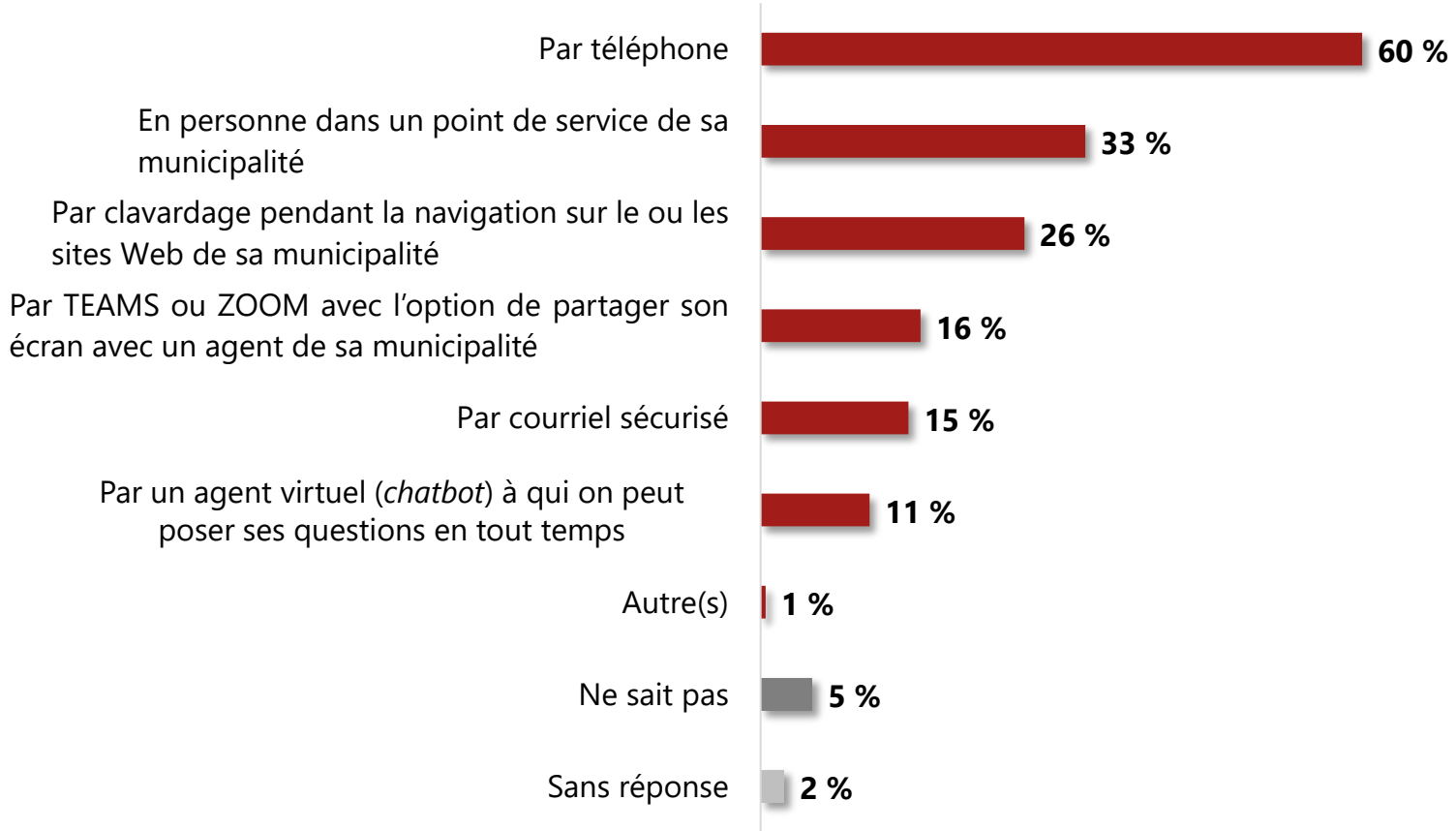
Comme c'était le cas en 2021, le ou les sites Web des municipalités (29 %) ainsi que le téléphone (29 %) sont les deux moyens préférés des internautes québécois en 2022 pour émettre des commentaires à la suite d'une interaction avec leur municipalité.





MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR SE FAIRE AIDER PAR SA MUNICIPALITÉ LORS D'UNE DÉMARCHE EN LIGNE

En 2022, près des deux tiers (60 %) des internautes québécois privilégient le téléphone pour se faire aider lorsqu'ils effectuent une démarche en ligne avec leur municipalité et qu'ils ne trouvent pas une information ou qu'ils ont de la difficulté à remplir un formulaire ou à faire toute autre tâche.

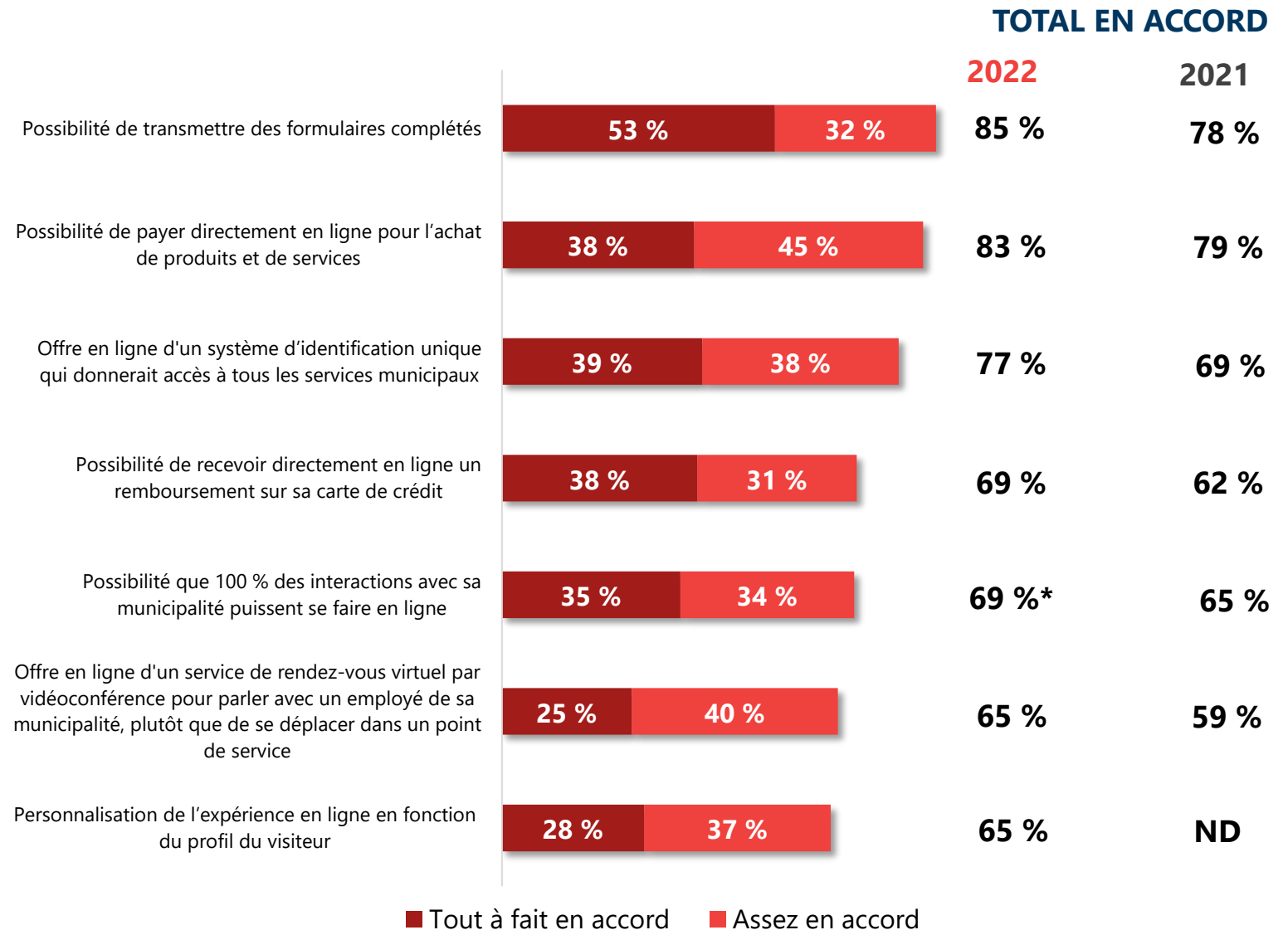


Base : internautes québécois (n=1216 en 2022)
Question : Lorsque vous effectuez une démarche en ligne avec votre municipalité et que vous ne trouvez pas une information ou que vous avez de la difficulté à remplir un formulaire ou à faire toute autre tâche, comment souhaiteriez-vous que l'on vous aide ?

LES INITIATIVES NUMÉRIQUES MUNICIPALES



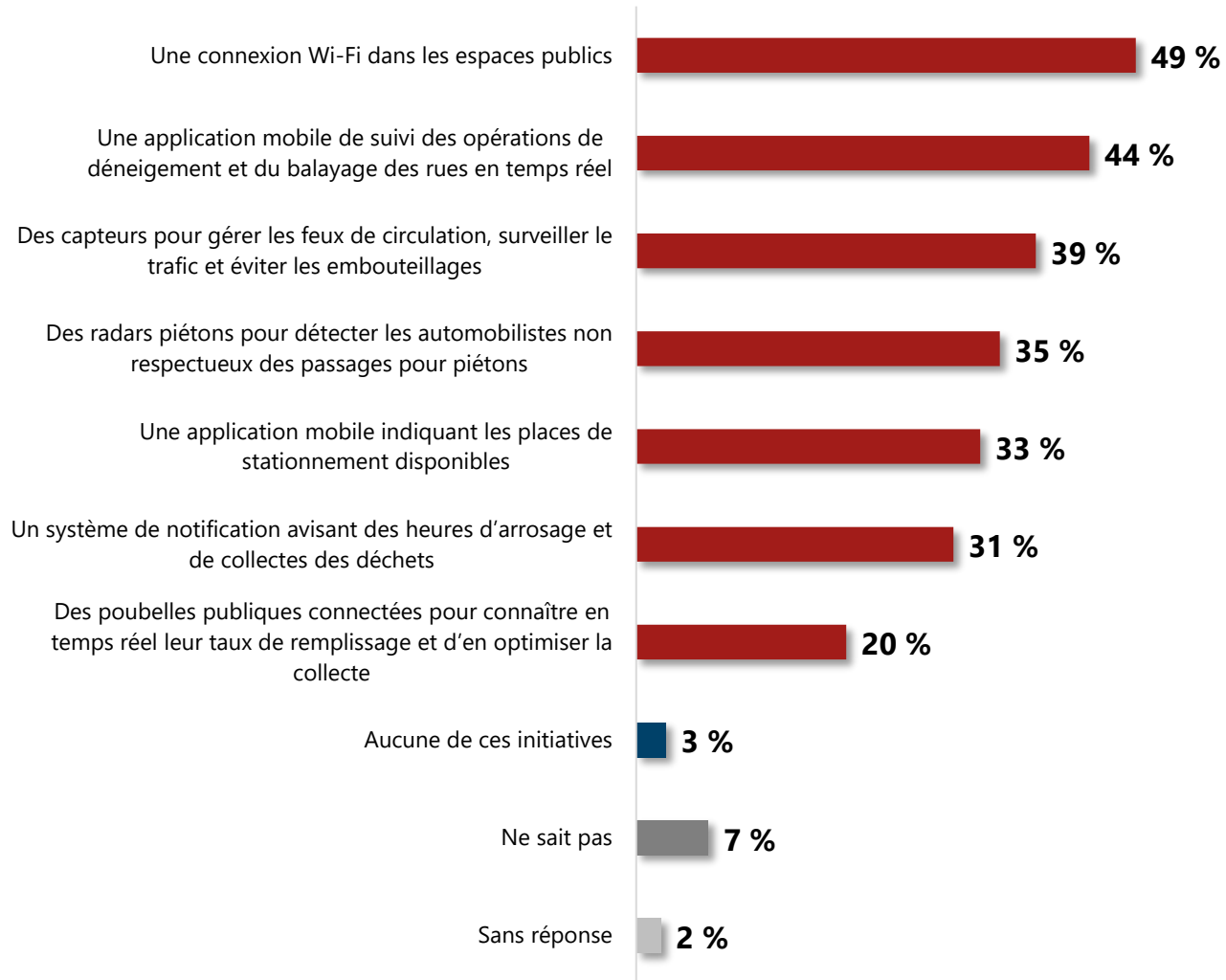
NIVEAU D'APPROBATION DES INTERNAUTES DE DIFFÉRENTES INITIATIVES NUMÉRIQUES MUNICIPALES



Base : internautes québécois (n=1216 en 2022 et 1229 en 2021) * Cet énoncé a été modifié en 2022.
 Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord pour dire que les municipalités devraient ... ?



PRIORITÉS DES INITIATIVES DE DÉVELOPPEMENT MUNICIPAL



Base : internautes québécois (n=1216 en 2022)
Question : Aujourd'hui, les municipalités cherchent des moyens pour rester les plus connectées possibles avec leurs citoyens et bien comprendre leurs besoins. Dans ce contexte, quelles sont, d'après vous, les initiatives parmi les suivantes qui devraient être mises en place par votre municipalité au cours des prochaines années ?

LA CONFIANCE ENVERS SA MUNICIPALITÉ POUR PROTÉGER ET UTILISER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



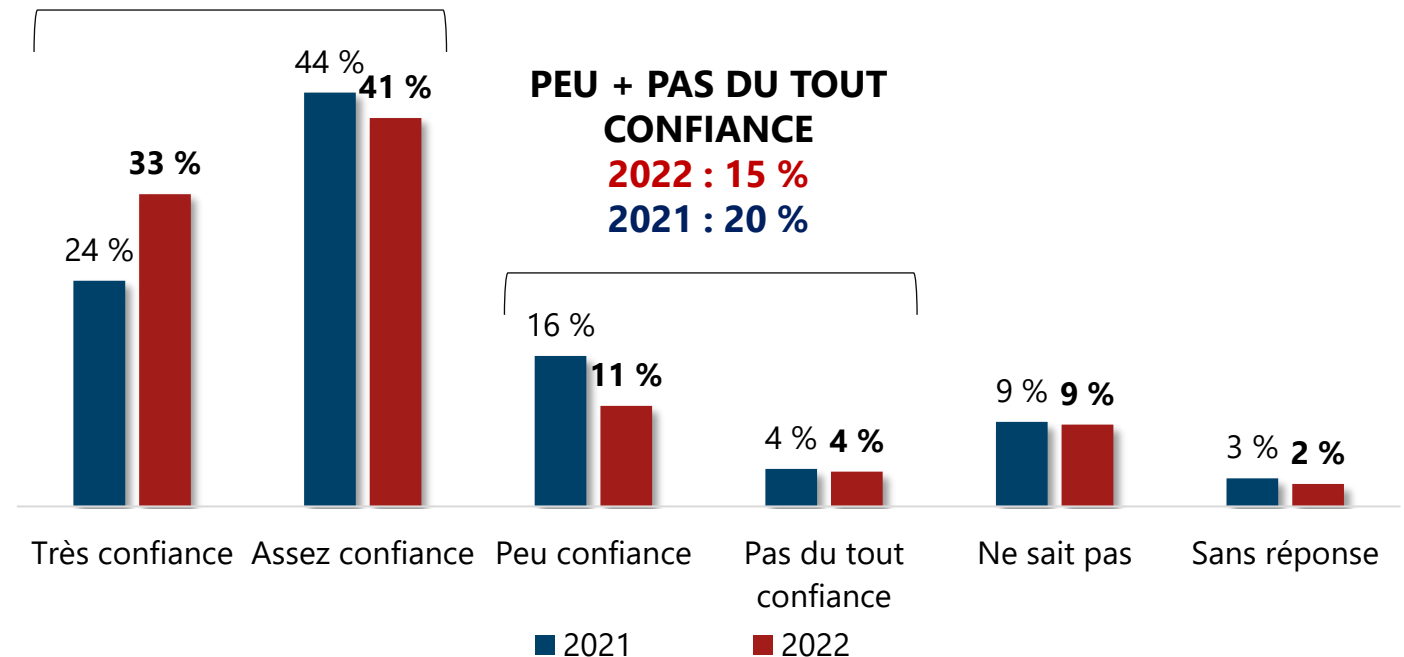
NIVEAU DE CONFIANCE ENVERS SA MUNICIPALITÉ POUR PROTÉGER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2022, les trois quarts (75 %) des internautes québécois font très ou assez confiance à leur municipalité pour protéger les renseignements personnels. Ce résultat représente une hausse de 7 points de pourcentage par rapport à 2021 (68 %).

TRÈS + ASSEZ CONFIANCE

2022 : 75 %

2021 : 68 %



PEU + PAS DU TOUT CONFIANCE

2022 : 15 %

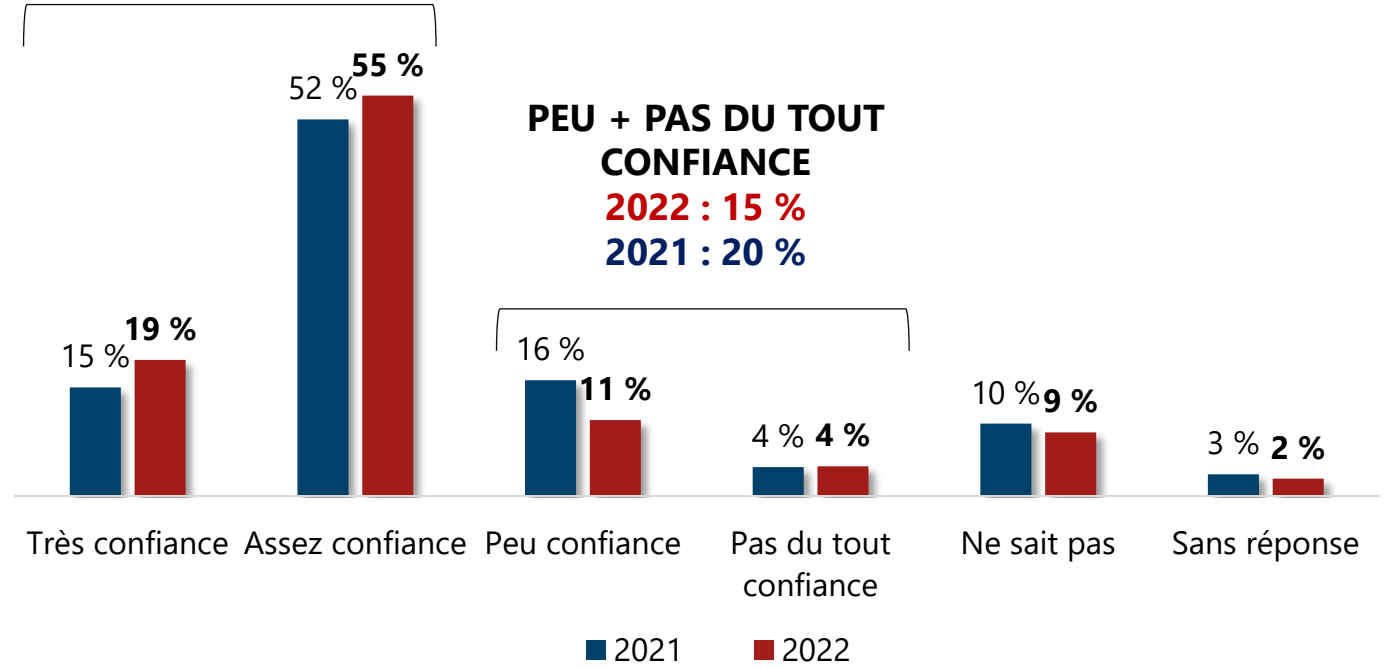
2021 : 20 %



NIVEAU DE CONFIANCE ENVERS SA MUNICIPALITÉ POUR UTILISER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2022, les trois quarts (74 %) des internautes québécois font très ou assez confiance à leur municipalité pour utiliser les renseignements personnels. Ce résultat représente une hausse de 7 points de pourcentage par rapport à 2021 (67 %).

TRÈS + ASSEZ CONFIANCE
2022 : 74 %
2021 : 67 %



L'**Académie de la transformation numérique** (ATN) a été créée dans le but de répondre aux besoins criants des ministères, des organisations publiques et des municipalités en matière de transformation numérique.

Née d'un partenariat entre l'**Université Laval** et le **gouvernement du Québec**, l'ATN permet à ces organisations d'assumer un véritable rôle de **leader du numérique** et de soutenir leurs employés dans l'**acquisition de connaissances** et le **développement de compétences et de savoir-être** pour relever les défis de cette grande transformation.

Par son adéquation unique entre la **mesure**, la **recherche** et la **formation**, l'ATN positionne l'humain au cœur de sa démarche et est engagée dans le développement d'une culture durable du numérique en exerçant un rôle de premier plan dans l'évolution des talents et plus globalement, de la société.



Abonnez-vous à notre infolettre

atn.ulaval.ca/infolettre

Facebook : @atn.ulaval

Linkedin : @atn.ulaval

Twitter : @atn_ulaval

ATN Académie de la
transformation
numérique



**UNIVERSITÉ
LAVAL**