

Services gouvernementaux en ligne

NETendances 2018
UNE INITIATIVE DU  **cefrio**

Édition 2018
Volume 9 – Numéro 8

AVEC LA COLLABORATION DE





Simplifiez-vous la vie!

Accédez à toute l'information sur les services et les programmes offerts aux citoyens et aux entreprises par les ministères et organismes du gouvernement du Québec.

SERVICES QUÉBEC

Convivial. Accessible. **Direct.**

Pour les citoyens
Quebec.ca
1 877 644-4545

Pour les entreprises
entreprises.gouv.qc.ca
1 800 644-0075



Québec

Table des matières

| | |
|--|----|
| Méthodologie..... | 4 |
| Faits saillants de l'enquête..... | 5 |
| 1. Utiliser Internet pour s'informer sur les services gouvernementaux ou interagir avec le gouvernement..... | 6 |
| 1.1 L'évolution de l'utilisation d'Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec ou les municipalités..... | 6 |
| 1.2 Le premier réflexe des Québécois pour chercher de l'information sur les services gouvernementaux..... | 7 |
| 1.3 Les raisons de ne pas utiliser en premier lieu Internet pour rechercher de l'information sur les services gouvernementaux..... | 8 |
| 1.4 Les événements de vie pour lesquels les Québécois envisagent de consulter les sites Web du gouvernement du Québec..... | 9 |
| 2. Les habiletés des Québécois à utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec..... | 10 |
| 2.1 Les habiletés pour trouver en ligne des renseignements sur les services gouvernementaux..... | 10 |
| 2.2 Les habiletés pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec..... | 11 |
| 2.3 Les moyens les plus prisés pour obtenir de l'assistance lors de l'utilisation des services en ligne..... | 12 |
| 3. Les perceptions des Québécois quant aux sites Web du gouvernement du Québec..... | 13 |
| 3.1 Les perceptions quant à la facilité d'utilisation et à l'efficacité des sites Web du gouvernement du Québec..... | 13 |
| 3.2 La perception relative à la sécurité des sites Web du gouvernement du Québec..... | 15 |
| 3.3 La perception quant à la possibilité d'utiliser les sites Web du gouvernement du Québec pour formuler des commentaires..... | 16 |
| 4. La communication avec le gouvernement du Québec..... | 17 |
| 4.1 Les moyens numériques envisagés par les Québécois pour communiquer avec le gouvernement du Québec..... | 17 |
| 4.2 L'intérêt envers les agents virtuels..... | 18 |
| 4.3 Les moyens de communication envisagés pour émettre des commentaires..... | 19 |

SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

L'enquête *NETendances 2018* a été réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de BIP, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Hydro-Québec et Services Québec (ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale).

ÉQUIPE DE PROJET

Claire Bourget

Directrice principale, recherche marketing, CEFRIO
Coordination du projet

Geneviève Gosselin

Chargée de projet expert, CEFRIO
Analyse des données et rédaction

ÉQUIPE D'ÉDITION

Roger Léger

Communications et mise en valeur des projets, CEFRIO

Marie-Guy Maynard

Traductrice agréée, Traductions MGM
Révision linguistique

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

Dépôt légal : 2019
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 de 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.

Mention de sources :

Photo de couverture : Rawpixel.

Icônes : Freepik et Flaticon

MERCI À NOS PARTENAIRES FINANCIERS :



Méthodologie

Pour réaliser le volet « Services gouvernementaux en ligne » de l'enquête *NETendances 2018*, nous avons utilisé deux collectes de données réalisées du 7 au 18 novembre 2018 et du 5 au 20 décembre 2018, au cours desquelles nous avons interrogé un total de 2 001 adultes québécois âgés de 18 ans et plus, par voie téléphonique (20 % de numéros mobiles et 80 % de numéros filaires). 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, selon la proportion estimée, se situe à $\pm 2,19\%$ pour la base des adultes et à $\pm 2,27\%$ pour la base des internautes, et ce, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en cinq grandes régions :

- > RMR de Montréal (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], les Laurentides [RMR] et la Montérégie [RMR]);
- > RMR de Québec (Québec [RMR] et la Chaudière-Appalaches [RMR]);
- > Est-du-Québec (le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord et la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine);
- > Centre du Québec (la Mauricie, l'Estrie, le Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et la Chaudière-Appalaches [hors RMR]);
- > Ouest du Québec (l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], les Laurentides [hors RMR] et la Montérégie [hors RMR]).

Note :

- Les chiffres **en rouge** indiquent des résultats significativement supérieurs au total des autres groupes dans une même catégorie, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 % - **en gras rouge**, l'intervalle de confiance est de 99 %.
- Les chiffres **en bleu** indiquent des résultats significativement inférieurs au total des autres groupes dans une même catégorie, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 % - **en gras bleu**, l'intervalle de confiance est de 99 %.

Faits saillants de l'enquête

UTILISER INTERNET POUR S'INFORMER OU INTERAGIR AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



51 % des adultes québécois **ont interagi par Internet avec le gouvernement du Québec au cours des 12 mois précédant l'enquête** (+ 13 points de **pourcentage** comparativement à 2017).



Les **hommes**, les **adultes âgés de 25 à 44 ans**, les **diplômés collégiaux et universitaires** ainsi que les **adultes ayant un revenu familial de 80 000 \$ ou plus** ont été relativement plus nombreux à interagir avec le gouvernement du Québec par Internet.

81 % des adultes québécois **utiliseraient en premier lieu un moyen Web** (moteur de recherche, site Web du gouvernement du Québec ou courriel) s'ils avaient à rechercher de l'information sur les services gouvernementaux.



Raisons de ne pas se tourner vers un moyen Web par ordre décroissant de priorité :

1. Préfèrent **parler à quelqu'un** de vive voix.
2. N'ont **pas accès à Internet**.
3. Ne **savent pas comment** trouver l'information.

88 % des adultes québécois seraient **enclins, au besoin, à consulter un site Web du gouvernement du Québec pour au moins un événement de vie** tel que déménagement; changement de situation professionnelle, conjugale ou scolaire; de même que naissance/adoption ou décès d'un proche.



En majorité, les adultes québécois se considèrent comme étant habiles à trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux (83 %) et aussi pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec (77 %).

LES PERCEPTIONS QUANT AUX SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



LES INTERNAUTES QUÉBÉCOIS ONT DES PERCEPTIONS POSITIVES QUANT AUX SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MAIS IL Y A PLACE À LES AMÉLIORER :

76 % sont d'accord pour dire que ces sites **répondent à leurs besoins**

70 % jugent qu'ils sont **sécuritaires pour transmettre des données personnelles**

66 % les trouvent **faciles à utiliser**

65 % disent que ces sites **permettent de trouver rapidement l'information recherchée**

Les **internauts québécois ayant interagi avec le gouvernement du Québec par Internet au cours des 12 mois** précédant l'enquête sont significativement plus nombreux que les autres internautes à trouver que les sites Web du gouvernement répondent à leurs besoins, qu'ils sont sécuritaires, faciles d'utilisation et permettent de trouver facilement l'information recherchée.

LES COMMUNICATIONS AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Lorsqu'il s'agit de moyens de communication numériques, les **adultes québécois préfèrent interagir avec le gouvernement du Québec** par le biais de **courriels** (72 %) ou d'un **dossier sécurisé** (65 %) et moins par des applications de clavardage (39 %), de messagerie texte (30 %) ou de communication vidéo (20 %).

1. Utiliser Internet pour s'informer sur les services gouvernementaux ou interagir avec le gouvernement

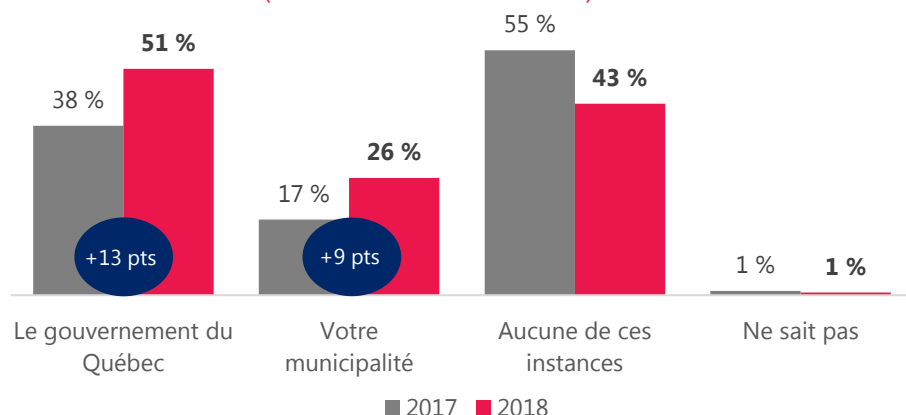
1.1 L'évolution de l'utilisation d'Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec ou les municipalités

En 2018, 56 % des adultes québécois ont utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec ou leur municipalité, ce qui représente une augmentation de 12 points de pourcentage par rapport à 2017. Les hommes (59 %) ont été relativement plus nombreux que les femmes (54 %) à interagir en ligne avec au moins une de ces instances. Il en va de même pour les adultes âgés de 25 à 44 ans (67 %), les diplômés collégiaux ou universitaires (66 %), les adultes comptant au foyer des enfants de moins de 18 ans (65 %) ainsi que ceux ayant un revenu familial de 80 000 \$ ou plus (71 %). On observe d'ailleurs que plus le revenu familial des adultes québécois est élevé, plus ces derniers sont enclins à interagir avec le gouvernement du Québec ou leur municipalité à l'aide du Web.

Finalement, on observe que 66 % des adultes québécois ayant un niveau de scolarité moins élevé (diplômés du primaire ou du secondaire) n'ont pas interagi par Internet avec le gouvernement du Québec ou leur municipalité en 2018. Ce résultat pourrait s'expliquer par une plus faible littéracie numérique en général chez ce sous-groupe de la population.

TAUX D'ADULTES QUÉBÉCOIS AYANT INTERAGI PAR INTERNET AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC OU LEUR MUNICIPALITÉ

(au cours des 12 derniers mois)



56 % des adultes québécois ont interagi avec le gouvernement du Québec et/ou leur municipalité par le Web en 2018, comparativement à 44 % en 2017

Base : adultes québécois (n=2 001 en 2018 et n=1 000 en 2017)

Question : au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé Internet pour interagir avec les instances publiques suivantes, que ce soit pour obtenir de l'information à partir de leurs sites Web, pour télécharger des formulaires officiels ou pour envoyer un formulaire rempli en ligne?

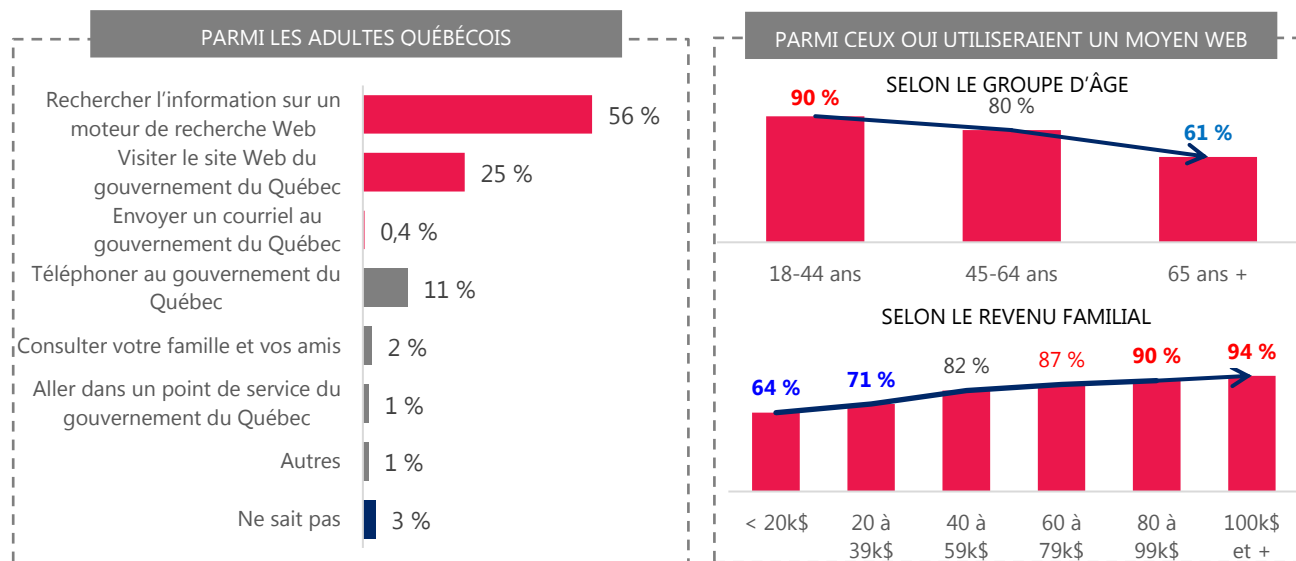
| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|-------------------------------|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Au moins une de ces instances | 56 % | 59 % | 54 % | 57 % | 67 % | 68 % | 56 % | 52 % | 39 % | 30 % |
| Le gouvernement du Québec | 51 % | 53 % | 48 % | 49 % | 62 % | 63 % | 51 % | 46 % | 34 % | 25 % |
| Votre municipalité | 26 % | 29 % | 23 % | 23 % | 27 % | 34 % | 27 % | 28 % | 17 % | 13 % |
| Aucune de ces instances | 43 % | 40 % | 46 % | 42 % | 32 % | 32 % | 44 % | 48 % | 60 % | 68 % |

| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Prim./Secon. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|-------------------------------|------------|--------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Au moins une de ces instances | 56 % | 34 % | 63 % | 69 % | 34 % | 46 % | 55 % | 61 % | 67 % | 73 % |
| Le gouvernement du Québec | 51 % | 29 % | 56 % | 64 % | 32 % | 40 % | 50 % | 54 % | 61 % | 66 % |
| Votre municipalité | 26 % | 14 % | 28 % | 34 % | 17 % | 18 % | 23 % | 31 % | 36 % | 36 % |
| Aucune de ces instances | 43 % | 66 % | 37 % | 30 % | 64 % | 54 % | 45 % | 39 % | 32 % | 26 % |

1.2 Le premier réflexe des Québécois pour chercher de l'information sur les services gouvernementaux

En 2018, plus de huit adultes québécois sur dix (81 %) affirmaient qu'ils utiliseraient, en premier lieu, un moyen Web s'ils avaient à rechercher de l'information sur les services gouvernementaux. En effet, un peu plus de la moitié des adultes québécois (56 %) se tourneraient d'abord vers un moteur de recherche Web, tandis que le quart aurait comme réflexe de visiter le site Web du gouvernement du Québec. On observe également que plus les adultes avancent en âge, moins ils envisagent d'utiliser un moyen Web pour rechercher de l'information sur les services gouvernementaux. Finalement, plus leur revenu familial est élevé, plus les adultes québécois se tourneraient vers une recherche d'information sur Internet.

PREMIER RÉFLEXE POUR RECHERCHER DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX



Base : adultes québécois (n=2 001)

Question : si vous aviez à rechercher de l'information sur les services gouvernementaux, que feriez-vous en premier lieu?

| Parmi les adultes québécois ¹ | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|--|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Sous-total utilisent un moyen Web | 81 % | 83 % | 81 % | 88 % | 89 % | 91 % | 82 % | 78 % | 67 % | 47 % |
| Moteur de recherche Web | 56 % | 56 % | 57 % | 63 % | 65 % | 67 % | 59 % | 49 % | 37 % | 26 % |
| Site Web du gouvernement | 25 % | 27 % | 23 % | 25 % | 23 % | 24 % | 23 % | 28 % | 29 % | 22 % |
| Courriel au gouvernement | 0,4 % | 0,3 % | 0,5 % | 0 % | 0,3 % | 0,6 % | 0,3 % | 0,7 % | 0,3 % | 0 % |
| Téléphoner au gouvernement | 11 % | 10 % | 11 % | 4 % | 5 % | 5 % | 10 % | 14 % | 22 % | 31 % |
| Consulter la famille et les amis | 2 % | 2 % | 2 % | 1 % | 1 % | 1 % | 3 % | 2 % | 4 % | 11 % |
| Aller dans un point de service du gouvernement | 1 % | 2 % | 1 % | 1 % | 1 % | 2 % | 2 % | 2 % | 1 % | 3 % |

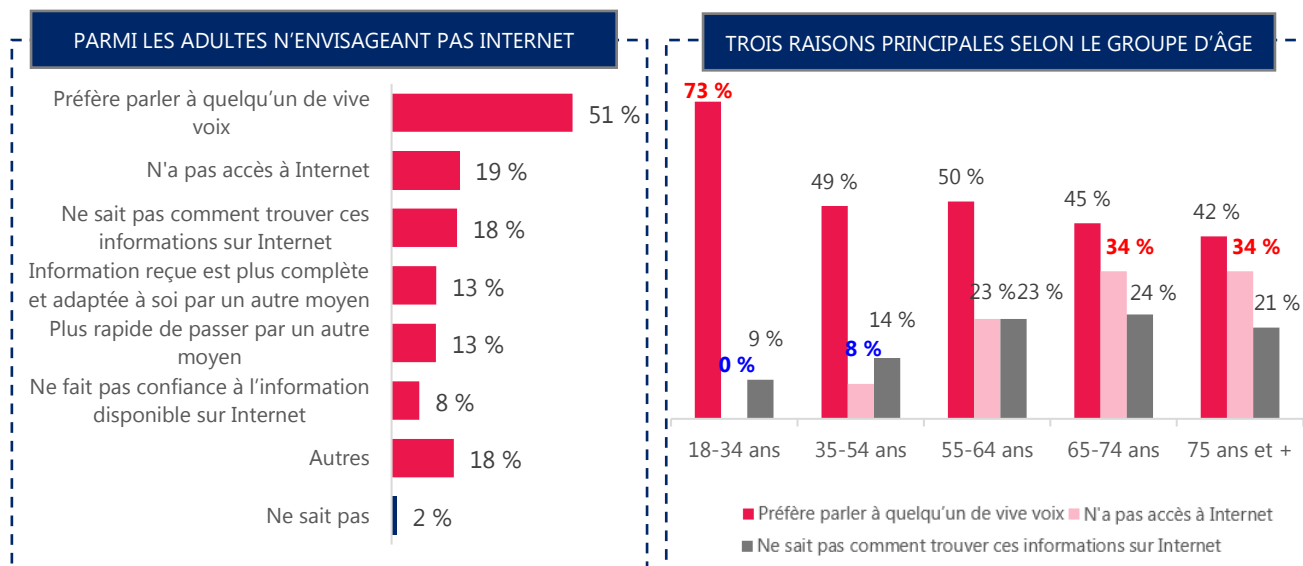
| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Prim./Sec. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|--|------------|------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Sous-total utilisent un moyen Web | 81 % | 68 % | 86 % | 89 % | 64 % | 71 % | 82 % | 87 % | 90 % | 94 % |
| Moteur de recherche Web | 56 % | 47 % | 59 % | 61 % | 39 % | 48 % | 59 % | 57 % | 62 % | 66 % |
| Site Web du gouvernement | 25 % | 20 % | 26 % | 28 % | 23 % | 24 % | 23 % | 30 % | 27 % | 27 % |
| Courriel au gouvernement | 0,4 % | 0,5 % | 0,4 % | 0,3 % | 2 % | 0,2 % | 0,3 % | 0 % | 0,5 % | 0,6 % |
| Téléphoner au gouvernement | 11 % | 17 % | 9 % | 6 % | 20 % | 16 % | 11 % | 8 % | 5 % | 4 % |
| Consulter la famille et les amis | 2 % | 6 % | 0 % | 1 % | 6 % | 3 % | 2 % | 2 % | 2 % | 0 % |
| Aller dans un point de service du gouvernement | 1 % | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 4 % | 0 % | 1 % | 1 % | 0 % |

¹ À noter que le total de 2018 présenté dans ce tableau n'est pas égal à 100 % puisque certains résultats ont été arrondis à l'unité près.

1.3 Les raisons de ne pas utiliser en premier lieu Internet pour rechercher de l'information sur les services gouvernementaux

En 2018, 51 % des adultes québécois qui n'envisageaient pas d'utiliser en premier lieu Internet pour trouver de l'information sur les services gouvernementaux ont précisé préférer parler à quelqu'un de vive voix. C'est d'ailleurs la raison la plus souvent évoquée par les répondants de tous les groupes d'âge de la population étudiés. Par ailleurs, les adultes de 65 ans et plus sont relativement plus nombreux (34 %) à expliquer qu'ils ne se tourneraient pas en premier lieu vers des moyens Web puisqu'ils n'ont pas accès à Internet, réalité également observée chez les diplômés du primaire ou du secondaire (27 %). Les adultes faisant partie de ce dernier sous-groupe de la population sont également relativement plus nombreux (25 %) à mentionner ne pas savoir comment trouver ces informations sur Internet.

RAISONS DE NE PAS UTILISER EN PREMIER LIEU INTERNET POUR CHERCHER DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX



Base : adultes québécois n'envisageant pas d'utiliser en premier lieu Internet pour trouver de l'information sur les services gouvernementaux (n=306)
Question : pour quelle(s) raison(s) n'utiliserez-vous pas Internet pour chercher de l'information sur les services gouvernementaux?

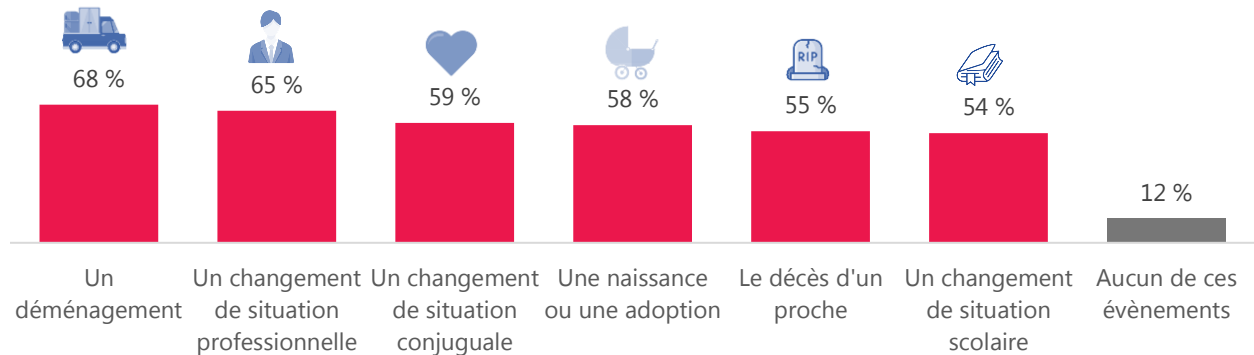
| Parmi les adultes québécois n'envisageant pas d'utiliser le Web | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-34 ans | 35-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|---|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Parler à quelqu'un de vive voix | 51 % | 50 % | 52 % | 73 % | 49 % | 50 % | 45 % | 42 % |
| N'a pas accès à Internet | 19 % | 20 % | 19 % | 0 % | 8 % | 23 % | 34 % | 34 % |
| Ne sait pas comment trouver ces informations sur Internet | 18 % | 21 % | 16 % | 9 % | 14 % | 23 % | 24 % | 21 % |
| Information plus complète et adaptée à soi par un autre moyen | 13 % | 15 % | 11 % | 15 % | 16 % | 10 % | 13 % | 6 % |
| Plus rapide de passer par un autre moyen | 13 % | 11 % | 14 % | 16 % | 17 % | 11 % | 13 % | 3 % |
| Pas confiance à l'information sur le Web | 8 % | 10 % | 6 % | 4 % | 10 % | 9 % | 8 % | 5 % |

| Parmi les adultes québécois n'envisageant pas d'utiliser le Web | Total 2018 | Prim./Secon. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|---|------------|--------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Parler à quelqu'un de vive voix | 51 % | 48 % | 55 % | 55 % | 38 % | 57 % | 48 % | n/d | n/d | n/d |
| N'a pas accès à Internet | 19 % | 27 % | 9 % | 10 % | 27 % | 24 % | 15 % | n/d | n/d | n/d |
| Ne sait pas comment trouver ces informations sur Internet | 18 % | 25 % | 12 % | 11 % | 28 % | 12 % | 27 % | n/d | n/d | n/d |
| Information plus complète et adaptée à soi par un autre moyen | 13 % | 12 % | 12 % | 15 % | 7 % | 15 % | 11 % | n/d | n/d | n/d |
| Plus rapide de passer par un autre moyen | 13 % | 11 % | 16 % | 13 % | 13 % | 16 % | 9 % | n/d | n/d | n/d |
| Pas confiance à l'information sur le Web | 8 % | 8 % | 8 % | 6 % | 12 % | 4 % | 6 % | n/d | n/d | n/d |

1.4 Les événements de vie pour lesquels les Québécois envisagent de consulter les sites Web du gouvernement du Québec

Dans l'éventualité où de tels événements de vie se produisaient dans l'avenir, c'est pour un déménagement ou un changement de situation professionnelle que les adultes québécois interrogés ont dit qu'ils seraient le plus enclins à consulter un site Web du gouvernement du Québec. Les adultes âgés de 18 à 44 ans (96 %), les diplômés collégiaux ou universitaires (93 %), ceux ayant un revenu familial de 80 000 \$ ou plus (96 %) de même que les adultes comptant au foyer des enfants (95 %) sont relativement plus nombreux à affirmer qu'ils consulteraient un site Web gouvernemental pour au moins un de ces événements de vie.

INTENTION DE CONSULTER UN SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC POUR LES ÉVÉNEMENTS DE VIE SUIVANTS



Base : adultes québécois (n=2 001)

Question : si vous viviez les événements suivants, seriez-vous enclin à consulter un site Web du gouvernement du Québec? a) pour une naissance ou une adoption. b) pour un changement de situation conjugale, tel qu'un mariage, un divorce, une union ou une séparation. c) pour le décès d'un proche. d) pour un changement de situation professionnelle, telle que la perte d'un emploi, le départ à la retraite, le démarrage d'une entreprise, etc. e) pour un déménagement (p. ex., changement d'adresse). f) pour un changement de situation scolaire (p. ex., demande de prêts et bourses).

| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|---|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Sous-total au moins un de ces événements de vie | 88 % | 88 % | 88 % | 94 % | 97 % | 96 % | 90 % | 84 % | 71 % | 53 % |
| Un déménagement | 68 % | 67 % | 68 % | 66 % | 78 % | 80 % | 70 % | 62 % | 51 % | 32 % |
| Un changement de situation professionnelle | 65 % | 67 % | 63 % | 77 % | 75 % | 72 % | 68 % | 61 % | 41 % | 31 % |
| Un changement de situation conjugale | 59 % | 60 % | 58 % | 69 % | 70 % | 69 % | 59 % | 55 % | 39 % | 25 % |
| Une naissance ou adoption | 58 % | 58 % | 58 % | 76 % | 73 % | 71 % | 58 % | 47 % | 32 % | 19 % |
| Le décès d'un proche | 55 % | 54 % | 56 % | 48 % | 54 % | 60 % | 63 % | 59 % | 45 % | 29 % |
| Un changement de situation scolaire | 54 % | 55 % | 54 % | 71 % | 70 % | 69 % | 55 % | 41 % | 26 % | 17 % |
| Aucun de ces événements | 12 % | 12 % | 12 % | 6 % | 3 % | 4 % | 10 % | 16 % | 29 % | 47 % |

| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Prim./Secon. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|---|------------|--------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Sous-total au moins un de ces événements de vie | 88 % | 77 % | 93 % | 93 % | 77 % | 82 % | 88 % | 91 % | 96 % | 96 % |
| Un déménagement | 68 % | 54 % | 72 % | 75 % | 58 % | 62 % | 70 % | 70 % | 75 % | 76 % |
| Un changement de situation professionnelle | 65 % | 55 % | 72 % | 68 % | 55 % | 59 % | 65 % | 69 % | 74 % | 70 % |
| Un changement de situation conjugale | 59 % | 49 % | 64 % | 64 % | 42 % | 51 % | 60 % | 65 % | 67 % | 70 % |
| Une naissance ou adoption | 58 % | 45 % | 62 % | 66 % | 45 % | 50 % | 54 % | 61 % | 72 % | 72 % |
| Le décès d'un proche | 55 % | 47 % | 60 % | 58 % | 50 % | 44 % | 56 % | 55 % | 66 % | 66 % |
| Un changement de situation scolaire | 54 % | 40 % | 62 % | 60 % | 48 % | 49 % | 50 % | 59 % | 63 % | 64 % |
| Aucun de ces événements | 12 % | 23 % | 8 % | 7 % | 23 % | 18 % | 12 % | 9 % | 4 % | 4 % |

2. Les habiletés des Québécois à utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec

2.1 Les habiletés pour trouver en ligne des renseignements sur les services gouvernementaux

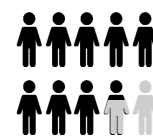
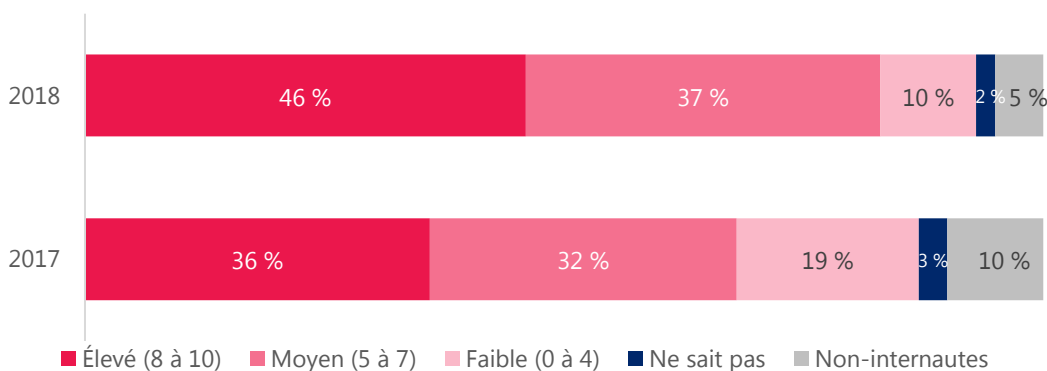
En 2018, plus de huit adultes québécois sur dix (83 %) se considéraient comme étant « habiles » pour trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux. Les adultes âgés de 25 à 34 ans (55 %), les 35 à 44 ans (62 %), les diplômés universitaires (60 %) et ceux ayant un revenu familial de 80 000 \$ et plus (61 %) ont été relativement plus nombreux à juger qu'ils avaient des habiletés élevées à cet égard.

On observe une augmentation notable de dix points de pourcentage entre 2017 et 2018 de la proportion d'adultes qui jugent avoir des habiletés élevées. Plus précisément, c'est au sein des sous-groupes de la population suivants qu'ont été observées les hausses le plus importantes : les adultes ayant un revenu familial de moins de 20 000 \$ avec 16 points de pourcentage, passant de 19 % en 2017 à 35 % en 2018; les diplômés collégiaux avec 15 points de pourcentage passant de 33 % à 48 % de même que les 25 à 34 ans avec 13 points de pourcentage passant de 42 % à 55 %.

Finalement, l'augmentation de cinq points de pourcentage observée chez les adultes québécois jugeant leurs habiletés personnelles moyennes entre 2017 et 2018 s'explique principalement par la hausse du nombre d'âinés se jugeant moyennement habiles pour trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux. En effet, une hausse de 18 points de pourcentage a été observée chez les 65 à 74 ans passant de 22 % en 2017 à 40 % en 2018 et une hausse de 20 points de pourcentage a été constatée chez les adultes de 75 ans et plus passant de 12 % à 32 %.

NIVEAU D'HABILITÉS PERSONNELLES

Trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux



83 % des adultes québécois se considéraient comme étant habiles pour trouver des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux en 2018, soit une augmentation de 15 points de pourcentage par rapport à 2017.

Base : adultes québécois (n=2 001 en 2018 et n =1 000 en 2017)

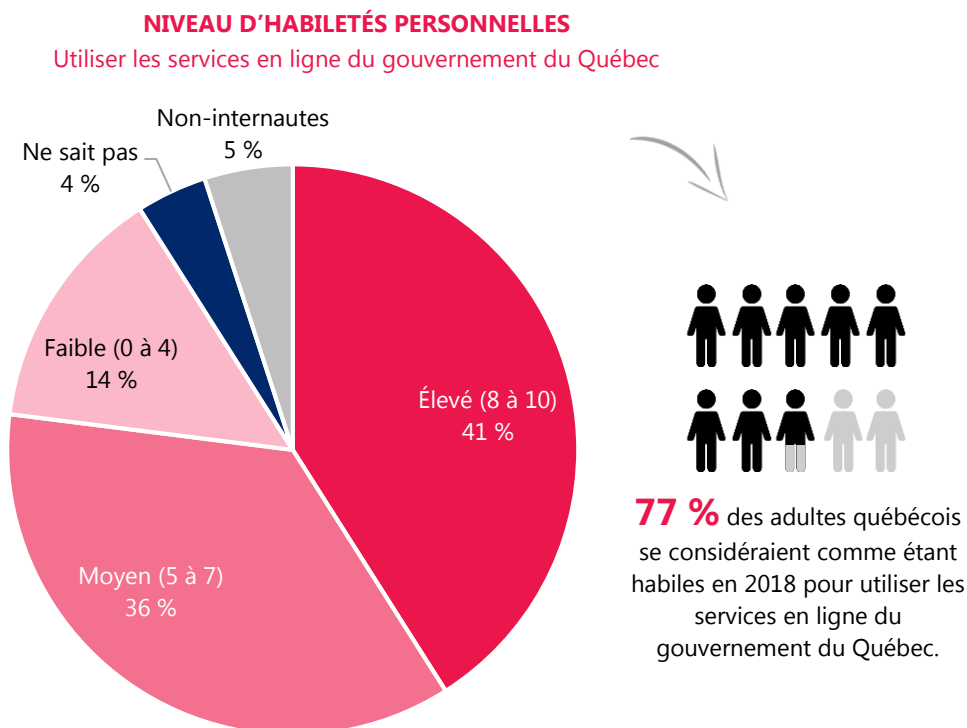
Question : sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles... a) pour trouver en ligne des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux?

| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|-----------------------------|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Habiletés élevées (8 à 10) | 46 % | 45 % | 46 % | 51 % | 55 % | 62 % | 46 % | 37 % | 26 % | 15 % |
| Habiletés moyennes (5 à 7) | 37 % | 37 % | 38 % | 41 % | 38 % | 31 % | 39 % | 39 % | 40 % | 32 % |
| Habiletés faibles (0 à 4) | 10 % | 11 % | 10 % | 4 % | 7 % | 6 % | 11 % | 15 % | 19 % | 14 % |

| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Prim./Secon. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|-----------------------------|------------|--------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Habiletés élevées (8 à 10) | 46 % | 25 % | 48 % | 60 % | 35 % | 31 % | 44 % | 45 % | 57 % | 64 % |
| Habiletés moyennes (5 à 7) | 37 % | 42 % | 41 % | 31 % | 26 % | 41 % | 43 % | 41 % | 36 % | 32 % |
| Habiletés faibles (0 à 4) | 10 % | 19 % | 8 % | 6 % | 22 % | 16 % | 9 % | 9 % | 5 % | 4 % |

2.2 Les habiletés pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec

En 2018, un peu plus des trois quarts (77 %) des adultes québécois jugeaient être « habiles » pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec (par exemple effectuer des transactions, compléter des formulaires, envoyer des courriels, etc.). Comme cela a été observé pour la recherche de renseignements en ligne (voir section précédente), les adultes âgés de 25 à 34 ans (48 %), ceux de 35 à 44 ans (55 %) de même que les diplômés universitaires (54 %) et les répondants ayant un revenu familial de 100 000 \$ et plus (58 %) ont été relativement plus nombreux à se considérer comme étant « très habiles » pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec.



Base : adultes québécois (n=2 001)

Question : sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles... b) pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec?

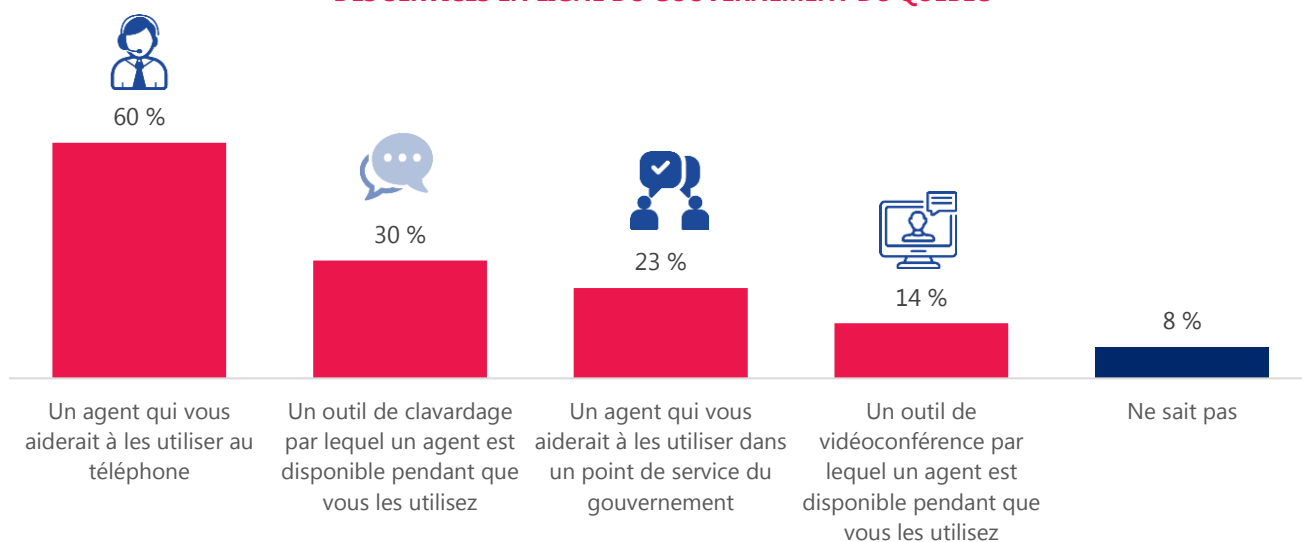
| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|-----------------------------|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Habilités élevées (8 à 10) | 41 % | 41 % | 42 % | 43 % | 48 % | 55 % | 42 % | 36 % | 23 % | 16 % |
| Habilités moyennes (5 à 7) | 36 % | 36 % | 36 % | 39 % | 36 % | 33 % | 39 % | 36 % | 37 % | 26 % |
| Habilités faibles (0 à 4) | 14 % | 15 % | 13 % | 11 % | 12 % | 9 % | 13 % | 16 % | 21 % | 18 % |

| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Prim./Secon. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|-----------------------------|------------|--------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Habilités élevées (8 à 10) | 41 % | 23 % | 44 % | 54 % | 32 % | 28 % | 41 % | 38 % | 46 % | 58 % |
| Habilités moyennes (5 à 7) | 36 % | 37 % | 39 % | 34 % | 29 % | 38 % | 40 % | 39 % | 42 % | 34 % |
| Habilités faibles (0 à 4) | 14 % | 23 % | 12 % | 7 % | 21 % | 20 % | 14 % | 15 % | 8 % | 5 % |

2.3 Les moyens les plus prisés pour obtenir de l'assistance lors de l'utilisation des services en ligne

Parmi les internautes qui ont jugé comme étant « faible » leur niveau d'habiletés personnelles pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec, plus de la moitié d'entre eux (60 %) ont dit qu'ils trouveraient utile de pouvoir obtenir de l'aide de la part d'un agent au téléphone, ce qui en fait le moyen le plus prisé. Les femmes sont relativement plus nombreuses (64 % contre 57 % des hommes) à juger ce type d'assistance utile. On observe que les diplômés du primaire ou du secondaire sont davantage enclins que les autres répondants à préconiser l'assistance de type non numérique, comme un agent au téléphone (65 %) ou un agent dans un point de service (29 %). En revanche, les moyens numériques comme le clavardage ou la vidéoconférence avec un agent sont davantage jugés utiles par les internautes plus jeunes (42 % des 25 à 44 ans dans le cas du clavardage et 23 % des 35 à 44 ans dans le cas de la vidéoconférence) et ceux ayant un revenu familial plus élevé (45 % des 100 000 \$ et plus dans le cas du clavardage et 24 % de ceux-ci pour la vidéoconférence).

MOYENS JUGÉS UTILES POUR OBTENIR DE L'ASSISTANCE LORS DE L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : internautes québécois ayant jugé faible (0 à 6) leur niveau d'habiletés personnelles pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec (n=654)

Question : parmi les outils suivants, lesquels vous seraient utiles lorsque vous utilisez les services en ligne du gouvernement du Québec?

| Parmi les internautes québécois ayant jugé faible leur niveau d'habiletés personnelles | Total 2018 | | | | | | | | |
|--|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65 ans et plus |
| Agent au téléphone | 60 % | 57 % | 64 % | 58 % | 56 % | 62 % | 60 % | 59 % | 66 % |
| Clavardage avec un agent | 30 % | 32 % | 26 % | 33 % | 44 % | 40 % | 33 % | 17 % | 18 % |
| Agent dans un point de service | 23 % | 25 % | 21 % | 16 % | 18 % | 27 % | 20 % | 30 % | 22 % |
| Vidéoconférence avec un agent | 14 % | 15 % | 13 % | 13 % | 8 % | 23 % | 19 % | 12 % | 12 % |

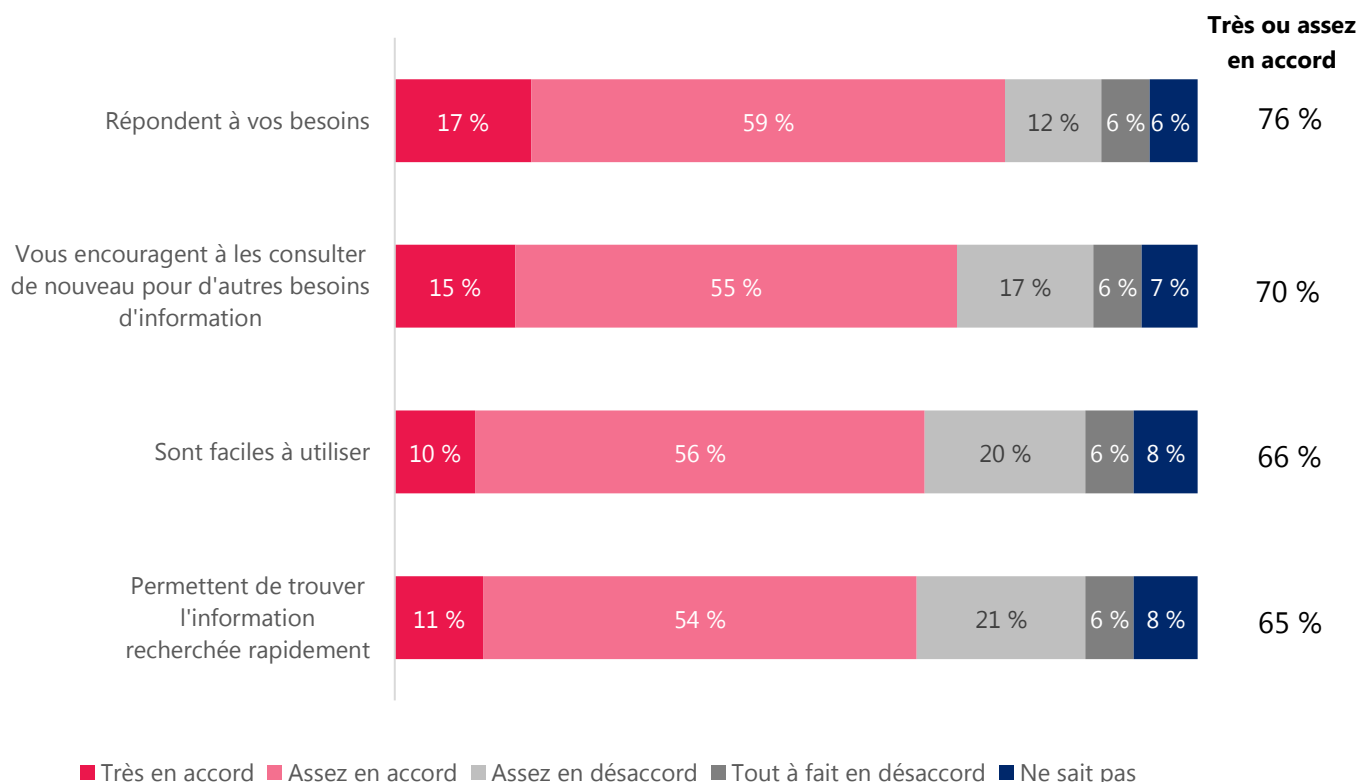
| Parmi les internautes québécois ayant jugé faible leur niveau d'habiletés personnelles | Total 2018 | | | | | | | | | |
|--|------------|------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| | Total 2018 | Prim./Sec. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
| Agent au téléphone | 60 % | 65 % | 56 % | 57 % | 60 % | 65 % | 56 % | 60 % | 60 % | 52 % |
| Clavardage avec un agent | 30 % | 21 % | 37 % | 34 % | 19 % | 21 % | 27 % | 27 % | 44 % | 45 % |
| Agent dans un point de service | 23 % | 29 % | 14 % | 24 % | 24 % | 26 % | 24 % | 25 % | 26 % | 15 % |
| Vidéoconférence avec un agent | 14 % | 15 % | 11 % | 18 % | 11 % | 13 % | 10 % | 11 % | 24 % | 24 % |

3. Les perceptions des Québécois quant aux sites Web du gouvernement du Québec

3.1 Les perceptions quant à la facilité d'utilisation et à l'efficacité des sites Web du gouvernement du Québec

En 2018, une majorité des internautes québécois avaient une perception positive des sites Web du gouvernement du Québec. En effet, un peu plus de trois internautes sur quatre (76 %) étaient très ou assez d'accord pour dire que ceux-ci répondaient de façon générale à leurs besoins. Lorsque les internautes avaient interagi avec le gouvernement par le biais d'Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête, 84 % avaient cette perception comparativement à 65 % des autres internautes. Cette tendance s'observe également pour les autres perceptions évaluées. En effet, les internautes ayant communiqué avec le gouvernement du Québec par Internet au cours de l'année précédente sont significativement plus nombreux à mentionner qu'ils sont encouragés à consulter de nouveau ses sites pour d'autres besoins d'information (77 % comparativement à 60 % des autres internautes). Ils trouvent également que les sites du gouvernement du Québec sont faciles à utiliser (74 % comparativement à 55 % des autres internautes) et qu'ils permettent de trouver l'information recherchée rapidement (70 % comparativement à 59 % des autres internautes).

PERCEPTIONS RELATIVES AUX SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

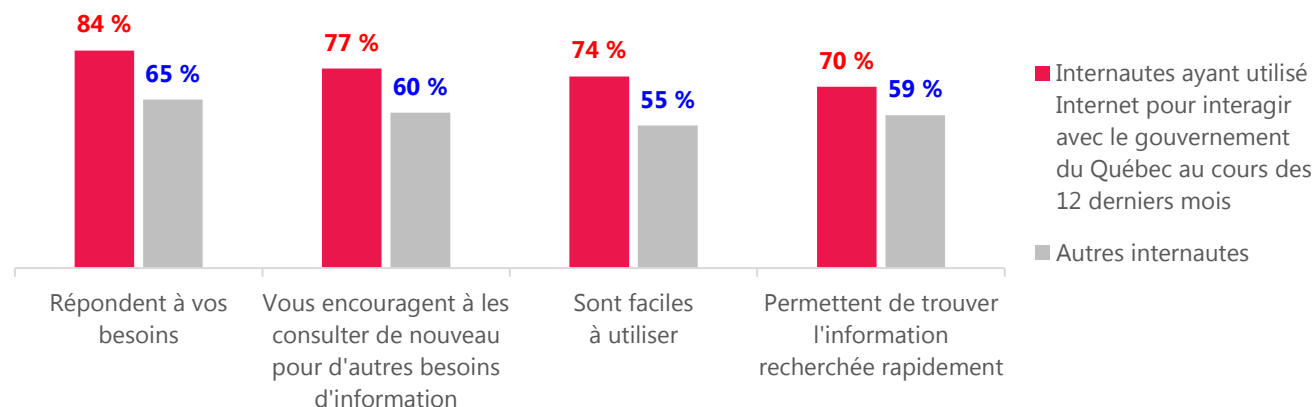


Base : internautes québécois (n=1 897)

Question : dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec... a) sont faciles à utiliser? b) permettent de trouver l'information recherchée rapidement? c) vous encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information? e) répondent à vos besoins?

PERCEPTIONS RELATIVES AUX SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC SELON LE FAIT D'AVOIR OU NON UTILISÉ INTERNET POUR INTERAGIR AVEC CE GOUVERNEMENT AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

(Sous-total très ou assez en accord)



Base : internautes québécois (n=1 897)

Question : dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec... a) sont faciles à utiliser? b) permettent de trouver l'information recherchée rapidement? c) vous encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information? e) répondent à vos besoins?

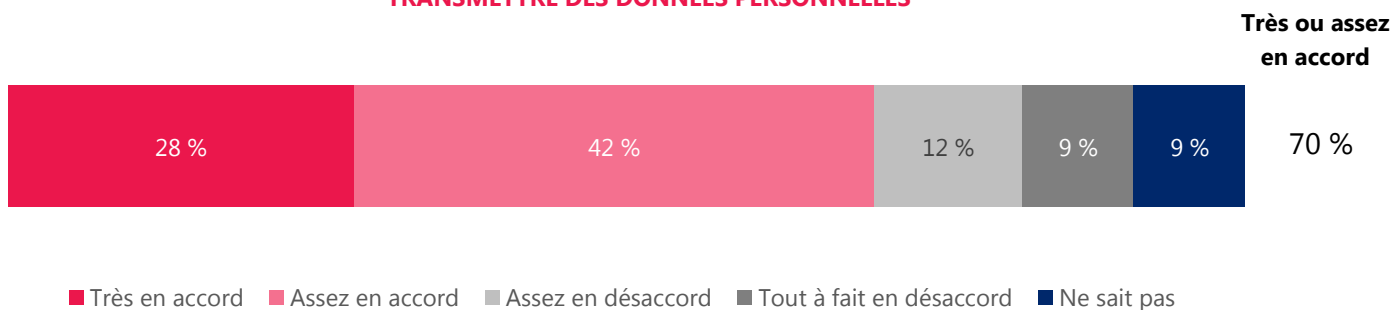
| Parmi les internautes québécois (sous-total très ou assez en accord) | Total 2018 | Sexe | | Âge | | | | | | |
|---|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| | | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
| Répondent à vos besoins | 76 % | 78 % | 74 % | 89 % | 81 % | 81 % | 74 % | 70 % | 64 % | 59 % |
| Encouragent à consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information | 70 % | 70 % | 70 % | 76 % | 72 % | 75 % | 66 % | 69 % | 63 % | 64 % |
| Sont faciles à utiliser | 66 % | 66 % | 67 % | 71 % | 67 % | 72 % | 66 % | 65 % | 54 % | 50 % |
| Permettent de trouver l'information rapidement | 65 % | 66 % | 65 % | 73 % | 62 % | 69 % | 64 % | 65 % | 60 % | 54 % |

| Parmi les internautes québécois (sous-total très ou assez en accord) | Total 2018 | Niveau d'études | | | Revenu | | | | | |
|---|------------|-----------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| | | Prim./Secon. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
| Répondent à vos besoins | 76 % | 69 % | 79 % | 79 % | 70 % | 70 % | 78 % | 78 % | 78 % | 85 % |
| Encouragent à consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information | 70 % | 64 % | 74 % | 71 % | 60 % | 66 % | 77 % | 70 % | 73 % | 73 % |
| Sont faciles à utiliser | 66 % | 57 % | 70 % | 70 % | 57 % | 59 % | 71 % | 69 % | 70 % | 73 % |
| Permettent de trouver l'information rapidement | 65 % | 63 % | 68 % | 64 % | 62 % | 60 % | 68 % | 65 % | 68 % | 68 % |

3.2 La perception relative à la sécurité des sites Web du gouvernement du Québec

En 2018, 70 % des internautes québécois étaient très ou assez en accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec étaient sécuritaires pour transmettre des données personnelles. En comparaison, en 2017, 59 % des internautes québécois pensaient qu'il était très ou assez sécuritaire de déposer des renseignements personnels ou des documents contenant des renseignements personnels sur ces sites. Comme en 2017, les plus jeunes internautes, soit ceux âgés de 18 à 44 ans (81 %), les plus scolarisés (75 % des diplômés collégiaux ou universitaires) ainsi que ceux ayant un revenu familial plus élevé (79 % des 80 000 \$ et plus) sont relativement plus nombreux à faire confiance aux sites Internet du gouvernement. Comme il a été observé pour les autres perceptions relatives à ces sites Web, les internautes ayant interagi avec le gouvernement par le biais d'Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête sont davantage enclins à juger ces sites « sécuritaires » (80 % comparativement à 56 % des autres internautes).

NIVEAU D'ACCORD À SAVOIR SI LES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC SONT SÉCURITAIRES POUR TRANSMETTRE DES DONNÉES PERSONNELLES



Base : internautes québécois (n=1 897)

Question : dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec... d) sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles?

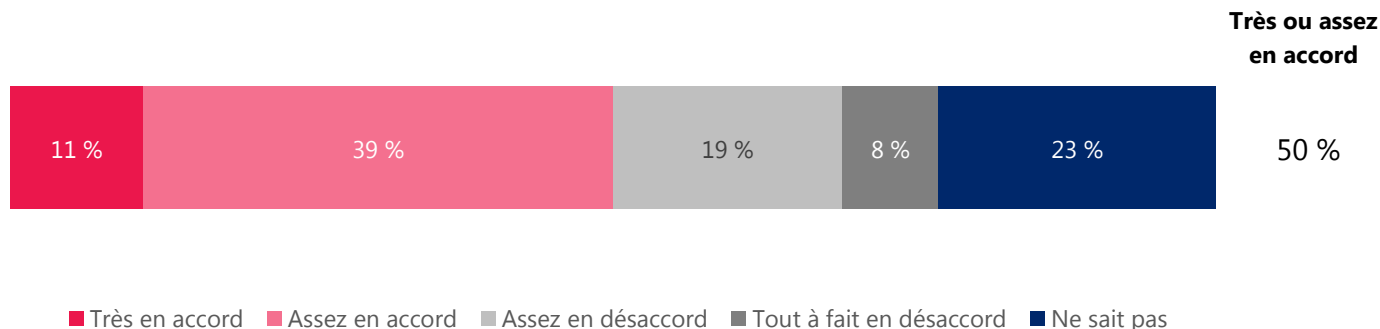
| Parmi les internautes québécois | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|------------------------------------|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Sous-total très ou assez en accord | 70 % | 72 % | 68 % | 80 % | 81 % | 81 % | 66 % | 59 % | 57 % | 47 % |

| Parmi les internautes québécois | Total 2018 | Prim./Secon. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|------------------------------------|------------|--------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Sous-total très ou assez en accord | 70 % | 59 % | 75 % | 75 % | 58 % | 67 % | 75 % | 72 % | 79 % | 79 % |

3.3 La perception quant à la possibilité d'utiliser les sites Web du gouvernement du Québec pour formuler des commentaires

La moitié des internautes québécois sont d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec permettent de formuler des commentaires sur le service reçu. Les hommes (53 % contre 47 % des femmes) sont relativement plus nombreux à avoir cette perception. Il en est de même pour les diplômés du primaire ou du secondaire (57 %) et les diplômés collégiaux (57 %).

NIVEAU D'ACCORD À SAVOIR SI LES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC PERMETTENT DE FORMULER DES COMMENTAIRES SUR LE SERVICE REÇU



Base : internautes québécois (n=1 897)

Question : dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec... f) permettent de formuler des commentaires sur le service reçu?

| Parmi les internautes québécois | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|------------------------------------|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Sous-total très ou assez en accord | 50 % | 53 % | 47 % | 53 % | 50 % | 50 % | 47 % | 54 % | 49 % | 50 % |

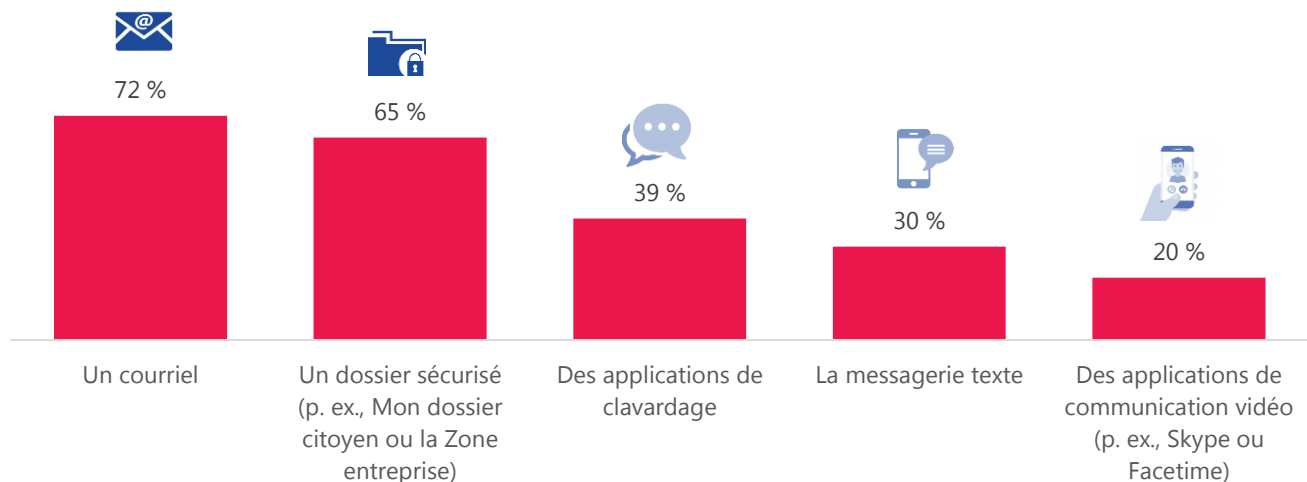
| Parmi les internautes québécois | Total 2018 | Prim./Secon. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|------------------------------------|------------|--------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Sous-total très ou assez en accord | 50 % | 57 % | 57 % | 40 % | 52 % | 52 % | 57 % | 53 % | 48 % | 47 % |

4. La communication avec le gouvernement du Québec

4.1 Les moyens numériques envisagés par les Québécois pour communiquer avec le gouvernement du Québec

Lorsqu'il s'agit de moyens de communication numériques, les adultes québécois sont plus intéressés à interagir avec le gouvernement du Québec par le biais de courriels (72 %) ou d'un dossier sécurisé (65 %). Les adultes âgés de 25 à 44 ans sont relativement plus nombreux à être intéressés par ces deux moyens de communication. Ils sont également parmi les plus intéressés, avec les adultes âgés de 18 à 24 ans, aux applications de clavardage. En ce qui concerne la messagerie texte, celle-ci attire davantage l'intérêt des 18 à 24 ans. Il est intéressant de noter que les hommes sont relativement plus nombreux que les femmes à être intéressés par les courriels (74 % contre 70 % des femmes) et les applications de communication vidéo (24 % comparativement à 16 % des femmes). Bien que la mesure ait été légèrement modifiée cette année, les résultats obtenus sont comparables à ceux observés en 2017.

INTÉRÊT ENVERS LES DIFFÉRENTS MOYENS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUES POUR INTERAGIR AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : adultes québécois (n=2 001)

Question : êtes-vous intéressé à interagir avec le gouvernement du Québec par les moyens suivants? a) la messagerie texte, b) un courriel, c) un dossier sécurisé, par exemple, Mon dossier citoyen ou la Zone entreprise, d) des applications de communication vidéo comme Skype ou Facetime, e) des applications de clavardage.

| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|-------------------------------------|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Courriel | 72 % | 74 % | 70 % | 67 % | 83 % | 82 % | 74 % | 66 % | 59 % | 45 % |
| Dossier sécurisé | 65 % | 66 % | 65 % | 65 % | 80 % | 78 % | 66 % | 60 % | 46 % | 24 % |
| Applications de clavardage | 39 % | 40 % | 38 % | 52 % | 59 % | 47 % | 37 % | 27 % | 18 % | 8 % |
| Messagerie texte | 30 % | 31 % | 29 % | 38 % | 34 % | 27 % | 26 % | 32 % | 28 % | 19 % |
| Applications de communication vidéo | 20 % | 24 % | 16 % | 14 % | 21 % | 23 % | 21 % | 21 % | 18 % | 12 % |

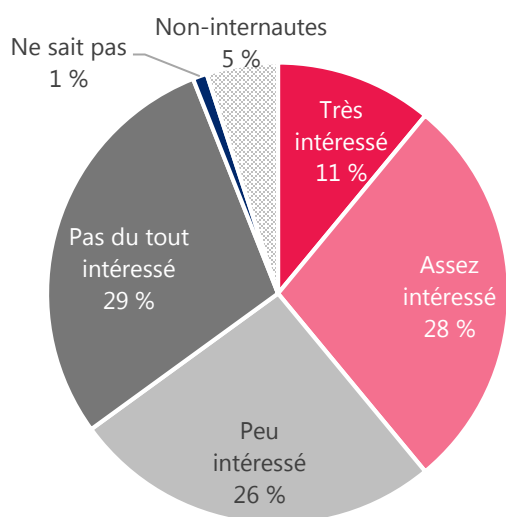
| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Prim./Secon. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|-------------------------------------|------------|--------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Courriel | 72 % | 55 % | 76 % | 83 % | 62 % | 66 % | 75 % | 80 % | 79 % | 80 % |
| Dossier sécurisé | 65 % | 50 % | 69 % | 74 % | 44 % | 58 % | 64 % | 68 % | 79 % | 79 % |
| Applications de clavardage | 39 % | 29 % | 44 % | 43 % | 33 % | 32 % | 43 % | 38 % | 47 % | 51 % |
| Messagerie texte | 30 % | 25 % | 32 % | 32 % | 34 % | 29 % | 32 % | 27 % | 30 % | 35 % |
| Applications de communication vidéo | 20 % | 17 % | 21 % | 22 % | 20 % | 16 % | 19 % | 22 % | 22 % | 24 % |

4.2 L'intérêt envers les agents virtuels

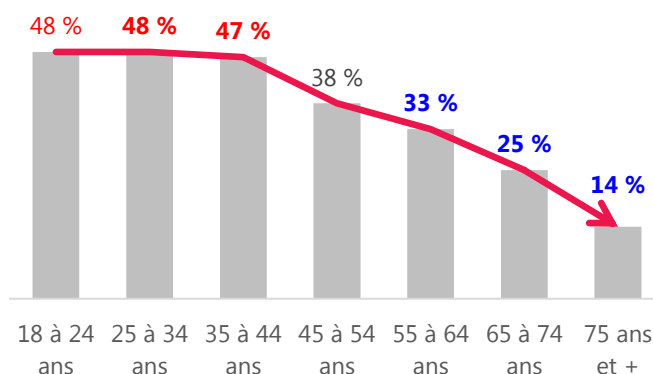
En 2018, 39 % des adultes québécois ont dit être très ou assez intéressés à faire affaire avec un agent virtuel (*chatbot*) sur les sites Internet du gouvernement du Québec, sachant qu'il leur permettrait d'obtenir l'information recherchée, ce qui représente un recul de sept points de pourcentage par rapport à 2017. Ce recul s'explique principalement par une diminution de la proportion d'adultes très intéressés par les agents virtuels dans ce contexte (proportion qui est passée de 21 % en 2017 à 11 % en 2018).

Par ailleurs, il est intéressant de noter que plus les adultes québécois avancent en âge, moins ils semblent avoir d'intérêt pour interagir avec un agent virtuel sur les sites Internet du gouvernement du Québec. Le niveau de scolarité et le revenu familial semblent également avoir une influence. En effet, les diplômés collégiaux ou universitaires (44 %) ainsi que les adultes ayant un revenu familial de 80 000 \$ ou plus (46 %) sont relativement plus nombreux à être très ou assez intéressés par les agents virtuels sur les sites Internet du gouvernement du Québec.

NIVEAU D'INTÉRÊT À FAIRE AFFAIRE AVEC UN AGENT VIRTUEL (CHATBOT) SUR LES SITES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



INTÉRÊT À FAIRE AFFAIRE AVEC UN AGENT VIRTUEL (CHATBOT) SUR LES SITES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC SELON LE GROUPE D'ÂGE (Sous-total très ou assez intéressé)



Base : adultes québécois (n=2 001)

Question : seriez-vous intéressé à faire affaire avec un agent virtuel ou chatbot sur les sites Internet du gouvernement du Québec, sachant qu'il vous permettrait d'obtenir l'information recherchée?

| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|-----------------------------|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Sous-total intéressé | 39 % | 39 % | 39 % | 48 % | 48 % | 47 % | 38 % | 33 % | 25 % | 14 % |
| Très intéressé | 11 % | 11 % | 11 % | 16 % | 11 % | 15 % | 10 % | 9 % | 8 % | 3 % |
| Assez intéressé | 28 % | 28 % | 28 % | 32 % | 37 % | 32 % | 28 % | 24 % | 17 % | 11 % |
| Peu intéressé | 26 % | 26 % | 25 % | 28 % | 27 % | 28 % | 27 % | 24 % | 21 % | 20 % |
| Pas du tout intéressé | 29 % | 29 % | 30 % | 23 % | 24 % | 24 % | 31 % | 34 % | 39 % | 31 % |

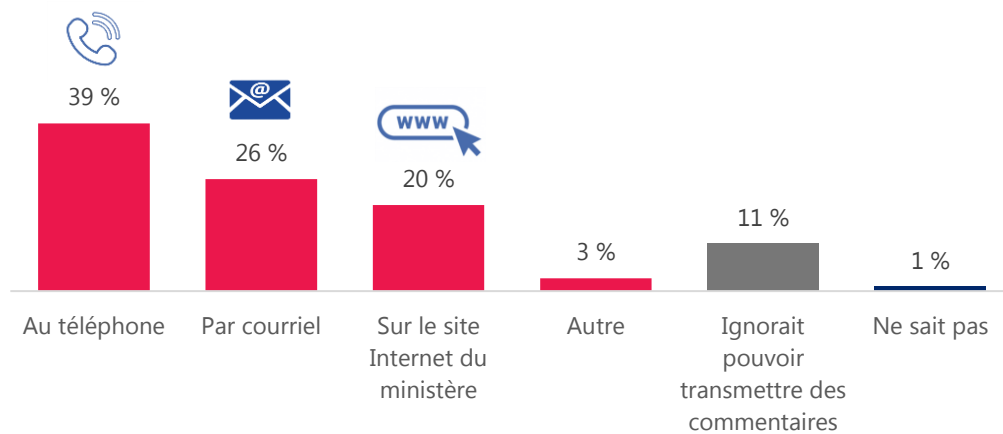
| Parmi les adultes québécois | Total 2018 | Prim./Sec. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|-----------------------------|------------|------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Sous-total intéressé | 39 % | 27 % | 44 % | 44 % | 31 % | 33 % | 42 % | 39 % | 47 % | 45 % |
| Très intéressé | 11 % | 7 % | 14 % | 12 % | 15 % | 8 % | 11 % | 13 % | 12 % | 12 % |
| Assez intéressé | 28 % | 20 % | 30 % | 32 % | 16 % | 26 % | 31 % | 26 % | 35 % | 33 % |
| Peu intéressé | 26 % | 25 % | 28 % | 25 % | 23 % | 25 % | 26 % | 28 % | 25 % | 28 % |
| Pas du tout intéressé | 29 % | 35 % | 25 % | 28 % | 30 % | 30 % | 29 % | 30 % | 25 % | 26 % |

4.3 Les moyens de communication envisagés pour émettre des commentaires

En 2018, le téléphone demeure le moyen de communication privilégié par les internautes québécois lorsqu'ils doivent émettre des commentaires à la suite d'une interaction avec le gouvernement du Québec. En effet, plus du tiers (39 %) des internautes québécois ont dit préférer le téléphone, tandis que le quart (26 %) se tournerait vers le courriel et 20 % vers le site Internet du ministère.

Dans ces circonstances, le téléphone est le moyen de communication le plus prisé, particulièrement auprès des internautes de 55 ans et plus (50 %) et des internautes diplômés du primaire ou du secondaire (55 %). Quant aux courriels et au site Internet du ministère, les internautes diplômés universitaires et ceux ayant un revenu familial de 100 000 \$ et plus sont relativement plus nombreux à préférer ces moyens de communication pour émettre des commentaires.

MOYENS DE COMMUNICATION QUE PRÉFÉRERAIENT LES INTERNAUTES POUR ÉMETTRE DES COMMENTAIRES À LA SUITE D'UNE INTERACTION AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : internautes québécois (n=1 897)

Question : si vous aviez à émettre des commentaires à la suite d'une interaction avec le gouvernement du Québec, quel moyen préféreriez-vous utiliser?

| Parmi les internautes québécois | Total 2018 | Hommes | Femmes | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans | 75 ans et plus |
|---|------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Téléphone | 39 % | 42 % | 37 % | 29 % | 33 % | 36 % | 39 % | 45 % | 54 % | 65 % |
| Courriel | 26 % | 24 % | 27 % | 32 % | 27 % | 28 % | 24 % | 23 % | 19 % | 21 % |
| Site Internet du ministère | 20 % | 21 % | 19 % | 21 % | 21 % | 21 % | 22 % | 21 % | 16 % | 8 % |
| Ignorait pouvoir transmettre des commentaires | 11 % | 10 % | 13 % | 14 % | 17 % | 12 % | 11 % | 7 % | 8 % | 2 % |

| Parmi les internautes québécois | Total 2018 | Prim./Sec. | Collégial | Univ. | < 20 K\$ | 20 à 39 K\$ | 40 à 59 K\$ | 60 à 79 K\$ | 80 à 99 K\$ | 100 K\$ et plus |
|---|------------|------------|-----------|-------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Téléphone | 39 % | 55 % | 37 % | 31 % | 45 % | 49 % | 41 % | 40 % | 37 % | 28 % |
| Courriel | 26 % | 19 % | 27 % | 29 % | 25 % | 19 % | 25 % | 29 % | 22 % | 32 % |
| Site Internet du ministère | 20 % | 14 % | 21 % | 24 % | 16 % | 19 % | 23 % | 17 % | 17 % | 26 % |
| Ignorait pouvoir transmettre des commentaires | 11 % | 8 % | 12 % | 13 % | 10 % | 8 % | 8 % | 12 % | 18 % | 13 % |



RECHERCHE

Votre partenaire en sondage depuis 30 ans.

Spécialiste en recherche marketing et sociale



Sondages



Recherche Marketing



Recherche sociale



Mesure de la satisfaction

2021 Ave. Union #1221
Montréal (Québec) H3A2S9

Téléphone : 514-288-1980
Télécopieur : 514-288-6607

www.biprecherche.com

2018

NETendances

Thèmes des fascicules *NETendances*

- > Aide numérique à la vie autonome
- > Maison intelligente
- > Services bancaires en ligne
- > Portrait numérique des foyers québécois
- > Médias sociaux
- > Commerce électronique au Québec
- > Mobilité
- > **Services gouvernementaux en ligne**
- > Profil numérique des générations
- > Profil numérique des régions

Le CEFRIO est un organisme de recherche et d'innovation, qui accompagne les organisations publiques et privées dans la transformation de leurs processus et de leurs pratiques d'affaires par l'appropriation du numérique. Membre de QuébecInnové, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin d'agir comme accélérateur de la culture numérique dans les organisations. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de plus de 90 chercheurs associés ainsi que l'engagement de plus de 250 membres. Son principal partenaire financier est le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI).

www.cefrio.qc.ca | info@cefrio.qc.ca | Twitter : @cefrio

Québec - Siège social

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

Téléphone : 418 523-3746

Montréal

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

Téléphone : 514 840-1245

Réalisation



Principal partenaire financier

