

NETendances 2023

Numéro spécial

Services municipaux en ligne

ATN

Académie de la
transformation
numérique

Avec la collaboration de



RECHERCHE



Services municipaux en ligne

L'enquête *NETendances 2023* 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 recherche

Astrid Alemao

Agente de recherche et de planification

Guillaume Dubé

Agent de recherche et de planification

Jonathan Couturier

Consultant en recherche marketing

Équipe de projet

Paméla L'heureux

Révisseuse linguistique

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)

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**





SERVICES QUÉBEC

Simple. Accessible. **Direct.**

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 à PerLE@servicesquebec.gouv.qc.ca.

SERVICES QUÉBEC

Sur le Web : Quebec.ca/services-quebec

Dans un bureau près de chez-vous :
Quebec.ca/bureaux-servicesquebec

Au téléphone :
Montréal : 514 644-4545
Québec : 418 644-4545
Partout au Québec : 1 877 644-4545

Table des matières

Méthodologie	5
L'utilisation d'Internet pour interagir avec sa municipalité	6
La recherche d'information sur les services municipaux	12
L'appréciation des sites Web municipaux	15
La perception à l'égard des sites Web municipaux	19
Les moyens préférés pour émettre des commentaires et demander du support en ligne.....	22
Les initiatives numériques municipales	25
La confiance envers sa municipalité pour utiliser et protéger les renseignements personnels	28

Méthodologie



Collecte de données réalisée du 4 au 28 décembre 2023.



1 218 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.

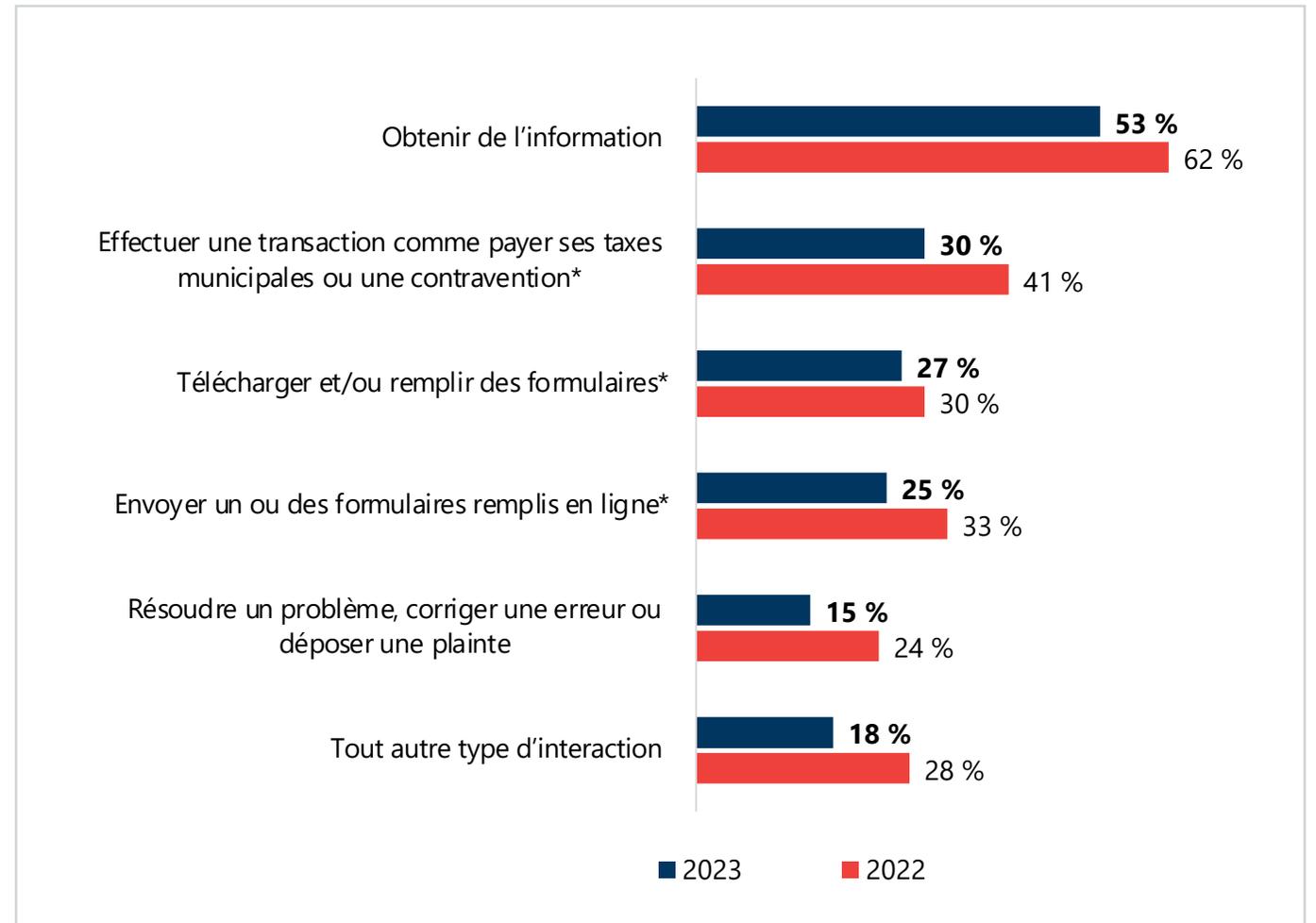
L'utilisation d'Internet pour interagir avec sa municipalité

Utilisation du site Web de sa municipalité

Globalement, **65 %** des adultes du Québec ont navigué sur **le ou les sites Web** de leur municipalité pour l'une ou l'autre des raisons ci-dessous en 2023 (71 % en 2022).

Notons que cette proportion s'établit à **77 %** chez les adultes de **18 à 34 ans** en 2023.

Comparativement à 2022, le **taux d'adultes du Québec** ayant interagi **en ligne** avec sa municipalité a **baissé de 6 points de pourcentage** (71 %).



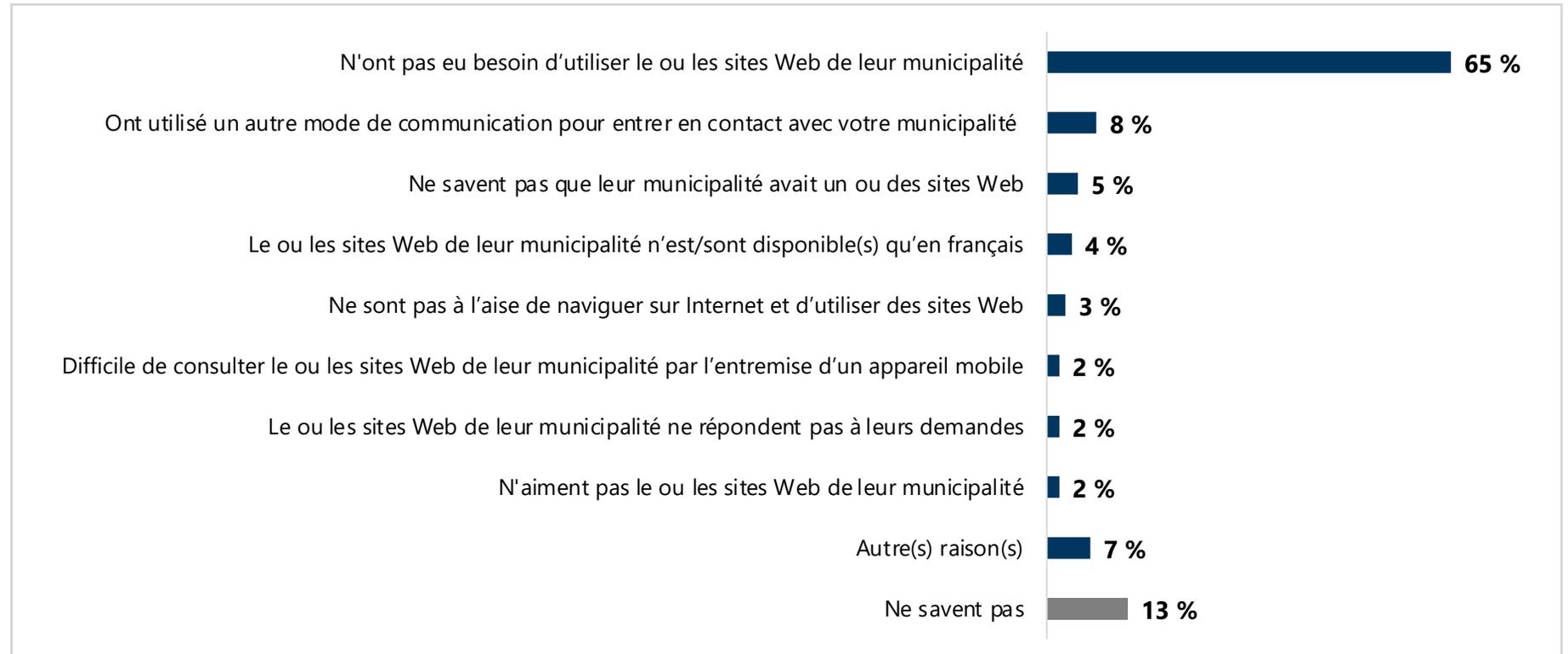
Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 en 2022)

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

* Ces énoncés ont été modifiés lors de la collecte de 2023.

Principales raisons de ne pas utiliser le site Web de sa municipalité

La **principale raison** évoquée par les adultes du Québec pour **ne pas avoir utilisé le ou les sites Web** de leur municipalité au cours des 12 derniers mois est le fait qu'ils **n'ont pas eu besoin de le faire** (65 %).



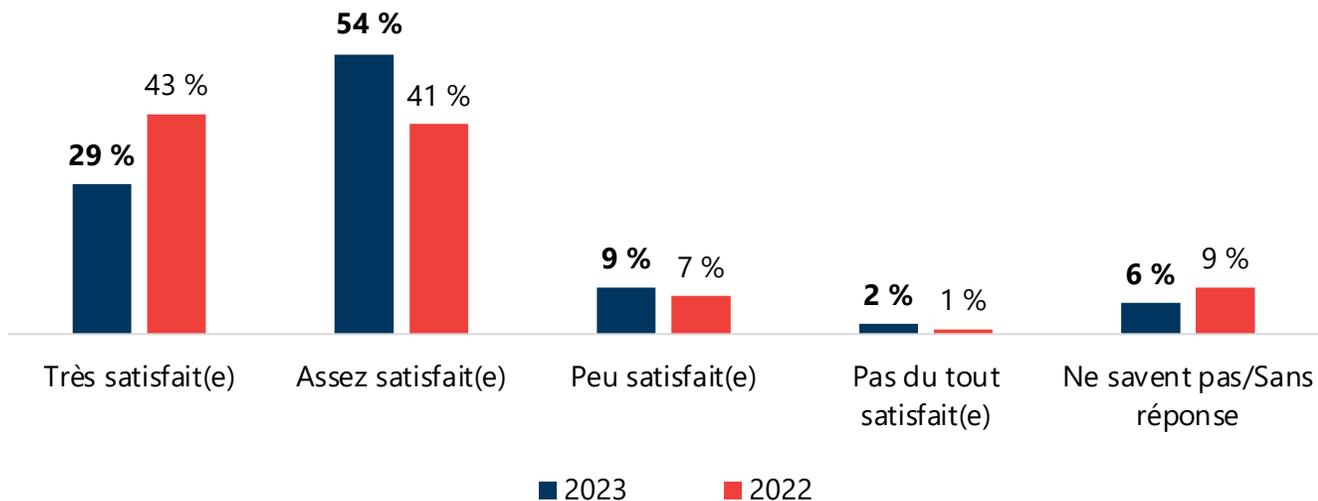
Base : adultes du Québec qui n'ont pas utilisé le ou les sites Web de leur municipalité au cours des 12 derniers mois (n=364 en 2023)

Question : Au cours des 12 derniers mois, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas accédé au(x) site(s) Web de votre municipalité pour interagir avec votre municipalité ?

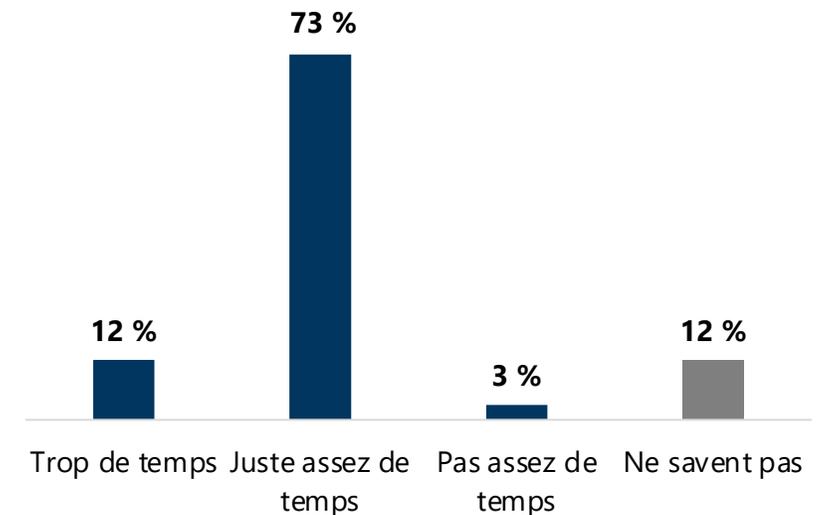
Perception des interactions en ligne avec sa municipalité

En 2023, **83 %** des adultes du Québec ayant eu des **interactions en ligne avec leur municipalité à partir du site Web** de celle-ci en ont été **satisfaits** (% très ou assez). Il s'agit d'un **résultat comparable** à celui observé en 2022 (84 %). **Près des trois quarts** (73 %) des adultes du Québec ayant eu des **interactions en ligne** avec leur municipalité **à partir du site Web** de celle-ci en 2023 considèrent que ces interactions ont pris **juste assez de temps**.

Satisfaction à l'égard des interactions en ligne avec sa municipalité



Opinion à l'égard du temps consacré aux interactions en ligne avec sa municipalité



La recherche d'information sur les services municipaux

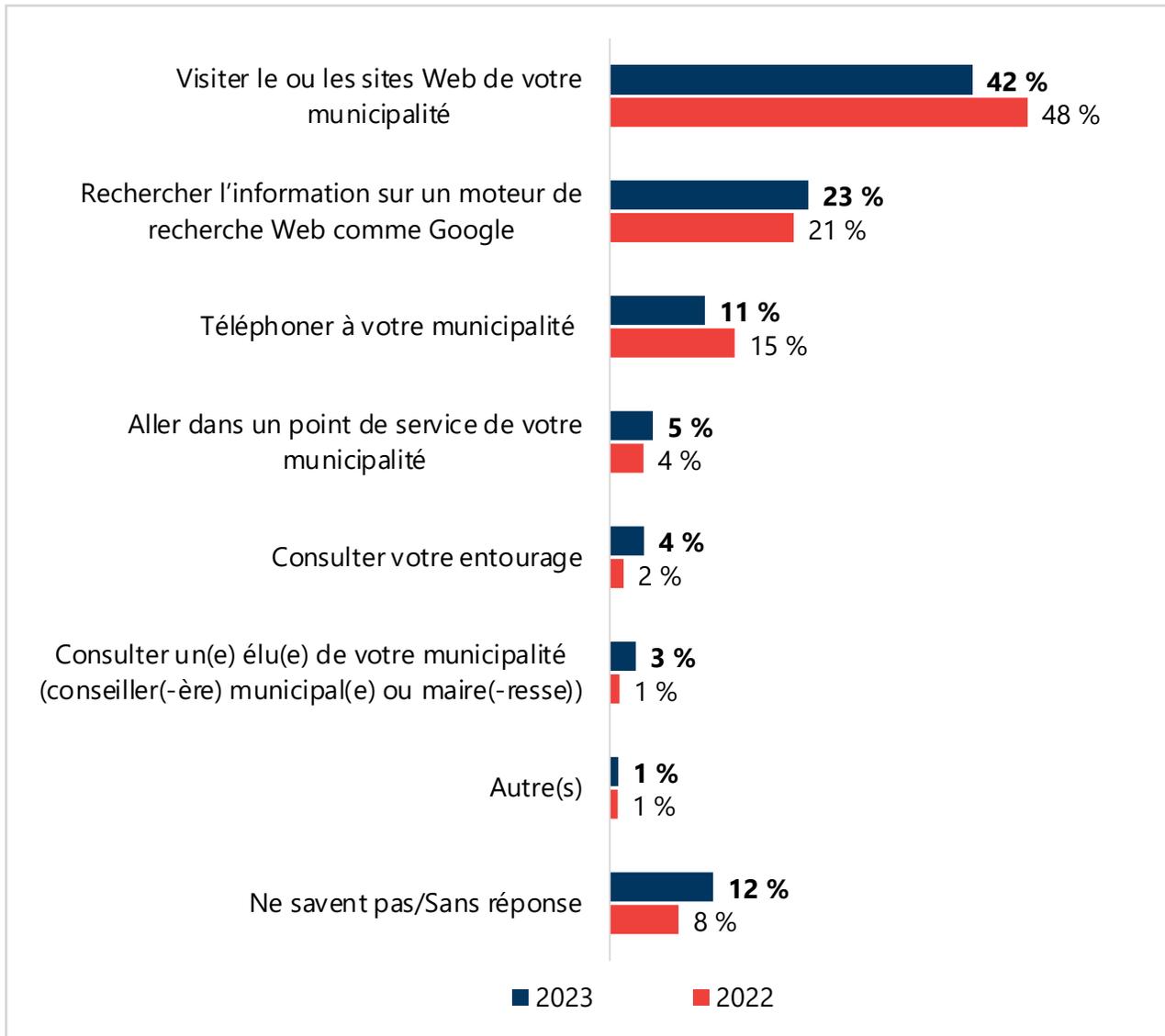
Premier réflexe pour chercher de l'information sur les services municipaux

En 2023, le **premier réflexe** d'un **peu plus de quatre adultes du Québec sur dix** (42 %) pour chercher de l'information sur les services municipaux est de **visiter le ou les sites Web de leur municipalité**. Notons qu'en 2023 ce réflexe est en **baisse de popularité** comparativement à 2022 (-6 points de pourcentage).

Le **deuxième réflexe** le plus employé dans ce contexte est **d'utiliser un moteur de recherche Web** comme Google. En effet, ce sont **environ le quart** (23 %) des adultes du Québec qui procèdent de cette manière en 2023, soit un **résultat comparable** à 2022 (21 %).

Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 en 2022)

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



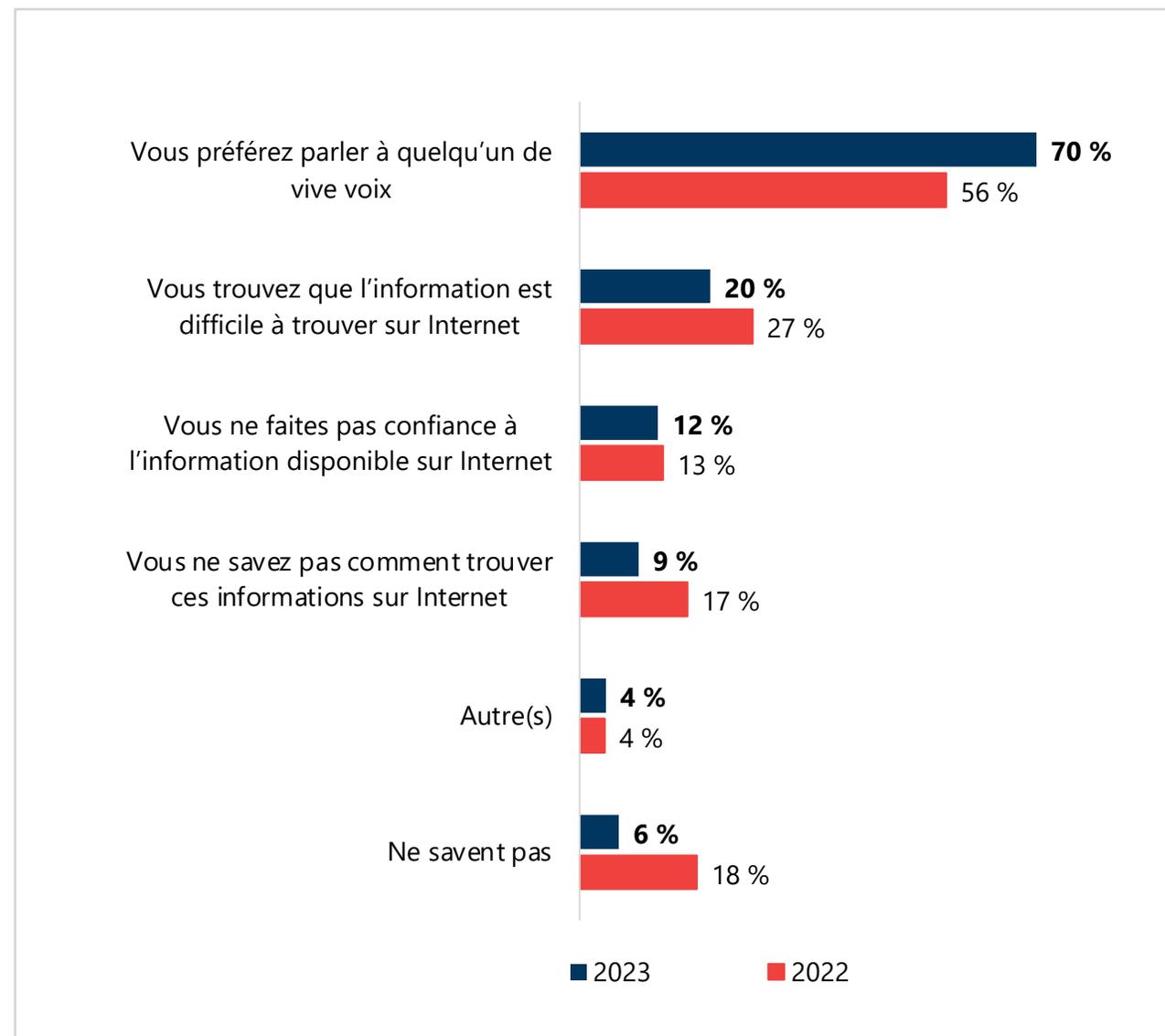
Principales raisons de ne pas utiliser Internet pour chercher de l'information sur les services municipaux

La **principale raison** évoquée **pour ne pas utiliser Internet** pour chercher de l'information sur les services municipaux en 2023 est le fait que les adultes du Québec **souhaitent parler à quelqu'un de vive voix**.

D'ailleurs, cette **intention est encore plus forte** en 2023 (70 %) comparativement à 2022 (56 %).

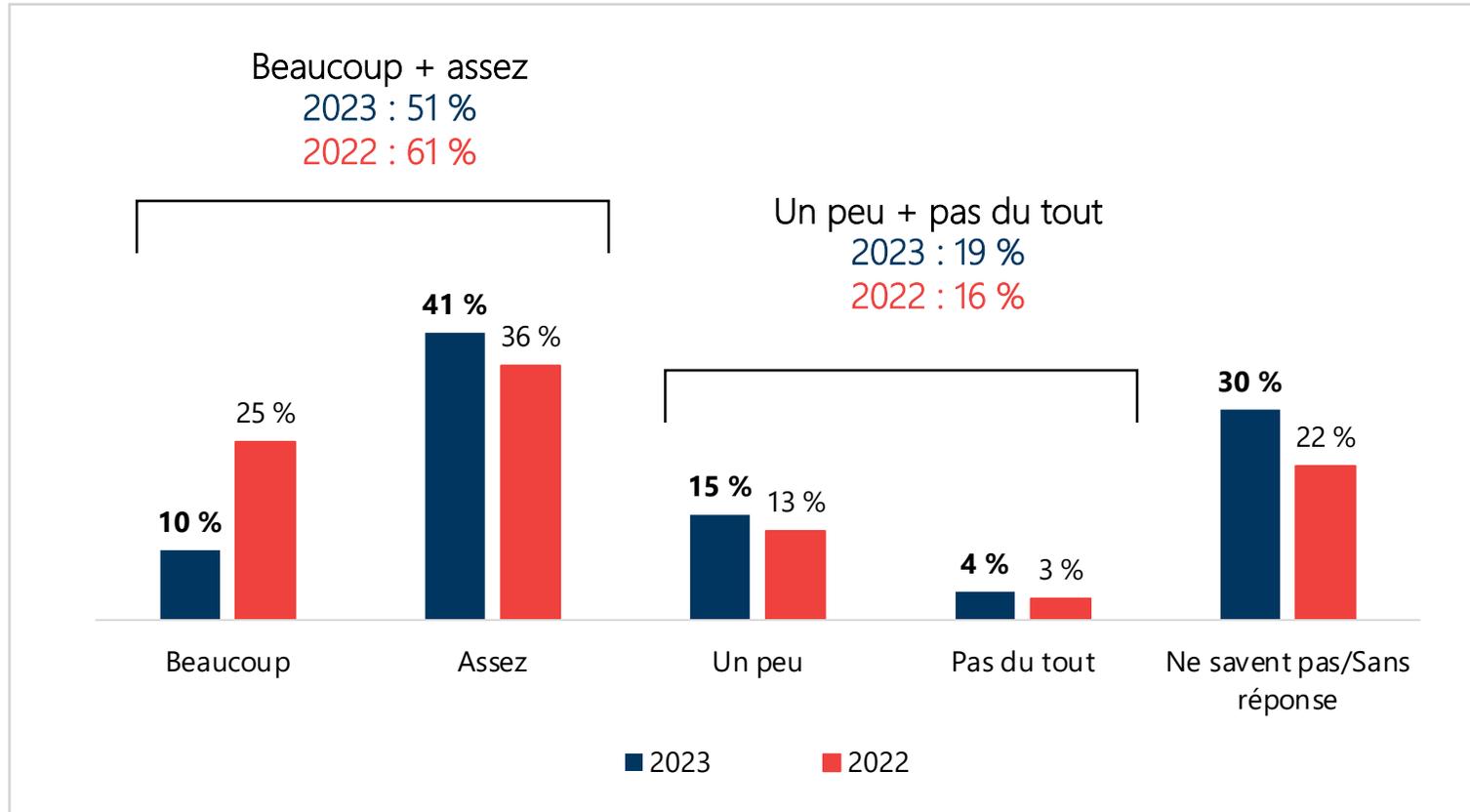
Base : adultes du Québec qui n'envisagent pas utiliser Internet pour trouver de l'information sur les services municipaux (n=308 en 2023 et 281 en 2022)

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 2023, **51 %** des adultes du Québec **apprécient** (*% beaucoup ou assez*) **le ou les sites Web de leur municipalité**, ce qui représente une **baisse de 10 points de pourcentage** depuis 2022 (61 %). Notons que les **adultes ayant interagi en 2023 avec leur municipalité** sont **plus nombreux** (70 %) à **apprécier le ou les sites Web** de leur municipalité.

En contrepartie, **19 %** des adultes du Québec **apprécient peu ou pas du tout** le ou les sites Web de leur municipalité. C'est d'ailleurs **davantage le cas** des adultes de **35 à 54 ans** (25 %).

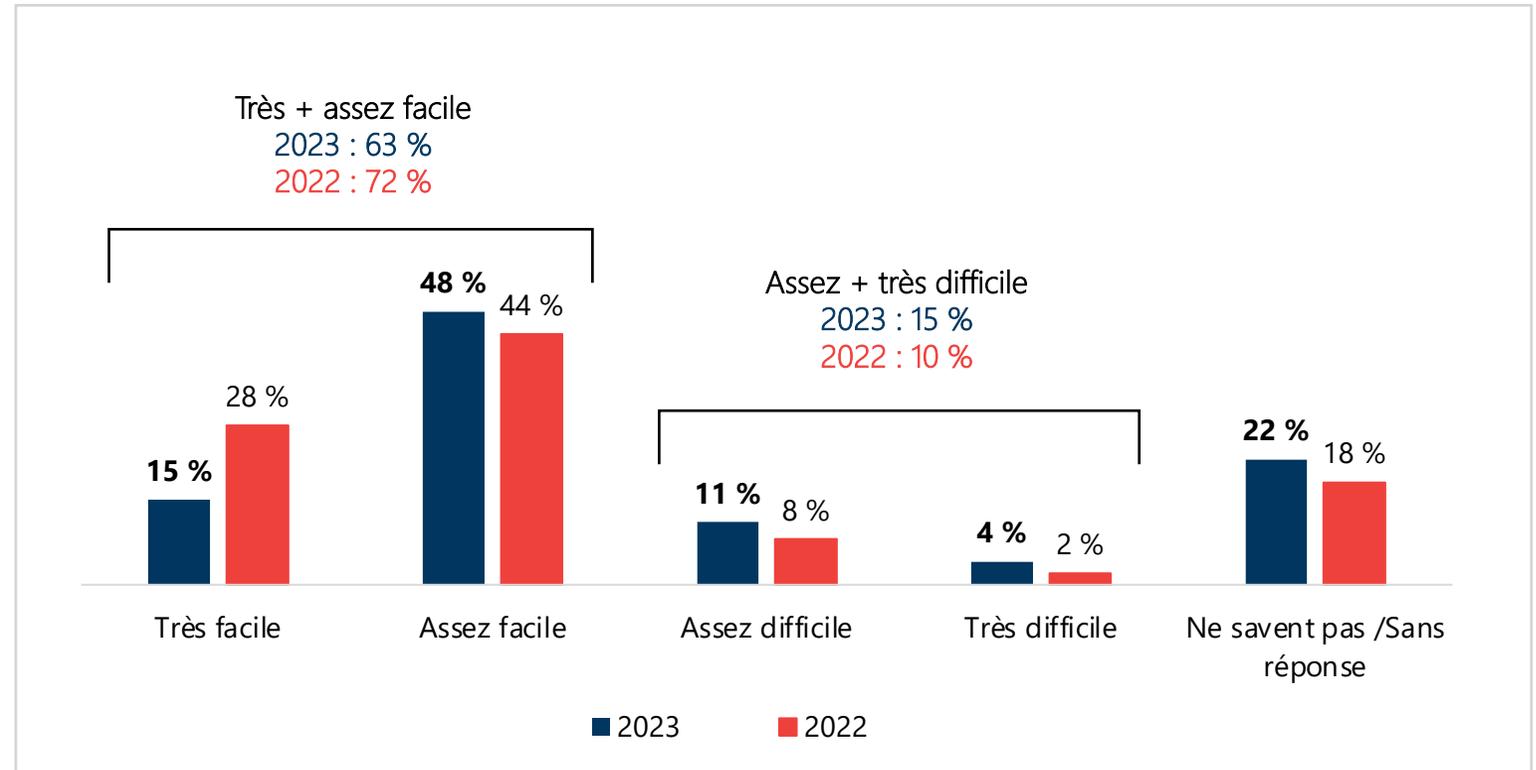
Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 en 2022)

Question : Globalement, dans quelle mesure appréciez-vous le ou les sites Web de votre municipalité ?

Facilité à trouver en ligne des informations ou renseignements sur les services offerts par sa municipalité

En 2023, ce sont **63 %** des adultes du Québec qui considèrent qu'il est **facile** (% très ou assez) de trouver en ligne des informations ou des renseignements sur les services offerts par leur municipalité, alors qu'ils étaient **72 %** à être dans cette situation en 2022. Il s'agit donc d'une **baisse de 9 points de pourcentage**.

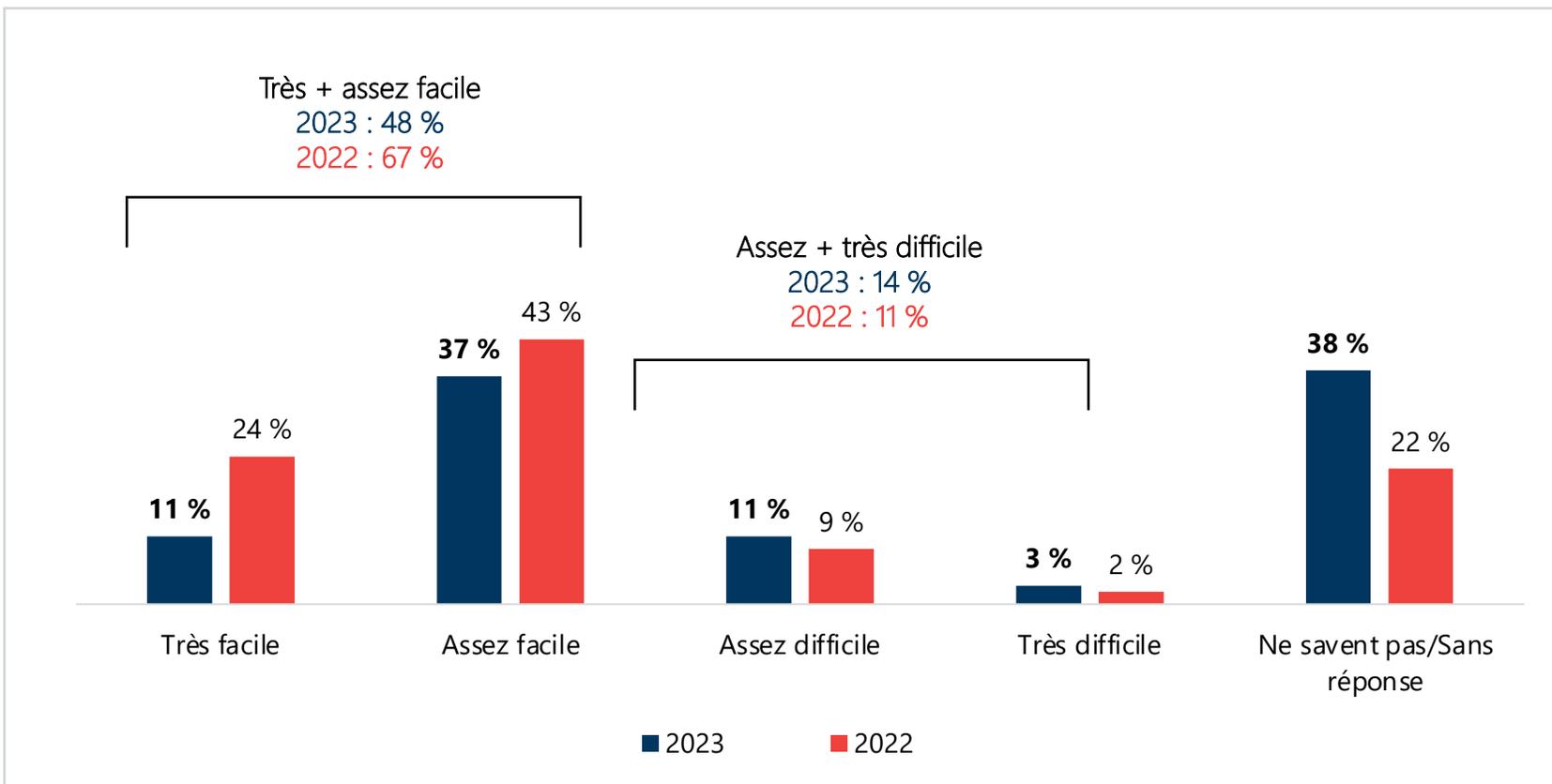
Les **adultes de 18 à 34 ans** (67 %) et **ceux ou celles ayant interagi avec leur municipalité** au cours des 12 derniers mois de 2023 (79 %) sont **plus nombreux** à être de cet avis.



Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 en 2022)

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 2023, ce sont **48 %** des adultes du Québec qui trouvent **facile** (% très ou assez) **d'utiliser les services offerts en ligne par leur municipalité**. Il s'agit d'une **baisse significative de 19 points de pourcentage** comparativement à 2022 (67 %).

Encore une fois, les **adultes de 18 à 34 ans (61 %)** de même que ceux ou celles qui **ont interagi en ligne avec leur municipalité** au cours des 12 derniers mois de 2023 (65 %) sont **plus nombreux** à trouver cette **action facile**.

Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 en 2022)

Question : Et comment évaluez-vous la facilité à utiliser en ligne les services offerts par votre municipalité (p. ex. faire une demande de permis) ?

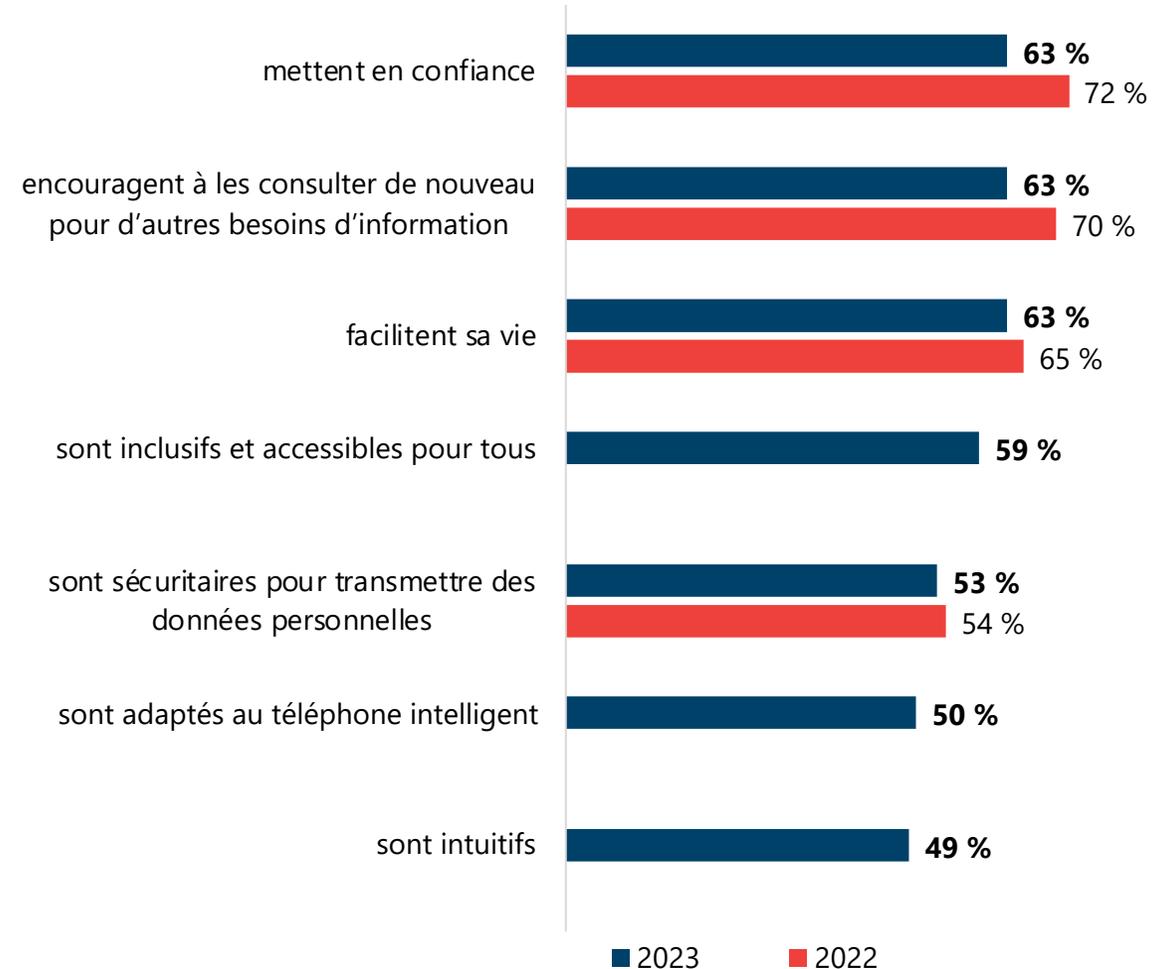
La perception des sites Web municipaux

Perception des sites Web municipaux

En 2023, **près des deux tiers** des adultes du Québec estiment que les sites Web municipaux leur **inspirent confiance** (63 %), les **encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information** (63 %), **facilitent leur vie** (63 %) et **sont inclusifs et accessibles pour tous** (59 %).

Cependant, comparativement à 2022, on observe que **moins d'adultes** trouvent que les sites Web municipaux leur **inspirent confiance** (-9 points de pourcentage) et les **encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information** (-7 points de pourcentage).

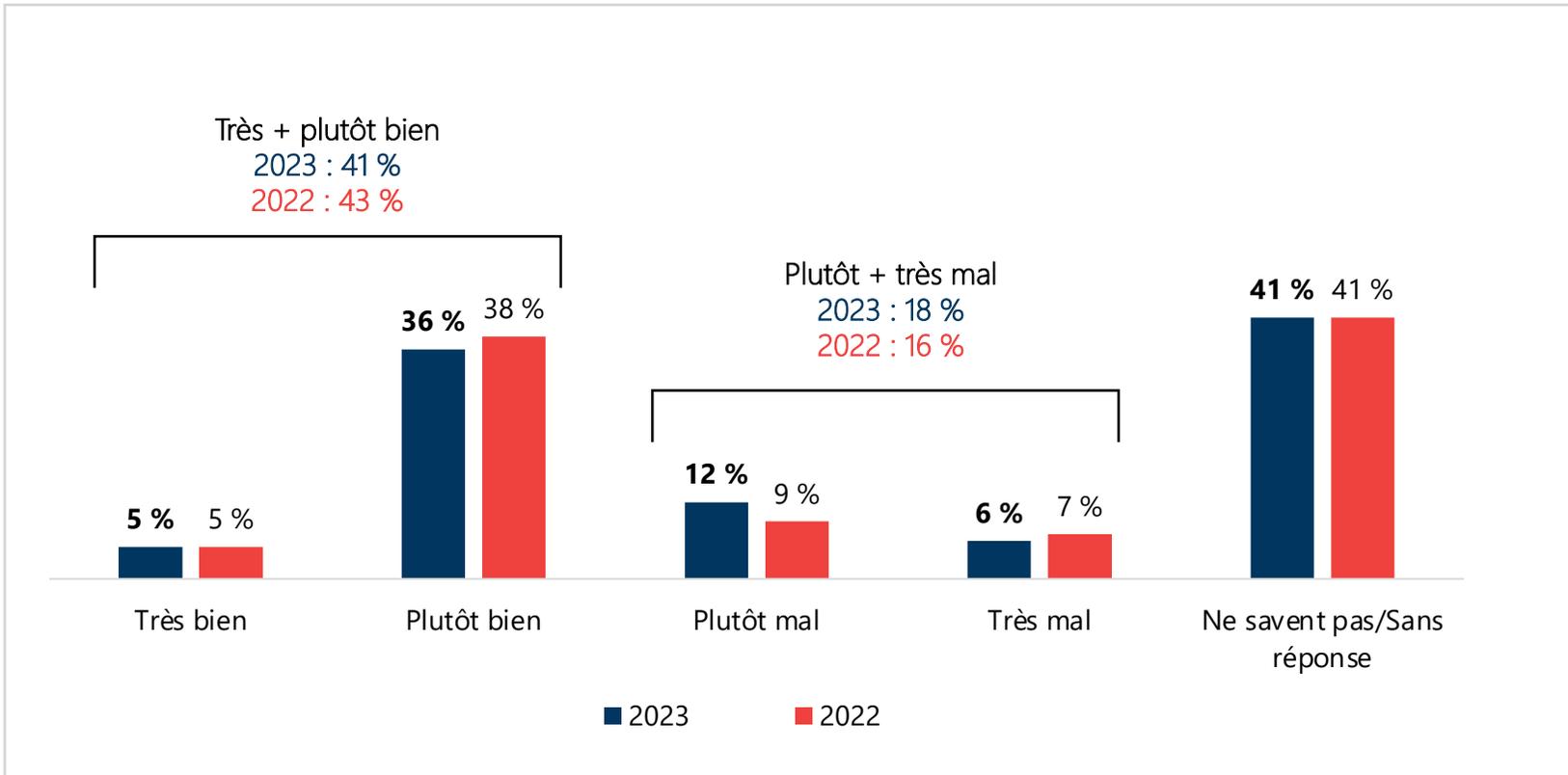
Perception des sites Web municipaux, % d'adultes en accord



Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 en 2022)

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 âgées



Base : adultes du Québec âgés de 65 ans et plus (n=329 en 2023 et 289 en 2022)

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

En 2023, **41 %** des adultes du Québec âgés de 65 ans et plus jugent que les services offerts en ligne par leur municipalité sont **très ou plutôt bien adaptés** aux **personnes âgées** alors que **18 %** considèrent qu'ils sont **plutôt ou très mal adaptés** et **41 % ne sont pas en mesure de s'exprimer** sur la question.

Signalons que ces résultats **sont similaires** au portrait observé en 2022.

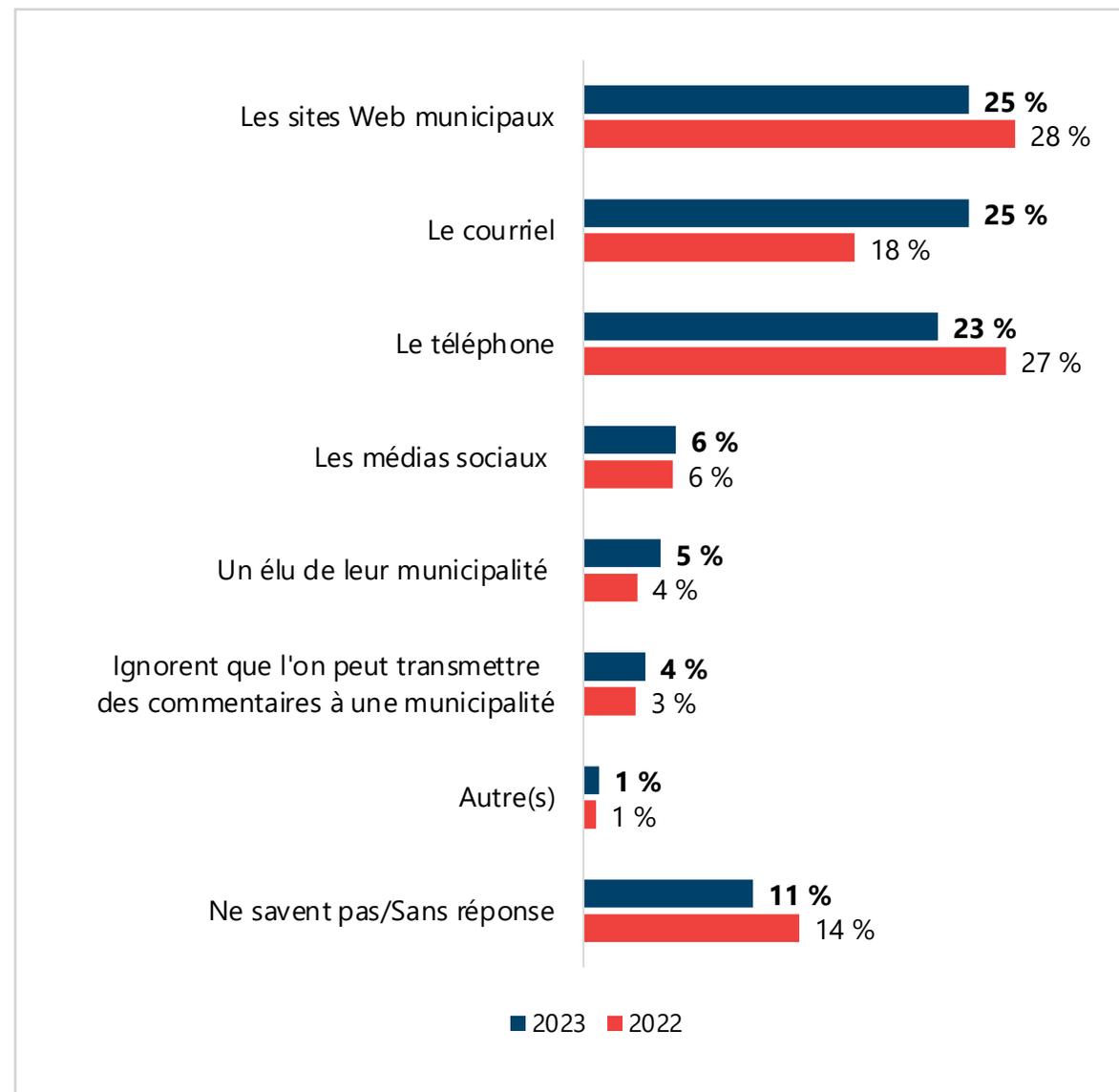
Les moyens préférés pour émettre des commentaires et demander du support en ligne

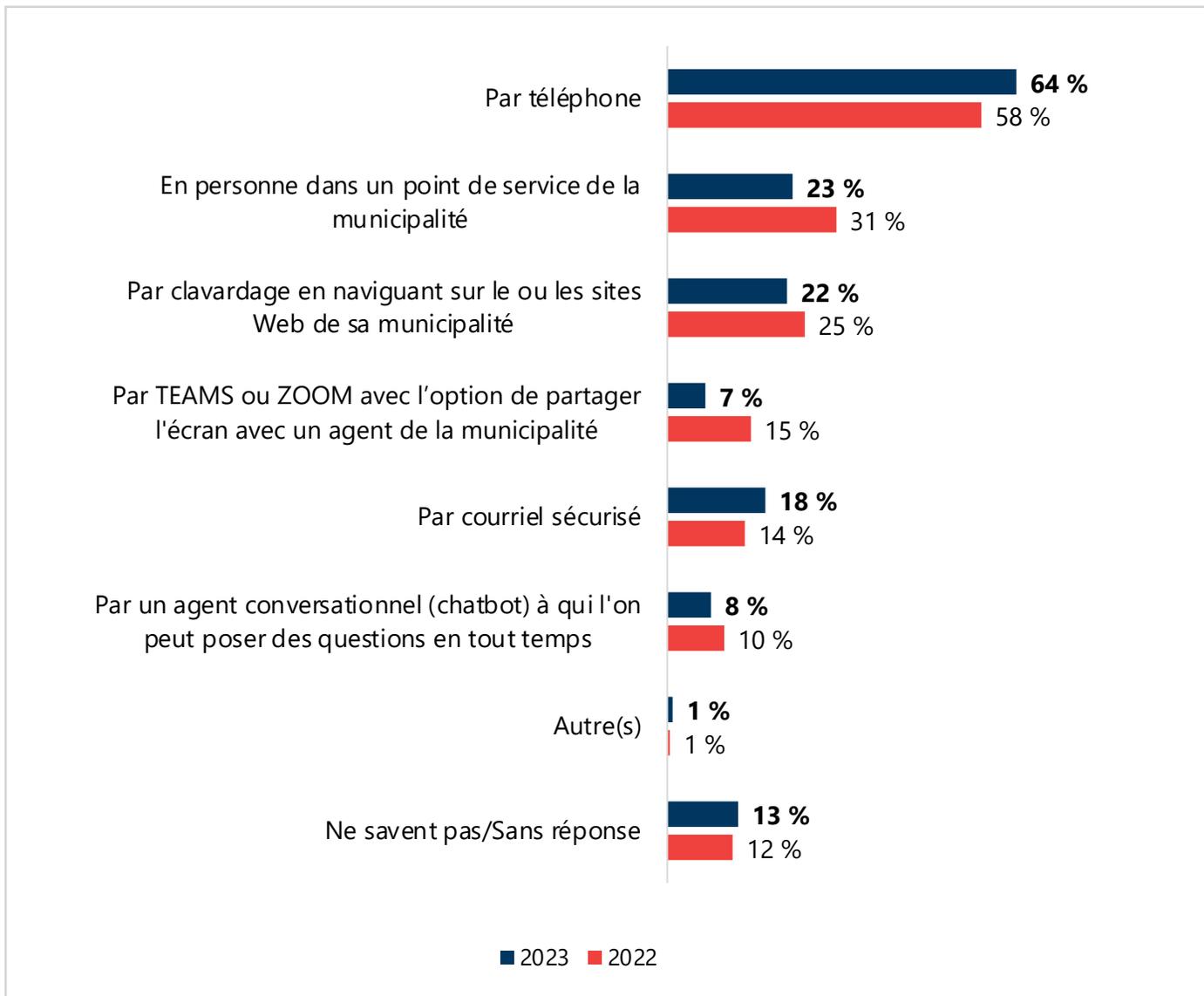
Moyens préférés pour émettre des commentaires à la suite d'une interaction avec sa municipalité

En 2023, **les sites Web municipaux** (25 %), **le courriel** (25 %) de même que **le téléphone** (23 %) sont les **trois moyens préférés** des adultes du Québec pour émettre des commentaires à la suite d'une **interaction avec leur municipalité**. Comparativement à 2022, on constate que **la popularité des sites Web municipaux** (-3 points de %) et **du téléphone** (-4 points de %) **a baissé** alors que celle **du courriel a augmenté** (+7 points de %).

Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 en 2022)

Question : Si vous aviez à émettre des commentaires à votre municipalité, quel moyen préféreriez-vous utiliser ?





Moyens préférés pour se faire aider par sa municipalité lors d'une démarche en ligne

En 2023, les **deux moyens les plus populaires** chez les adultes du Québec pour **se faire aider lorsqu'ils effectuent une démarche en ligne avec leur municipalité et qu'ils éprouvent une quelconque difficulté** sont le **téléphone (64 %)** et **aller voir une personne dans un point de service de sa municipalité (23 %)**.

Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 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 compléter un formulaire ou toute autre tâche, comment souhaiteriez-vous que l'on vous aide ?

Les initiatives numériques municipales

Attentes des adultes du Québec envers leur municipalité sur le plan du numérique

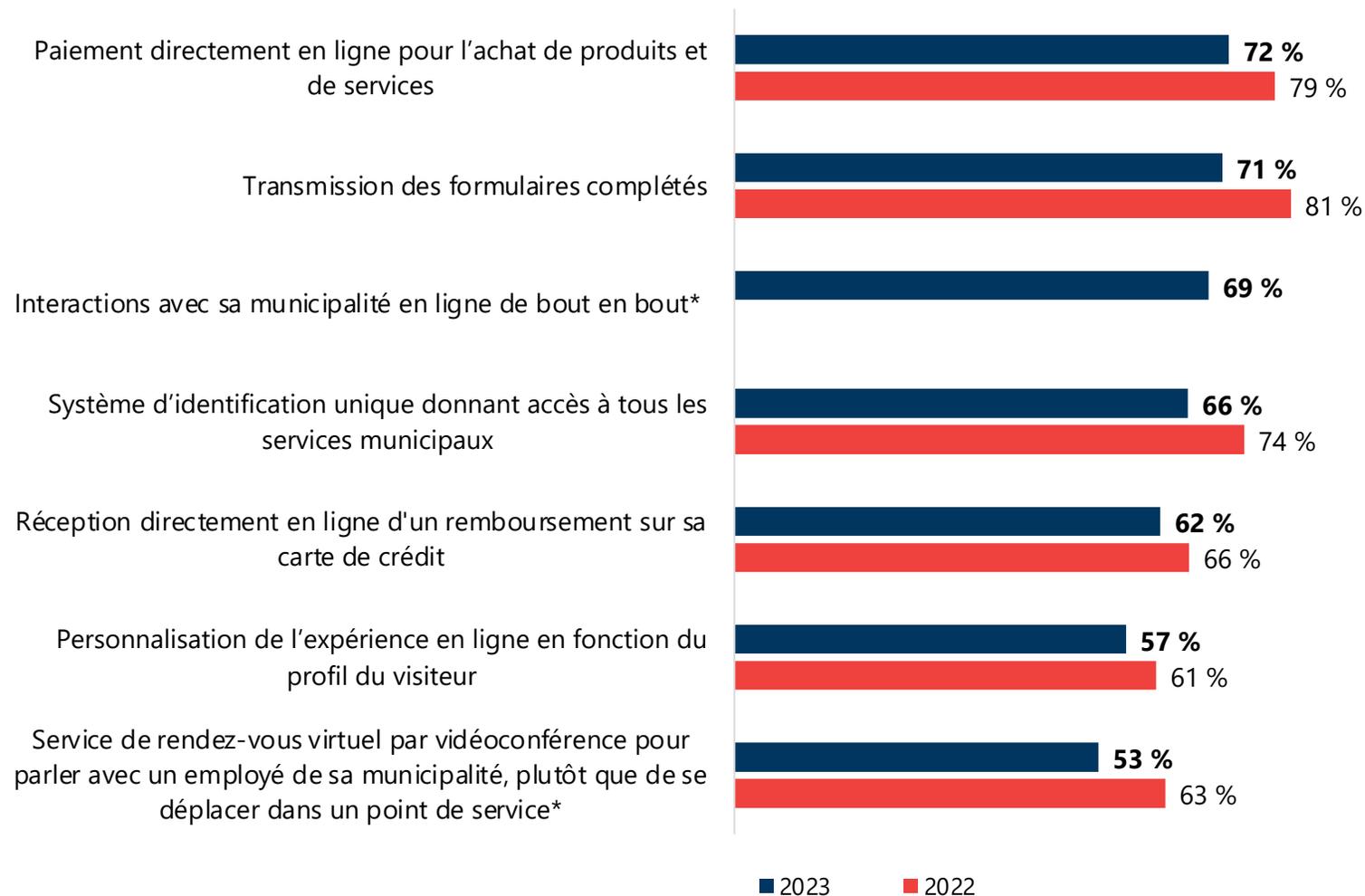
On remarque que comparativement à 2022, **tous les énoncés sont en baisse** traduisant des **attentes moins élevées** des adultes du Québec envers les **services offerts en ligne** par leur municipalité.

Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 en 2022)

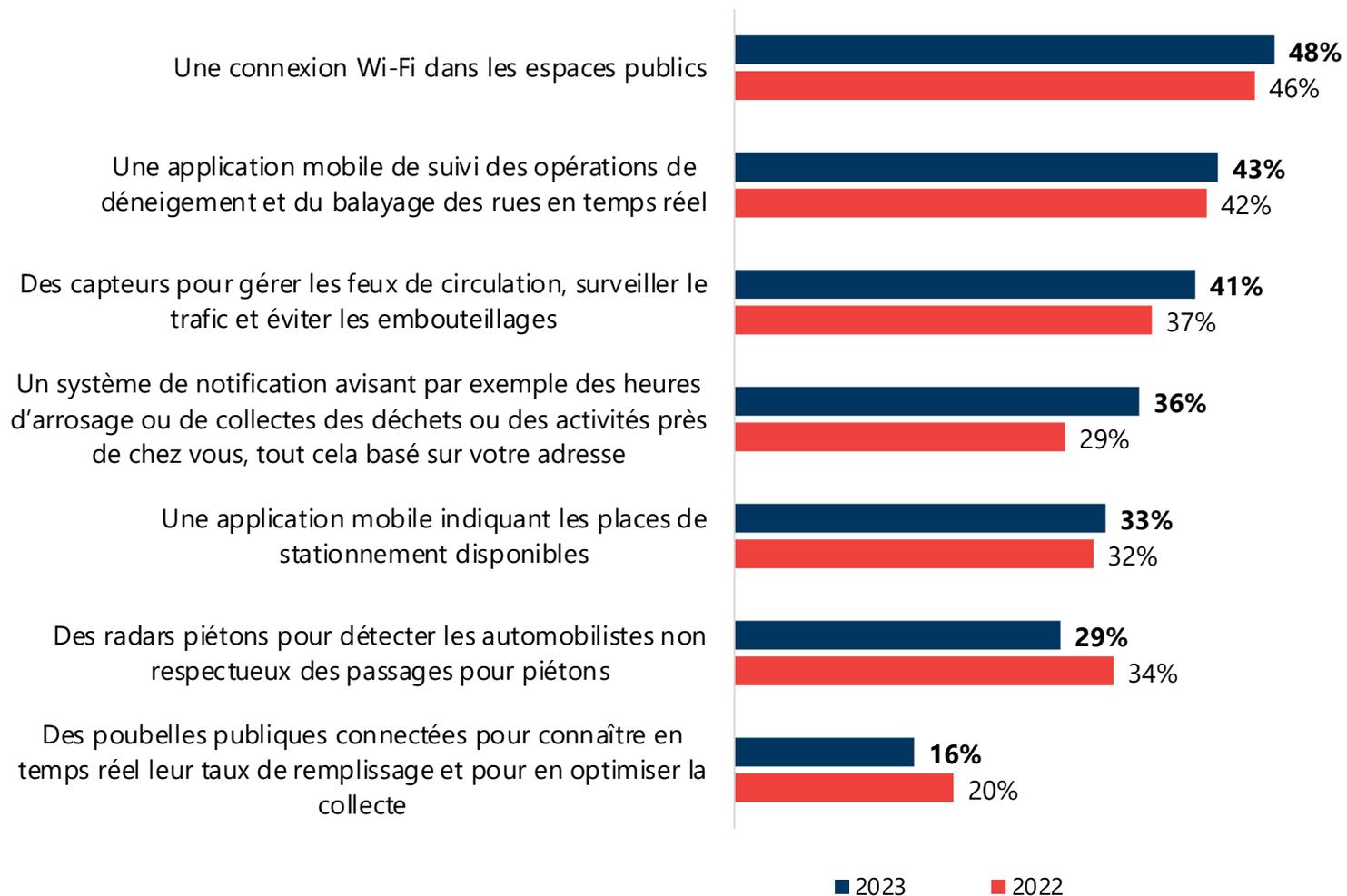
Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord pour dire que les municipalités devraient ... ?

* Ces énoncés ont été modifiés en 2023.

% d'adultes en pensant que leur municipalité devrait offrir...



% d'adultes en pensant que leur municipalité devrait offrir dans les prochaines années...



Priorisation des initiatives numériques des municipalités

En 2023, les **priorités des initiatives** de développement municipal sont **sensiblement les mêmes** qu'en 2022, mais notons la **hausse de la popularité** des **capteurs pour gérer les feux de circulation** (+4 points de %) ainsi que le **système de notification avisant des heures d'arrosage, de collecte des déchets ou des activités près de chez soi** (+7 points de %).

Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 en 2022)

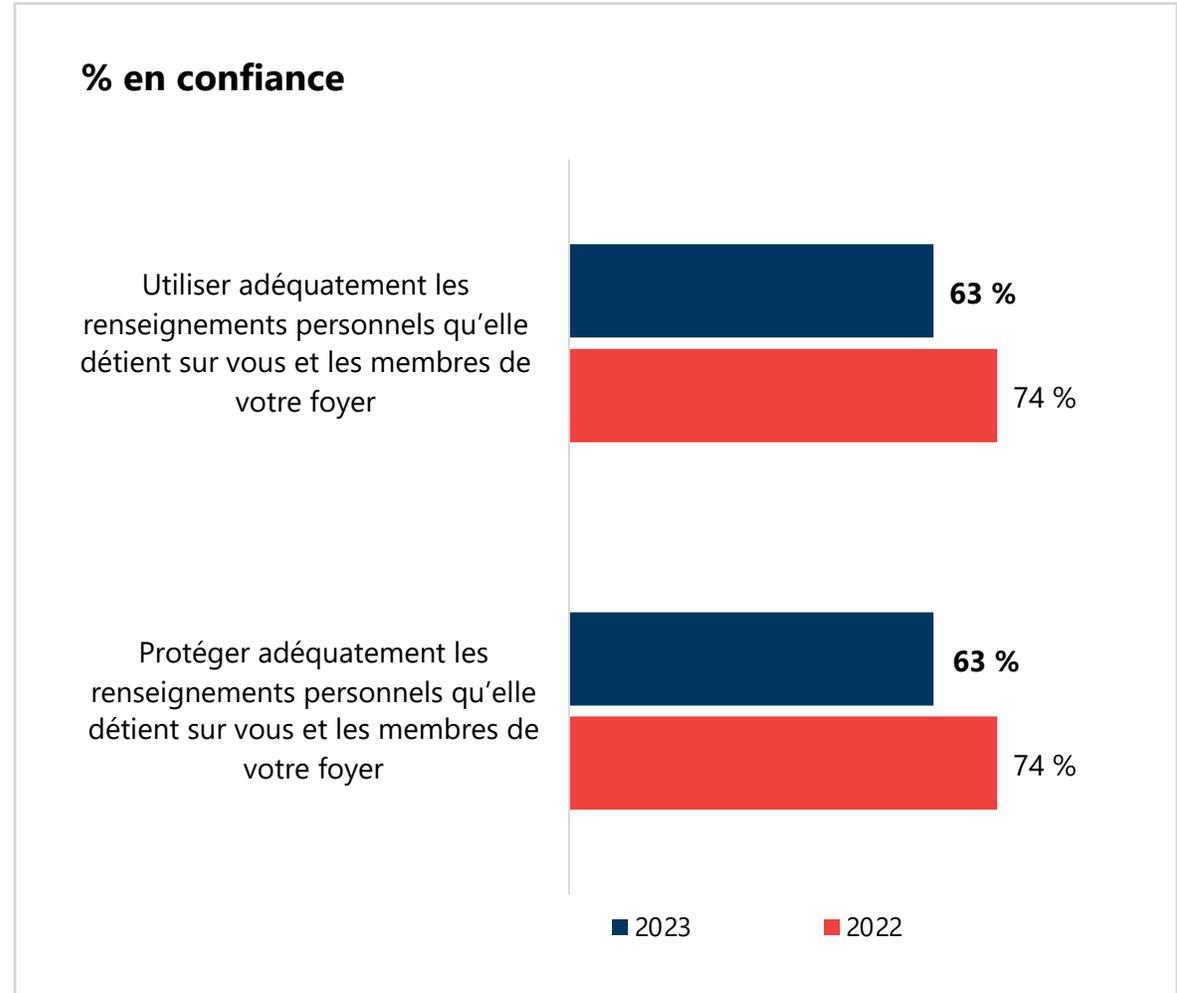
Question : Aujourd'hui, les municipalités cherchent des moyens pour rester les plus connectées possible avec leurs citoyens et bien comprendre leurs besoins. Dans ce contexte, quelles sont, d'après vous, les initiatives parmi les suivantes qui devraient être mises en place par votre municipalité au cours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

La confiance envers sa municipalité pour protéger et utiliser les renseignements personnels

Niveau de confiance envers sa municipalité pour utiliser et protéger ses renseignements personnels

En 2023, **près des deux tiers** des adultes du Québec font **très ou assez confiance** à leur municipalité pour **utiliser** (63 %) et **protéger** (63 %) **leurs renseignements personnels**. Dans les deux cas, ces résultats représentent des **baisses de 11 points** de pourcentage depuis 2022.

Encore une fois, il est intéressant de constater que les **adultes de 18 à 34 ans** de même que **ceux ou celles qui ont interagi en ligne avec leur municipalité** au cours des 12 derniers mois de 2023 sont **plus nombreux** à avoir **confiance** en celle-ci pour **utiliser et protéger correctement leurs renseignements personnels**.



Base : adultes du Québec (n=1 287 en 2023 et 1 273 en 2022)

Question : Dans quelle mesure faites-vous confiance à votre municipalité pour ... ?

NETendances 2023

L'**Académie de la transformation numérique** (ATN) a été créée dans le but de répondre aux besoins 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 leur personnel 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.



Restez à l'affut

atn.ulaval.ca/infolettre



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL