Un intérêt croissant pour le gouvernement en ligne

Volume 1 - Numéro 7

NETENDANCES 2010

Une réalisation du

cefrio innover par les TIC

Avec la collaboration de

Léger MARKETING

Services Québec,
la porte d'entrée aux services gouvernementaux.

Les guides électroniques de Services Québec,
une information gouvernementale adaptée à vos besoins et simple à trouver!

www.servicesquebec.gouv.qc.ca/citoyens

- Comment changer d'adresse
- Cartes, permis et certificats
- Dépôt direct : inscription et changements
- Protéger son identité sur Internet

- Devenir parent
- Que faire lors d'un décès
- Quand un couple se sépare
- Perdre son autonomie
- Prendre sa retraite

- Algues bleu-vert

- Vivre en logement
- Acheter ou rénover sa maison

- Aînés : programmes et services
- Consommateurs : renseignements et plaintes
- Jeunes 15-29 ans
- Personnes handicapées
- Québécois à l'étranger
- Travailleurs salariés

- Problèmes de santé courants
- Maladies
- Tests cliniques
- et plus...

Vous êtes au bon endroit!

Services Québec

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants 4

Le gouvernement en ligne 5

Les sites Web du gouvernement du Québec les plus populaires 5

Le profil des utilisateurs de sites Web gouvernementaux en 2010 6

L'utilisation des sites gouvernementaux à la hausse 7

La recherche d'information, activité principale des utilisateurs 7

Le profil des utilisateurs de sites gouvernementaux par activité en 2010 8

La sécurité en ligne, toujours très importante 10

Importance accordée à certains aspects des sites gouvernementaux selon le profil sociodémographique 11

Une très bonne perception de sécurité sur les sites du gouvernement du Québec . . . 12

Perception de sécurité (note sur 10) sur les sites Web du gouvernement du Québec selon le profil sociodémographique 13

À venir : le gouvernement 3e génération 14

Méthodologie

Le fascicule « Un intérêt croissant pour le gouvernement en ligne » fait appel à quatre collectes de données différentes de l'enquête *NETendances 2010* : la collecte de février (n=1000), la collecte de mars (n=1001), la collecte de mai (n=1000) et la collecte de décembre (n=1000). Pour chaque collecte, nous avons interrogé au téléphone des adultes québécois. Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région et de la langue des répondants, afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes québécois. La marge d'erreur maximale est de ± 3,9 % pour une proportion, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, les 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en cinq grandes régions : la RMR de Montréal [Montréal, Laval, Lanaudière (RMR), les Laurentides (RMR) et la Montérégie (RMR)] ; la RMR de Québec [Québec (RMR) et la région Chaudière-Appalaches (RMR)] ; l'Est-du-Québec [Bas-Saint-Laurent, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Côte-Nord et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine] ; le Centre-du-Québec [Mauricie, Estrie, Centre-du-Québec, Québec (hors RMR), et la région Chaudière-Appalaches (hors RMR)] ; et l'Ouest-du-Québec [Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière (hors RMR), Laurentides (hors RMR) et Montérégie (hors RMR)].

Notes explicatives

- Adultes québécois : l'ensemble des répondants de 18 ans et plus, qu'ils utilisent Internet ou non.
- Internautes québécois : personnes de 18 ans et plus qui utilisent Internet au moins une fois par semaine.
- Données comparatives des années antérieures : les collectes de données ont été réalisées auprès d'adultes québécois (n=1000 à 1007). Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région et de la langue des répondants, afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes québécois. La marge d'erreur est de ± 3,4 % pour une proportion, 19 fois sur 20.

Un intérêt croissant pour le gouvernement en ligne

L'enquête *NETendances 2010* a été réalisée par le CEFRIO, en collaboration avec Léger Marketing, et a été financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Services Québec et TELUS.

COLLABORATION

ÉQUIPE DE RÉALISATION

Josée Beaudoin
Vice-présidente, innovation et transfert, CEFRIO
Supervision du projet

Annie Couture
Chargée de projet, CEFRIO
Coordination du projet, analyse des données et rédaction

Raphaël Danjou
Chargé de veille, CEFRIO
Recherche documentaire

ÉQUIPE D'ÉDITION

Anne-Marie Jolicoeur
Conseillère en communication
Coordination de l'édition

Le groupe-conseil Éditia inc.
Révision linguistique

Brigitte Ayotte, Ayograph
Graphisme

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

Merci à Ayograph pour l'édition du rapport.

Dépôt légal : 2e trimestre 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISSN 1923-6565 (imprimé)
ISSN 1923-6573 (PDF)

La version PDF de ce numéro peut être téléchargée dans la section « Publications » du site Web du CEFRIO : www.cefrio.qc.ca.

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

Photos de la couverture : ©iStockphoto.com/CandyBox Photography et muharrem öner

Faits saillants

Nous en sommes au septième fascicule NETendances qui porte sur le gouvernement en ligne, une réalité au Québec depuis plus de quinze ans maintenant. Bien sûr, la prestation de services en ligne améliore la qualité de vie des citoyens, mais le gouvernement en ligne est aussi un élément important dans la recherche de l'efficacité des activités gouvernementales.

Alors que le taux de pénétration d'Internet ne cesse de croître (75 % des adultes québécois utilisaient régulièrement Internet en 2010) et que les technologies disponibles se diversifient, le gouvernement en ligne est d'une pertinence croissante pour les citoyens et les entreprises : en 2010, 79 % des adultes internautes du Québec ont consulté un site Web gouvernemental, et cette proportion est en croissance.

Les sites Web du gouvernement du Québec en tête

Si 79 % des adultes internautes québécois ont consulté un site Web gouvernemental, ce sont les sites Web du gouvernement du Québec qui sont les plus souvent visités par les Québécois, avec 70 % des adultes internautes en 2010. Les sites Web du gouvernement du Canada tiennent la seconde place, avec 60 % des adultes internautes en ayant consulté un en 2010. Depuis que leur utilisation est mesurée, soit en 2007, les sites du gouvernement du Québec ont connu une augmentation d'utilisation de l'ordre de 8 points de pourcentage. Les sites du gouvernement du Canada, quant à eux, ont enregistré une augmentation de près de 6 points de pourcentage en quatre ans.

Les sites Web municipaux, un profil d'utilisateurs particulier

Les sites Web municipaux sont les moins consultés par les Québécois : 44 % des adultes internautes en ont visité un en 2010. Par ailleurs, ce sont aussi les sites Web qui ont connu l'augmentation d'utilisation la moins forte, avec un peu moins de 4 points de pourcentage en quatre ans. Cependant, les sites Web municipaux présentent un profil d'utilisateurs particulier. Ce sont en effet les seuls sites gouvernementaux utilisés plus souvent par des femmes et par des personnes ayant des enfants à la maison. Cette observation est très intéressante et peut s'expliquer par le fait que les municipalités offrent des services de loisirs auxquels, on peut le supposer, les mères abonnent leurs enfants.

La sécurité en ligne, la préoccupation numéro un

La sécurité en ligne des renseignements personnels demeure une préoccupation importante pour les Québécois internautes. Sur dix aspects considérés, c'est l'aspect qui ressort comme le plus important pour eux, suivi par la fiabilité du site (sa capacité à fonctionner sans incidents) et la qualité de l'information qu'on y trouve. Si la sécurité est l'élément le plus important, il est intéressant de constater que les adultes internautes québécois accordent une note moyenne de 7,8/10 en matière de perception de sécurité pour les sites du gouvernement du Québec, à peu près *ex æquo* avec les institutions financières.

Les femmes, les jeunes adultes et les plus fortunés sont plus exigeants envers les sites Web

Les données sociodémographiques montrent que les personnes les plus exigeantes envers la plupart des aspects des sites Web sont les femmes, les jeunes adultes et ceux qui font partie de la tranche de revenu supérieure. À l'inverse, ce sont les hommes et les aînés qui sont les moins exigeants.

Le gouvernement en ligne

Les développements technologiques des dernières décennies ont permis de grandes avancées dans les affaires électroniques, particulièrement les affaires gouvernementales. La notion de gouvernement électronique, ou *e-government*, est apparue peu après l'apparition d'Internet au début de la décennie 1990[1]. Ce que ce concept recouvre, c'est en fait « l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les administrations publiques dans le but de rendre les services publics plus accessibles à leurs usagers et d'améliorer leur fonctionnement interne[2] ».

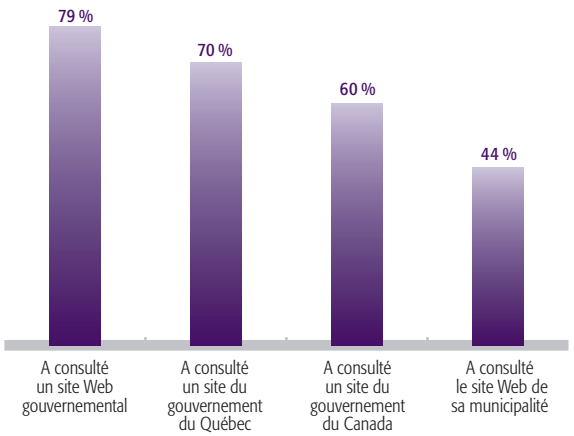
65 % de la population adulte du Québec a consulté un site Web gouvernemental en 2010.

Depuis la décennie 1990, un grand nombre d'administrations publiques dans le monde ont adopté ce mode de prestation de services, avec, en tête du peloton, les États-Unis et les Nations Unies en 1993. Au Québec, c'est sous le gouvernement du Parti québécois de Jacques Parizeau, en 1995, que le projet de gouvernement en ligne fut instauré. Au départ, les prestations de services électroniques se limitaient à de l'information en ligne et au téléchargement de formulaires à retourner par la poste[3]. Aujourd'hui, après des années d'efforts continus, menant notamment à la mise en ligne de Services Québec[4], l'administration en ligne est devenue un mode d'information et de prestation de services efficace, dont citoyens et entreprises peuvent se prévaloir en tout temps.

Les sites Web du gouvernement du Québec les plus populaires

Au cours de la dernière année, 79 % des adultes internautes du Québec ont consulté un site Web gouvernemental ; cela correspond à 65 % de la population adulte du Québec. Parmi les sites Web sondés, ce sont les sites Web du gouvernement du Québec qui sont les plus populaires, avec 70 % d'adultes internautes québécois en ayant visité un au cours de l'année 2010. Viennent ensuite les sites Web du gouvernement du Canada (60 %) et, enfin, les sites Web municipaux (44 %).

Consultation des sites Web gouvernementaux pendant la dernière année



Base : adultes internautes québécois (n=816).

[1] Richard GODIN (2007). « La démocratie et le gouvernement en ligne », dans *Encyclopédie du patrimoine culturel de l'Amérique française.* En ligne (7 janvier 2011) : [http://www.ameriquefrancaise.org/fr/article-448/La_d%C3%A9mocratie_et_le_gouvernement_en_ligne.html].

[2] Wikipedia (2010). « Administration électronique », dans *Wikipedia, l'encyclopédie libre*. En ligne (7 janvier 2011) : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Administration_%C3%A9lectronique].

[3] Richard GODIN (2007). « La démocratie et le gouvernement en ligne », dans *Encyclopédie du patrimoine culturel de l'Amérique française*. En ligne (7 janvier 2011) [http://www.ameriquefrancaise.org/fr/article-448/La_d%C3%A9mocratie_et_le_gouvernement_en_ligne.html].

[4] Services Québec est un site Web qui a été développé à la suite du *Rapport sur le Gouvernement en ligne (2004)* afin de centraliser l'ensemble des services gouvernementaux québécois sur un seul site Web.

Le profil des utilisateurs de sites Web gouvernementaux en 2010

Les femmes et les personnes ayant des enfants à la maison utilisent les sites Web municipaux plus que la moyenne.

	Total des adultes ayant consulté un site gouvernemental	A consulté un site du gouvernement du QUÉBEC	A consulté un site du gouvernement du CANADA	A consulté le site de sa MUNICIPALITÉ
N	646	574	492	361
% du total	**79 %**	**70 %**	**60 %**	**44 %**
Sexe				
Hommes	79 %	70 %	58 %	*40 %*
Femmes	80 %	71 %	63 %	**49 %**
Âge				
18-24 ans	75 %	71 %	59 %	40 %
25-34 ans	86 %	79 %	71 %	52 %
35-44 ans	84 %	70 %	62 %	52 %
45-54 ans	78 %	71 %	64 %	44 %
55-64 ans	80 %	72 %	53 %	36 %
65 ans et plus	*66 %*	*54 %*	*42 %*	36 %
Scolarité				
Primaire et secondaire	*64 %*	*54 %*	*45 %*	*30 %*
Collégial	82 %	76 %	62 %	42 %
Universitaire	**90 %**	**80 %**	**72 %**	**58 %**
Revenu familial annuel				
Moins de 20 000 $	79 %	64 %	47 %	33 %
Entre 20 000 $ et 39 999 $	75 %	69 %	57 %	38 %
Entre 40 000 $ et 59 999 $	81 %	75 %	63 %	45 %
Entre 60 000 $ et 79 999 $	84 %	68 %	63 %	46 %
80 000 $ et plus	86 %	79 %	67 %	**55 %**
Région				
Montréal (RMR)	80 %	73 %	63 %	44 %
Québec (RMR)	84 %	75 %	62 %	**54 %**
Est-du-Québec	72 %	65 %	59 %	37 %
Centre-du-Québec	73 %	59 %	47 %	40 %
Ouest-du-Québec	83 %	73 %	64 %	45 %
Langue maternelle				
Français	**82 %**	73 %	63 %	47 %
Autre	*71 %*	62 %	53 %	35 %
Occupation				
Services/bureau/ventes	78 %	68 %	60 %	48 %
Travailleur manuel	74 %	62 %	51 %	29 %
Professionnel	**87 %**	**81 %**	**76 %**	**55 %**
Au foyer	71 %	62 %	56 %	42 %
Étudiant	80 %	75 %	68 %	42 %
Retraité	*70 %*	*63 %*	*41 %*	*34 %*
Sans emploi	83 %	72 %	58 %	52 %
Situation familiale				
Enfants à la maison	82 %	73 %	63 %	**53 %**
Sans enfant à la maison	77 %	69 %	58 %	*39 %*

Base : adultes internautes québécois (n = 803).
En caractère **gras violet** : résultat significativement supérieur à la moyenne, dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.
En caractère *italique mauve* : résultat significativement inférieur à la moyenne, dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.

De manière générale, les utilisateurs de sites Web gouvernementaux se retrouvent parmi les tranches les plus scolarisées de la population, et sont plus souvent des professionnels. Seuls les sites Web municipaux semblent montrer un profil d'utilisateurs particulier puisque les femmes et les personnes ayant des enfants à la maison les utilisent plus que la moyenne. Cela pourrait être mis en lien avec la prestation de services de loisirs par les municipalités.

L'utilisation des sites gouvernementaux à la hausse

La consultation des sites gouvernementaux est en progression depuis 2007. Selon les observations faites pour un mois de référence (février) entre 2007 et 2010, ce sont les sites du gouvernement du Québec qui enregistrent les meilleures progressions, avec une augmentation de 8 points de pourcentage en quatre ans. Les sites du gouvernement du Canada, quant à eux, ont progressé de près de 6 points de pourcentage, et les sites municipaux arrivent derniers avec une progression plus modeste d'un peu moins de 4 points de pourcentage en quatre ans.

Ce sont les sites Web du gouvernement du Québec qui ont connu les meilleures augmentations d'utilisation depuis 2007.

La recherche d'information, activité principale des utilisateurs

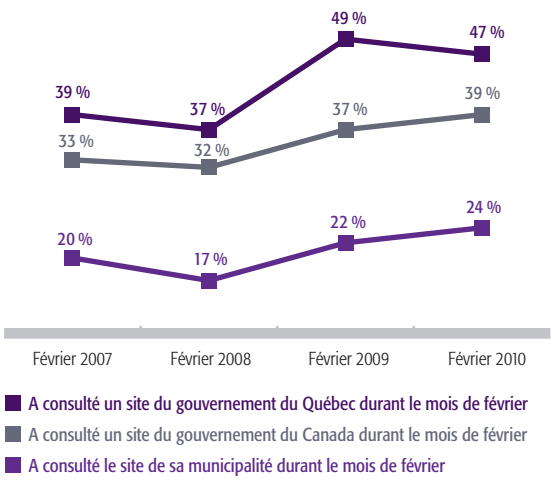
Mais que font les internautes québécois sur les sites Web gouvernementaux ? Il semblerait que leur consultation vise en premier lieu la recherche d'information (62 %), alors que les transactions, comme l'envoi d'une déclaration d'impôt ou un changement d'adresse, viennent loin derrière (27 %), suivies des communications avec l'administration publique (20 %). Le revenu, la scolarité et le statut professionnel sont les variables les plus corrélées avec les différentes utilisations des sites Web gouvernementaux. Par ailleurs, les plus jeunes rejoignent les plus âgés dans leur utilisation des sites d'administrations publiques, puisque les 18-24 ans et les 65 ans et plus en sont les utilisateurs les moins enthousiastes.

Les adultes internautes québécois préfèrent encore la recherche d'information sur les sites gouvernementaux, et les transactions viennent loin derrière.

En 2009, dans les pays d'Europe, 27 % des citoyens avaient visité les sites Web gouvernementaux afin d'obtenir de l'information dans les trois mois précédant le sondage, et 17 % les avaient visités afin de télécharger des formulaires[5]. La collecte d'information était donc l'activité la plus importante des citoyens sur les sites Web gouvernementaux. En 2010, les pays d'Europe dont les citoyens étaient les plus enthousiastes envers les services gouvernementaux en ligne était le Danemark, où 72 % des citoyens ont utilisé les services gouvernementaux en ligne dans les trois mois précédant le sondage. Venaient ensuite l'Irlande (67 %), la Suède (62 %) et les Pays-Bas (59 %).

Progression de l'utilisation des sites gouvernementaux (2007-2010)

(Mois de référence : février)



Base : adultes internautes québécois (n = 866 (2007), n = 828 (2008), n = 834 (2009) et n = 778 (2010)).

Haïti 2.0[6]

Le tremblement de terre d'une magnitude de 7 sur l'échelle de Richter qui a secoué Haïti le 12 janvier 2010 a fait entre 210 000 et 230 000 morts, 300 000 blessés, 500 000 déplacés et il a touché 3 millions de personnes, selon les Nations Unies. Dans ce pays où plus de 80 % de la population vit sous le seuil de la pauvreté, la catastrophe est particulièrement difficile à surmonter. Dès les premières heures qui ont suivi le séisme, et malgré l'effondrement des édifices qui hébergeaient les imprimeries des journaux ainsi que les stations de télévision et de radio, des nouvelles en provenance d'Haïti ont été diffusées. Et c'est grâce à Internet, aux appareils sans fil et aux médias sociaux que la transmission de l'information sur l'état de la situation a été rendue possible.

Les médias sociaux, le microblogue en tête, auront été une source d'information privilégiée dans cette situation de crise. En fait, l'un des premiers microblogueurs à envoyer un message sur le réseau Twitter a signalé l'événement pendant le séisme. Tout de suite après, l'étiquette (*hashtag*) #haiti allait engendrer des milliers de microbillets de toutes sortes : recherche de survivants, demandes de secours, information ou questions sur l'étendue du désastre, diffusion de nouvelles aux proches, etc. Les médias sociaux ont alors démontré tout leur potentiel pour la diffusion de brèves nouvelles en temps réel, en provenance des gens sur les lieux d'une crise. Les réseaux sociaux, comme Facebook, ont permis aussi de recueillir de l'information et de voir des photos et des vidéos de la catastrophe.

[5] European Commission (2010). « E-government statistics », dans *Eurostat*. En ligne (11 janvier 2011) : [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/E-government_statistics#E-government_services_and_the_citizens].

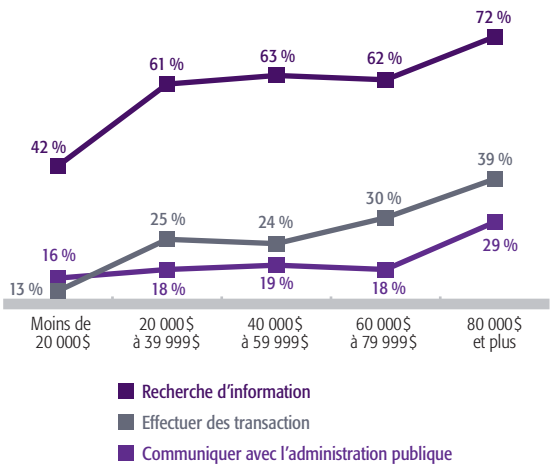
[6] Tiré de CEFRIO (2010). « Bulletin d'information e-veille : Haïti 2.0 », dans *Ministère des Services gouvernementaux*. En ligne (11 janvier 2010) : [http://www.msg.gouv.qc.ca/gel/e-veille/2010/fevrier.asp].

Le profil des utilisateurs de sites gouvernementaux par activité en 2010

	Recherche d'information	Communiquer avec l'administration publique	Effectuer des transactions
N	506	163	217
% du total	**62 %**	**20 %**	**27 %**
Sexe			
Hommes	59 %	19 %	26 %
Femmes	65 %	21 %	27 %
Âge			
18-24 ans	56 %	*7 %*	16 %
25-34 ans	71 %	20 %	30 %
35-44 ans	65 %	27 %	30 %
45-54 ans	68 %	23 %	33 %
55-64 ans	58 %	26 %	27 %
65 ans et plus	*43 %*	*9 %*	*13 %*
Scolarité			
Primaire et secondaire	*43 %*	*7 %*	*16 %*
Collégial	66 %	19 %	32 %
Universitaire	**75 %**	**31 %**	30 %
Revenu familial annuel			
Moins de 20 000 $	*42 %*	16 %	13 %
Entre 20 000 $ et 39 999 $	61 %	18 %	25 %
Entre 40 000 $ et 59 999 $	63 %	19 %	24 %
Entre 60 000 $ et 79 999 $	62 %	18 %	30 %
80 000 $ et plus	**72 %**	**29 %**	**39 %**
Région			
Montréal (RMR)	65 %	20 %	27 %
Québec (RMR)	70 %	25 %	29 %
Est-du-Québec	65 %	25 %	31 %
Centre-du-Québec	50 %	18 %	18 %
Ouest-du-Québec	57 %	15 %	31 %
Langue maternelle			
Français	64 %	21 %	**30 %**
Autre	56 %	18 %	*16 %*
Occupation			
Services/bureau/ventes	65 %	17 %	28 %
Travailleur manuel	48 %	11 %	22 %
Professionnel	**76 %**	**32 %**	**41 %**
Au foyer	53 %	16 %	19 %
Étudiant	58 %	14 %	11 %
Retraité	*45 %*	17 %	*19 %*
Sans emploi	72 %	10 %	39 %
Situation familiale			
Enfants à la maison	67 %	24 %	**33 %**
Sans enfant à la maison	59 %	17 %	*23 %*

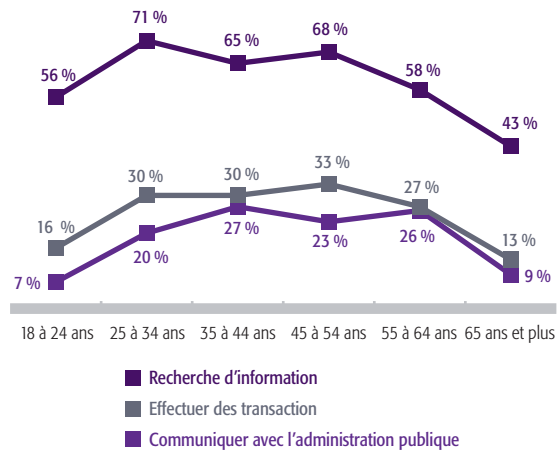
Base : adultes internautes québécois (n = 816).
En caractère **gras violet** : résultat significativement supérieur à la moyenne, dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.
En caractère *italique mauve* : résultat significativement inférieur à la moyenne, dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.

Activités réalisées sur les sites gouvernementaux selon le revenu



Base : adultes internautes québécois (n = 816).

Activités réalisées sur les sites gouvernementaux selon l'âge



Base : adultes internautes québécois (n = 816).

Estonie : pionnière dans l'implantation d'un système d'authentification numérique unique[7]

Contrairement aux systèmes d'authentification numérique utilisés par la France, la Colombie-Britannique ou la Suisse, des pays européens ont choisi d'intégrer les certificats d'authentification numériques sur une carte d'identité citoyenne. L'Estonie en est la pionnière. Ce petit pays d'environ 1,4 million d'habitants, reconnu comme un véritable leader dans l'adoption des TI, a en effet implanté une carte d'authentification numérique dès 2002 et offre un service mobile d'attestation de l'identité depuis 2007.

La carte d'identité nationale estonienne contient plusieurs renseignements sur le citoyen, tels que sa photo, sa signature, son nom et son prénom, sa date et son lieu de naissance, son sexe, son statut de citoyenneté, son numéro de carte d'identité, son numéro d'identité nationale, la date de délivrance et d'échéance de sa carte d'identité nationale, etc. La carte est également dotée d'une puce. Celle-ci contient deux certificats : l'un nécessaire à l'attestation de l'identité au cours de transactions électroniques et l'autre, à la signature électronique. Chacun des certificats est protégé par un code NIP. La puce contient également le nom et le prénom du détenteur et son numéro d'identité nationale[1].

La carte d'identité numérique sert tout autant à réaliser des achats en ligne qu'à traiter avec l'administration estonienne. Plusieurs partenaires offrent la possibilité de s'authentifier par ce moyen. Les citoyens et résidents permanents peuvent utiliser eID sur le portail gouvernemental *eesti.ee* et ainsi payer leurs impôts, signer des documents officiels, vérifier la validité d'un permis de conduire, accéder à leur dossier d'assurance maladie, et même voter en ligne ! Les détenteurs de la carte eID peuvent aussi l'utiliser pour leurs transactions bancaires.

À ce jour, la plupart des citoyens et résidents permanents de l'Estonie visés par l'eID – soit ceux âgés de 15 ans et plus – possèdent leur carte d'identité numérique. Les plus grands défis qu'a dû relever le gouvernement estonien auront été l'adaptation des lois et des règlements à cette nouvelle façon d'attester l'identité et de signer des documents, puis la promotion de cette carte auprès de la population afin d'instaurer la confiance en cette technologie et de favoriser son adoption et son usage.

[7] Tiré de CEFRIO (2010). « Bulletin d'information e-veille – Estonie : pionnière dans l'implantation d'un système d'authentification numérique unique », dans *Ministère des Services gouvernementaux*. En ligne (11 janvier 2011) : [http://www.msg.gouv.qc.ca/gel/e-veille/2010/mai.asp#article6].

Les femmes, les jeunes adultes et les plus fortunés sont généralement plus exigeants en matière de sites Web.

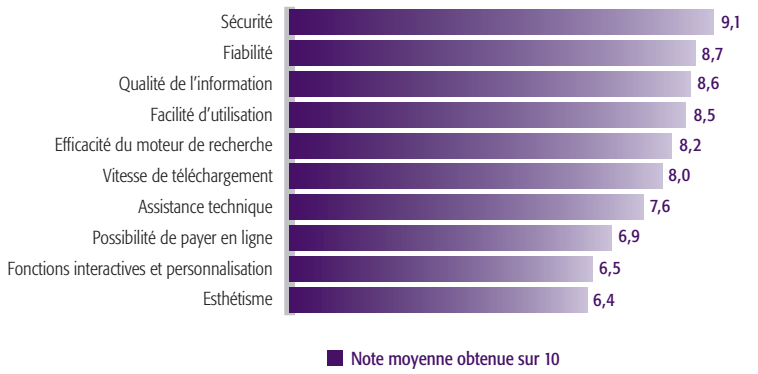
La sécurité en ligne, toujours très importante

Depuis 2009, l'étude NETendances mesure auprès des internautes québécois l'importance que revêtent pour eux certains aspects des sites Web des entreprises ou des administrations publiques. En 2010, parmi les éléments mesurés, le plus important était la sécurité, avec un score moyen d'importance de 9,1/10. Suivaient, presque *ex æquo*, la fiabilité[8] (8,7/10) et la qualité de l'information (8,6/10). À l'autre bout du spectre, les aspects les moins importants étaient l'esthétisme (6,4/10), les fonctions interactives et la personnalisation (6,5/10) ainsi que la possibilité d'effectuer des paiements en ligne (6,9/10).

L'analyse sociodémographique de cette question fait ressortir des faits intéressants. Premièrement, il semblerait que les femmes, les jeunes adultes et les plus fortunés soient généralement plus exigeants face à la plupart des caractéristiques, alors que les hommes et les aînés le sont généralement moins. En ce qui concerne les caractéristiques particulières, le paiement en ligne serait plus important pour les personnes ayant des enfants à la maison, les professionnels et les plus fortunés, et, fait surprenant, d'égale importance pour les femmes et les hommes. L'assistance technique serait plus importante pour les 55-64 ans, les travailleurs manuels et les travailleurs des services/bureau/ventes, alors que la qualité de l'information revêtirait plus d'importance auprès des universitaires, des étudiants et des professionnels.

Parallèlement, une étude Eurostat démontre que la deuxième raison qui motive les citoyens européens à ne pas utiliser les services gouvernementaux en ligne est la sécurité des renseignements personnels. En 2009, 21 % des citoyens européens avaient en effet évoqué cette raison et le manque de contact avec du personnel était la première raison la plus citée, avec 35 % des réponses[9]. La sécurité des services gouvernementaux en ligne demeure donc une préoccupation importante pour les citoyens à travers le monde.

Importance de certains éléments lors de la visite de sites gouvernementaux



Base : adultes internautes québécois (n = 754).

[8] La fiabilité d'un site Web est définie comme la capacité du site à fonctionner sans incidents.

[9] European Commission (2010). « E-government statistics », dans *Eurostat*. En ligne (11 janvier 2011) : [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/E-government_statistics].

Importance accordée à certains aspects des sites gouvernementaux selon le profil sociodémographique

	Sécurité	Fiabilité du site	Qualité de l'information	Facilité d'utilisation	Efficacité du moteur de recherche	Vitesse de téléchargement	Assistance technique	Possibilité de payer en ligne	Fonctions interactives et personnalisation	Esthétisme
N	754	754	754	754	754	754	754	754	754	754
Moyenne totale	**9,1**	**8,7**	**8,6**	**8,5**	**8,2**	**8,0**	**7,6**	**6,9**	**6,5**	**6,4**
Sexe										
Hommes	*8,8*	*8,5*	8,5	*8,3*	*7,9*	*7,8*	*7,4*	6,8	*6,3*	6,2
Femmes	**9,3**	**8,9**	8,8	**8,7**	**8,5**	**8,2**	**7,8**	6,9	**6,8**	6,5
Âge										
18-24 ans	8,7	8,8	8,4	8,3	7,9	7,8	7,4	7,0	6,3	6,2
25-34 ans	**9,4**	**9,0**	**9,0**	**8,9**	**8,6**	8,3	7,6	**7,9**	6,4	**6,8**
35-44 ans	9,1	8,6	8,7	8,3	8,1	7,9	7,5	7,0	6,4	6,2
45-54 ans	9,0	8,9	8,8	8,7	8,5	**8,4**	7,8	6,7	7,0	6,2
55-64 ans	8,9	*8,3*	8,5	8,5	8,3	7,9	**8,1**	*5,8*	6,8	6,5
65 ans et plus	8,9	*7,9*	*8,0*	*7,3*	*7,5*	*7,2*	7,2	*5,2*	6,4	6,2
Scolarité										
Primaire et secondaire	*8,8*	*8,4*	*8,0*	*7,9*	*7,8*	*7,6*	7,7	*6,1*	6,5	6,5
Collégial	9,2	**8,9**	**8,9**	**8,7**	**8,6**	**8,4**	7,9	7,0	6,7	6,2
Universitaire	9,1	8,7	**9,1**	**8,8**	8,4	8,1	*7,3*	**7,5**	6,4	6,4
Revenu familial annuel										
Moins de 20 000 $	8,6	8,5	*7,8*	8,3	7,8	*7,0*	7,4	6,2	6,6	**7,3**
Entre 20 000 $ et 39 999 $	9,2	8,6	8,6	8,5	8,4	8,3	8,1	7,1	7,1	6,3
Entre 40 000 $ et 59 999 $	9,0	8,5	*8,3*	8,2	7,9	7,7	7,6	*6,2*	*6,0*	6,1
Entre 60 000 $ et 79 999 $	9,0	8,8	8,8	8,5	8,0	7,9	7,5	6,8	6,6	6,5
80 000 $ et plus	**9,3**	**9,0**	**9,2**	**8,9**	**8,7**	**8,5**	7,5	**7,8**	6,4	6,2
Région										
Montréal (RMR)	9,0	8,7	**8,8**	8,6	8,3	8,0	7,6	6,7	6,6	6,4
Québec (RMR)	9,1	8,8	**9,0**	8,6	8,4	8,1	*7,1*	**7,4**	6,3	6,2
Est-du-Québec	8,9	8,7	8,3	8,7	8,2	7,9	7,5	6,9	6,6	6,3
Centre-du-Québec	9,1	8,3	8,3	8,0	8,1	8,1	8,1	6,2	6,7	6,3
Ouest-du-Québec	9,3	8,9	8,3	8,4	8,0	7,9	7,7	7,3	6,6	6,4
Langue maternelle										
Français	9,1	8,7	8,7	8,4	8,2	8,1	7,7	6,9	6,4	6,4
Autre	9,0	8,8	8,4	8,7	8,3	7,7	7,5	6,6	7,0	6,3
Occupation										
Services/bureau/ventes	9,2	**9,0**	8,8	8,7	8,3	**8,4**	**8,1**	7,0	6,6	6,6
Travailleur manuel	8,8	8,8	8,3	8,2	8,5	8,2	**8,2**	7,5	7,0	6,4
Professionnel	9,2	8,7	**8,9**	8,6	8,4	8,0	*7,2*	**7,3**	*6,2*	6,2
Au foyer	9,1	9,2	7,9	8,6	8,3	8,0	7,2	*5,8*	7,0	6,5
Étudiant	8,9	*8,2*	**9,0**	8,7	7,8	8,0	7,7	7,0	6,5	6,3
Retraité	8,9	*8,1*	*8,2*	*7,7*	*7,9*	*7,5*	7,5	*5,9*	6,6	6,5
Sans emploi	8,7	8,7	9,1	8,9	8,6	7,3	8,2	6,1	5,7	6,3
Situation familiale										
Enfants à la maison	9,0	**8,8**	*8,4*	8,4	8,2	8,0	*7,3*	**7,4**	6,5	6,4
Sans enfant à la maison	9,1	*8,6*	**8,8**	8,5	8,3	8,0	**7,9**	*6,5*	6,6	6,3

Base : adultes internautes québécois (n = 754).
En caractère **gras violet** : résultat significativement supérieur à la moyenne, dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.
En caractère *italique mauve* : résultat significativement inférieur à la moyenne, dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.

Une très bonne perception de sécurité sur les sites du gouvernement du Québec

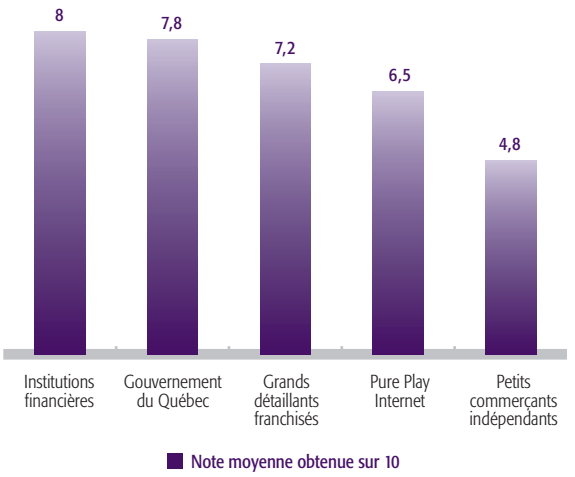
Presque ex æquo, ce sont les sites Web d'institutions financières et du gouvernement du Québec qui jouissent de la meilleure perception de sécurité.

On l'a dit, la sécurité en ligne est, parmi les aspects sondés, celui qui est jugé comme le plus important pour les adultes internautes québécois. Mais comment alors les Québécois perçoivent-ils la sécurité sur les sites Web ? On a évalué la perception de sécurité des adultes internautes québécois en lien avec cinq grands types de sites Web : les institutions financières, le gouvernement du Québec, les grands détaillants franchisés (comme Canadian Tire, Future Shop, Archambault et autres), les petits commerçants indépendants et, enfin, les entreprises faisant affaire uniquement sur Internet, ou *Pure Play Internet* (comme Expédia ou Amazon).

Presque *ex æquo*, ce sont les sites Web d'institutions financières et du gouvernement du Québec qui jouissent de la meilleure perception de sécurité, avec un score moyen respectif de 8,0/10 et 7,8/10. Ces sites Web sont considérés comme les plus sécuritaires depuis 2007. Cependant, la perception de sécurité sur les sites du gouvernement du Québec semble évoluer un peu moins rapidement que celle des institutions financières (la perception de sécurité pour les sites du gouvernement était de 7,5/10 en 2008 contre 7,8/10 en 2010 ; pour les institutions financières, la perception de sécurité était de 7,2/10 en 2008 et de 8,0/10 en 2010).

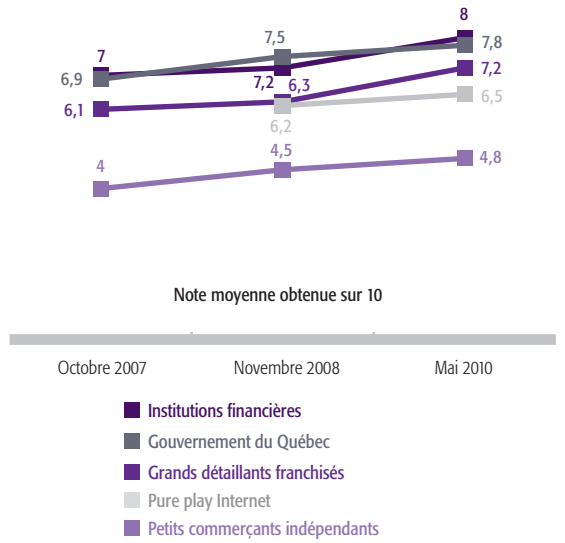
Viennent ensuite les grands détaillants franchisés qui ont d'ailleurs connu une remontée, passant d'un score moyen de 6,3/10 en 2008 à 7,2/10 en 2010. Enfin, avec des perceptions de sécurité évoluant peu, on trouve les *Pure Play Internet* (6,2/10 en 2008 contre 6,5/10 en 2010) et les petits commerçants indépendants (4,5/10 en 2008 contre 4,8/10 en 2010).

Perception de sécurité (note sur 10) pour certaines catégories de sites Web



Base : adultes internautes québécois (n = 803).

Progression de la perception de sécurité (note sur 10) pour certaines catégories de sites Web



Base : adultes internautes québécois (n = 803(2010)).

Perception de sécurité (note sur 10) sur les sites Web du gouvernement du Québec selon le profil sociodémographique

	Perception de sécurité/ site Web du gouvernement du Québec
N	803
% du total	7,8
Sexe	
Hommes	7,8
Femmes	7,8
Âge	
18-24 ans	**8,5**
25-34 ans	**8,4**
35-44 ans	7,8
45-54 ans	7,7
55-64 ans	*7,1*
65 ans et plus	*6,7*
Scolarité	
Primaire et secondaire	*7,2*
Collégial	7,9
Universitaire	**8,2**
Revenu familial annuel	
Moins de 20 000 $	7,8
Entre 20 000 $ et 39 999 $	7,6
Entre 40 000 $ et 59 999 $	7,9
Entre 60 000 $ et 79 999 $	7,8
80 000 $ et plus	**8,3**
Région	
Montréal (RMR)	8,0
Québec (RMR)	7,9
Est-du-Québec	8,3
Centre-du-Québec	*7,0*
Ouest-du-Québec	7,6
Langue maternelle	
Français	7,7
Autre	8,2
Occupation	
Services/bureau/ventes	7,9
Travailleur manuel	7,4
Professionnel	**8,3**
Au foyer	8,4
Étudiant	**8,7**
Retraité	*6,5*
Sans emploi	**8,4**
Situation familiale	
Enfants à la maison	**8,1**
Sans enfant à la maison	*7,6*

Base : adultes internautes québécois (n = 803).
En caractère **gras violet** : résultat significativement supérieur à la moyenne, dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.
En caractère *italique mauve* : résultat significativement inférieur à la moyenne, dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.

Si l'on veut faire progresser l'utilisation des fonctions transactionnelles, il faut passer par un travail sur la perception de sécurité en ligne.

Il est intéressant de s'arrêter au profil sociodémographique de la question de perception de sécurité avec le gouvernement du Québec. Ceux qui ont la meilleure perception de sécurité sont les plus jeunes, les plus scolarisés, ceux qui font partie de la tranche de revenu supérieure, les professionnels, étudiants et sans emploi, et, enfin, ceux qui ont des enfants à la maison. L'intérêt de ce profil est qu'il recoupe exactement le profil de ceux qui font des transactions en ligne (à l'exception près des personnes sans emploi). Autrement dit, ceux qui se sentent le plus en sécurité sont ceux qui utilisent le plus Internet pour y faire des transactions. Si l'on veut faire progresser l'utilisation des fonctions transactionnelles dans le temps, il faut donc passer par un travail sur la perception de sécurité en ligne.

À venir : le gouvernement 3e génération

Avec 65 % de la population adulte du Québec en ayant fait l'expérience en 2010, le gouvernement en ligne semble être en train de passer assurément dans les usages. Bien que les transactions en ligne avec le gouvernement ne soient pas l'activité la plus populaire, il est tout à fait légitime de croire que cet usage puisse progresser dans les années à venir, puisque le transactionnel semble être étroitement lié avec la perception de sécurité et que la perception de sécurité est en progression.

Cependant, le progrès ne s'arrête pas là et les gouvernements regardent déjà vers le « gouvernement 2.0 », qui désigne « l'utilisation du Web par le gouvernement afin de partager de l'information interne, de créer puis nourrir une relation avec les entités non gouvernementales et de rendre le pouvoir aux citoyens[10] ». Cela inclut l'utilisation des médias sociaux, mais aussi notamment l'accès ouvert aux données et le *crowdsourcing*. « Par exemple, le service Twitter, qui permet de faire circuler rapidement des informations d'intérêt public, sera utilisé par la Sûreté du Québec. De même, l'École nationale de police du Québec utilise actuellement Facebook pour mieux renseigner les personnes intéressées par la formation policière[11] ». Il y a donc encore beaucoup à faire et à surveiller du côté de la démocratie en ligne.

Intéresser les jeunes à la vie démocratique grâce aux TIC[12]

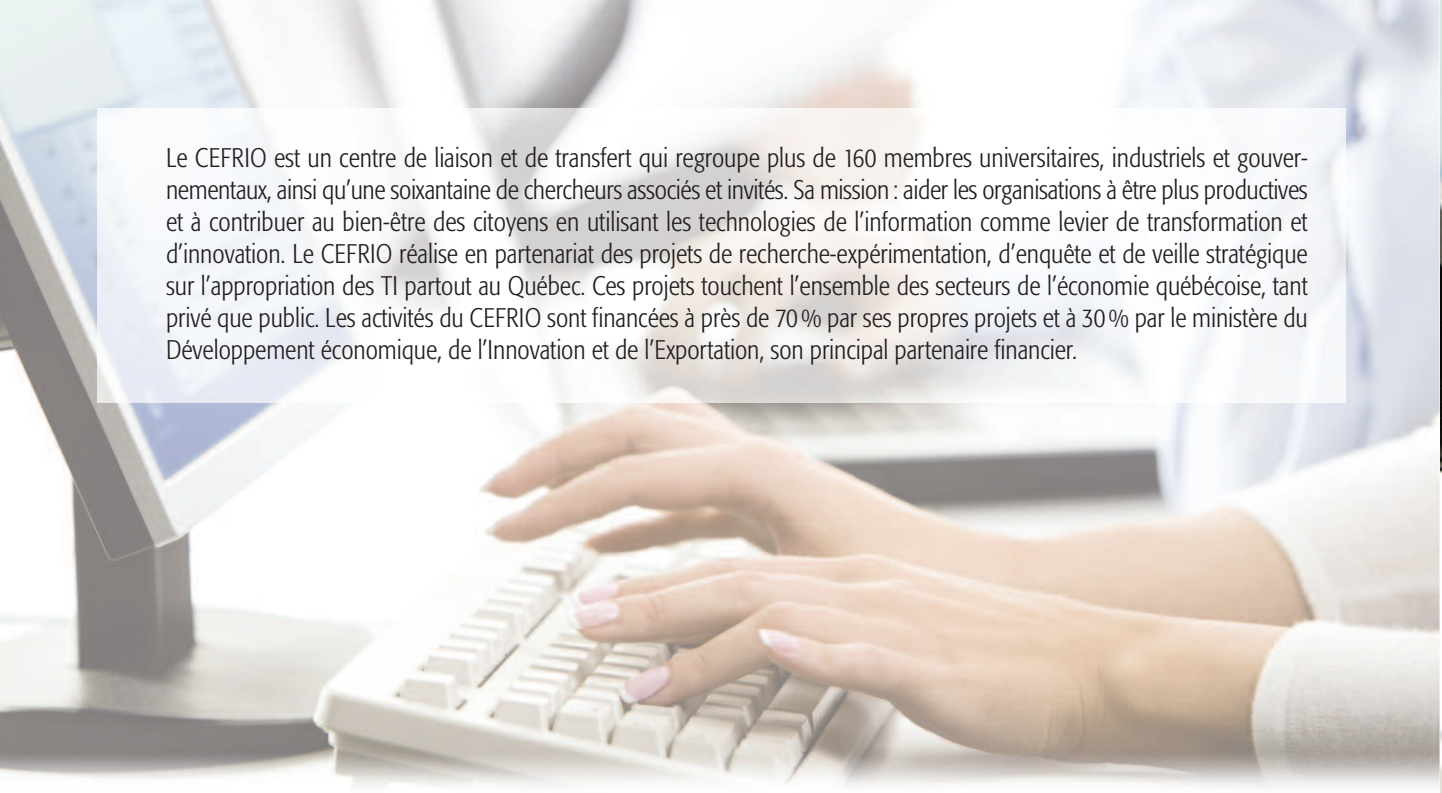
La désaffection des jeunes pour la politique s'est fait sentir lors des élections provinciales de 2008 au Québec : seulement 41 % des 18-25 ans se seraient rendus aux urnes, contre 74 % des plus de 65 ans. Selon une étude réalisée par la Chaire de recherche sur la démocratie et les institutions parlementaires pour le Directeur général des élections, ce n'est pas tant le cynisme qui expliquerait cette faible participation que le fait de ne pas sentir le besoin de remplir son devoir de citoyen. Comment freiner cette tendance et encourager les jeunes à prendre part à la vie démocratique ? Des gouvernements européens ont choisi de passer à l'action et ont proposé des projets novateurs basés sur les médias sociaux, comme avec le projet Hub Websites for Youth Participation (HWYP).

Instauré par la Commission européenne, ce projet compte sur la collaboration de quatre pays membres : l'Estonie, le Royaume-Uni, l'Allemagne et l'Irlande. La plateforme Web vient en soutien au dialogue entre les jeunes de 16 à 21 ans et les parlementaires autour de la gouvernance d'Internet. Regroupés en équipes, les jeunes sont invités à formuler leurs recommandations pour adapter les lois et les politiques sur ces questions. Le fruit de leurs travaux sera publié sur le site HUWY. Les élus pourront dès lors le consulter, le commenter et, bien sûr, s'en inspirer dans l'élaboration ou la modification de lois ou de politiques. Les jeunes pourront également répondre à leur rétroaction.

[10] Michelle BLANC (2009). « Obama ouvre la voie du gouvernement 2.0 », dans *Michelle Blanc : réflexions, veille et stratégie de gestion et marketing Internet*. En ligne (10 janvier 2010) : [http://www.michelleblanc.com/2009/01/19/obama-ouvre-la-voie-du-gouvernement-20/].

[11] Richard GODIN (2007). « La démocratie et le gouvernement en ligne », dans *Encyclopédie du patrimoine culturel de l'Amérique française*. En ligne (7 janvier 2010) : [http://www.ameriquefrancaise.org/fr/article-448/La_d%C3%A9mocratie_et_le_gouvernement_en_ligne.html].

[12] Tiré de CEFRIO (2010). « Bulletin d'information e-veille – Intéresser les jeunes à la vie démocratique grâce aux TI », dans *Ministère des Services gouvernementaux*. En ligne (11 janvier 2011) : [http://www.msg.gouv.qc.ca/gel/e-veille/2010/septembre.asp].



Le CEFRIO est un centre de liaison et de transfert qui regroupe plus de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux, ainsi qu'une soixantaine de chercheurs associés et invités. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information comme levier de transformation et d'innovation. Le CEFRIO réalise en partenariat des projets de recherche-expérimentation, d'enquête et de veille stratégique sur l'appropriation des TI partout au Québec. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées à près de 70 % par ses propres projets et à 30 % par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, son principal partenaire financier.

Développement économique, Innovation et Exportation Québec

Principal partenaire financier du CEFRIO

Pour tout renseignement additionnel, communiquez avec le CEFRIO.

Bureau de Québec

888, rue Saint-Jean
Bureau 575
Québec (Québec)
G1R 5H6 Canada
Tél. : 418 523-3746

Bureau de Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 471
Montréal (Québec)
H3A 1B9 Canada
Tél. : 514 840-1245

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

Les thèmes abordés dans les prochains numéros de *NETendances 2010*

1. Les médias sociaux
2. Le divertissement en ligne
3. La mobilité
4. Internet : source d'information et modes de communication
5. Le commerce électronique et les services bancaires en ligne
6. L'informatisation du Québec
7. **Le gouvernement en ligne**
8. Les diverses générations d'internautes

Merci à nos partenaires !

Desjardins

Services Québec

TELUS le futur est simple[MD]