

**Le Web municipal au Québec :
Portrait de la situation en 2004**
2^e édition

Présenté au ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir

Juin 2004



Enquête sur le Web municipal au Québec : Portrait de la situation en 2004

Le CEFRIO

est un centre réseau qui regroupe plus de 150 membres universitaires, industriels et gouvernementaux. Sa mission : aider les organisations québécoises à utiliser les technologies de l'information de manière à être plus performantes, plus productives et plus innovatrices. Situé à Québec et à Montréal, le CEFRIO réalise, en partenariat, des projets de recherche et de veille stratégique sur l'appropriation des TIC. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise, tant privé que public. Le gouvernement du Québec est son principal partenaire financier.

Les personnes suivantes ont participé à la réalisation de ce rapport :

Analyse des résultats et rédaction du rapport :

Caroline Jacob, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Collecte des données :

Caroline Jacob, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Catherine Lamy, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Isabelle Vachon, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Eric Lacroix, directeur Veille stratégique et enquêtes, CEFRIO

Gestion du projet et supervision :

Éric Lacroix, directeur Veille stratégique et enquêtes, CEFRIO

Merci également à M. Louis Lessard du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir pour sa précieuse collaboration.

© CEFRIO 2004, Tous droits réservés

L'information contenue aux présentes est de nature privilégiée et confidentielle. Elle est destinée à l'usage exclusif des partenaires et des équipes de recherche du projet du CEFRIO intitulé « Le Web municipal au Québec : Portrait de la situation en 2004 » et ne peut être utilisée, reproduite ou divulguée à une tierce partie à moins d'une autorisation écrite du CEFRIO. Le destinataire de ce document, par sa conservation ou son utilisation, accepte de protéger ledit document et l'information qu'il contient.



Bureau à Québec (à compter de juillet 2004)	Bureau à Montréal
888, rue Saint-Jean, bureau 575	550, rue Sherbrooke Ouest, Tour Ouest
Québec (Québec) G1R 5H6 Canada	Bureau 350, Montréal (Québec) H3A 1B9 Canada
Téléphone : (418) 523-3746	Téléphone : (514) 840-1245
Télécopieur : (418) 523-2329	Télécopieur : (514) 840-1275
Site Internet : www.cefrio.qc.ca	

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	6
FAITS SAILLANTS.....	7
1. INTRODUCTION	8
1.1 LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE	8
1.2 MÉTHODOLOGIE.....	9
2. LE WEB MUNICIPAL : PORTRAIT GLOBAL.....	10
2.1 IMPORTANCE DU WEB MUNICIPAL AU QUÉBEC.....	10
2.2 DÉLAIS DE RÉPONSE AUX COURRIELS	14
2.3 CARACTÉRISATION DES SITES : DES CAS EXEMPLAIRES	15
2.4 DES SITES À REGARDER DE PLUS PRÈS... ..	21
3. CONTENU DES SITES : ÉLÉMENTS D'INFORMATION ET FONCTIONNALITÉS	22
3.1 ÉLÉMENTS OFFERTS SUR LES SITES WEB MUNICIPAUX.....	22
3.2 CONTENU GÉNÉRAL DU SITE	24
3.2.1 <i>Le nombre d'éléments</i>	24
3.2.2 <i>Les éléments les plus fréquents</i>	25
3.3 INFORMATION ET OUTILS DE COMMUNICATION RELIÉS À LA VIE DÉMOCRATIQUE	27
3.3.1 <i>Le nombre d'éléments</i>	27
3.3.2 <i>Les éléments les plus fréquents</i>	28
3.4 INFORMATION RELIÉE À LA PRESTATION DE SERVICES MUNICIPAUX.....	29
3.4.1 <i>Le nombre d'éléments</i>	29
3.4.2 <i>Les éléments les plus fréquents</i>	30
3.5 ASPECTS TRANSACTIONNELS.....	32
3.5.1 <i>Le nombre d'éléments</i>	32
3.5.2 <i>Les éléments les plus fréquents</i>	33
3.6 AUTRES FONCTIONNALITÉS.....	34
3.6.1 <i>Les autres fonctionnalités sur les sites Web</i>	35
3.6.2 <i>La date de mise à jour des sites</i>	35
3.6.3 <i>Les noms de domaine</i>	37
CONCLUSION	38
ANNEXE A- LA GRILLE D'ANALYSE	41
ANNEXE B- CARACTÉRISATION DU WEB MUNICIPAL.....	49
CARACTÉRISATION DES SITES : MÉTHODOLOGIE	51
CARACTÉRISATION DES SITES : PORTRAIT	53
<i>Les éléments administratifs</i>	53
<i>Les éléments de natures sociocommunautaire et économique</i>	53
<i>Portrait global</i>	55
ANNEXE C- GRAPHIQUES DÉTAILLÉS.....	57

LISTE DES FIGURES

Figure 1- La population québécoise selon l'état du site Web de sa municipalité (2002 et 2004)	10
Figure 2- État du site Web des municipalités du Québec (2002 et 2004)	11
Figure 3- Les sites Web municipaux actifs selon la taille des municipalités – ensemble du Québec (2002 et 2004)	12
Figure 4- Les sites Web municipaux actifs dans les régions administratives du Québec – ensemble du Québec (2004)	13
Figure 5- Temps de réponse au courriel	14
Figure 6- Nombre d'heures moyen selon la population	15
Figure 7- Liste des cas exemplaires	16
Figure 8- Caractérisation des cas exemplaires : natures administrative et sociocommunautaire / économique	18
Figure 9- Caractérisation des cas exemplaires : nature administrative et l'ensemble des éléments	19
Figure 10- Caractérisation des cas exemplaires : natures sociocommunautaire / économique et l'ensemble des éléments	20
Figure 11- Nombre moyen de services sur les sites Web municipaux actifs selon la taille de la municipalité (2002 et 2004)	23
Figure 12- Nombre moyen d'éléments de « contenu du site » selon la population des municipalités	25
Figure 13- Les sites Web municipaux actifs selon les éléments de « contenu du site » (%)	26
Figure 14- Nombre moyen d'éléments « information et outils de communication reliés à la vie démocratique » selon la population des municipalités	27
Figure 15- Les sites Web municipaux actifs selon les éléments « d'information et d'outils de communication reliés à la vie démocratique » (%)	28
Figure 16- Nombre moyen d'éléments « d'information reliée à la dispense de services municipaux » selon la population des municipalités	30
Figure 17- Les sites Web municipaux actifs selon les éléments « d'information reliée à la dispense de services municipaux » (%)	31
Figure 18- Nombre moyen d'éléments « aspects transactionnels » selon la population des municipalités	33
Figure 19- Les sites Web municipaux actifs selon les éléments « aspects transactionnels » (%)	34
Figure 20- Les sites Web municipaux actifs selon les éléments « autres fonctionnalités » (%)	35
Figure 21- Délais de mise à jour des sites Web municipaux actifs affichant une date de mise à jour (de façon directe ou indirecte)	36
Figure 22- Types de nom de domaine	37
Figure 23- Liste des éléments administratifs	51
Figure 24- Liste des éléments de natures sociocommunautaire et économique	52
Figure 25- Répartition des sites Web municipaux actifs selon le nombre d'éléments administratifs (%)	53
Figure 26- Répartition des sites Web municipaux actifs selon le nombre d'éléments sociocommunautaires et économiques (%)	54
Figure 27- Répartition des sites Web municipaux actifs selon la nature du site (%)	55

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1- Liste des municipalités offrant le plus d'éléments sur leur site Web	22
---	----

Avant-propos

Depuis l'année 2000, le CEFRIO mène un vaste projet de recherche portant sur le développement des collectivités locales et régionales par les technologies de l'information. Ce projet visait à comprendre les rôles des technologies comme levier de changement qui favorisent le développement social et économique des collectivités locales. En 2002, dans le cadre de ce projet de recherche, le CEFRIO procédait à une première analyse du Web municipal au Québec à l'aide d'une grille visant à mesurer les différentes composantes des sites Web des municipalités québécoises.

En 2004, afin de mesurer l'évolution de la situation, le CEFRIO s'allie avec le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir pour répéter l'enquête, cette fois avec une nouvelle grille d'analyse plus complète et plus exhaustive visant à mieux décrire les sites des municipalités québécoises présentes sur la toile.

Faisant office de vitrine sur le monde extérieur, les sites Web municipaux peuvent aussi servir d'interface entre les élus, l'Administration, les citoyens et les entreprises. En effet, les technologies de l'information (TI), en général, et Internet, en particulier, représentent pour les municipalités du Québec un moyen rapide, abordable et facile d'utilisation pour remplir leurs divers rôles, qu'ils soient administratif, démocratique, communautaire ou économique. Ainsi, l'utilisation du site Web rencontre directement les objectifs poursuivis par les municipalités, soit l'amélioration de la prestation de services, de l'engagement social, de l'influence des citoyens et des entreprises sur les sujets publics et de la performance économique.

Pouvant prendre autant de formes et d'apparences qu'il existe de réalités, les sites Web municipaux représentent bien la diversité et la richesse des différentes régions du Québec.

Faits saillants

De cette enquête sur le Web municipal au Québec il est possible de dégager quelques faits saillants :

- La proportion de citoyens québécois qui habitent une municipalité desservie par un site Internet municipal a crû de 4 points de pourcentage, passant de 79,4 % en 2002 pour atteindre 83,4 % en 2004.
- Parmi les 1 089 municipalités du Québec, 393 ont un site Web actif (36,1 %), 27 ont un site inactif (2,5 %) et 669 n'en possèdent pas (61,4 %).
- Les éléments, information, services ou fonctionnalités, qui ont été le plus souvent répertoriés sur les sites du Web municipal sont : de *l'information sur l'histoire de la ville* (84,7 % des sites), *la liste des membres du conseil municipal* (82,7 %) et des *cartes géographiques en ligne* (79,4 %).
- Aucune municipalité n'offre à ses citoyens la possibilité de s'exprimer par des *débats en direct*, ni de payer leurs comptes par *paiement direct de type carte de débit* ou *de type carte de crédit*.
- Les municipalités québécoises qui offrent le plus de services d'information ou de fonctionnalités sur leur site Web sont : 1) Bromont; 2) Saint-Hyacinthe et Montréal (ex aequo); 3) Québec et finalement; 4) Gatineau.
- En tout, 908 municipalités, soit 83,4 % des municipalités de la province, possèdent une adresse de courriel.
- En moyenne, les 581 municipalités du Québec qui ont répondu à un message électronique qui leur avait été envoyé, l'ont fait en 36,2 heures.

1. Introduction

1.1 Le contexte de l'étude

Les technologies de l'information (TI) offrent aux habitants du Québec, comme aux citoyens du monde entier, la possibilité de s'affranchir des barrières géographiques et culturelles pour cohabiter dans le cyberspace. Dans un tel microcosme, où les anciens repères identitaires tendent à disparaître aux profits d'une culture plus universelle, il peut sembler paradoxal de se pencher sur la municipalité comme unité d'analyse. Pourtant, l'épineuse question des fusions / défusions municipales qui est au cœur de l'actualité québécoise de ce printemps 2004 prouve que malgré que le « village monde » nous tende les bras, la municipalité reste encore un des piliers fondamentaux à la base de l'identité québécoise. Dans ce contexte, il appert que les sites Web municipaux peuvent s'avérer d'une importance capitale pour créer ou entretenir un sentiment d'appartenance à une collectivité.

Le site Web se révèle de plus en plus un outil informationnel, communicationnel et transactionnel incontournable. Il est devenu en fait un puissant outil de prestation de services à la population. Les municipalités, en tant que gouvernements, peuvent donc bénéficier des avantages que procurent les TI pour améliorer la prestation de services sur leur territoire. D'ailleurs, il est à noter que ce concept d'administration électronique est tout à fait d'actualité. En effet, la prestation de services électroniques aux citoyens et aux entreprises fait partie des lignes directrices du plan de modernisation de l'État québécois présenté en mai 2004 par le gouvernement du Québec.

Également, le site Web et ses fonctionnalités ouvrent la voie aux municipalités désireuses d'innover. En effet, le Conseil de la science et de la technologie qui a récemment publié un ouvrage qui trace le portrait de l'innovation dans les municipalités de la province, a relevé plusieurs cas de municipalités novatrices dont quelques-unes qui ont su innover par leur utilisation des TI. Les villes de Sainte-Thérèse, Bromont, Sainte-Brigitte-de-Laval et Saint-Hyacinthe sont d'ailleurs citées en exemple pour certaines des applications Web déjà en fonction ou en construction sur leur site municipal.¹

C'est donc en raison de ces enjeux importants que représente l'utilisation des TI par les municipalités québécoises, que le CEFRIO en collaboration avec le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir a décidé de conduire cette seconde étude sur le Web municipal au Québec.

¹ *L'innovation dans les municipalités : perceptions des acteurs et défis*, Conseil de la science et de la technologie, 2004, 230 p.

1.2 Méthodologie

Cette année l'enquête sur le Web municipal a été menée auprès des 1 089 municipalités québécoises listées à partir du répertoire des municipalités mis à jour de l'Institut de la statistique du Québec. Quatre enquêteurs ont été mandatés pour consulter l'ensemble des 393 sites Web actifs. La collecte des données s'est effectuée à l'aide d'une grille d'analyse entre le 16 mars et le 5 avril 2004. Cette grille est présentée à l'annexe A. Les données colligées proviennent exclusivement de sites officiels et autonomes.

La grille d'analyse qui a été utilisée par les enquêteurs diffère un peu de celle qui a été utilisée lors de la première édition de l'étude. En effet, la grille qui était composée de 41 éléments en 2000 en compte maintenant 60.

Les enquêteurs ont visité tous les sites municipaux actifs et ont vérifié la présence, ou l'absence, de ces 60 fonctionnalités ou éléments d'information. Les cinq sections de la grille d'analyse sont les suivantes :

1. contenu du site ;
2. information et outils de communication reliés à la vie démocratique;
3. information reliée à la prestation de services municipaux;
4. aspects transactionnels;
5. autres fonctionnalités.

L'information recueillie avec la grille a par la suite été compilée, traitée et analysée à l'aide des logiciels Excel et SPSS.

Enfin, notons que tous les résultats présentés dans ce rapport sont statistiquement significatifs puisque la totalité des sites composant le Web municipal ont été étudiés.

2. Le Web municipal : portrait global

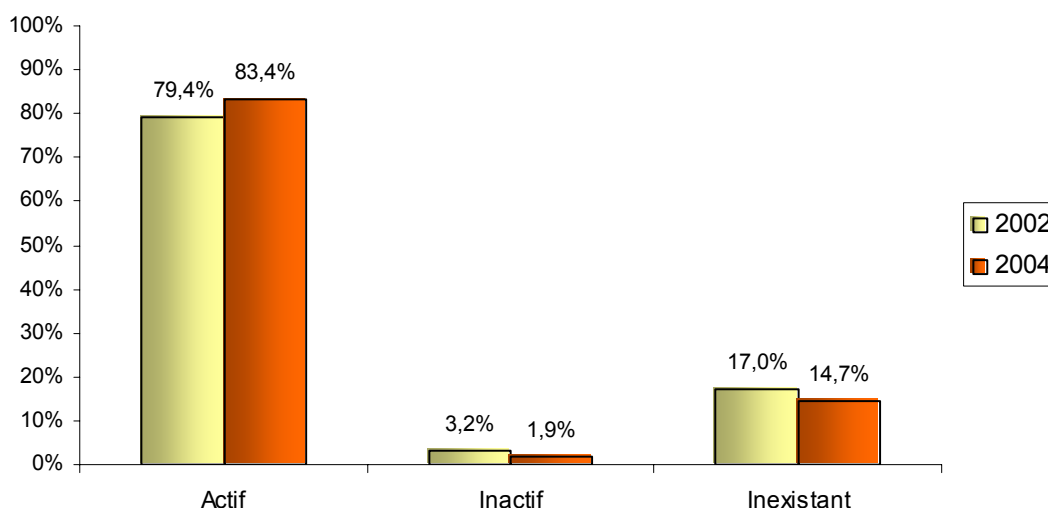
Afin d'obtenir une vue d'ensemble de l'état de la situation en matière d'utilisation d'Internet au sein des administrations municipales de la province, cette section dresse le portrait global du Web municipal au Québec. Deux faits saillants sont à retenir : une minorité de municipalités possèdent un site Web (393 parmi les 1089), mais la grande majorité de la population du Québec (83,4 %) habite une de ces municipalités « branchées ».

2.1 Importance du Web municipal au Québec

Comme on le mentionnait en introduction, au Québec en 2004, une forte majorité de la population (83,4 %) habite une municipalité desservie par un site Internet municipal. Comme l'indique la figure 1, il s'agit d'une croissance de 4 points de pourcentage comparativement au résultat obtenu en 2002 (79,4 %).

Cependant, la figure 1 démontre également que 14,7 % des Québécois résident dans une municipalité n'ayant pas du tout de site Internet tandis que 1,9 % de la population réside dans une municipalité dont le site est inactif².

Figure 1- La population québécoise selon l'état du site Web de sa municipalité (2002 et 2004)

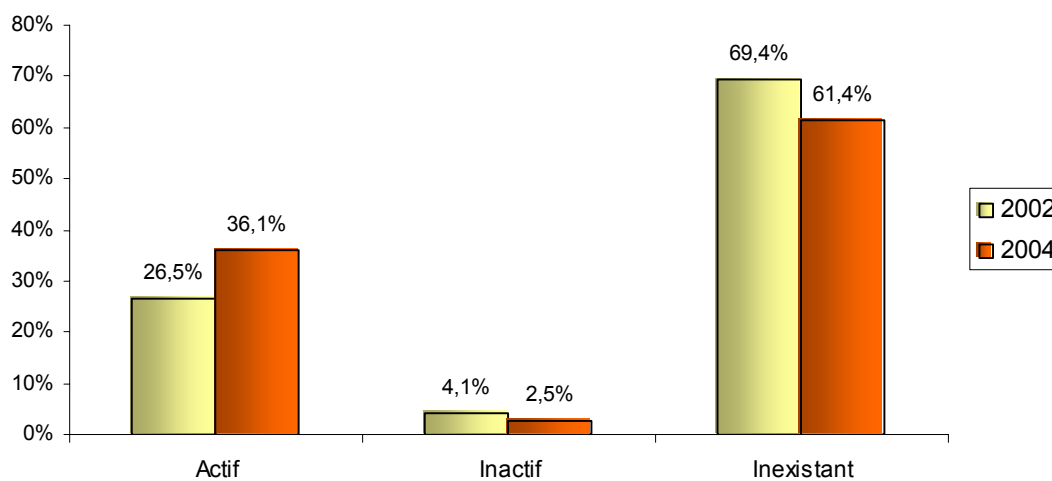


Base : Ensemble de la population québécoise

² Par site inactif, on entend un site en construction, défectueux ou à venir, mais dont le nom de domaine est enregistré.

La figure 2 indique qu'en 2004, comme c'était le cas en 2002, seule une minorité des municipalités québécoises ont pignon sur le Web. Il faut quand même noter que les fusions municipales et les nouveaux sites Web apparus depuis 2 ans ont fait grimper cette proportion d'environ 10 points. En effet, parmi les 1 089 municipalités du Québec, 393 ont un site Web actif (36,1 %), 27 ont un site inactif (2,5 %) et 669 n'en possèdent pas (61,4 %).

Figure 2- État du site Web des municipalités du Québec (2002 et 2004)



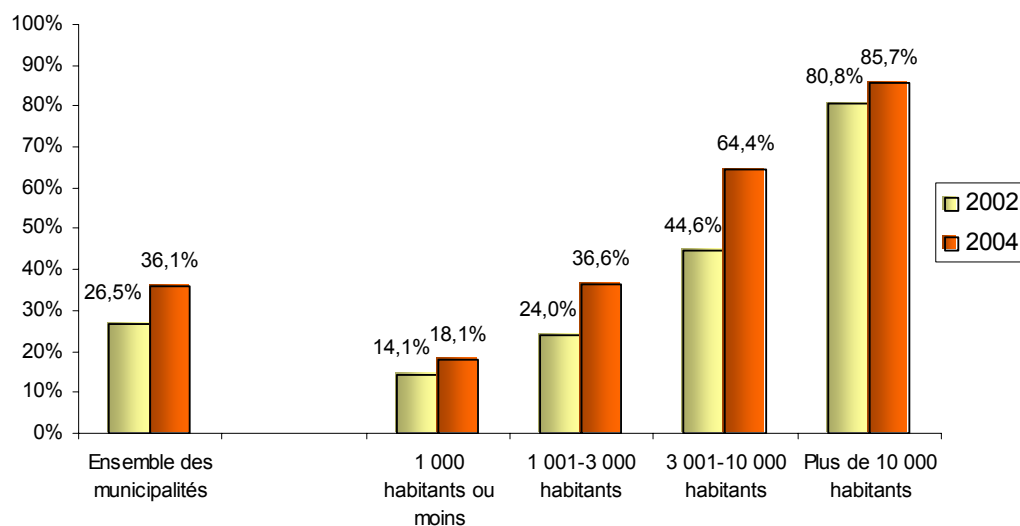
Base : Ensemble des 1 089 municipalités

Tout comme lors de la première édition de l'enquête, la taille de la municipalité a une influence positive sur la présence d'un site Web actif. En d'autres mots, plus une municipalité est populeuse, plus elle est susceptible d'avoir un site Internet.

La figure 3 illustre bien le phénomène : la proportion de sites Web municipaux actifs passe de 18,1 % dans les villes de 1 000 habitants ou moins à 85,7 % dans les villes de plus de 10 000 habitants. Les villes dont la population s'échelonne entre 3 001 et 10 000 sont celles qui ont affiché la plus forte croissance entre 2002 et 2004 avec un gain de 19,8 points de pourcentage.

Malgré cette croissance, on dénote toujours une fracture numérique entre les grandes municipalités et les plus petites, privant ces dernières et leurs citoyens des capacités d'innovation sociale permises par les TIC.

Figure 3- Les sites Web municipaux actifs selon la taille des municipalités – ensemble du Québec (2002 et 2004)

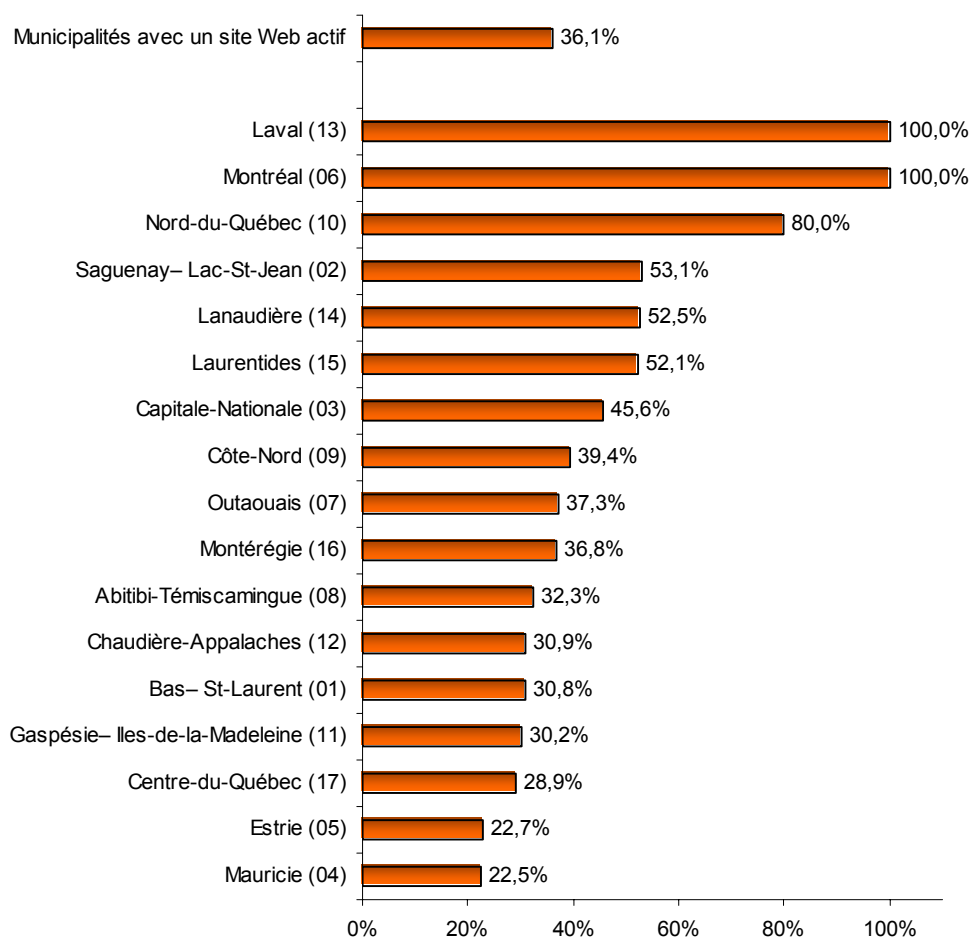


Base : Ensemble des 1 089 municipalités

Sur le plan régional, comme l'indique la figure 4, parmi les dix-sept régions administratives du Québec, outre Montréal et Laval, celles qui affichent les plus fortes proportions de municipalités disposant de sites Web actifs sont les régions du Nord-du-Québec (80 %), du Saguenay–Lac-St-Jean (53,1 %), de Lanaudière (52,5 %) et des Laurentides (52,1 %).

À l'opposé, les régions de la Mauricie (22,5 %), de l'Estrie (22,7 %) et du Centre-du-Québec (28,9 %) comptent les taux de présence sur le Web les plus faibles. Donc, l'éloignement des grands centres ne semble pas être le facteur le plus déterminant pour expliquer la présence ou l'absence d'un site Web dans une municipalité.

Figure 4- Les sites Web municipaux actifs dans les régions administratives du Québec – ensemble du Québec (2004)



Base : Ensemble des 1 089 municipalités

2.2 Délais de réponse aux courriels

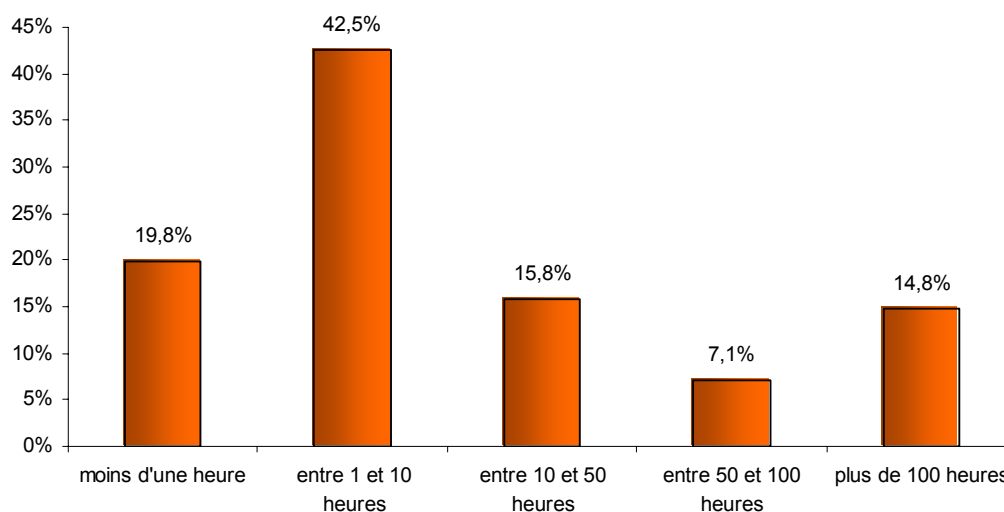
Un message électronique a été envoyé aux municipalités qui détiennent une adresse de courrier électronique. Le courriel, envoyé sous un pseudonyme, se voulait une simple demande de renseignement. En fait, on demandait l'année de fondation de la municipalité.

Il est à noter que contrairement à la première édition de l'étude, où seules les municipalités dont le site était actif recevaient le courriel, cette année toutes les villes possédant une adresse ont été contactées. En tout, 908 municipalités détiennent une adresse de courriel, ce qui veut dire que 83,4 % des agglomérations du Québec ont reçu le message.

Globalement, 581 municipalités ont répondu au courriel. Il s'agit d'un taux de réponse de 64 %. En retranchant les 65 adresses qui se sont révélées invalides, on obtient donc un taux de réponse qui atteint 68,9 %.

Mais qu'en est-il du temps de réponse ? La figure 5 indique que 19,8 % des municipalités ont répondu au courriel dans l'espace d'une heure.

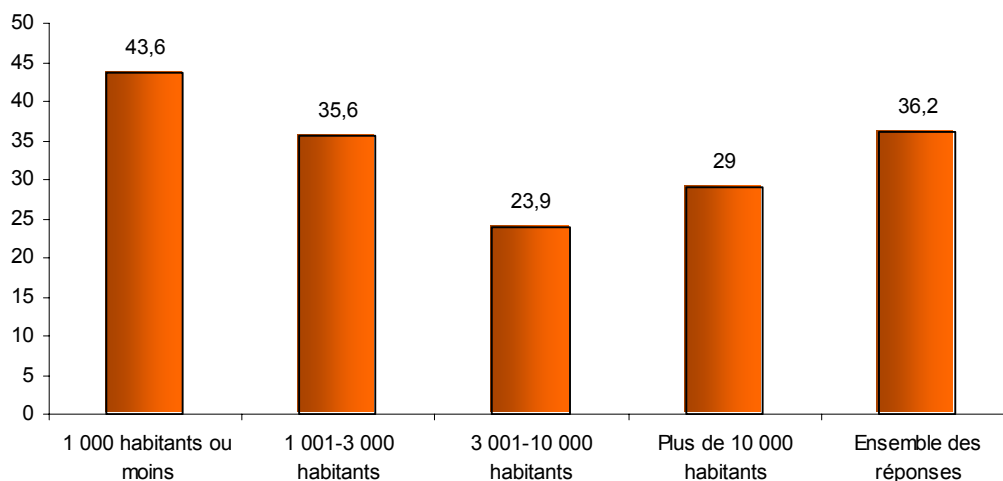
Figure 5- Temps de réponse au courriel



Base : Ensemble des 581 municipalités disposant d'une adresse de courriel ayant répondu au message

Ainsi que l'indique la figure 6, en moyenne les municipalités ont répondu en 36,2 heures. Les municipalités composées de 1 000 habitants et moins sont celles qui ont pris en moyenne le plus de temps pour répondre au courriel (43,6 heures).

Figure 6- Nombre d'heures moyen selon la population



2.3 Caractérisation des sites : des cas exemplaires

La ville de Bromont, dans le cadre du projet Bromont, ville branchée, est devenue le modèle de référence au Québec en matière d'utilisation des TI par les municipalités. Elle est la première ville non française à avoir obtenu le « Label Ville Internet »

En observant, par le biais de la grille d'analyse, le contenu informationnel et les différentes fonctionnalités offertes sur les sites Web du Québec, il a été possible de constater que certaines municipalités présentent davantage de caractéristiques administratives de manière à faciliter les relations entre les élus, l'administration municipale et les citoyens ainsi qu'à remplir leurs fonctions administratives. L'horaire de la collecte des déchets ou encore la possibilité de commander un permis d'urbanisme en ligne en sont deux exemples.

Par contre, d'autres municipalités donnent à leur site une mission collective; ces sites sont plutôt caractérisés par leur nature sociocommunautaire ou économique. Par exemple, certains sites donnent une place importante aux organismes sans buts lucratifs, aux organismes de développement économique ou sont entièrement axés sur le tourisme.

Au total, 27 villes se démarquent soit par leur nature administrative, par leurs natures sociocommunautaire et économique ou par leur offre globale de services, d'information ou de fonctionnalités.

Figure 7- Liste des cas exemplaires

Amos	Laval	Québec	Saint-Hyacinthe
Bromont	Longueuil	Repentigny	Saint-Marc-sur-Richelieu
Cantley	Marieville	Rivière-du-Loup	Val-d'Or
Chelsea	Montréal	Rouyn-Noranda	Wickham
Donncona	Mont-Saint-Hilaire	Saint-Basile	Rimouski
Gatineau	Nicolet	Sainte-Thérèse	Sherbrooke
La Prairie	Notre-Dame-de-l'Île-Perrot	Saint-Eustache	

Ces 27 cas exemplaires se sont distingués de l'ensemble des sites suite à l'analyse des données colligées lors de la visite des enquêteurs. Les résultats ont été pondérés sur 100 afin de pouvoir comparer les cas entre eux.

Trois graphiques illustrent, de façon à caractériser les sites, la position de chacune des 27 villes selon trois axes : 1) administratif / sociocommunautaire et économique; 2) administratif / ensemble des éléments de la grille et; 3) sociocommunautaire et économique / ensemble des éléments de la grille. Les figures 8, 9 et 10, présentées dans les pages qui vont suivre, représentent donc, graphiquement, la position occupée par chacune des villes retenues.

Certaines villes, telles Gatineau et Saint-Hyacinthe, se distinguent du groupe pour l'ensemble de leurs caractéristiques sociocommunautaires et économiques ainsi qu'administratives. Ainsi, le site de la ville de Gatineau est celui qui affiche le plus fort caractère sociocommunautaire et économique tandis que le site de Saint-Hyacinthe est celui qui se positionne le mieux sur l'axe administratif.

À l'opposé de Saint-Hyacinthe, les municipalités de Wickham et Nicolet disposent de sites à forte vocation sociocommunautaire, mais ces sites contiennent relativement peu de fonctionnalités administratives. En fait, tenant des éléments mesurés par l'étude, sur les plans sociocommunautaire et économique, Wickam et Nicolet disposent d'autant de fonctionnalités que Bromont et Donnacona.

D'autres municipalités se démarquent au contraire par une forte concentration d'éléments de nature administrative, mais en délaissant un peu le côté sociocommunautaire. C'est notamment le cas de Chelsea, La Prairie et Marieville ainsi que Repentigny dont les sites sont biens pourvus en fonctionnalités administratives, mais relativement pauvres sur le plan sociocommunautaire.

Le site Web de la ville de Saint-Hyacinthe vaut le détour. Il offre une navigation facile et agréable, de l'information abondante et complète ainsi que des fonctionnalités transactionnelles.

Québec et Montréal occupent des positions plutôt semblables, présentant des similitudes quant à leurs natures administrative ainsi que sociocommunautaire et économique.

Enfin, notons que l'annexe B présente un portrait plus global de la caractérisation de l'ensemble du Web municipal au Québec ainsi que la méthodologie employée pour caractériser ces sites.

Figure 8- Caractérisation des cas exemplaires : natures administrative et sociocommunautaire / économique

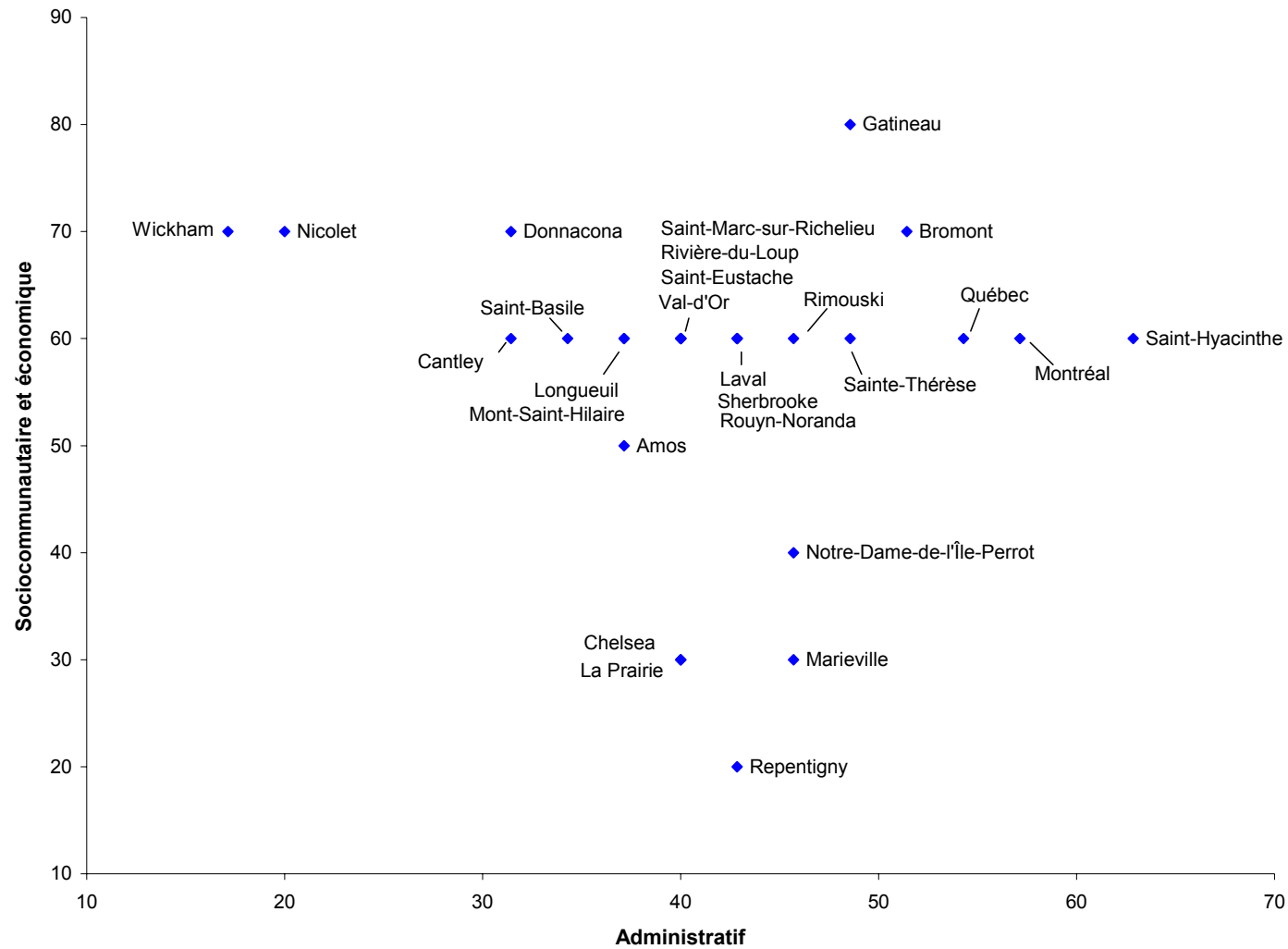


Figure 9- Caractérisation des cas exemplaires : nature administrative et l'ensemble des éléments

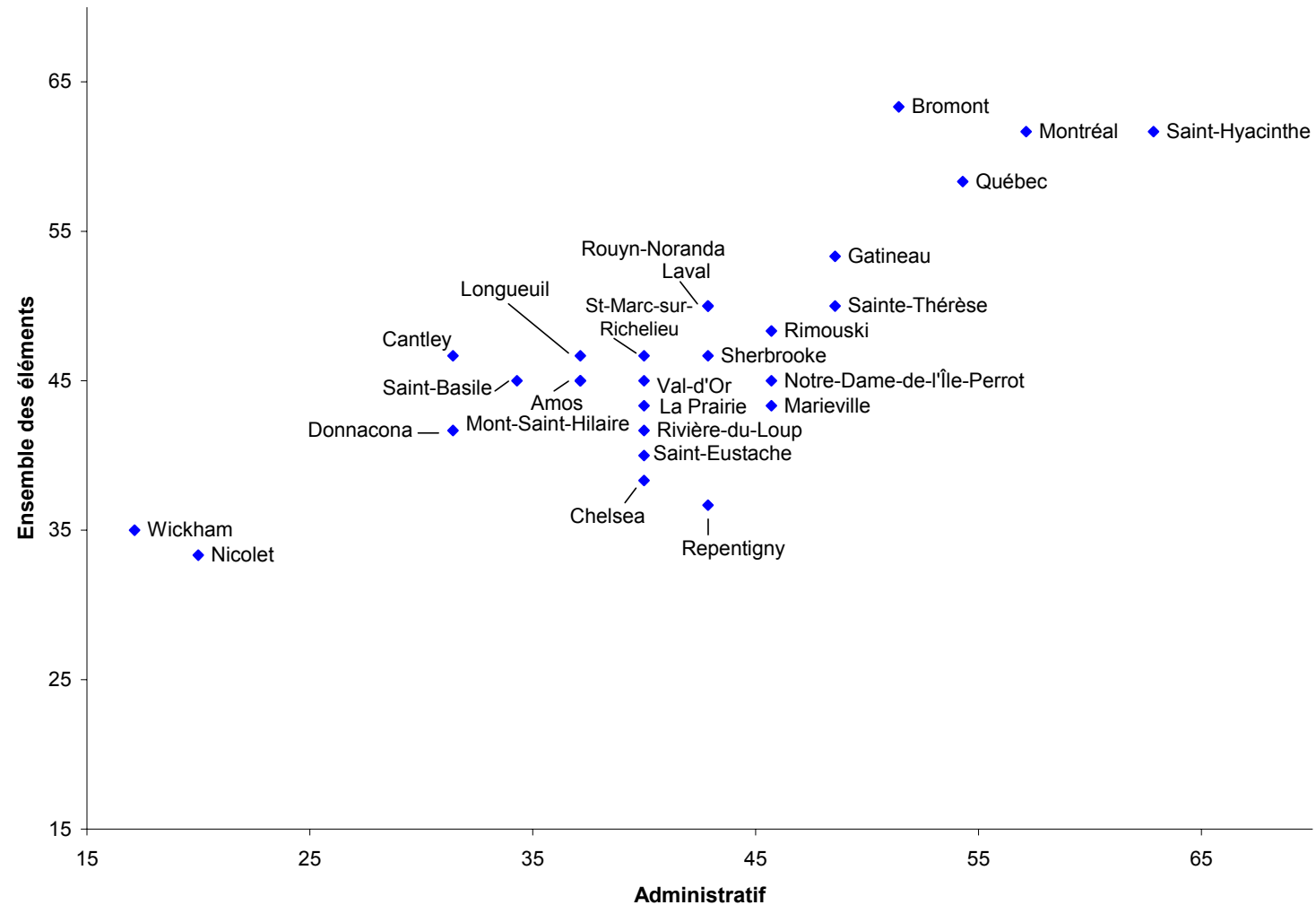
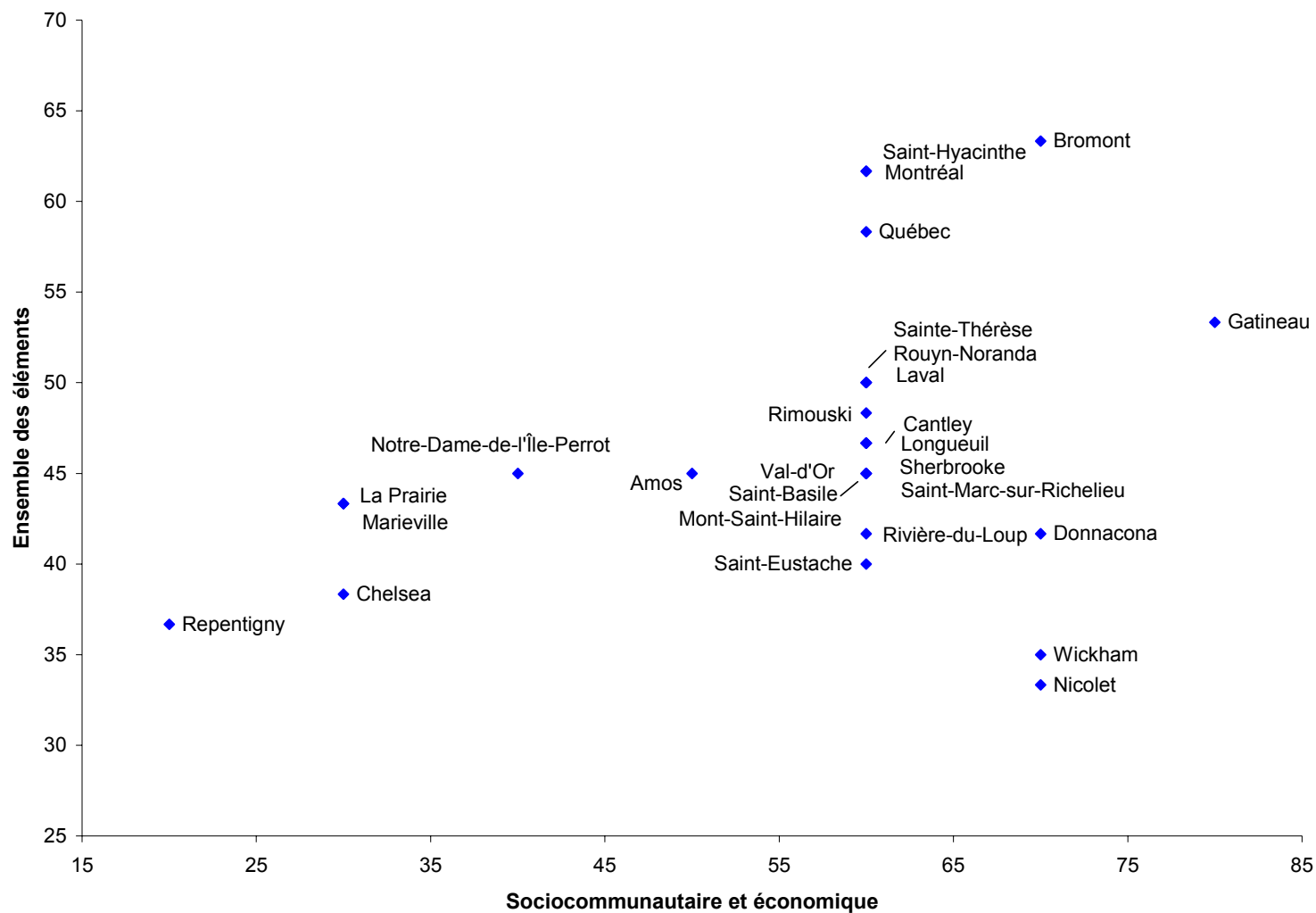


Figure 10- Caractérisation des cas exemplaires : natures sociocommunautaire / économique et l'ensemble des éléments



2.4 Des sites à regarder de plus près...

En visitant les 393 sites Web municipaux du Québec, il saute aux yeux que si chaque ville diffère des autres par ses caractéristiques géographiques, historiques ou encore économiques, chaque site Web est également différent. De façon non exhaustive, l'étude a permis de remarquer certains sites qui se distinguent quand même du lot pour diverses raisons.

Par exemple, le site de Saint-Pierre-de-Broughton³ se différencie des autres par sa vocation. Le site est voué à la promotion de la petite municipalité auprès de jeunes familles. C'est le désir de sauvegarder les acquis (institutions et traditions) qui a motivé la création de ce site.

Le site de Saint-Roch-des-Aulnaies⁴ est également un site qui se distingue en raison de sa vocation. Le contenu du site est essentiellement destiné à faire la promotion des attraits touristiques de la municipalité en plus d'offrir un bottin des entreprises.

Le site de Baie-St-Paul⁵, qui est bilingue, offre sur sa page d'accueil de diriger le visiteur vers trois sections selon qu'il soit citoyen, touriste ou entrepreneur. D'autres sites tel Trois-Rivières⁶ ou Beaulac-Garthby⁷, ont également choisi de présenter le contenu de leur site selon les types de visiteurs possibles.

Enfin, si plusieurs sites offrent une navigation peu conviviale, présentent de l'information dépassée ou semblent avoir été conçus par des amateurs, d'autres sont particulièrement réussis. C'est le cas de Bromont⁸ avec son site qui est un exemple pour toutes les villes quelle que soit leur taille, de Disraeli⁹ dont le site offre beaucoup d'information pour une si petite agglomération, ou encore de Sainte-Thècle¹⁰ dont le graphisme pourrait inspirer quelques municipalités bien plus populeuses.

³ Site Internet : <http://ville.st-pierre-de-broughton.qc.ca>

⁴ Site Internet : <http://www.saint-roch-des-aulnaies.com>

⁵ Site Internet : <http://www.baiestpaul.com>

⁶ Site Internet : <http://www.v3r.net>

⁷ Site Internet : <http://www.beaulac-garthby.com>

⁸ Site Internet : <http://www.bromont.com>

⁹ Site Internet : <http://www.villededisraeli.com>

¹⁰ Site Internet : <http://www.ste-thecle.qc.ca>

3. Contenu des sites : Éléments d'information et fonctionnalités

Afin d'élaborer en détail le portrait du Web municipal au Québec, la présente section analyse la présence ou l'absence de chacun des 60 points (ou éléments) qui composaient la grille d'analyse. Les résultats sont décortiqués selon les cinq thèmes de la grille d'analyse : 1) contenu général du site; 2) information et outils de communication reliés à la vie démocratique; 3) information reliée à la dispense de services municipaux; 4) aspects transactionnels et ; 5) autres fonctionnalités. Il est à noter que des graphiques détaillés présentant les résultats obtenus pour l'ensemble des éléments de la grille sont présentés à l'annexe C.

3.1 Éléments offerts sur les sites Web municipaux

La grille d'analyse présentée à l'annexe A permettait de vérifier la présence de quelque 60 éléments de contenus et de fonctionnalités sur les 393 sites municipaux visités lors de l'enquête. **Il est malheureusement impossible de comparer systématiquement les résultats mesurés en 2004 avec ceux de 2002. En effet, à l'époque, la grille d'examen des sites comptait seulement 41 critères.**

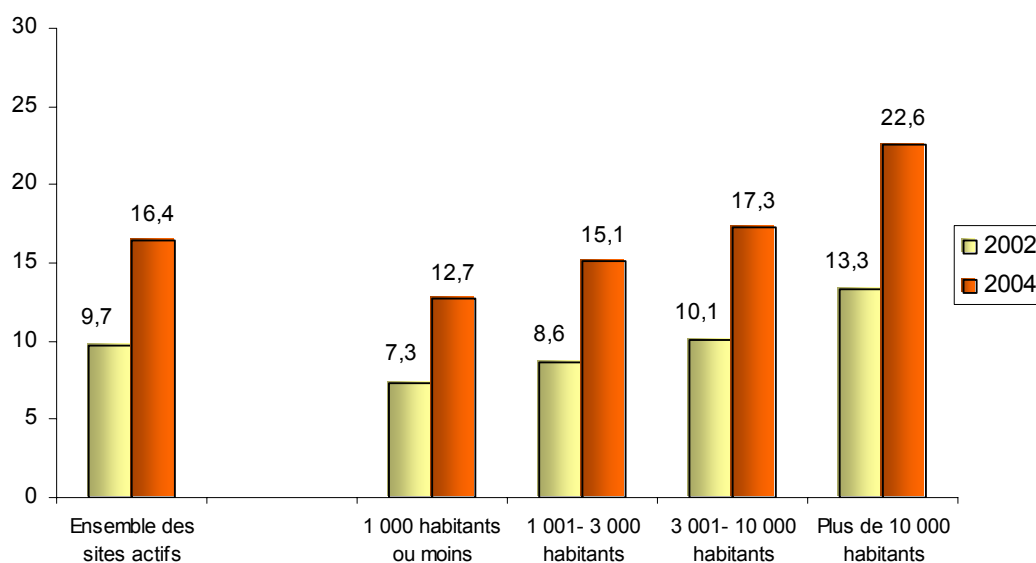
En moyenne en 2004, les sites Web municipaux offrent 16,4 éléments parmi les 60 évalués comparativement à 9,7 éléments sur 38 en 2002. Les sites de Bromont (38 éléments), de Montréal et de Saint-Hyacinthe (37) ainsi que celui de la ville de Québec (35) sont ceux qui contiennent le plus grand nombre d'éléments (tableau 1).

Tableau 1- Liste des municipalités offrant le plus d'éléments sur leur site Web

2002		2004	
Municipalités	Nb d'éléments	Municipalités	Nb d'éléments
Québec	26 sur 38	Bromont	38 sur 60
Gatineau	25 sur 38	Saint-Hyacinthe et Montréal	37 sur 60
Montréal	22 sur 38	Québec	35 sur 60

Comme l'illustre la figure 11, plus une agglomération est populeuse, plus son site Web offre un nombre élevé d'éléments. Les villes de 1 000 habitants ou moins comptent en moyenne 12,7 éléments, tandis que celles de plus de 10 000 habitants en offrent 22,6. Ici, le fossé numérique se précise : non seulement, les citoyens des petites agglomérations sont-ils moins souvent desservis par un site Web municipal, mais ceux qui le sont n'ont pas accès aux mêmes fonctionnalités que les habitants des grandes villes.

Figure 11- Nombre moyen de services sur les sites Web municipaux actifs selon la taille de la municipalité (2002 et 2004)



Base : ensemble de la population québécoise

Bien sûr, avec ses quelque 5 000 citoyens la ville de Bromont s'avère toujours en 2004 l'exception qui confirme cette règle. Souhaitons qu'elle continuera de constituer une référence qui illustre l'importance du Web pour une administration municipale qui dessert efficacement ses citoyens.

3.2 Contenu général du site

La première section de la grille d'analyse (annexe A) est composée de 16 éléments. Selon les auteurs d'une étude américaine¹¹, ces éléments constituent le contenu de base d'un site Web municipal. On y trouve de l'information générale sur la municipalité et son administration, certains éléments relatifs à l'ergonomie du site (plan du site, foire aux questions) ainsi que des éléments d'actualités locales.

3.2.1 Le nombre d'éléments

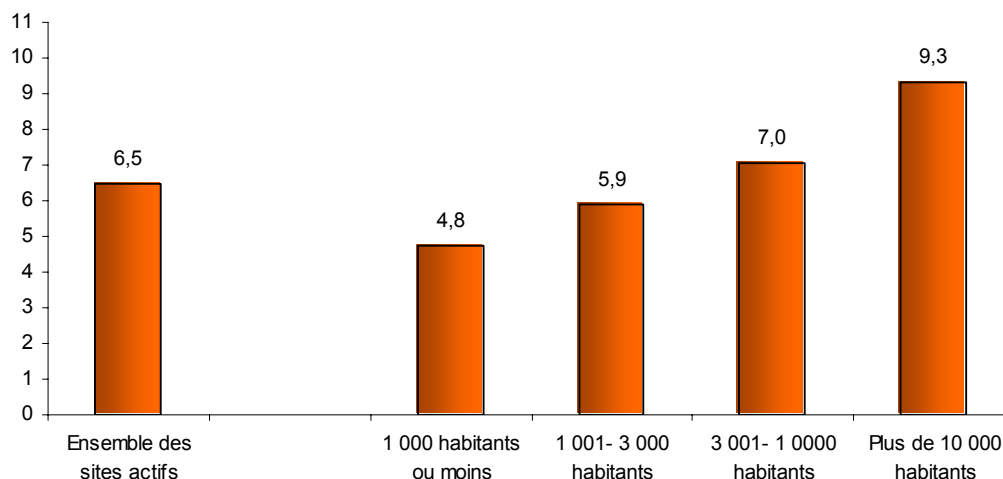
L'analyse des données recueillies sur les sites visités indique que tous les sites municipaux du Québec offrent au moins un élément de « contenu général du site ». En moyenne, on retrouve 6,5 éléments de ce type dans les sites Web municipaux au Québec au printemps 2004.

Deux villes offrent à leurs citoyens et à leurs visiteurs du cyberspace 15 éléments parmi les 16 mesurés dans la présente section : Bromont, reconnue à l'échelle internationale pour son dynamisme en la matière, et la métropole québécoise, Montréal.

Ainsi que l'on peut l'observer à la figure 12, plus la taille des municipalités est grande, plus leur site offre aux visiteurs un nombre moyen élevé d'éléments appartenant à la section « contenu général du site ». Ainsi, le nombre moyen d'éléments relevés sur les sites des agglomérations de 1 000 habitants ou moins se situe à 4,8 éléments comparativement à 9,3 éléments pour celles de plus de 10 000 habitants.

¹¹ Brown University, Taubman Center for Public Policy

Figure 12- Nombre moyen d'éléments de « contenu du site » selon la population des municipalités



Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

3.2.2 Les éléments les plus fréquents

Présente sur près de 85 % des sites visités, *l'information sur l'histoire de la ville* demeure encore cette année l'élément que l'on rencontre le plus fréquemment sur le Web municipal québécois, suivie de près par *la liste des membres du conseil municipal*. Dans ces deux cas, il s'agit de gains d'environ 3 points de pourcentage par rapport à la situation mesurée en 2002. La géomatique gagne aussi du terrain, près de 80 % des sites actifs offrent des cartes géographiques en ligne comparativement à 75 % en 2002.

À l'autre extrême, les *opportunités de carrière* (12,0 %), les *foires aux questions* (5,9 %) et les *politiques de protection des renseignements personnels* (3,1 %) sont plutôt rares sur les sites Web des municipalités québécoises. Dans ce dernier cas, on note cependant un gain marqué par rapport à 2002 alors que seulement 1,3 % des sites visités présentaient la politique municipale de protection des renseignements personnels.

Figure 13- Les sites Web municipaux actifs selon les éléments de « contenu du site » (%)



Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

3.3 Information et outils de communication reliés à la vie démocratique

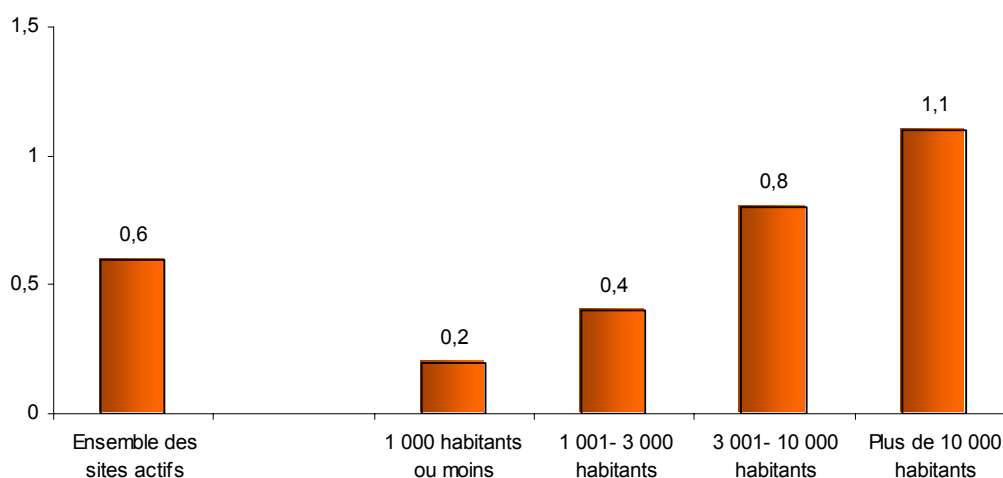
La seconde section de la grille d'analyse est composée de 8 éléments. Il s'agit exclusivement d'éléments entrant en relations avec les différents aspects reliés à l'expression de la démocratie dans les municipalités : la présentation des procès-verbaux des réunions du conseil municipal, la possibilité d'offrir aux citoyens l'occasion de donner leur opinion lors de consultations publiques en ligne, etc.

3.3.1 Le nombre d'éléments

L'étude des sites Web municipaux révèle que le nombre moyen d'éléments d'information et d'outils de communication reliés à la vie démocratique est de 0,6 élément par site.

La figure 14 indique que le nombre moyen d'éléments présents sur les sites Web visités croît avec la taille de la municipalité, passant ainsi de 0,2 élément pour les municipalités de 1 000 habitants ou moins à 1,1 élément pour celles de plus de 10 000 habitants.

Figure 14- Nombre moyen d'éléments « information et outils de communication reliés à la vie démocratique » selon la population des municipalités



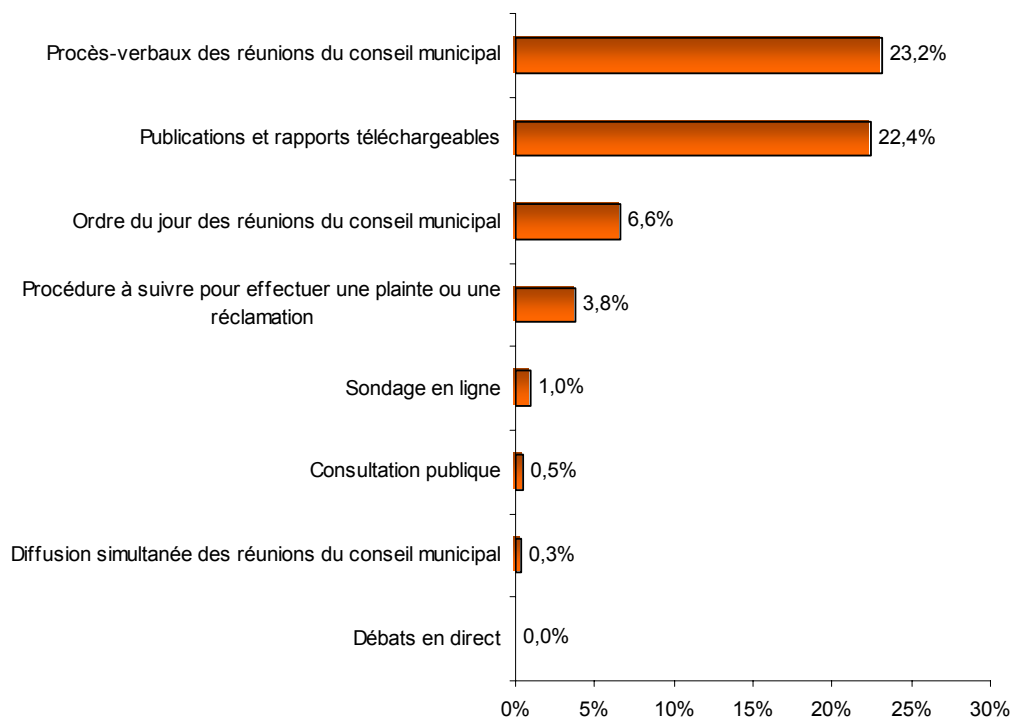
Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

Montréal, Québec et Val-D'Or sont les trois villes qui présentent sur leur site le plus grand nombre d'éléments (4 éléments sur un maximum de 8). En contrepartie, 256 sites n'en présentent aucun. Notons que le pointage obtenu par ville de Val-d'Or est assez surprenant compte tenu de la taille de cette municipalité comparativement à celle de Montréal et Québec.

3.3.2 Les éléments les plus fréquents

En 2004, deux éléments reliés à la vie démocratique se démarquent des autres. Comme l'indique la figure 15, près du quart des municipalités (23,2 %) mettent à la disposition de leurs visiteurs les *procès-verbaux des réunions du conseil municipal* (17,7 % en 2002) tandis que 22,4 % d'entre elles offrent des *publications et rapports téléchargeables* (13,7 % en 2002).

**Figure 15- Les sites Web municipaux actifs selon les éléments
« d'information et d'outils de communication reliés à la vie
démocratique » (%)**



Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

À l'autre extrême, les *consultations publiques* (0,5 % en 2004 et 0,7 % en 2002), la *diffusion simultanée des réunions du conseil municipal* (0,3 % en 2004 et 0 % en 2002) et les débats en direct (0 % en 2004 et 2002) sont les éléments reliés à la vie démocratique que l'on retrouve le moins souvent sur le Web municipal au Québec.

3.4 Information reliée à la prestation de services municipaux

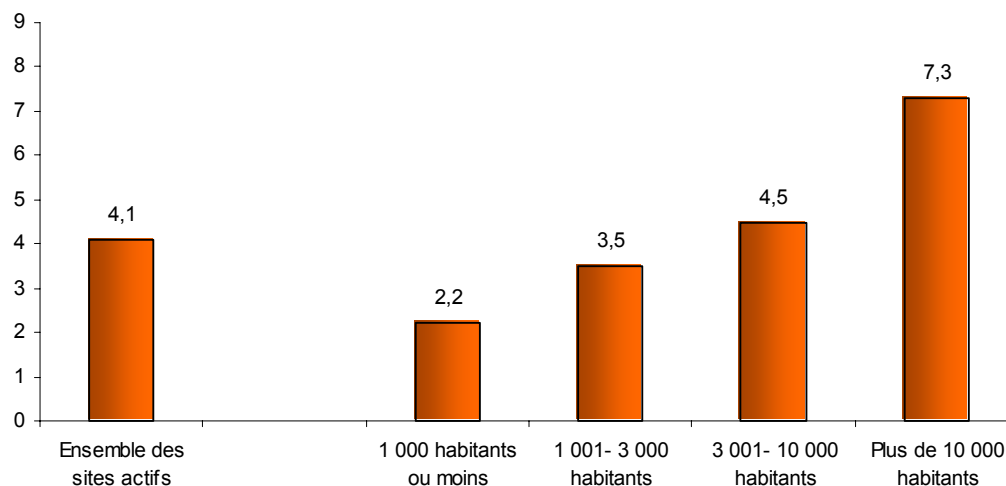
La troisième section de la grille d'analyse est composée de 14 éléments. On y retrouve des thèmes telles l'information sur le tourisme, la sécurité publique ou encore la collecte des déchets domestiques.

3.4.1 Le nombre d'éléments

En moyenne, les sites du Web municipal au Québec contiennent 4,1 éléments « d'information reliée à la prestation de services municipaux ». Six villes offrent à leurs visiteurs le maximum d'éléments possibles : Drummondville, Laval, Montréal, Québec, Saint-Hyacinthe et Marieville, une petite ville en Montérégie qui compte près de 8 000 habitants. Sur l'ensemble des 393 sites visités seuls 21 sites n'offrent aucun élément « d'information reliée à la prestation de services » par la municipalité.

Comme le démontre la figure 16, le nombre d'éléments « d'information reliée à la prestation de services municipaux » croît avec la taille de l'agglomération. Ainsi, on retrouve en moyenne 2,2 éléments sur les sites des plus petites agglomérations et 7,3 éléments sur ceux des municipalités de 10 000 habitants et plus.

Figure 16- Nombre moyen d'éléments « d'information reliée à la dispense de services municipaux » selon la population des municipalités

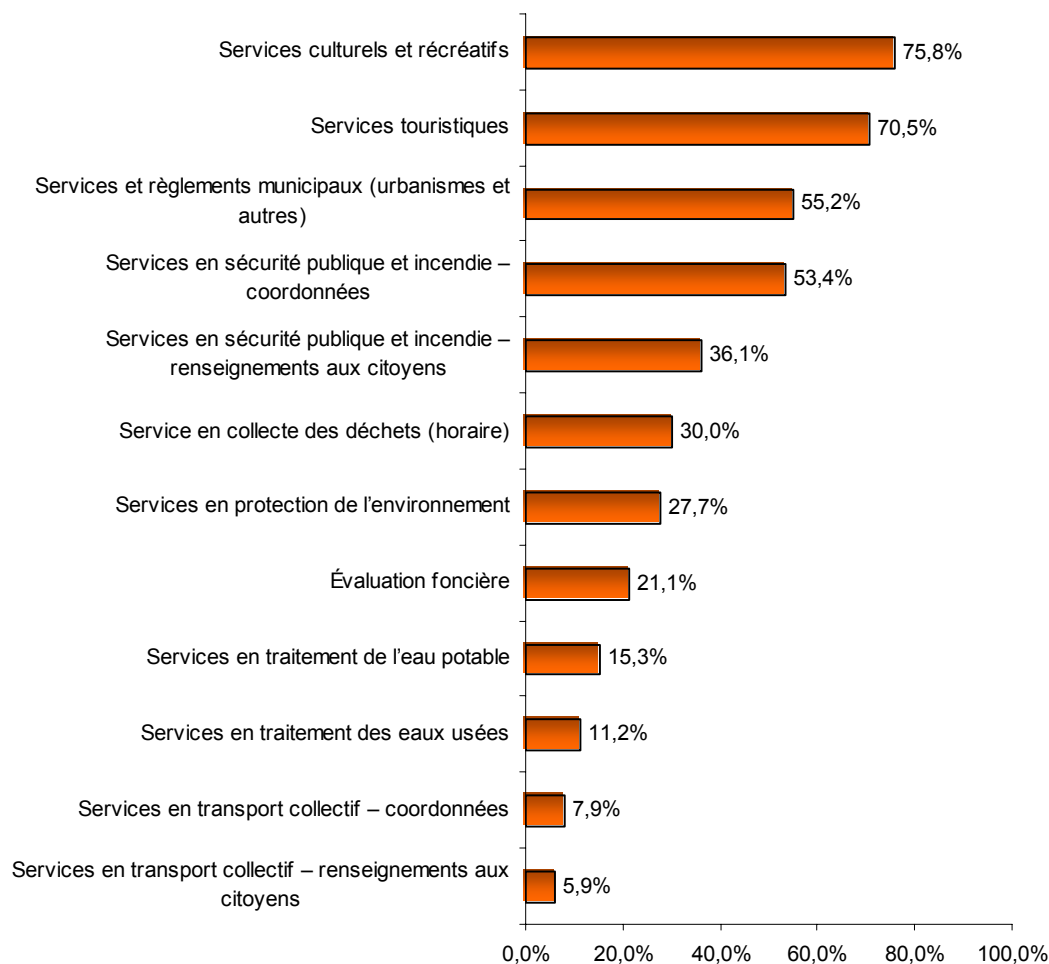


Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

3.4.2 Les éléments les plus fréquents

La figure 17 présente les éléments que l'on retrouve le plus fréquemment sur les sites municipaux en 2004. Les trois quart des sites (75,8 %) offrent de l'information sur les *services culturels et récréatifs* (90,3 % en 2002), 70,5 % en offrent sur les *services touristiques* (77,3 % en 2002), 55,2 % sur les *services et règlements municipaux* (56,3 % en 2002) et 53,4 % sur les *services en sécurité publique et incendie – coordonnées*. La présence de ce dernier élément n'avait pas été mesurée en 2002.

**Figure 17- Les sites Web municipaux actifs selon les éléments
« d'information reliée à la dispense de services municipaux » (%)**



Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

Les éléments qui se font les plus rares sur le Web municipal en 2004 sont les *services en traitement des eaux usées* (11,2 %), les *services en transport collectif - coordonnées* (7,9 %) et *services en transport collectif – renseignements aux citoyens* (5,9 %).

3.5 Aspects transactionnels

En plus des éléments d'information, le site Web peut offrir une gamme de services plus complexes. Les services transactionnels permettent à la municipalité de passer d'une communication à sens unique à une interaction avec le citoyen. En 2002, 29 % des municipalités présentes sur le Web offraient au moins un service transactionnel. Cette année, le quart des municipalités (25,4 %) en offre au moins un.

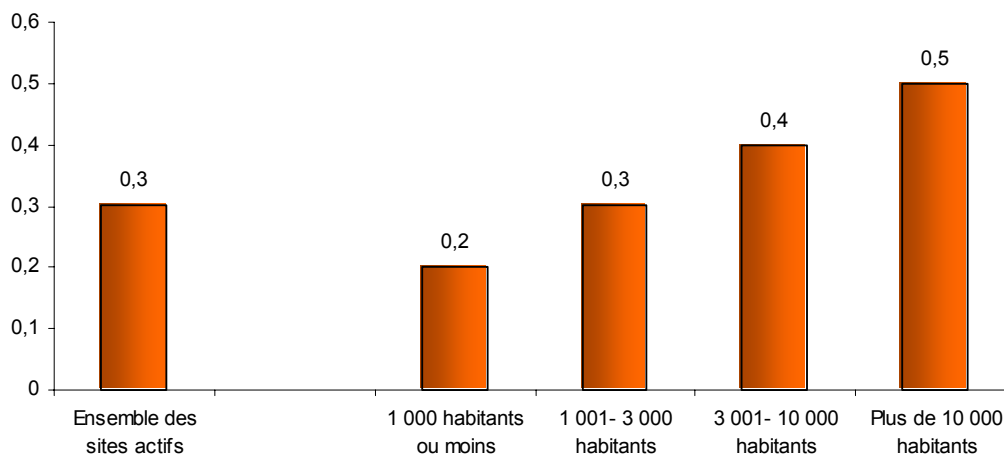
La quatrième section de la grille d'analyse est donc composée de 17 éléments ou services transactionnels. On y retrouve par exemple les différents types de paiement en ligne qui peuvent être proposés aux citoyens.

3.5.1 Le nombre d'éléments

Le nombre moyen d'éléments, ou de services transactionnels, relevés sur les sites visités est de 0,3 élément. Saint-Hyacinthe arrive en tête du classement des municipalités quant au plus grand nombre d'éléments de ce type avec 8 éléments sur 17. Un nombre très élevé de sites (293) n'offrent aucun élément transactionnel.

Comme l'indique la figure 18, le nombre moyen de services transactionnels présents sur les sites du Web municipal croît avec la taille de la population. Ainsi, les sites des petites agglomérations de 1 000 habitants et moins comptent en moyenne 0,2 élément tandis que ceux des villes de plus de 10 000 habitants comptent en moyenne 0,5 élément. Notons qu'en 2002, le nombre moyen d'éléments présentés sur les sites Web municipaux augmentait également en fonction de la taille des localités étudiées.

Figure 18- Nombre moyen d'éléments « aspects transactionnels » selon la population des municipalités



Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

3.5.2 Les éléments les plus fréquents

Les trois types d'éléments les plus fréquemment répertoriés sur le Web municipal en 2004 au Québec sont les *formulaires dynamiques*¹² en ligne (10,7 %), les *formulaires interactifs en ligne* (5,6 %) et les *références aux sites en ligne des institutions financières* (5,6 %) pour le paiement en ligne des comptes de taxes et autres comptes (figure 19).

Notons qu'aucune municipalité n'offre sur son site des modalités de *paiement direct de type carte de débit, de paiement direct avec carte de crédit* ou *d'inscription en ligne à des activités autres que des activités socioculturelles et sportives*.

¹² Formulaire qui peut être rempli à l'écran mais qui ne peut être acheminé que par les moyens traditionnels (télécopieur, poste) ou en fichier joint par courriel. Le fait de remplir en ligne le questionnaire n'implique pas une action subséquente automatisée.

Figure 19- Les sites Web municipaux actifs selon les éléments « aspects transactionnels » (%)



Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

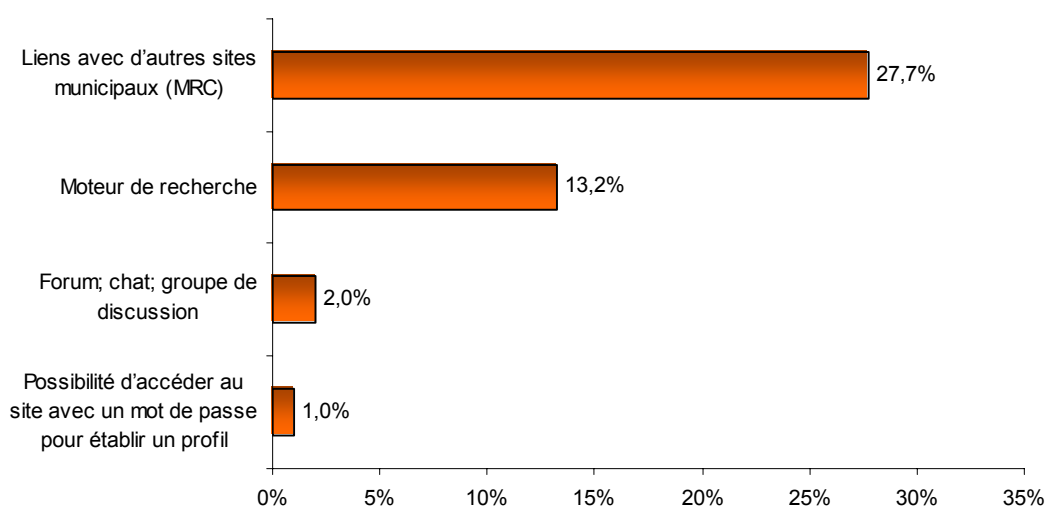
3.6 Autres fonctionnalités

La cinquième et dernière section de la grille d'analyse est composée de 7 éléments. Cette section est composée de fonctionnalités difficilement classables et de natures diverses. On y retrouve surtout des fonctionnalités de natures non spécifiques au Web municipal telles que les moteurs de recherche ou l'indication de la mise à jour des sites.

3.6.1 Les autres fonctionnalités sur les sites Web

Ainsi que l'indique la figure 20, on retrouve sur 27,7 % des sites un hyperlien dirigeant l'utilisateur vers le site de sa MRC, sur 13,2 % un moteur de recherche (12 % en 2002) et sur 2 % un forum, un *chat* ou un groupe de discussion. Seul 1 % des sites offrent la possibilité à l'utilisateur de créer un profil personnalisé par le biais d'un mot de passe (0 % en 2002).

Figure 20- Les sites Web municipaux actifs selon les éléments « autres fonctionnalités» (%)



Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

3.6.2 La date de mise à jour des sites

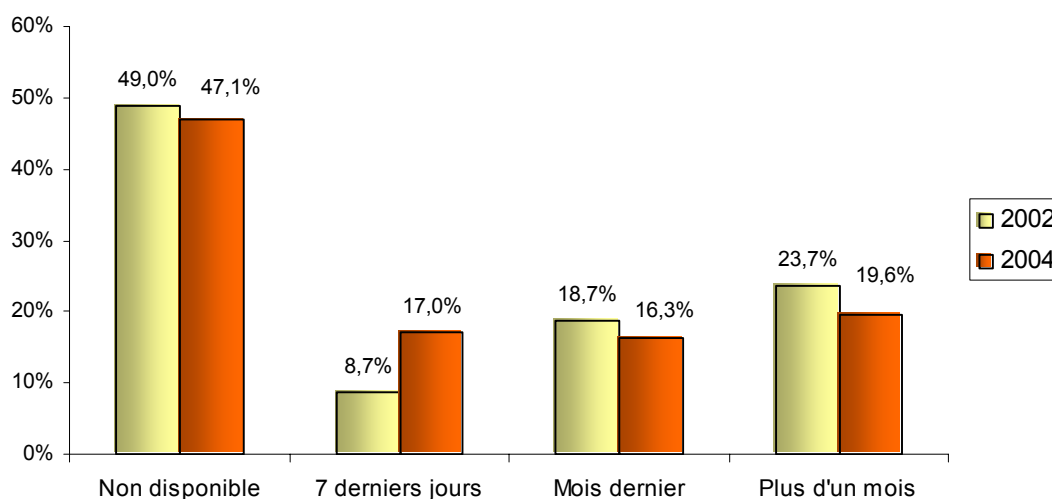
Parmi les 393 sites visités, 117 (29,7 %) indiquent explicitement la date de la dernière mise à jour du contenu du site. Parmi ceux-ci, plus du tiers (35,7 %) avaient été mis à jour dans les sept derniers jours précédant la visite des enquêteurs, 17,9 % dans le dernier mois précédant leur visite et 47 % plus d'un mois avant. En 2002, la proportion de sites qui indiquaient explicitement la date de mise à jour atteignait 26,3 %.

Pour certains sites, il était possible de déduire la date de dernière mise à jour grâce aux communiqués de presse ou à certaines autres publications disponibles. Ainsi, en plus de 117 qui indiquent explicitement leur date de dernière mise à jour, au total, il était possible de déterminer la date de mise à jour pour 208 sites.

des 393 sites visités. Dans 32,2 % des cas, les sites avaient été modifiés dans les sept jours précédant la visite des enquêteurs, dans 30,8 % des cas dans le mois dernier et dans 37 % des cas plus d'un mois avant la visite des enquêteurs.

La figure 21 présente les délais de mise à jours pour l'ensemble des sites Web actifs pour les années 2002 et 2004. On peut noter une amélioration importante de 8,3 points de pourcentage quant à la proportion de sites mis à jour dans la semaine qui a précédé l'enquête.

Figure 21- Délais de mise à jour des sites Web municipaux actifs affichant une date de mise à jour (de façon directe ou indirecte)

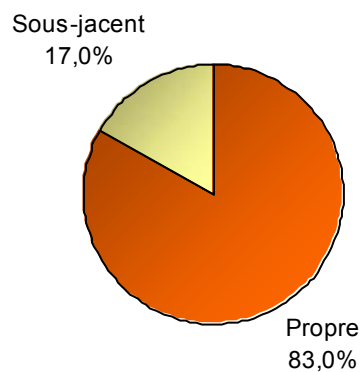


Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

3.6.3 Les noms de domaine

Une très forte proportion (83 %) des sites Web des municipalités québécoises possèdent leur propre nom de domaine alors que seulement 17 % ont un nom de domaine sous-jacent à un autre tel « geocities » ou un portail régional.

Figure 22- Types de nom de domaine



Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

Conclusion

Cette enquête sur le Web municipal au Québec origine de la volonté du CEFRIO et du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir de confirmer les différentes tendances dégagées par la première édition de l'enquête en 2002 et d'en découvrir de nouvelles.

En répétant de nouveau l'expérience, le CEFRIO a pu dresser le portrait du Web municipal au Québec. Ainsi, il a été observé que depuis 2002, la proportion de citoyens québécois qui habitent une municipalité desservie par un site Internet municipal a crû de 4 points de pourcentage, passant de 79,4 % pour atteindre 83,4 % en 2004.

Aussi, comme le révélait la première édition de l'enquête, la taille de la municipalité continue d'avoir une influence positive sur la présence d'un site Web actif. En effet, comme on l'a vu, la proportion de sites Web municipaux actifs passe de 18,1 % dans les villes de 1 000 habitants ou moins à 85,7 % dans les municipalités de plus de 10 000 habitants. Les villes dont la population s'échelonne entre 3 001 et 10 000 sont celles qui ont affiché la plus forte croissance de la présence sur le Web entre 2002 et 2004 avec un gain de 19,8 points de pourcentage.

Également, certains éléments, information, services ou fonctionnalités, ont été répertoriés dans plus de huit sites sur dix. En effet, 84,7 % des sites présentent *de l'information sur l'histoire de la ville* et 82,7 % des sites fournissent *la liste des membres du conseil municipal*. En contrepartie, notons qu'aucune municipalité n'offre encore à ses citoyens la possibilité de s'exprimer par des *débats en direct*, ni de payer leurs comptes par *paiement direct de type carte de débit ou de type carte de crédit*.

L'étude a surtout permis de démontrer que les municipalités du Québec prennent de plus en plus leur place sur la toile. Il sera certes intéressant de continuer à surveiller l'évolution de l'usage du Web par les municipalités québécoises, pour la prestation électronique de services municipaux aux citoyens québécois mais aussi pour le marketing territorial (tourisme, attraction de nouveaux citoyens, etc.).

Annexe A- La grille d'analyse

Grille d'analyse de site Web municipal	
Nom de la ville :	
Région :	
Adresse Web :	
Statut du site :	
Date de la visite :	
Nom de l'enquêteur :	

Contenu du site

	oui	non
1. Information sur l'histoire de la ville	☐	☐
2. Cartes géographiques en ligne	☐	☐
3. Météo, nouvelles locales	☐	☐
4. Plan du site	☐	☐
5. Foire aux questions	☐	☐
6. Information économique (parc industriel, nombre d'entreprises, secteur économique ...)	☐	☐
7. Hyperliens vers des organismes de nature économique (CLD, SADC, CLE, chambre de commerce)	☐	☐
8. Hyperliens vers des organismes de nature sociale, culturelle et communautaire (CLSC, club optimiste, association communautaire, commission scolaire, musée ...)	☐	☐
9. Hyperliens vers des organisations privées (entreprises et commerces divers)	☐	☐
10. Information sur l'organigramme de la ville	☐	☐
11. Information sur le budget de la ville	☐	☐
12. Liste des membres du conseil municipal	☐	☐
13. Agenda, événements, nouveautés, actualités	☐	☐
14. Politique de protection des renseignements personnels	☐	☐
15. Opportunités de carrière	☐	☐
16. Courriel d'employés municipaux	☐	☐

Information et outils de communication reliés à la vie démocratique

	oui	non
17. Ordre du jour des réunions du conseil municipal	☐	☐
18. Procès-verbaux des réunions du conseil municipal	☐	☐
19. Publications et rapports téléchargeables	☐	☐
20. Diffusion simultanée des réunions du conseil municipal	☐	☐
21. Consultation publique	☐	☐
22. Sondage en ligne	☐	☐
23. Débat en direct	☐	☐
24. Procédure à suivre pour effectuer une plainte ou une réclamation	☐	☐

Information reliée à la prestation de services municipaux

	oui	non
25. Services culturels et récréatifs (terrains de jeux, équipements et installations sportives, etc.)	☐	☐
26. Services touristiques (information sur les attraits et activités touristiques, hébergement, forfaits, transport, etc.)	☐	☐
27. Services et règlements municipaux (urbanisme et autres)	☐	☐
28. Évaluation foncière	☐	☐
29. Services en sécurité publique et incendie	☐	☐
• Coordonnées	☐	☐
• Renseignements aux citoyens	☐	☐
30. Services en transport collectif	☐	☐
• Coordonnées	☐	☐
• Horaire des trajets	☐	☐
31. Services en traitement des eaux usées	☐	☐
32. Services en protection de l'environnement	☐	☐
33. Services en traitement de l'eau potable	☐	☐
34. Services en collecte des déchets (horaire)	☐	☐

Aspects transactionnels

	oui	non
35. Inscription en ligne à des activités	☐	☐
• Socioculturelles	☐	☐
• Sportives	☐	☐
• Autres _____	☐	☐
36. Possibilité de commander un permis ou une licence	☐	☐
• Urbanisme	☐	☐
• Chien	☐	☐
• Alcool	☐	☐
• Manifestation	☐	☐
• Permis pour système d'alarme	☐	☐
• Autres _____	☐	☐
37. Paiement en ligne (comptes de taxes et autres)	☐	☐
• Référence aux sites en ligne des institutions financières	☐	☐
• Paiement direct de type carte de débit	☐	☐
• Paiement direct avec carte de crédit	☐	☐
• Facturation et paiement en ligne (<i>Webdax</i>)	☐	☐
38. Formulaire en ligne	☐	☐
• Statique	☐	☐
• Dynamique	☐	☐
• Interactif	☐	☐
39. Abonnement par courriel à une liste de diffusion	☐	☐

Autres fonctionnalités

	oui	non
40. Forum; chat; groupe de discussion	☐	☐
41. Moteur de recherche	☐	☐
42. Possibilité d'accéder au site avec un mot de passe pour établir un profil personnalisé	☐	☐
43. Indication de la date de mise à jour du site	☐	☐
44. Date de la dernière mise à jour du site	☐ Dans les 7 derniers jours ☐ Le mois dernier ☐ Plus d'un mois ☐ ND	

Autres éléments de l'enquête

	oui	non
45. Liens avec d'autres sites municipaux (MRC)	☐	☐

46. URL ☐ Propre

☐ Propre

☐ Sous-jacent à un autre

Commentaires de l'enquêteur

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Annexe B- Caractérisation du Web municipal

Caractérisation des sites : méthodologie

Dans cette nouvelle édition de l'étude sur le Web municipal au Québec, les différents éléments qui composent la grille d'analyse ont été classés en deux catégories : les éléments administratifs et les éléments sociocommunautaires et économiques. Ainsi, en compilant les données collectées pour chacune de ces catégories, il est possible de dresser le portrait global du contenu du Web municipal. Par la même occasion, il est aussi possible de caractériser chacun des sites.

Des 60 éléments de la grille, 15 éléments n'ont pas été classés dans une ou l'autre de ces deux catégories. Ces éléments de contenu général ne seront pas pris en compte de manière spécifique lors de l'analyse de la nature des sites Web municipaux.

Les éléments de nature administrative issus de la grille d'analyse sont présentés dans la figure 23. On y retrouve des critères qui sont reliés aux fonctions administratives des municipalités, à certains services municipaux et à certains aspects de nature démocratique.

Figure 23- Liste des éléments administratifs

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Information sur l'organigramme de la ville2. Information sur le budget de la ville3. Liste des membres du conseil municipal4. Agenda, événements, nouveautés, actualités5. Politique de protection des renseignements personnels6. Opportunités de carrière7. Courriel d'employés municipaux8. Ordre du jour des réunions du conseil municipal9. Procès-verbaux des réunions du conseil municipal10. Publications et rapports téléchargeables11. Diffusion simultanée des réunions du conseil municipal12. Consultation publique13. Sondage en ligne14. Débat en direct15. Procédure à suivre pour effectuer une plainte ou une réclamation16. Services et règlements municipaux (urbanisme et autres)17. Évaluation foncière18. Services en sécurité publique et incendie – coordonnées19. Services en sécurité publique et incendie – renseignements aux citoyens20. Services en transport collectif – coordonnées21. Services en transport collectif – renseignements aux citoyens22. Services en traitement des eaux usées |
|--|

- 23.** Services en protection de l'environnement
- 24.** Services en traitement de l'eau potable
- 25.** Services en collecte des déchets (horaire)
- 26.** Possibilité de commander un permis ou une licence : urbanisme
- 27.** Possibilité de commander un permis ou une licence : chien
- 28.** Possibilité de commander un permis ou une licence : alcool
- 29.** Possibilité de commander un permis ou une licence : manifestation
- 30.** Possibilité de commander un permis ou une licence : permis pour système d'alarme
- 31.** Possibilité de commander un permis ou une licence : autres
- 32.** Paiement en ligne (compte de taxes et autres) : référence aux sites en ligne des institutions financières
- 33.** Paiement en ligne (compte de taxes et autres) : paiement direct de type carte de débit
- 34.** Paiement en ligne (compte de taxes et autres) : paiement direct avec carte de crédit
- 35.** Facturation et paiement en ligne (*Webdoox*)

Les éléments de natures sociocommunautaire et économique issus de la grille d'analyse sont présentés dans la figure 24. On y retrouve des critères qui sont reliés au tourisme, à la culture, aux loisirs ou, par exemple, aux organismes à caractère social.

Figure 24- Liste des éléments de natures sociocommunautaire et économique

- 1.** Information économique (parc industriel, nombre d'entreprises, secteur économique ...)
- 2.** Hyperliens vers des organismes de nature économique (CLD, SADC, CLE, chambre de commerce)
- 3.** Hyperliens vers des organismes de natures sociale, culturelle et communautaire (CLSC, club optimiste, association communautaire, commission scolaire, musée ...)
- 4.** Hyperliens vers des organisations privées (entreprises et commerces divers)
- 5.** Services culturels et récréatifs (terrains de jeux, équipements et installations sportives, etc.)
- 6.** Services touristiques (information sur les attraits et activités touristiques, hébergement, forfaits, transport, etc.)
- 7.** Inscription en ligne à des activités : socioculturelles
- 8.** Inscription en ligne à des activités : sportives
- 9.** Inscription en ligne à des activités : autres
- 10.** Forum; chat; groupe de discussion

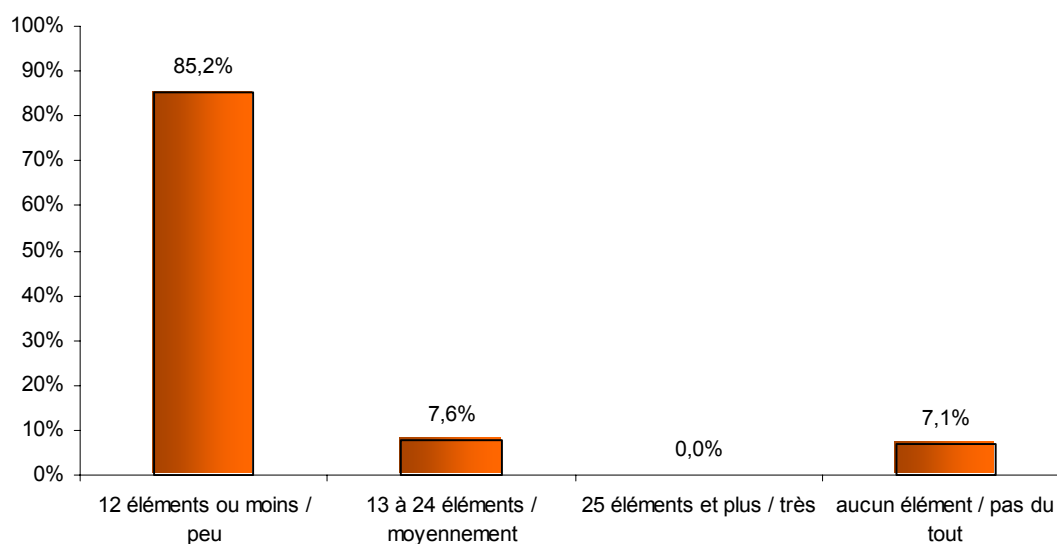
Caractérisation des sites : portrait

Les éléments administratifs

En tout, les enquêteurs ont donc vérifié la présence de 35 éléments de nature administrative. L'analyse des résultats obtenus à l'aide de la grille indique que 85,2 % de sites Web municipaux offrent à leurs visiteurs 12 éléments administratifs ou moins, 7,6 % de 13 à 24 éléments et 7,1 % en n'offrent pas du tout (figure 25).

Saint-Hyacinthe, Montréal et Québec sont les villes dont les sites Web présentent le plus d'éléments de nature administrative soit, respectivement, 22, 20 et 19 éléments sur 35.

Figure 25- Répartition des sites Web municipaux actifs selon le nombre d'éléments administratifs (%)



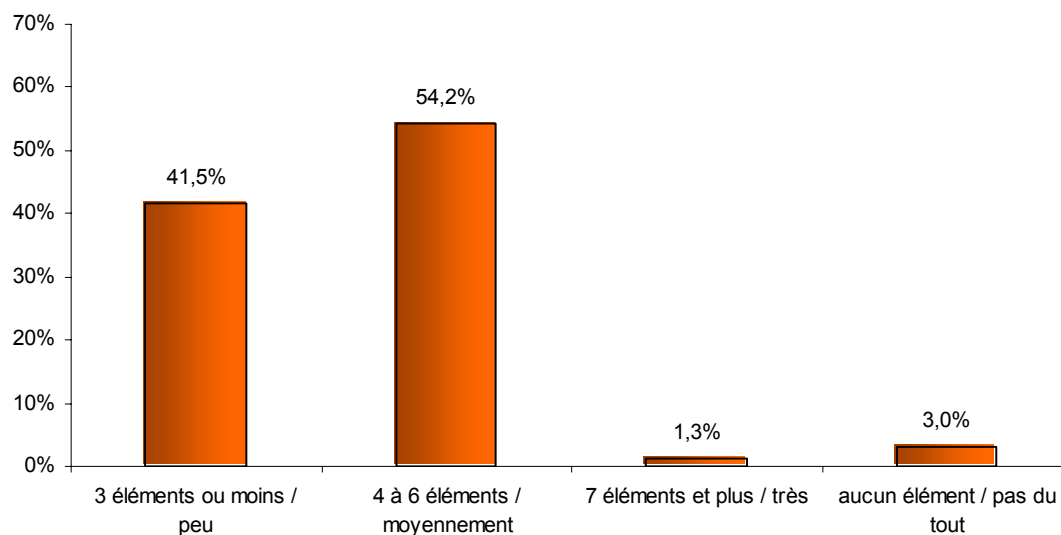
Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

Les éléments de natures sociocommunautaire et économique

Sur un total de 10 éléments de natures sociocommunautaire et économique, 41,5 % des sites offrent 3 éléments ou moins, 54,2 % de 4 à 6 éléments, 1,3 % 7 éléments et plus tandis que 3 % n'offrent aucun élément de cette nature (figure 26). Le site de la ville de Gatineau présente le plus grand nombre

d'éléments de natures sociocommunautaire et économique (8 éléments). Il est suivi par Bromont, Donnacona, Nicolet et Wickham (7 éléments).

Figure 26- Répartition des sites Web municipaux actifs selon le nombre d'éléments sociocommunautaires et économiques (%)

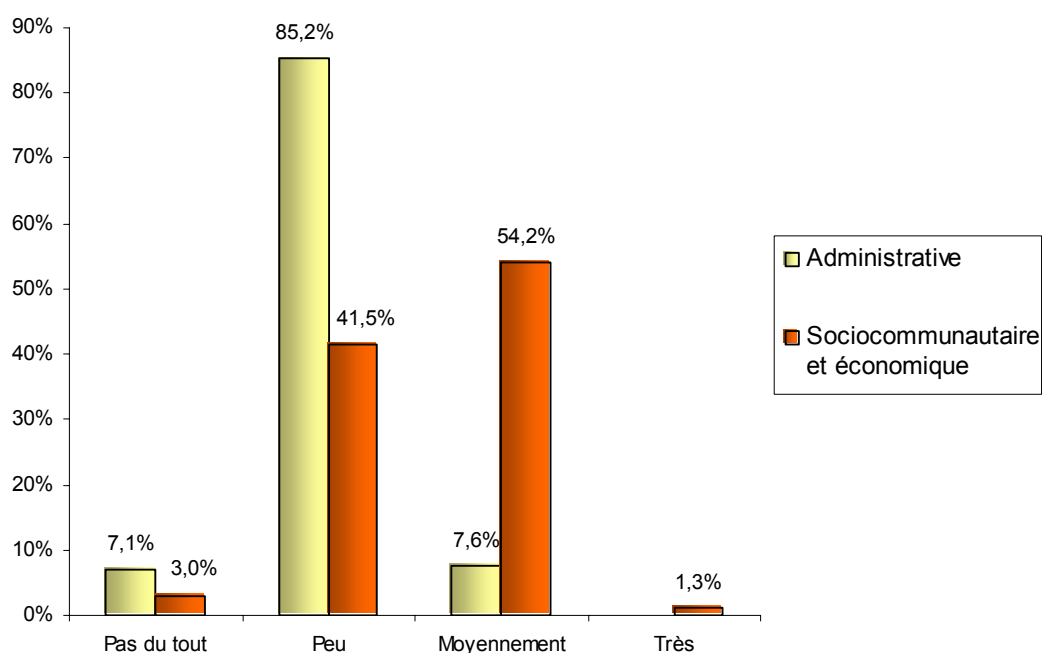


Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

Portrait global

La figure 27, qui présente l'ensemble des résultats obtenus quant aux éléments présents sur les sites municipaux, révèle que dans plus de huit cas sur dix (85,2 %) les sites présentent peu d'éléments administratifs, dans près de neuf cas sur dix (87,5 %) un nombre moyen d'éléments généraux et dans plus de cinq cas sur dix (54,2 %) un nombre moyen d'éléments sociocommunautaires et économiques.

Figure 27- Répartition des sites Web municipaux actifs selon la nature du site (%)



Base : Ensemble des 393 municipalités ayant un site Web actif

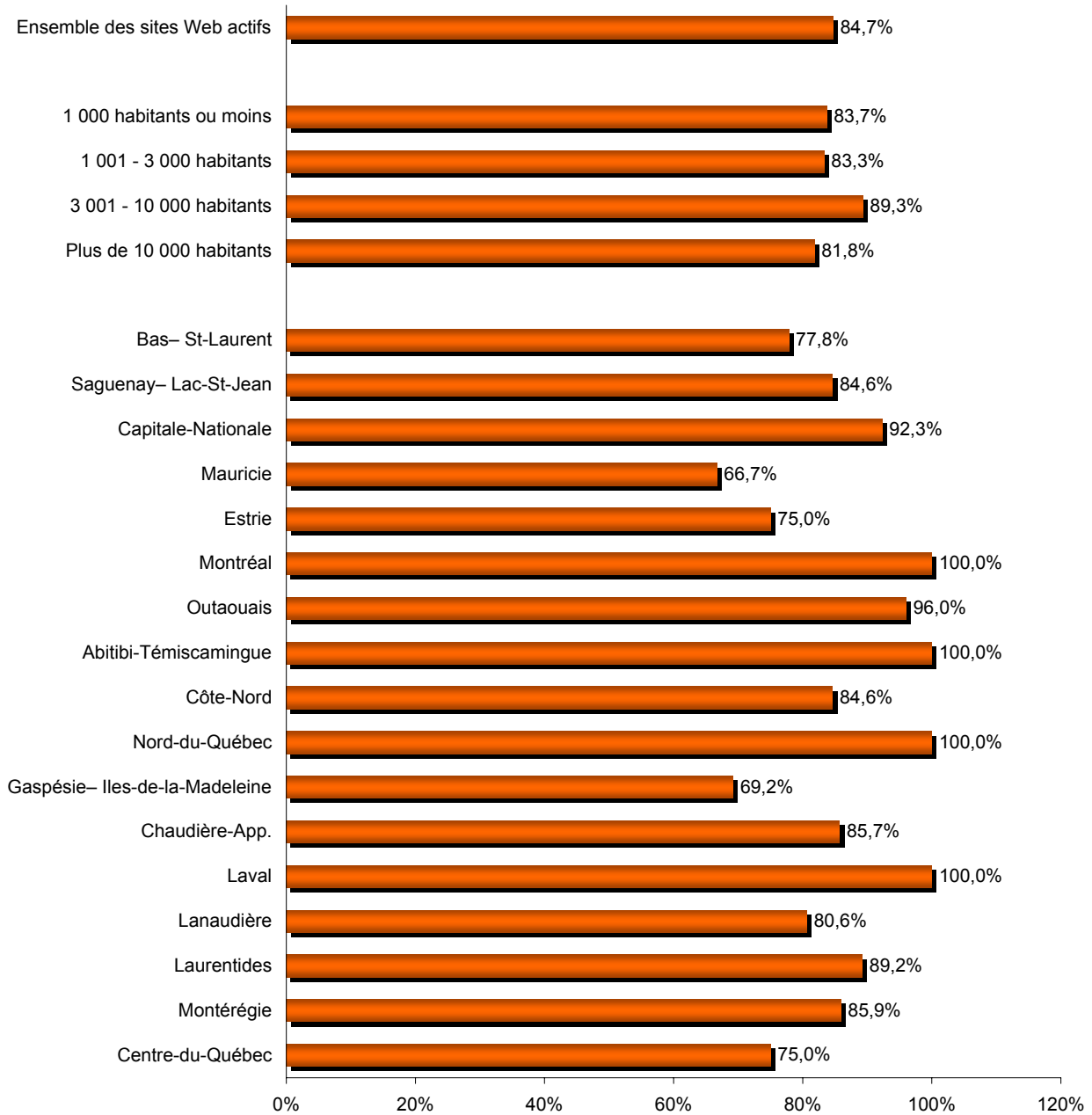
Au niveau de la quantité d'information présentée et relevée à l'aide de la grille d'analyse, certaines villes ressortent gagnantes. Au palmarès des municipalités du Québec présentant le plus d'éléments de la grille on retrouve donc : Bromont, Saint-Hyacinthe et Montréal (ex aequo), Québec et, finalement, Gatineau.

Annexe C- Graphiques détaillés

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 1.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
de l'information sur l'historique de la ville**

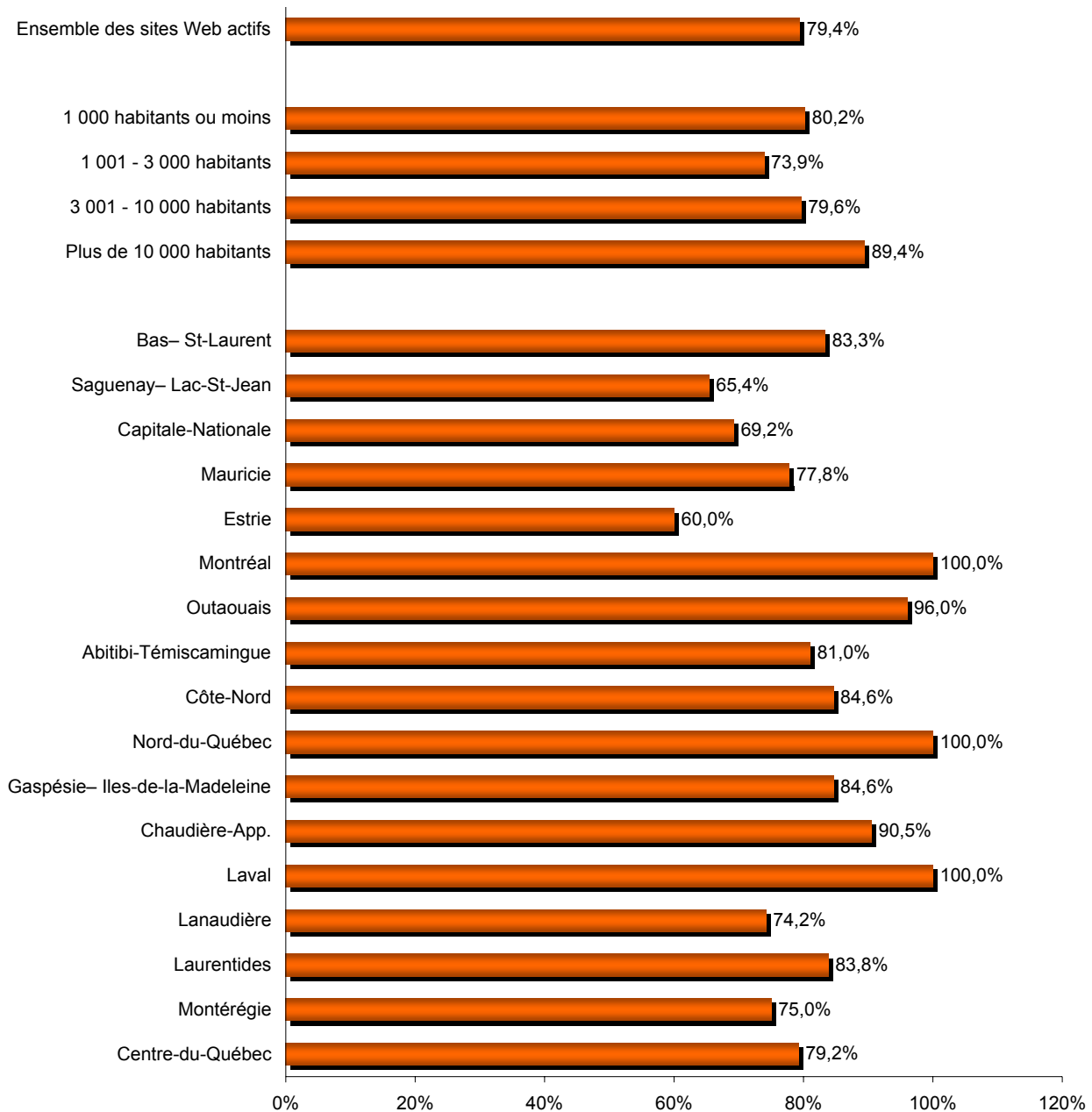


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 2.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des cartes géographiques en ligne**

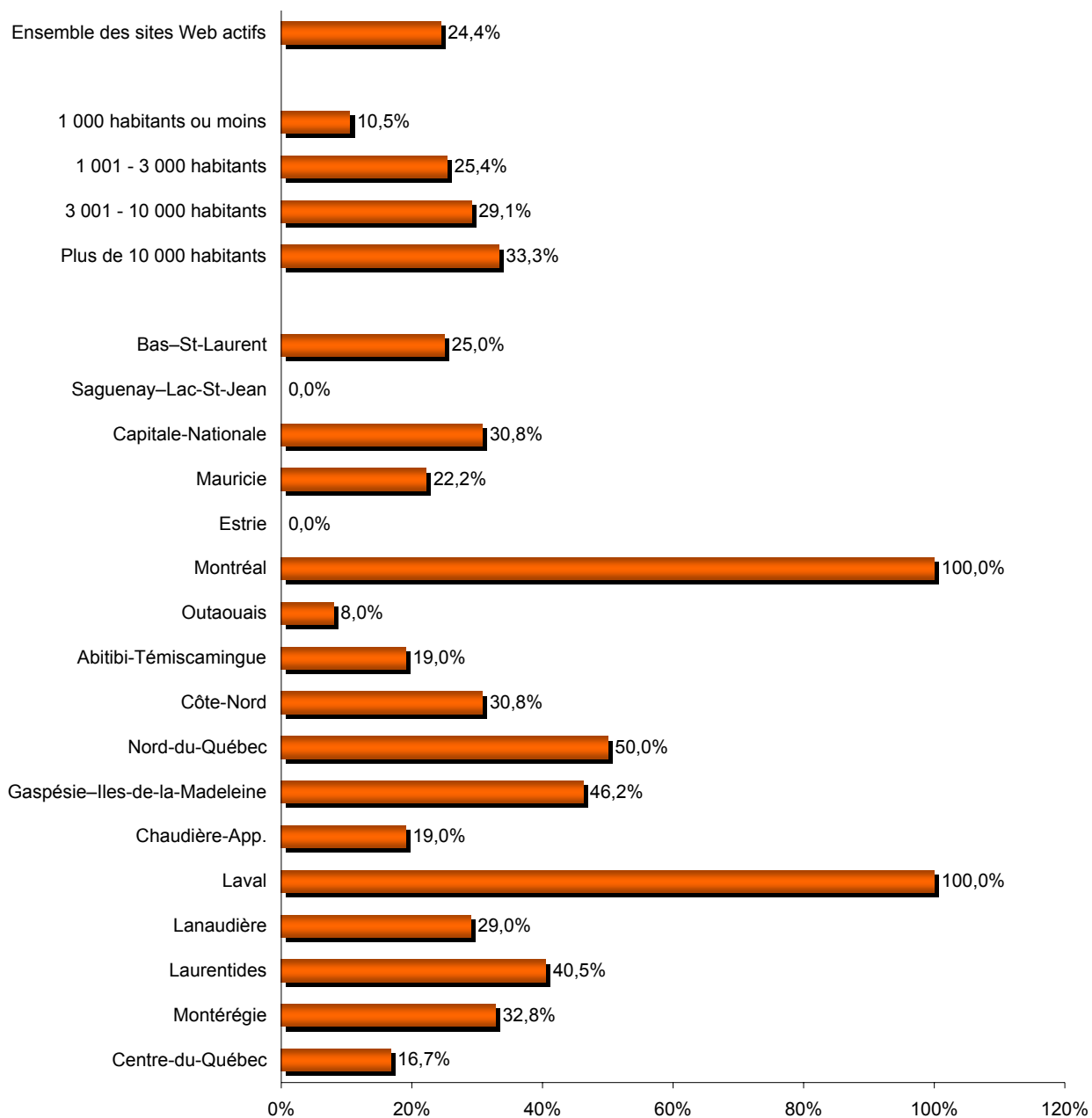


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 3.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la météo ou des nouvelles locales**

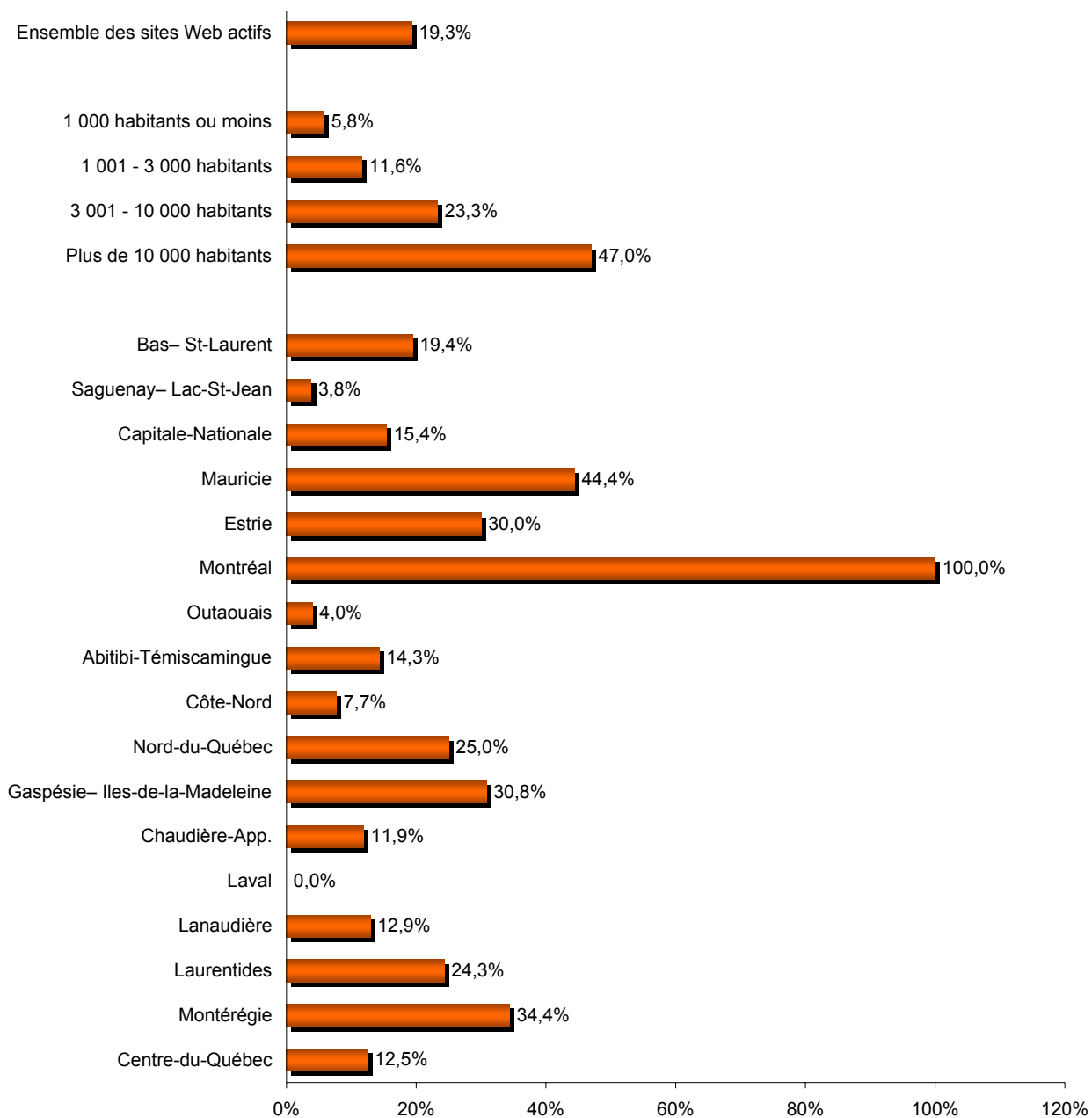


Source: Étude réalisée par le CEFRIQ (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 4.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
un plan du site**



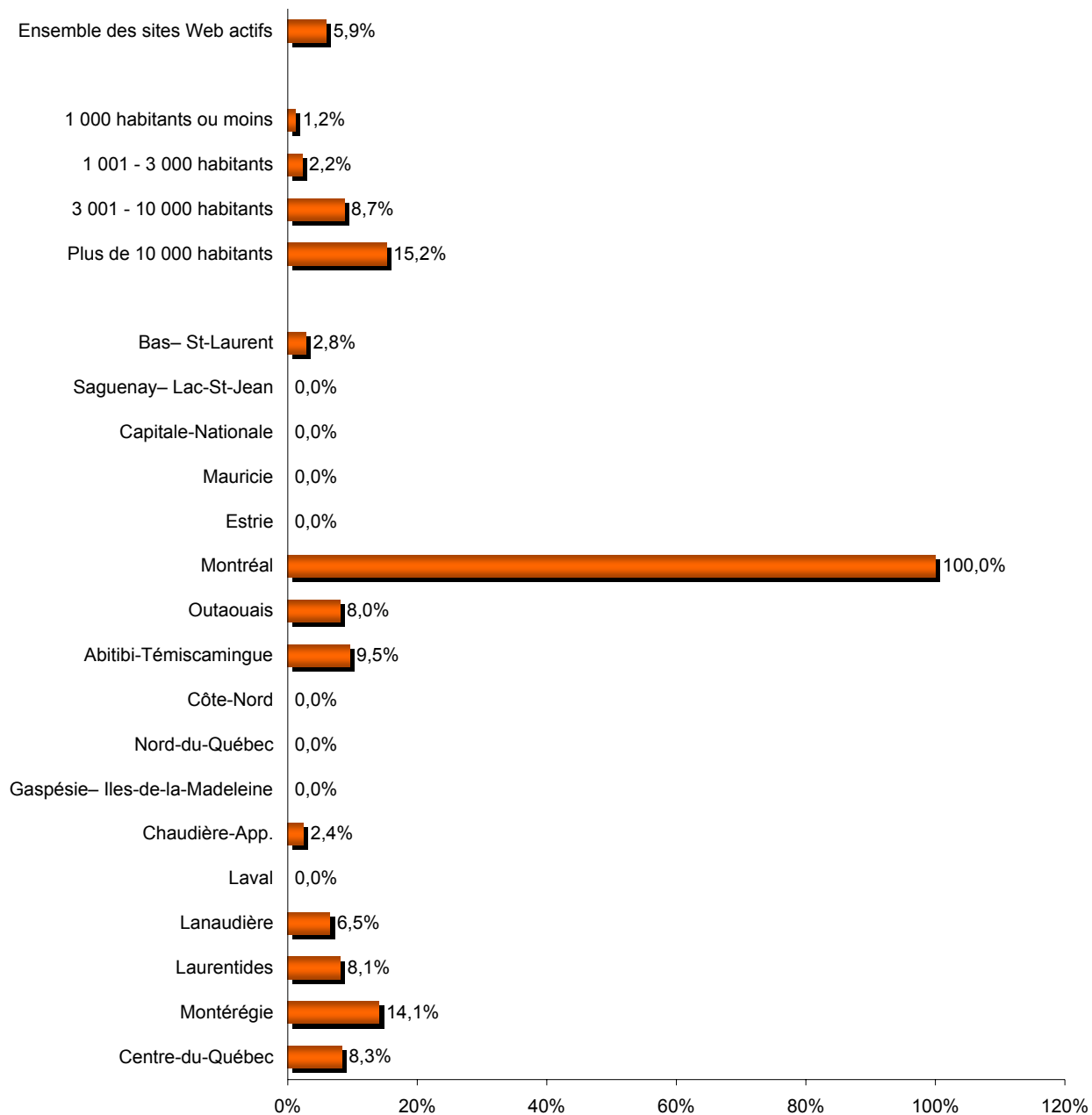
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 5.

Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
une foire aux questions

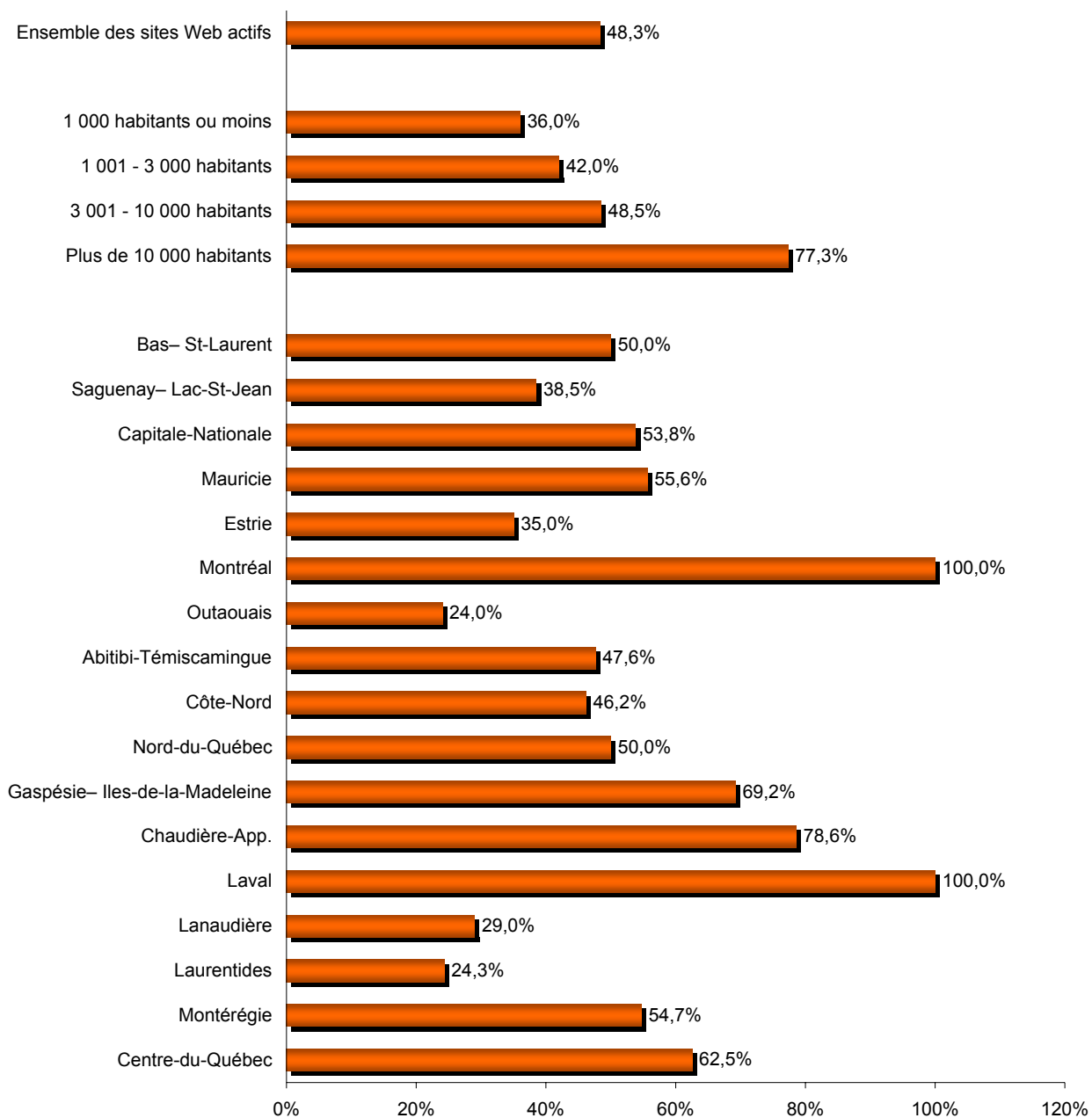


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 6.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
de l'information économique**

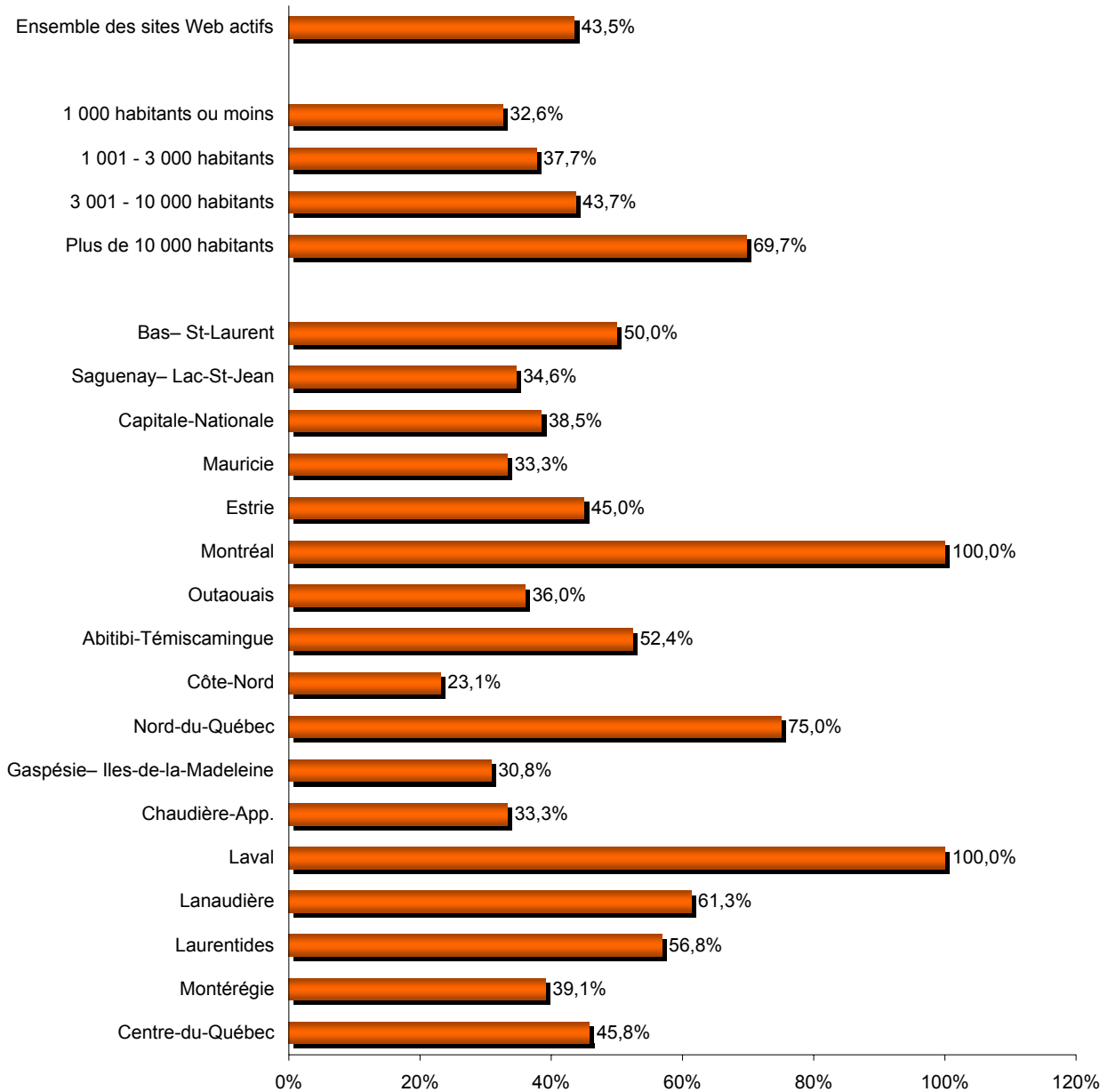


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 7.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des hyperliens vers des organismes de nature économique (CLD,
SADC, CLE, chambre de commerce, etc.)**

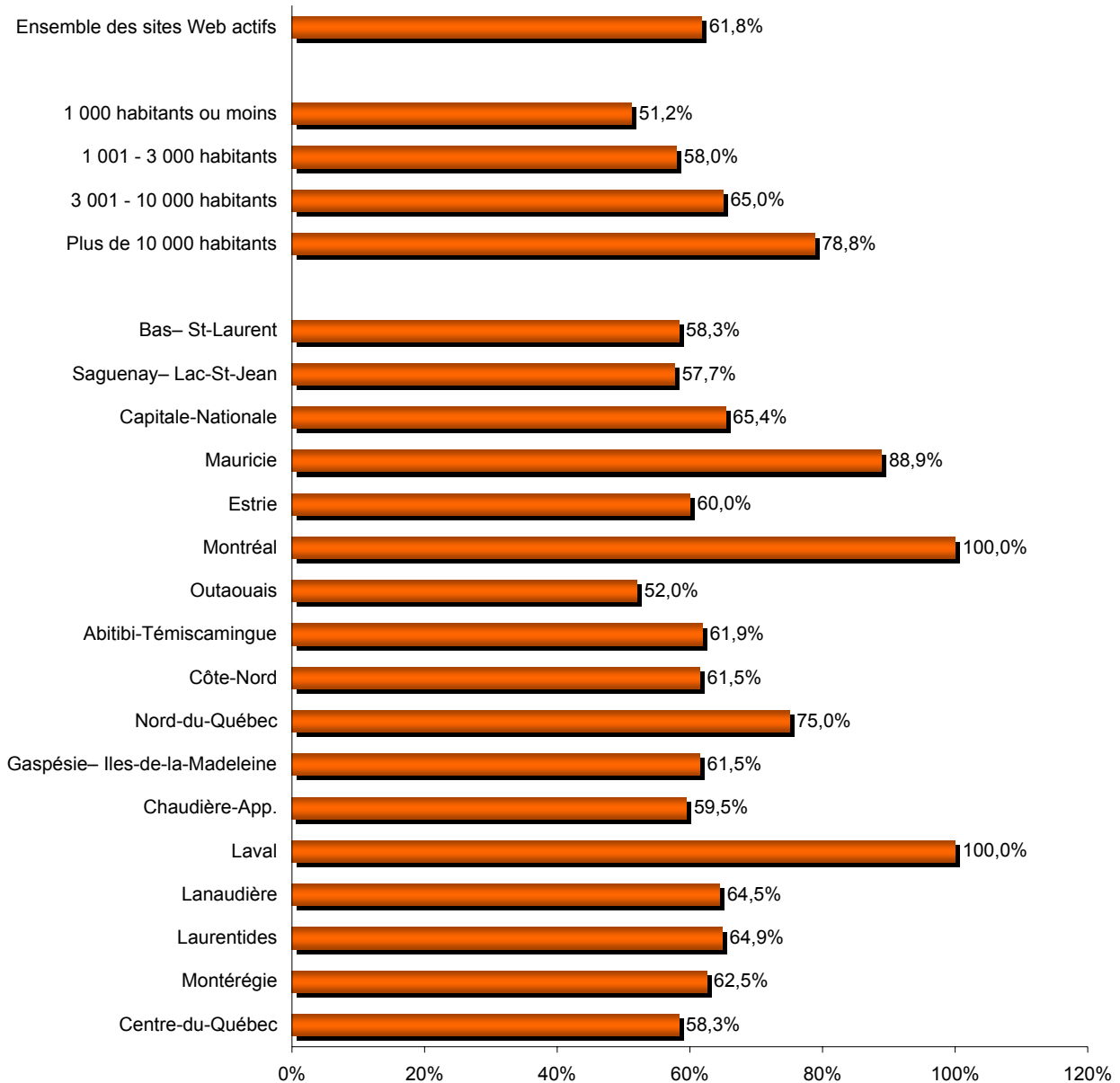


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 8.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des hyperliens vers des organismes de natures sociale, culturelle et
communautaire (CLSC, club optimiste, association communautaire,
commission scolaire, musée, etc.)**

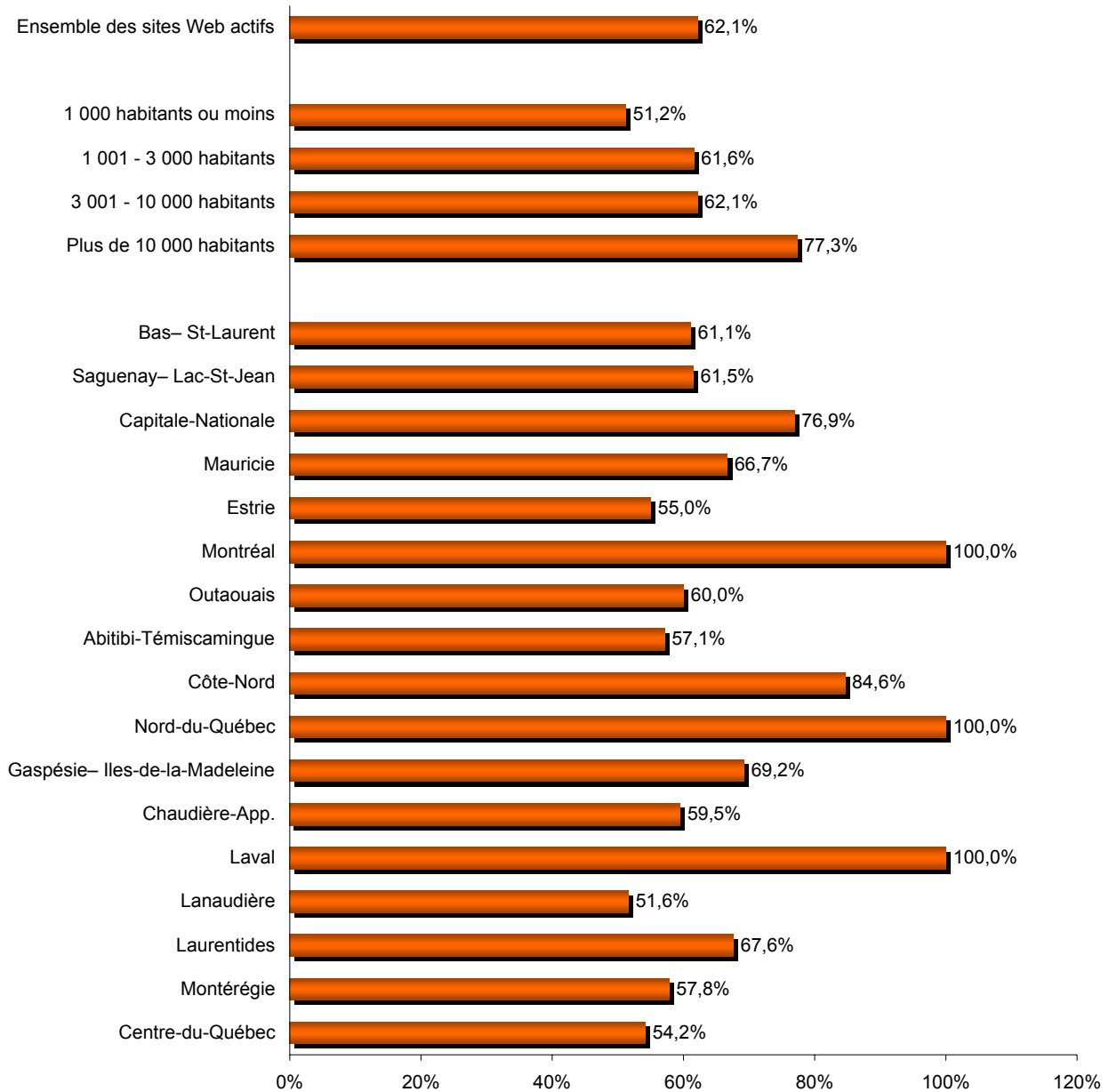


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 9.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des hyperliens vers des organismes privés (entreprises et
commerces divers)**



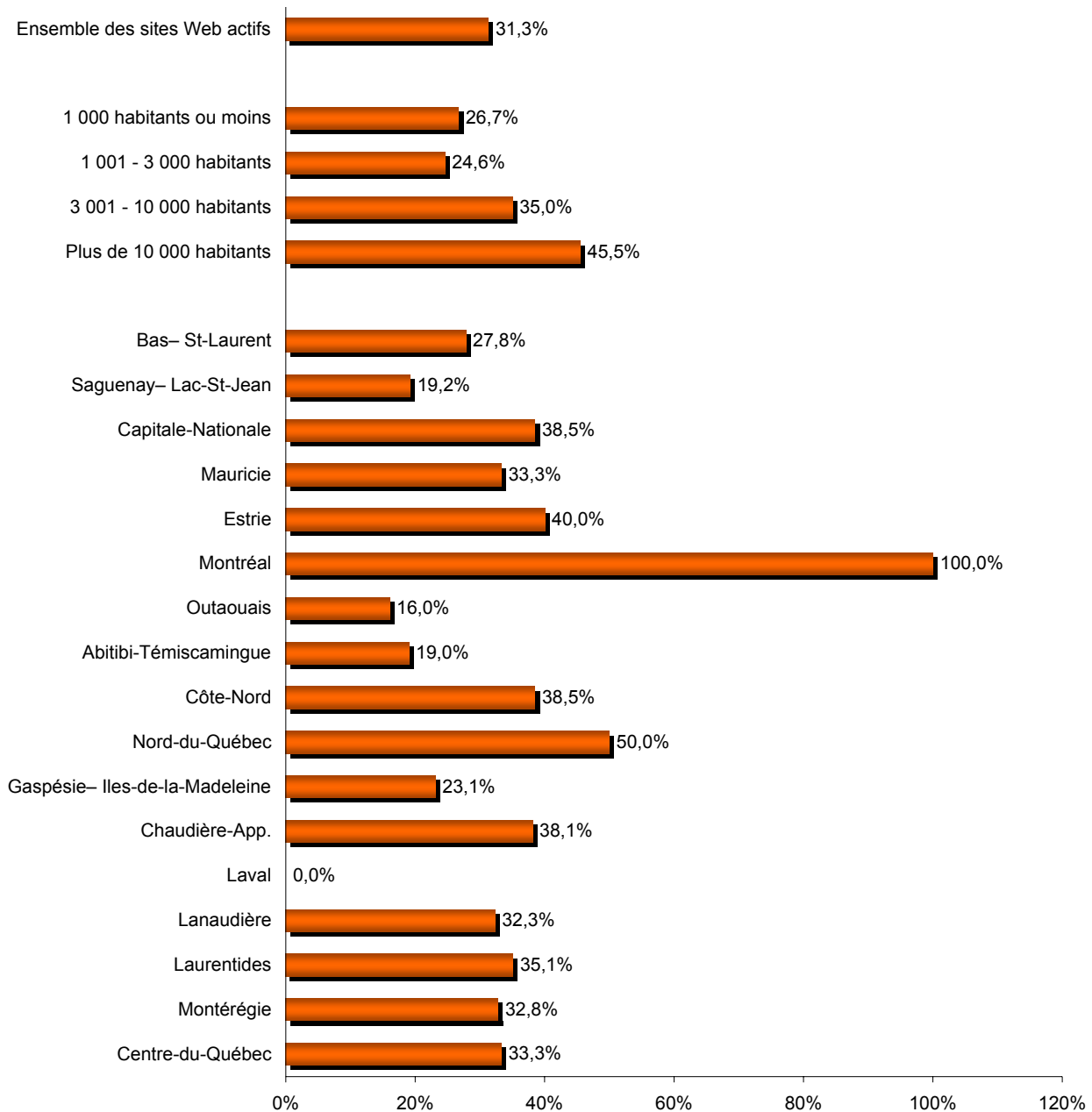
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 10.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
de l'information sur l'organigramme de la ville**

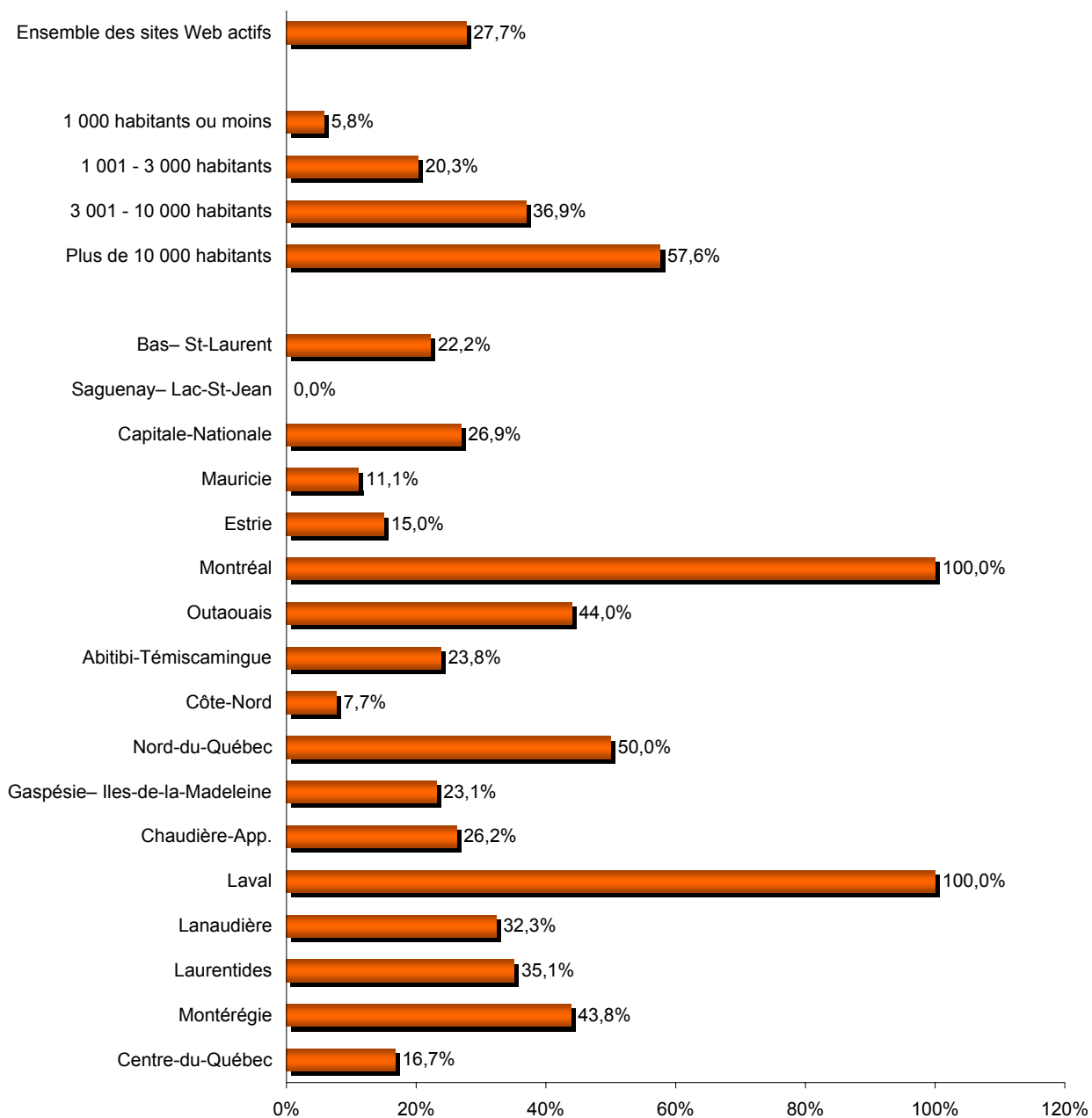


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 11.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
de l'information sur le budget de la ville**

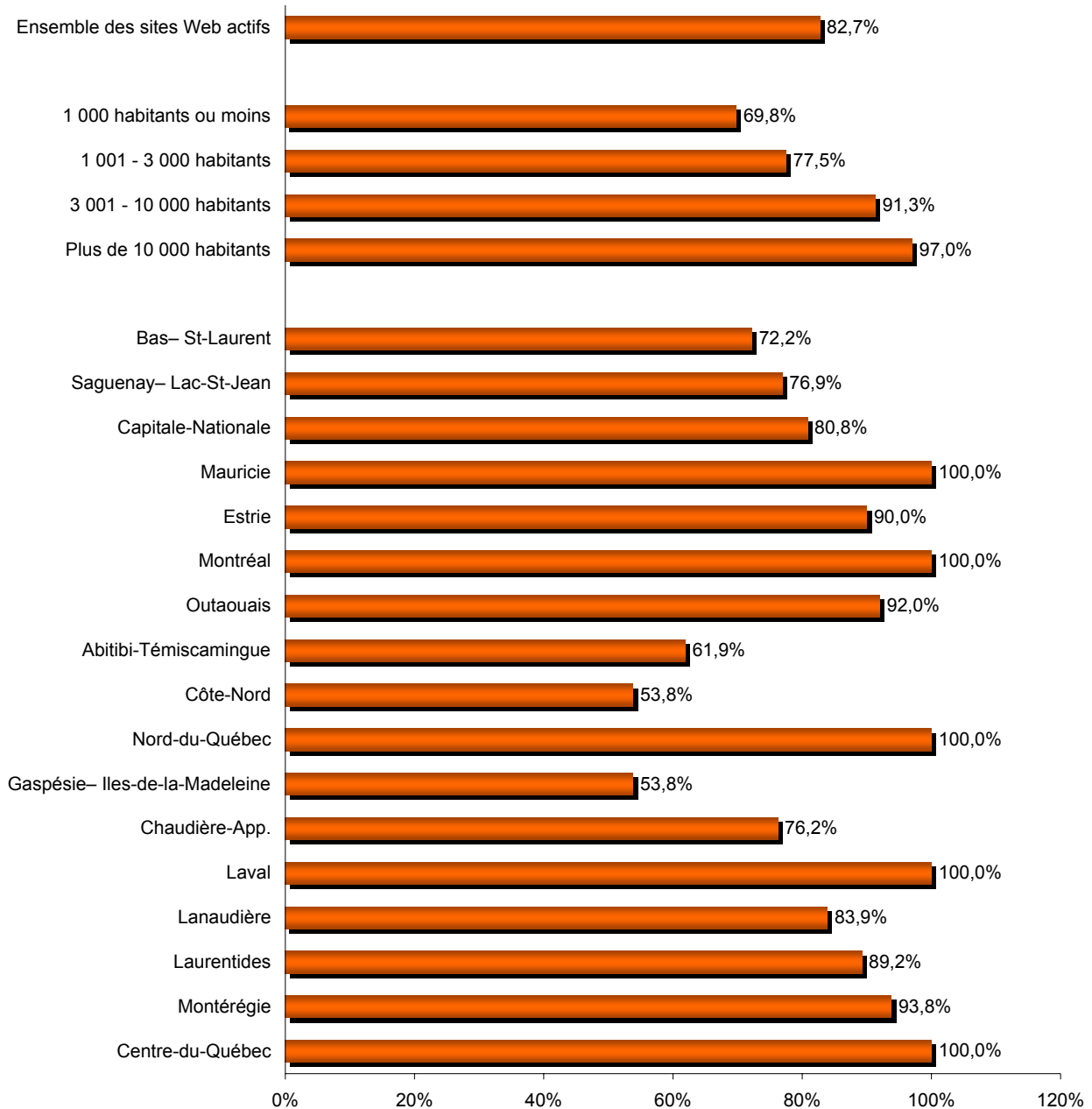


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 12.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la liste des membres du conseil municipal**

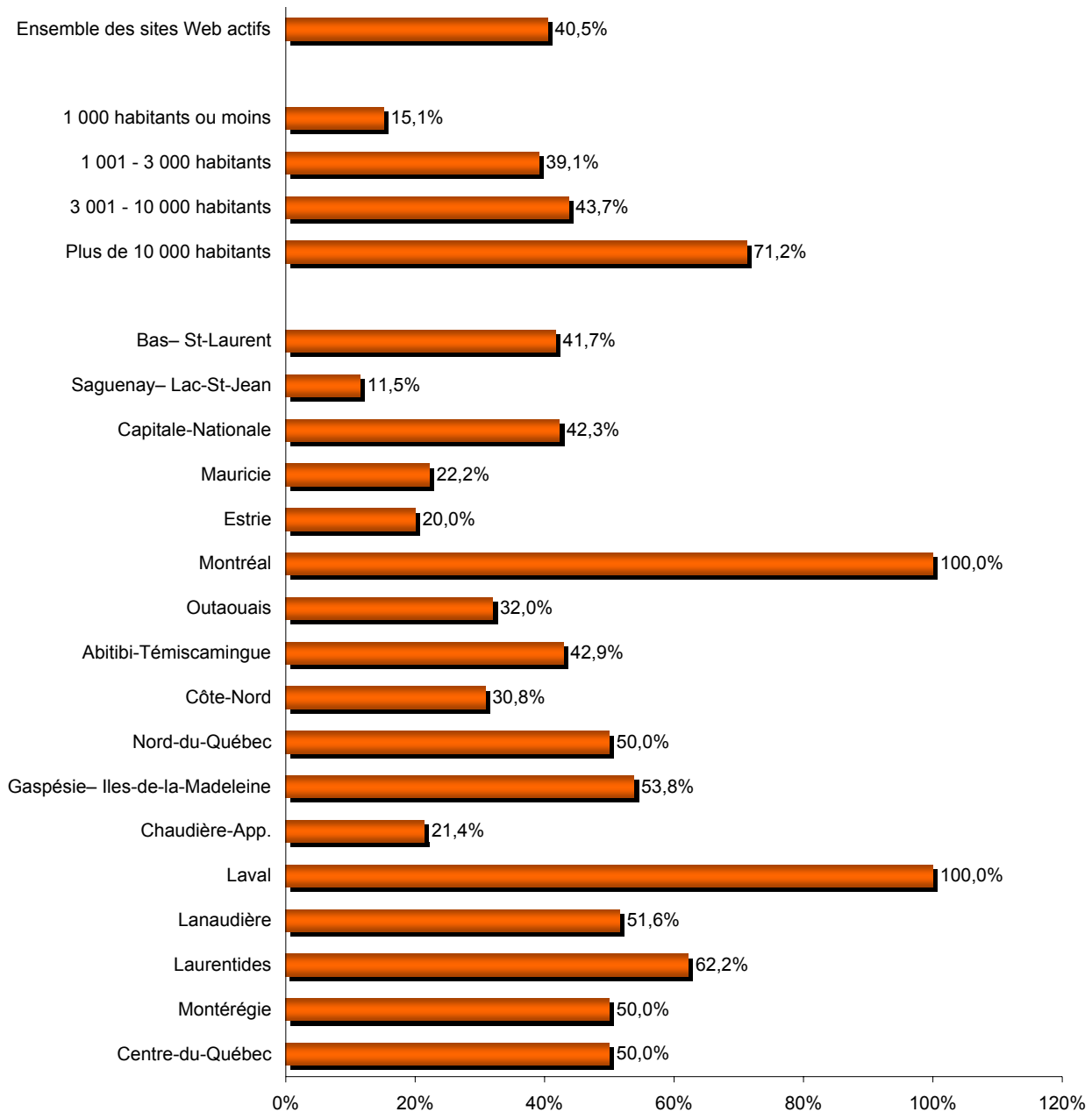


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 13.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
un agenda, des événements, des nouveautés, des actualités**



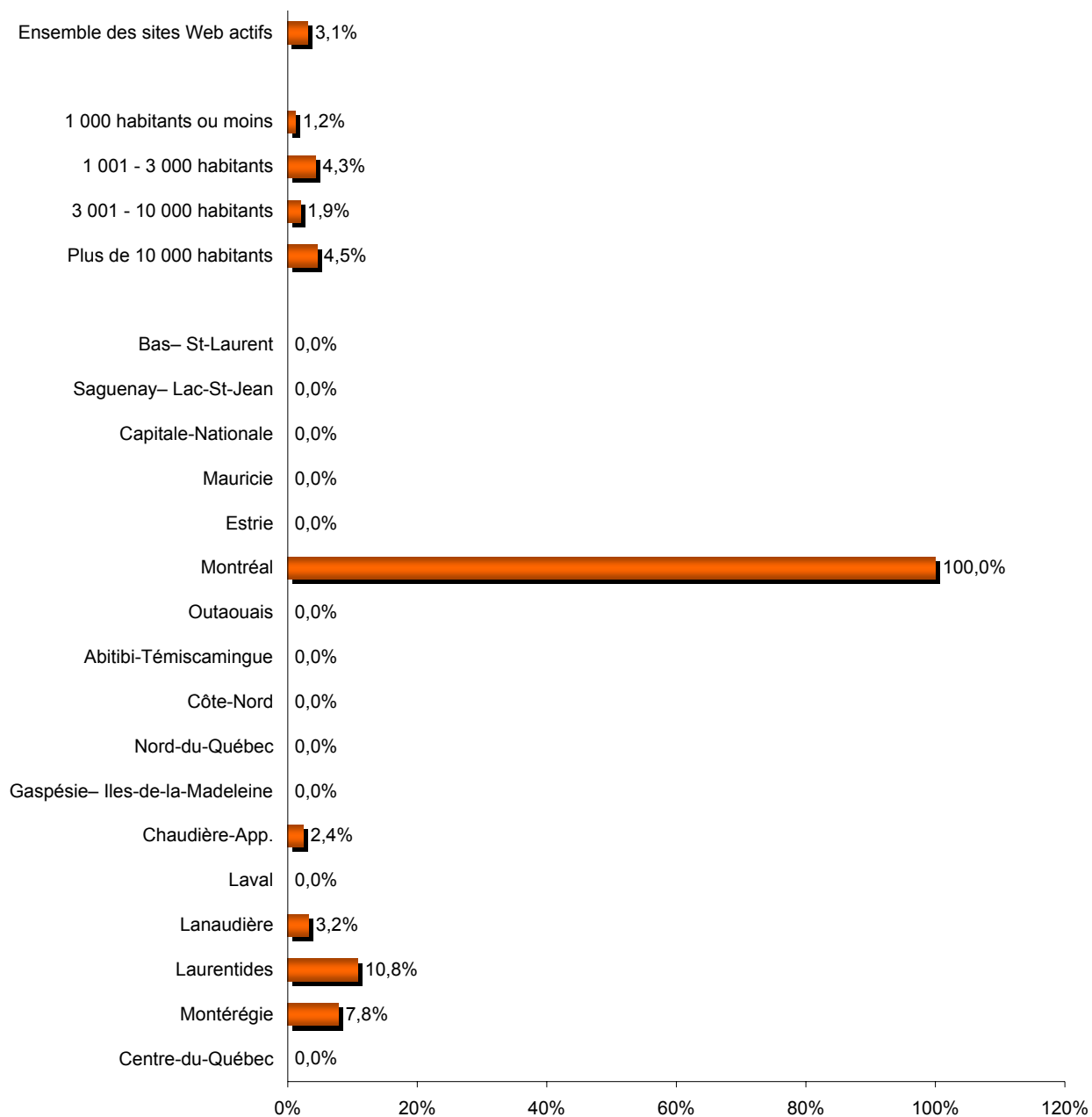
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 14.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
une politique de protection des renseignements personnels**

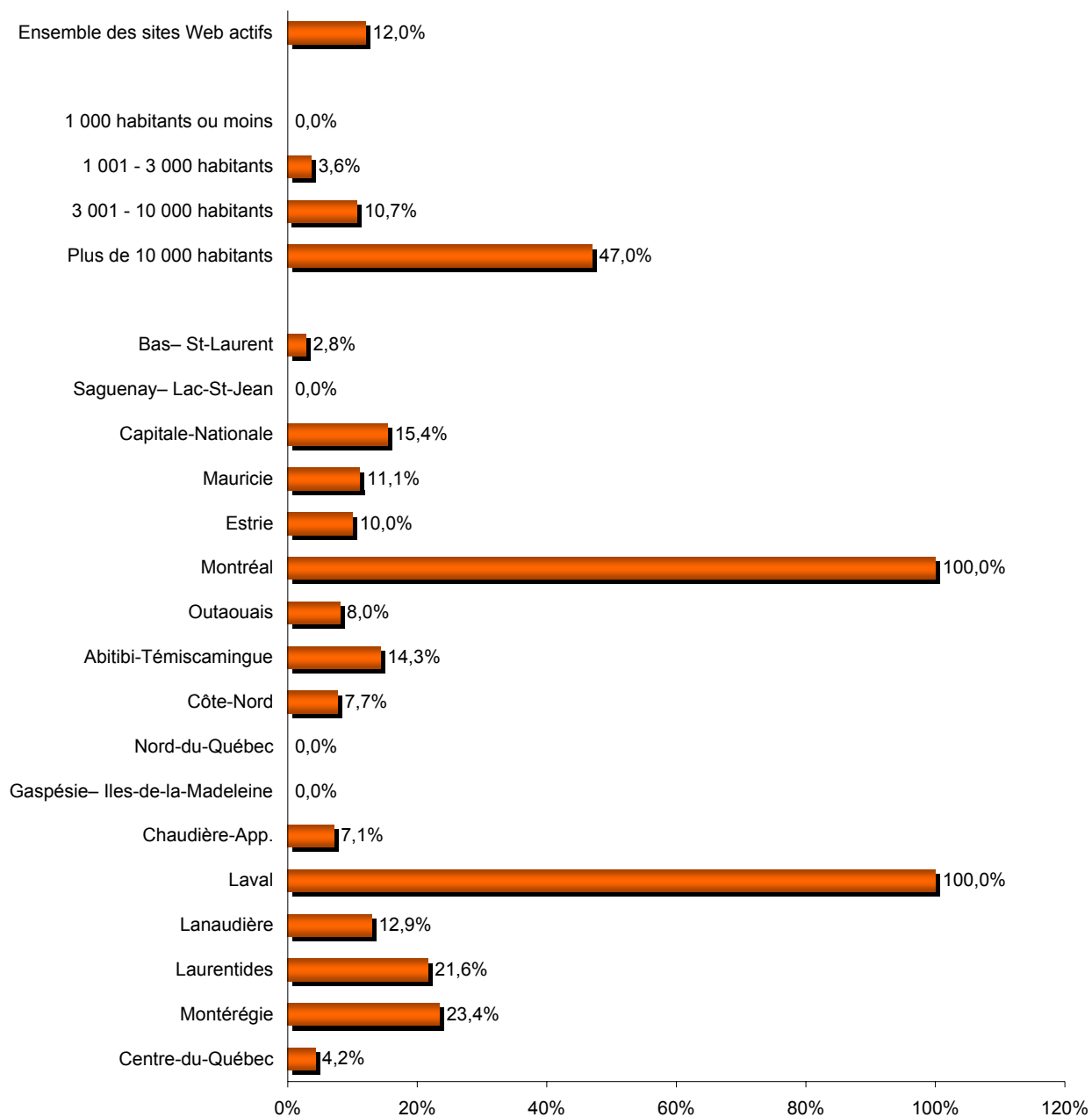


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 15.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des opportunités de carrière**

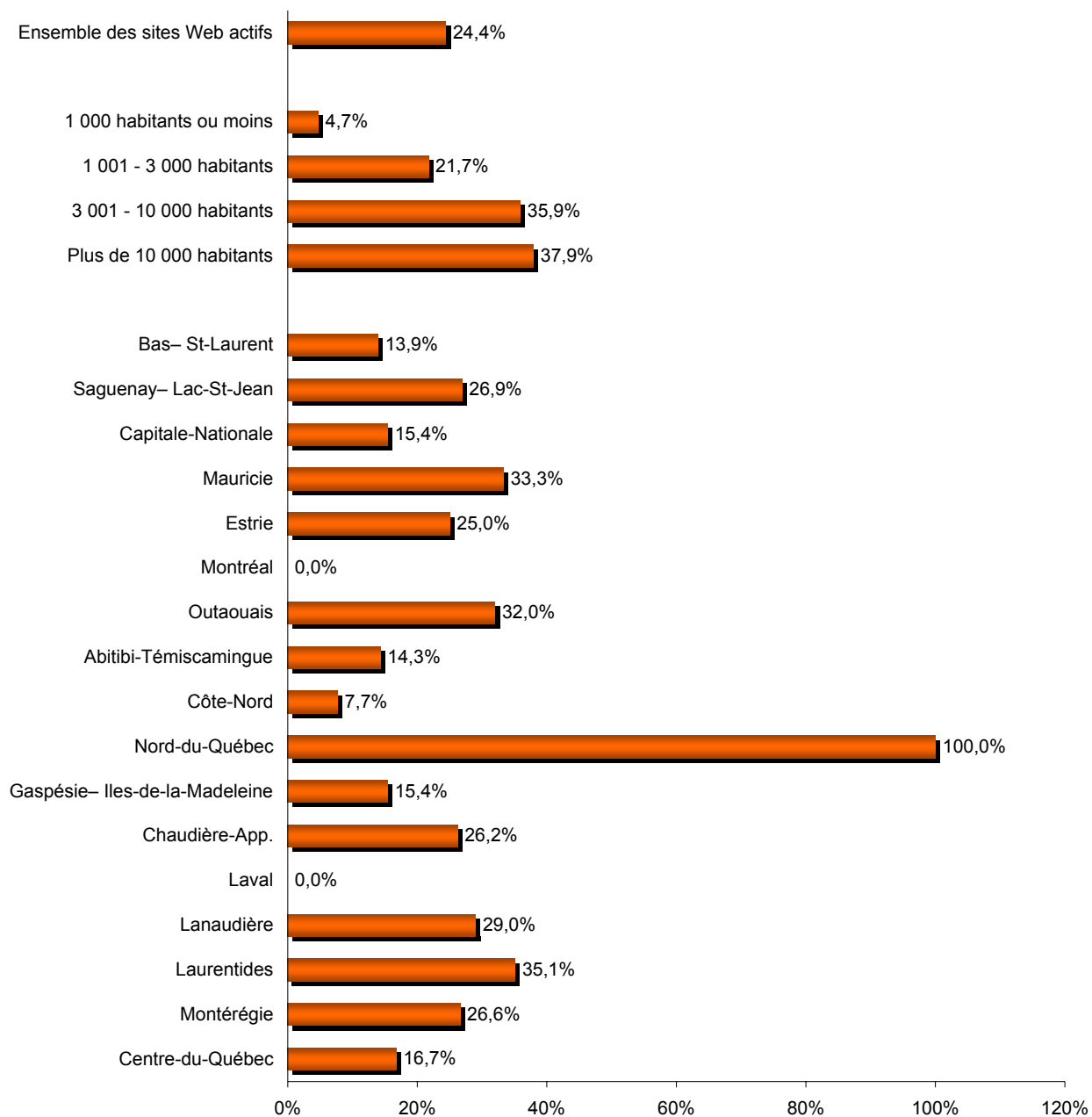


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 16.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des courriels d'employés municipaux**

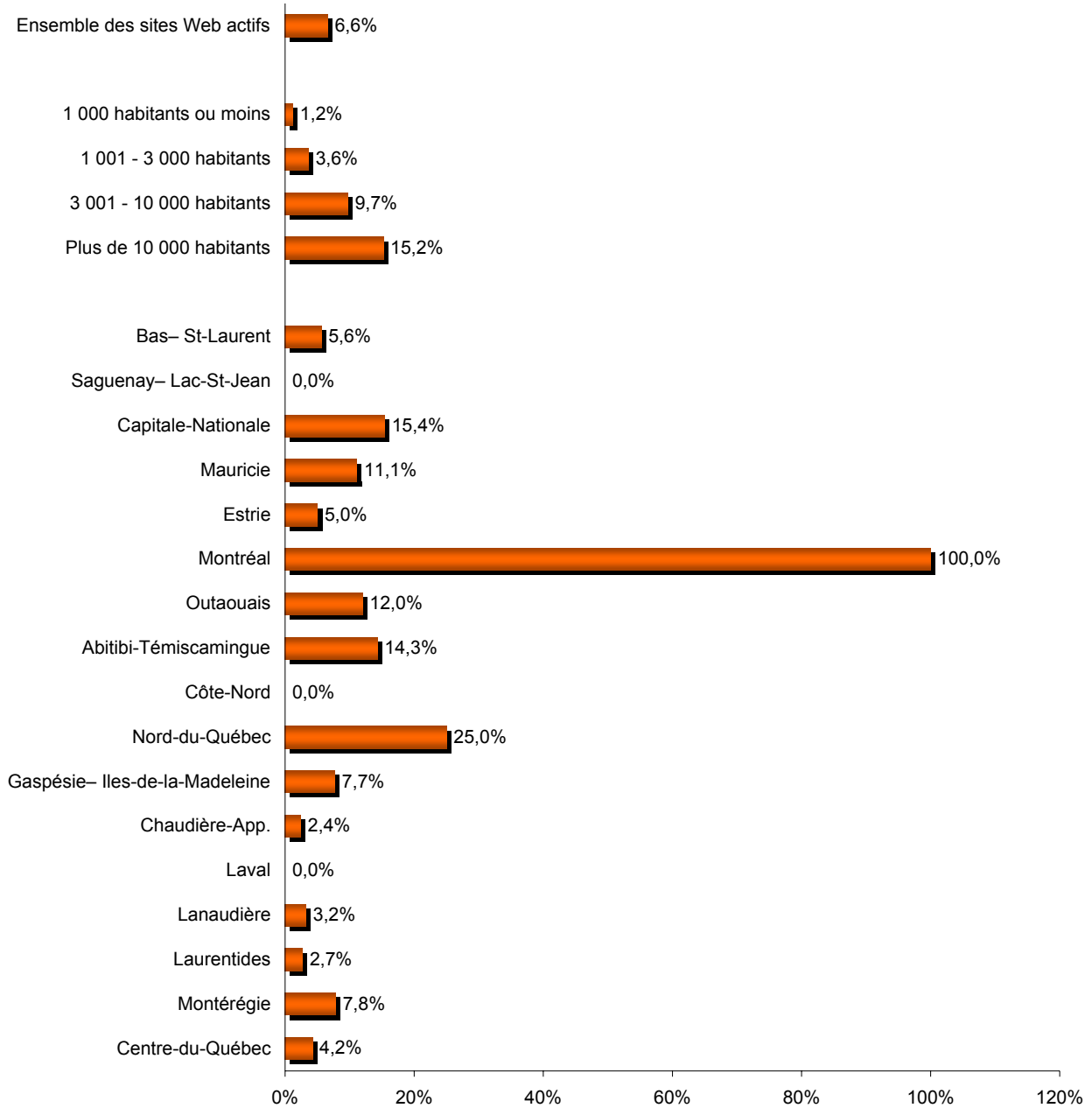


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 17.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
l'ordre du jour des réunions du conseil municipal**



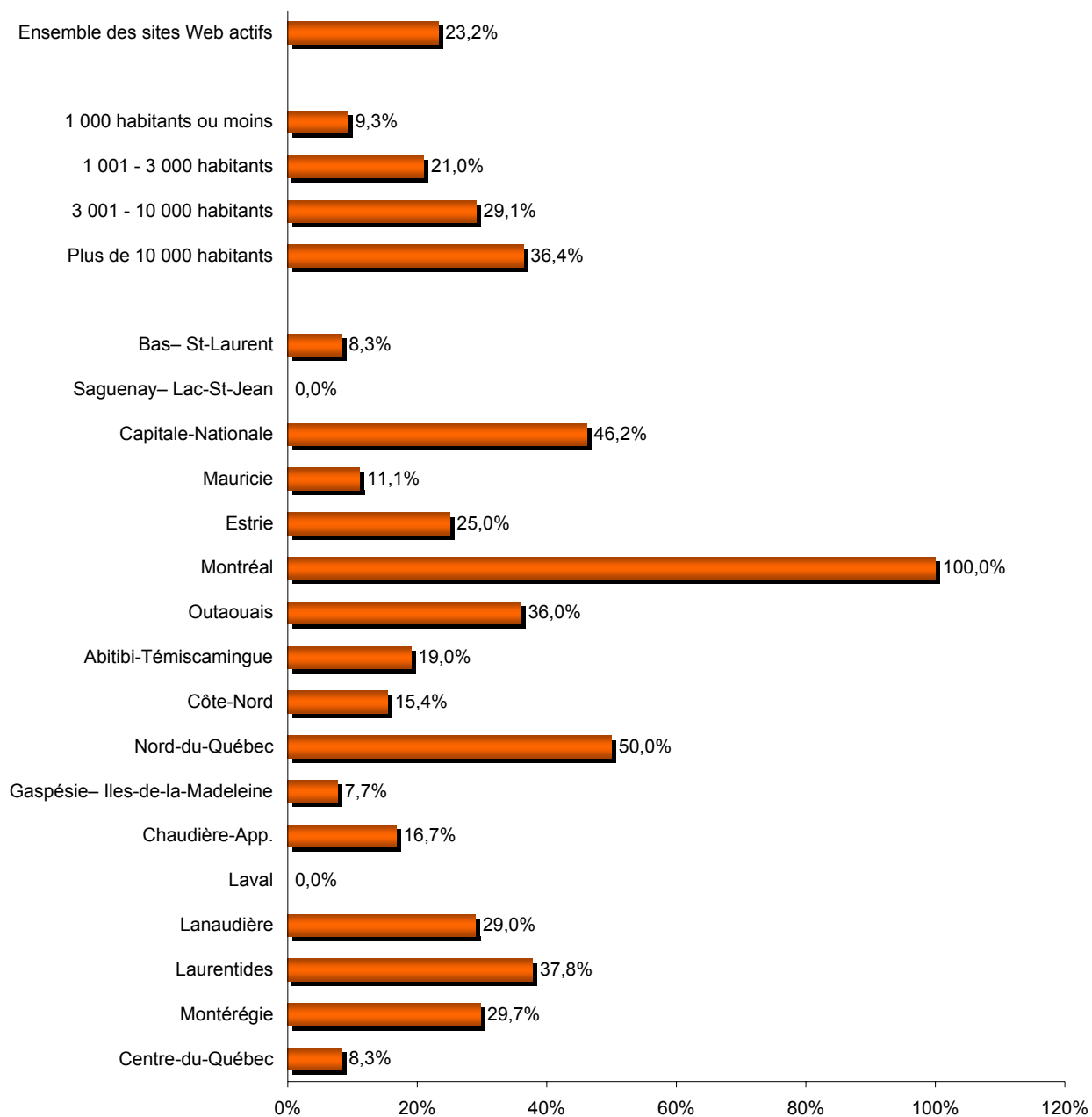
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 18.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
les procès-verbaux des réunions du conseil municipal**



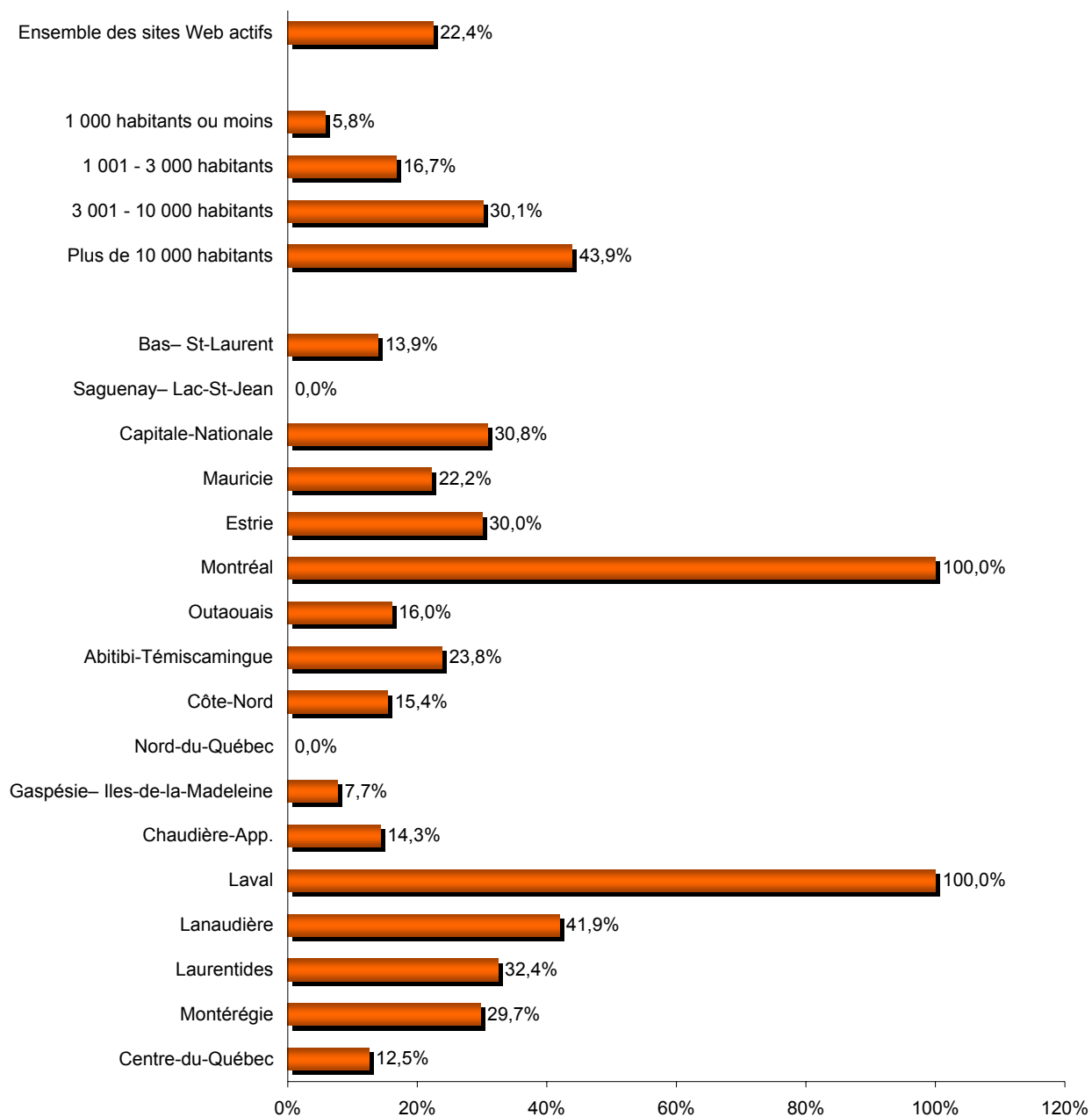
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 19.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des publications et des rapports téléchargeables**

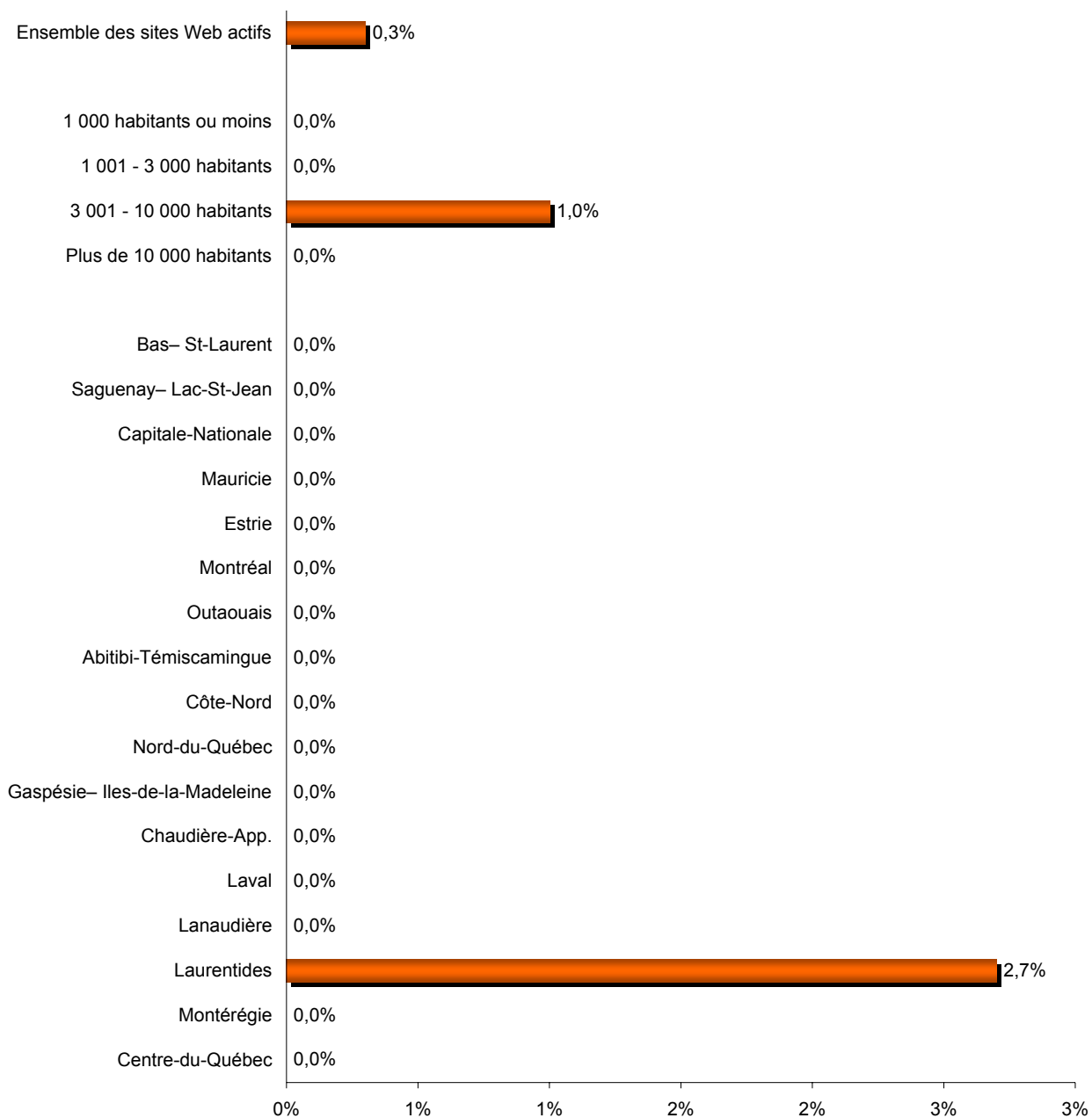


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 20.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la diffusion simultanée des réunions du conseil municipal**



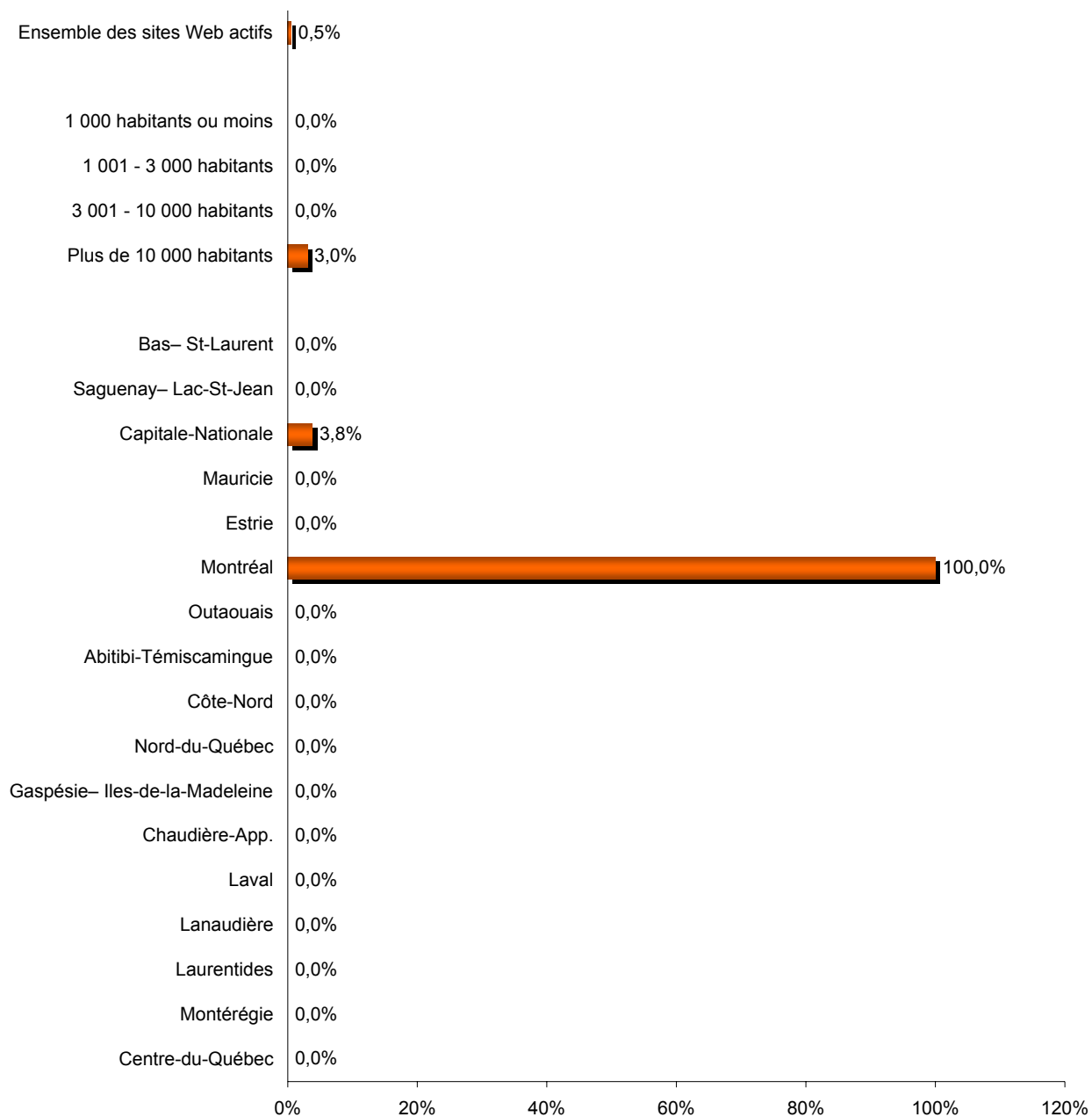
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 21.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des consultations publiques**

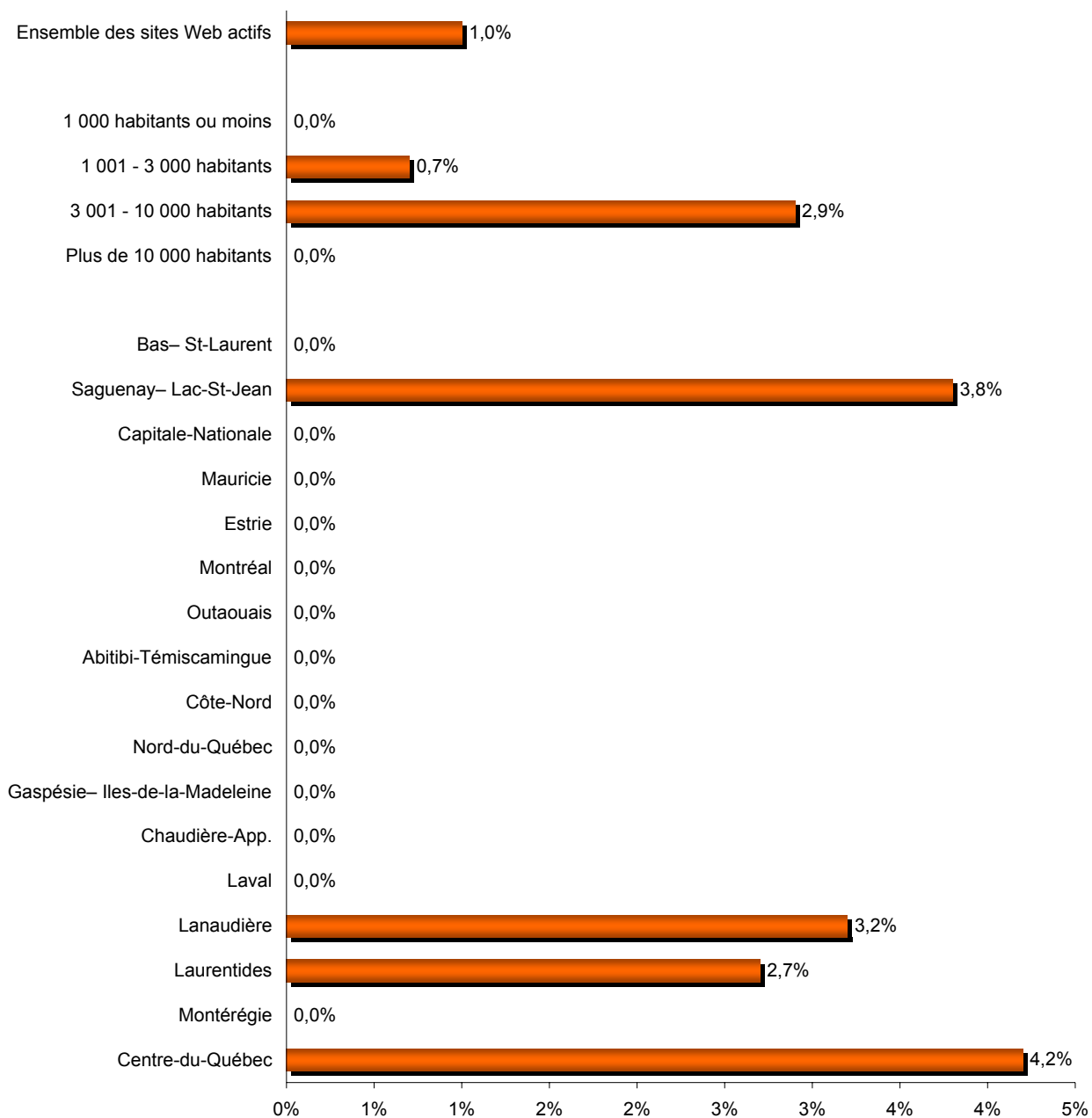


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 22.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des sondages en ligne**



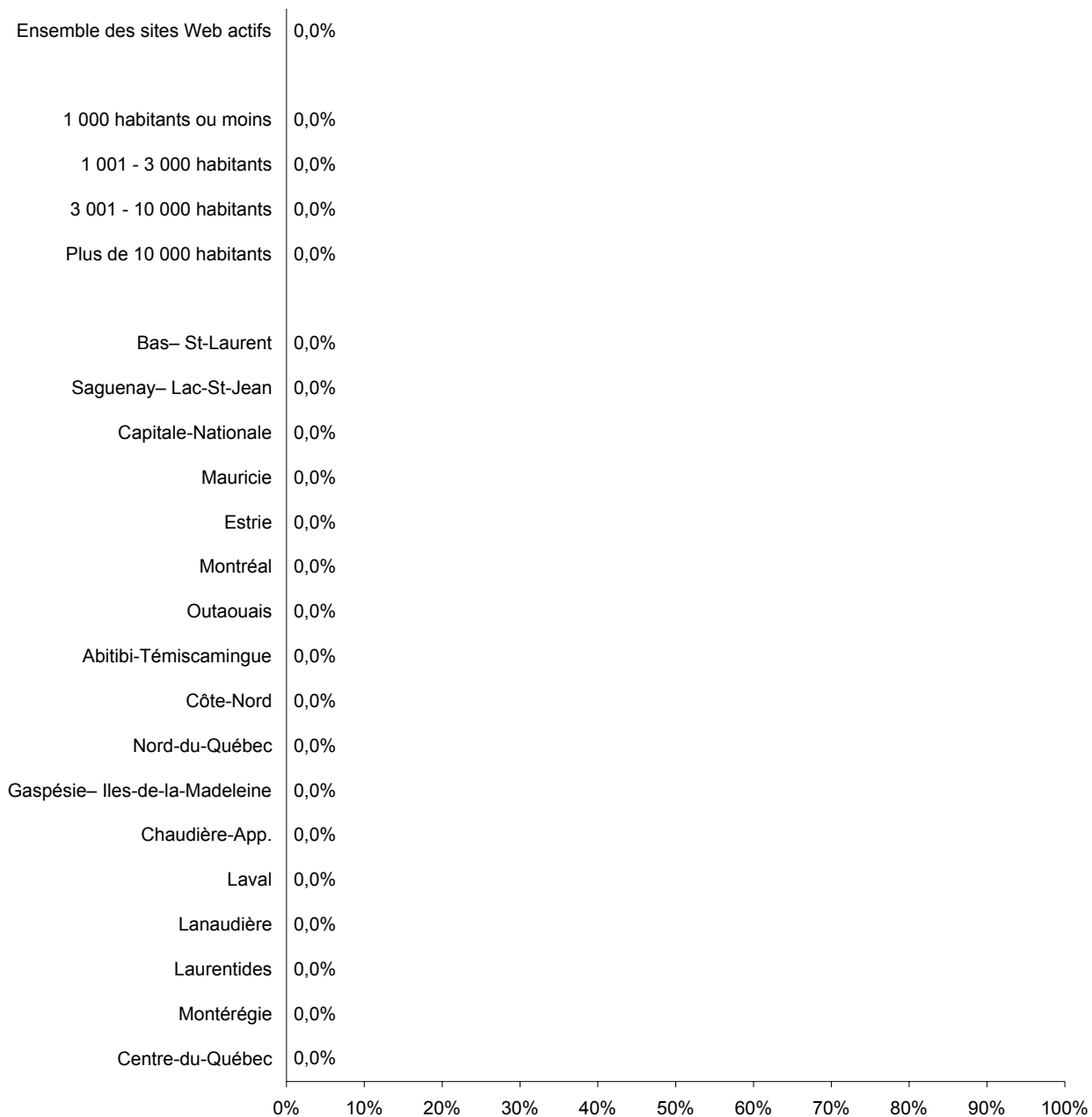
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 23.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des débats en direct**

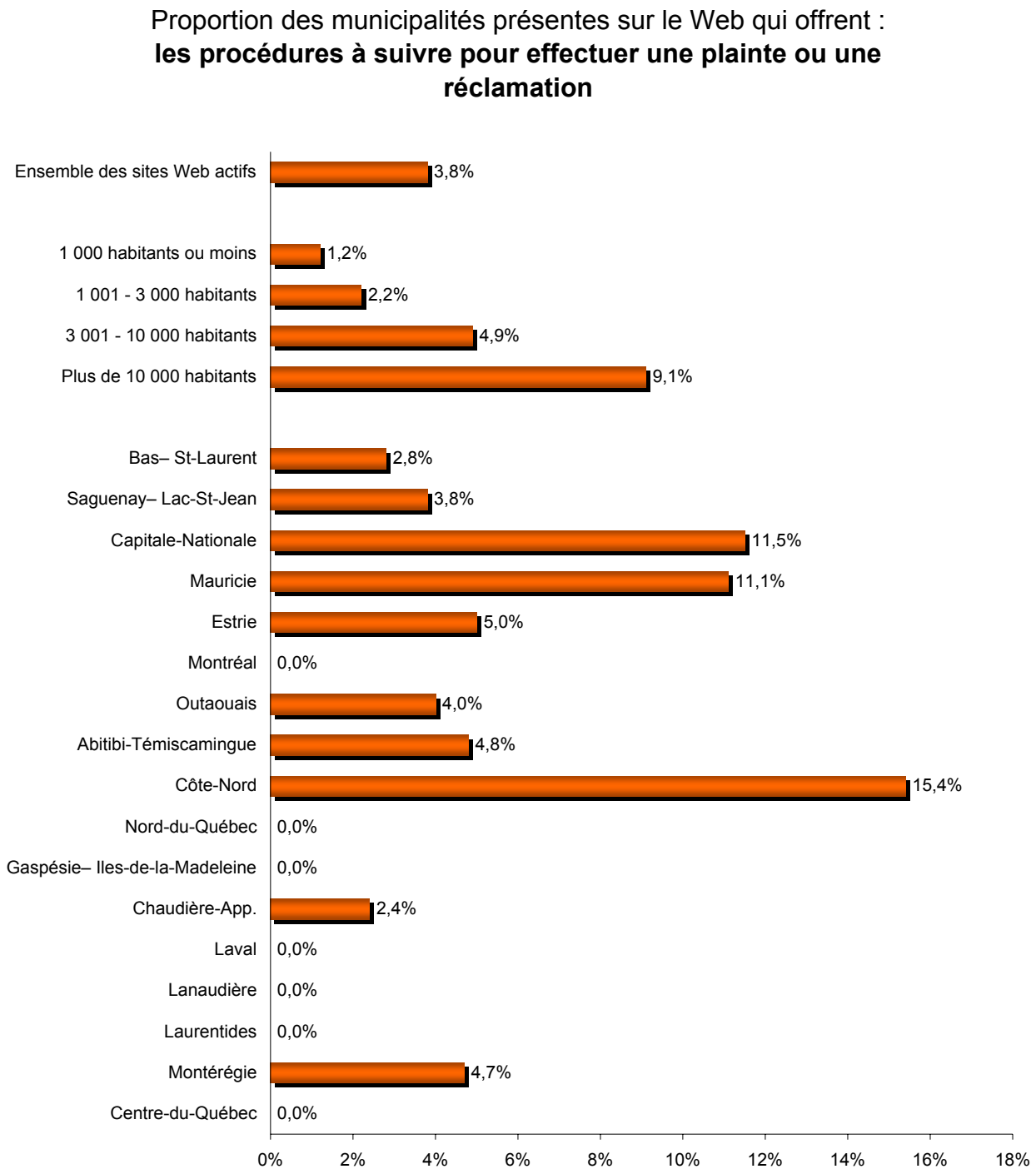


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 24.

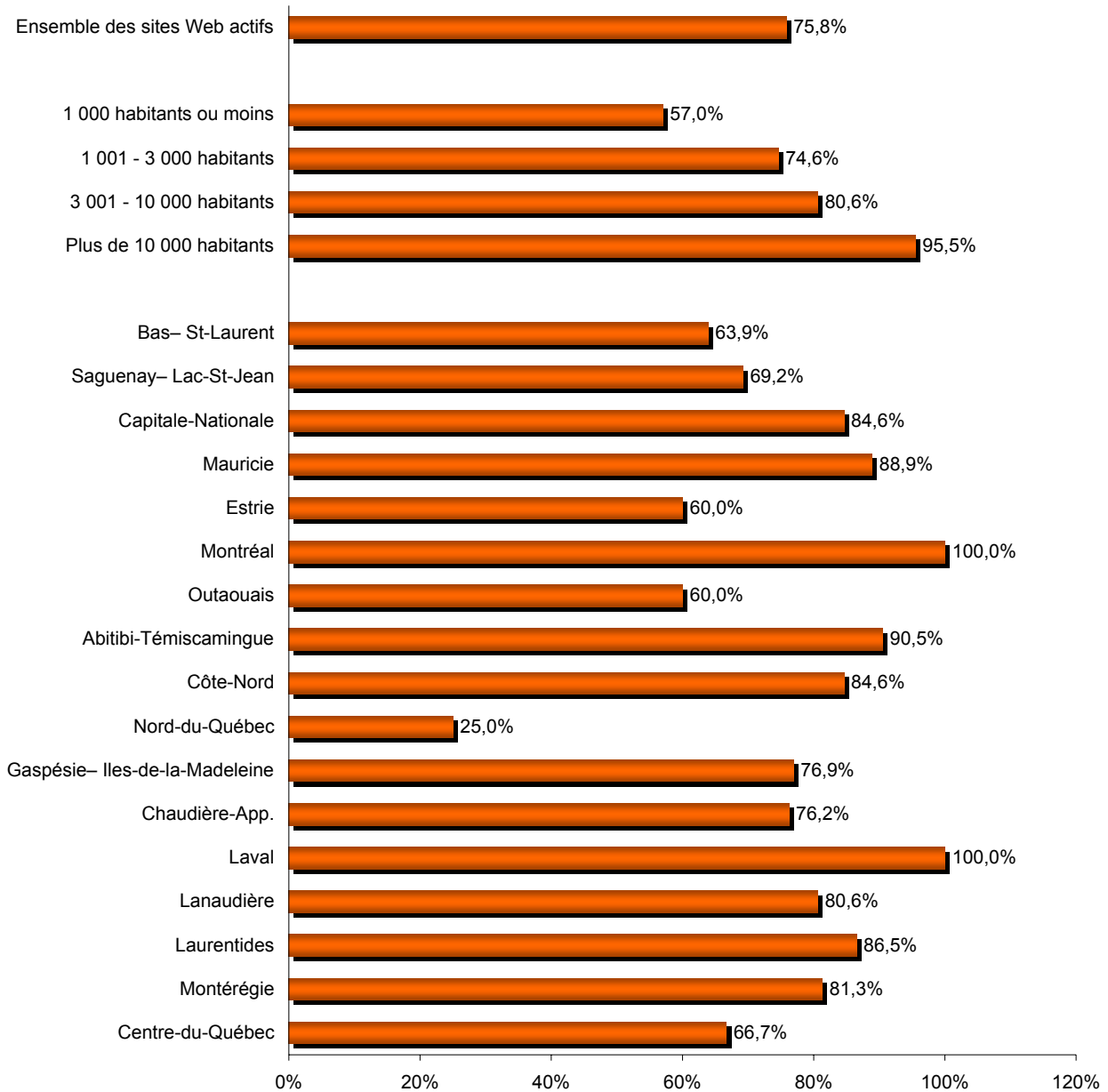


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 25.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des services culturels et récréatifs (terrains de jeux, équipements
et installations sportives, etc.)**

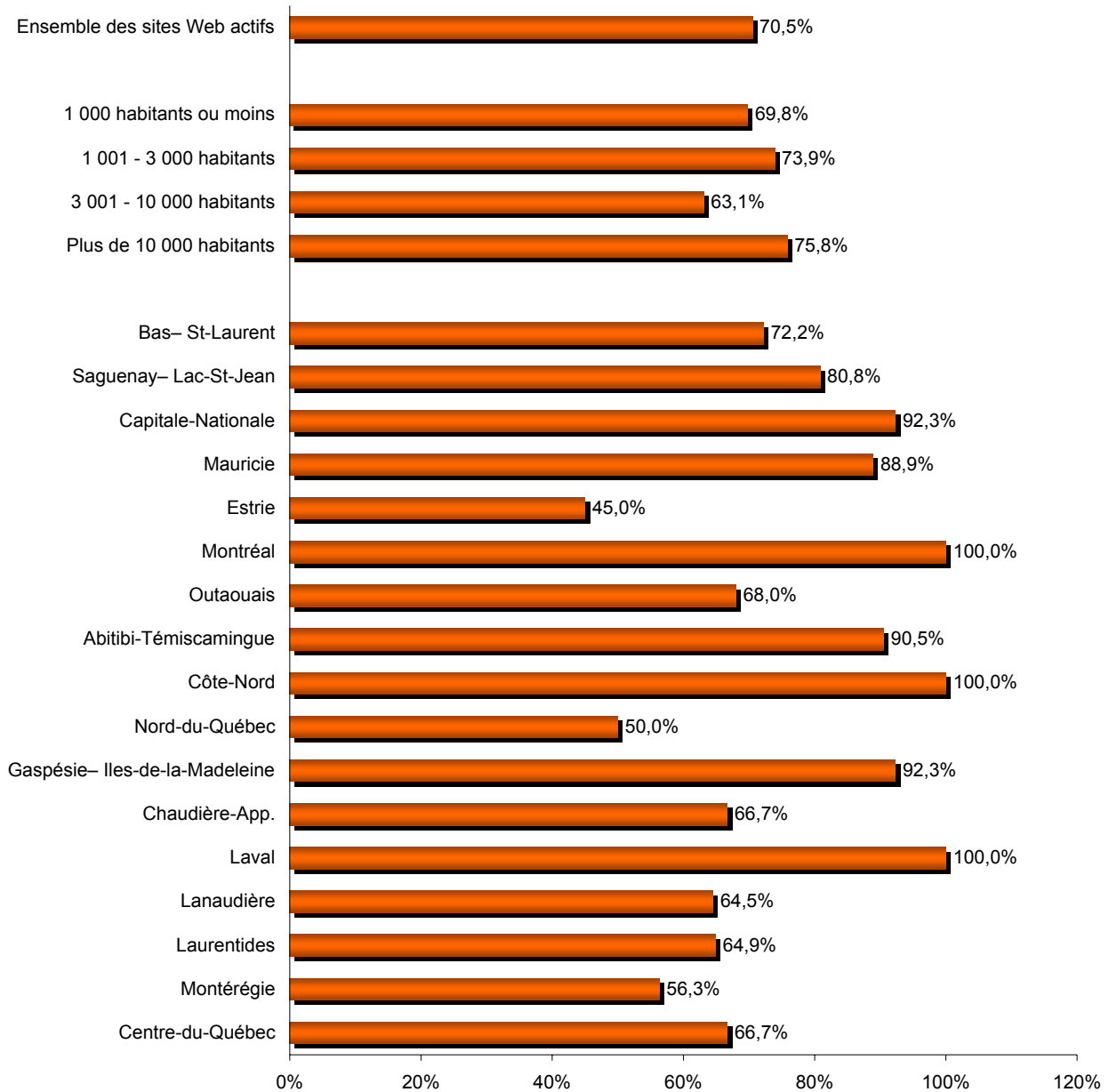


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 26.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des services touristiques (informations sur les attraits et activités
touristiques, hébergement, forfaits, transport, etc.)**

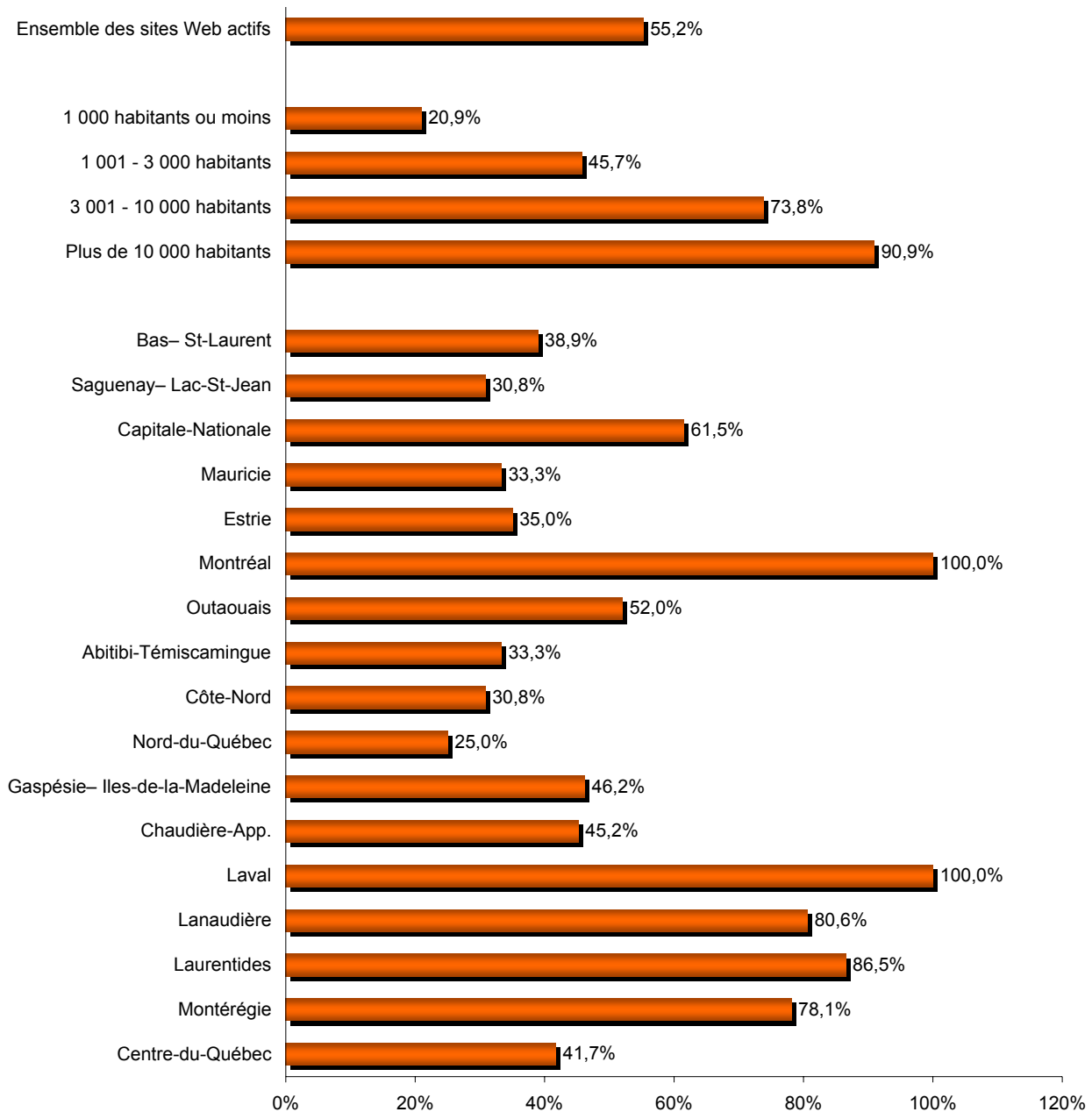


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 27.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des services et des règlements municipaux**



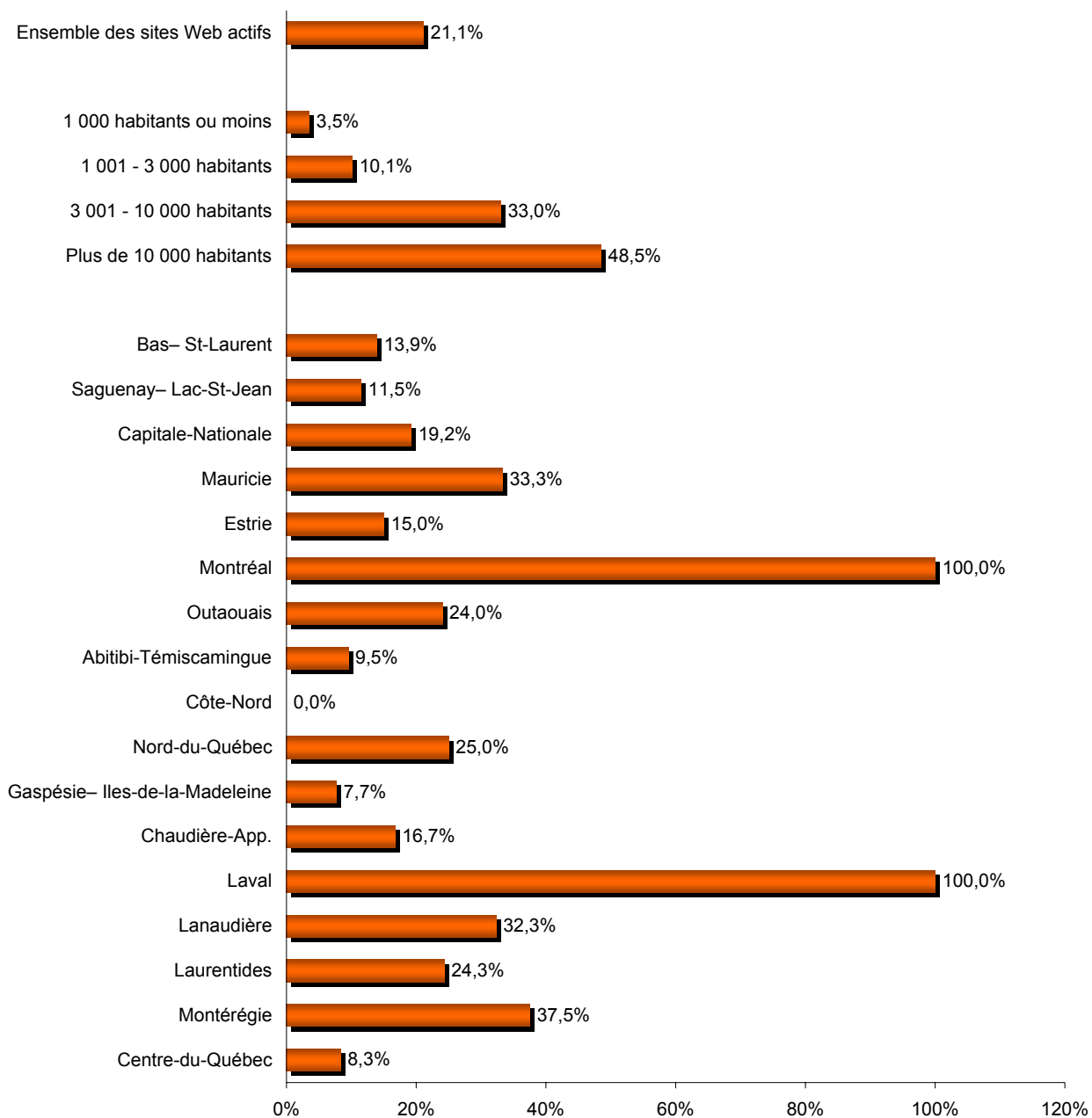
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 28.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
l'évaluation foncière**

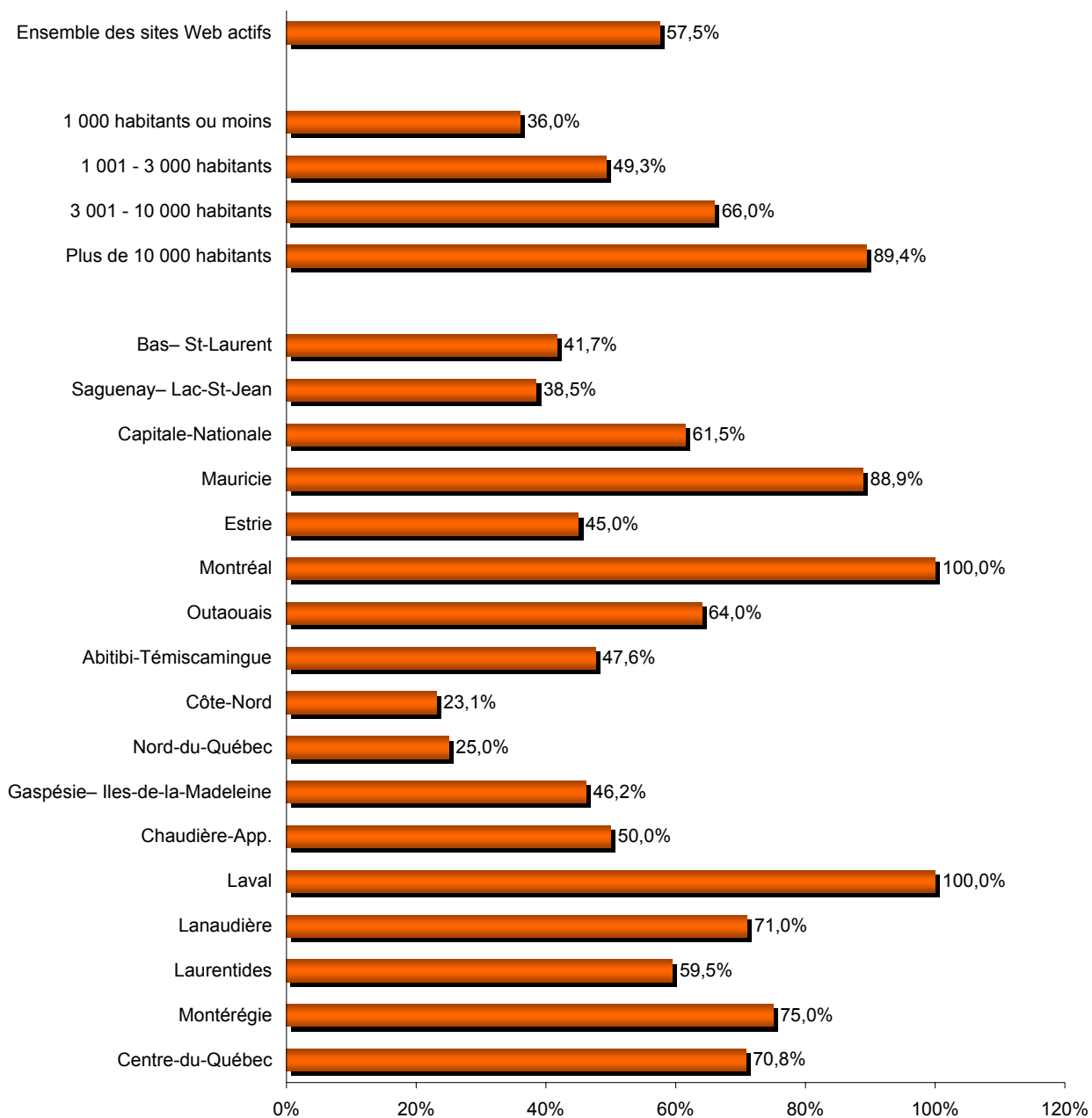


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 29a.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
de l'information sur les services en sécurité publique et incendie**

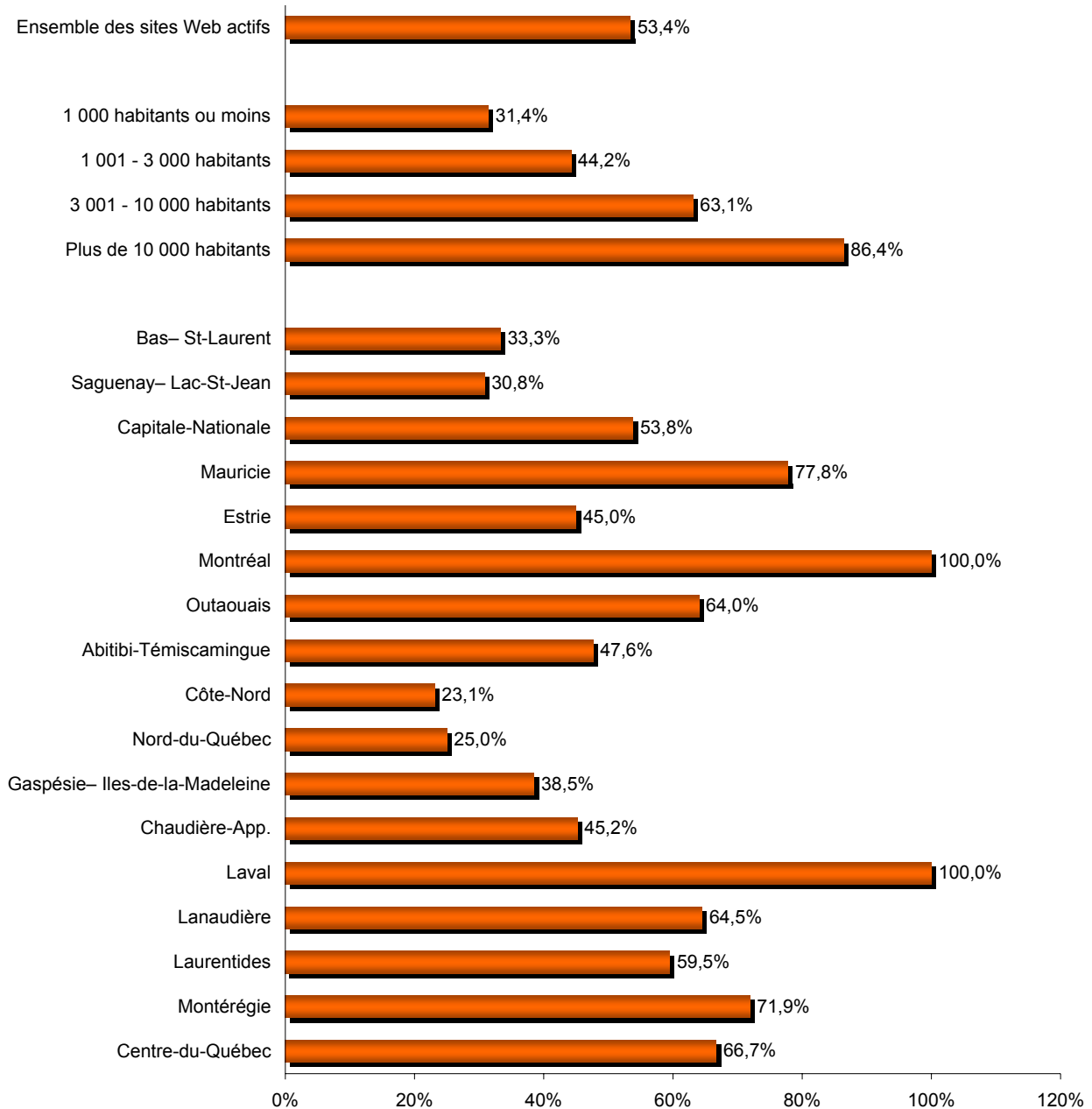


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 29b.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
les coordonnées des services en sécurité publique et incendie**

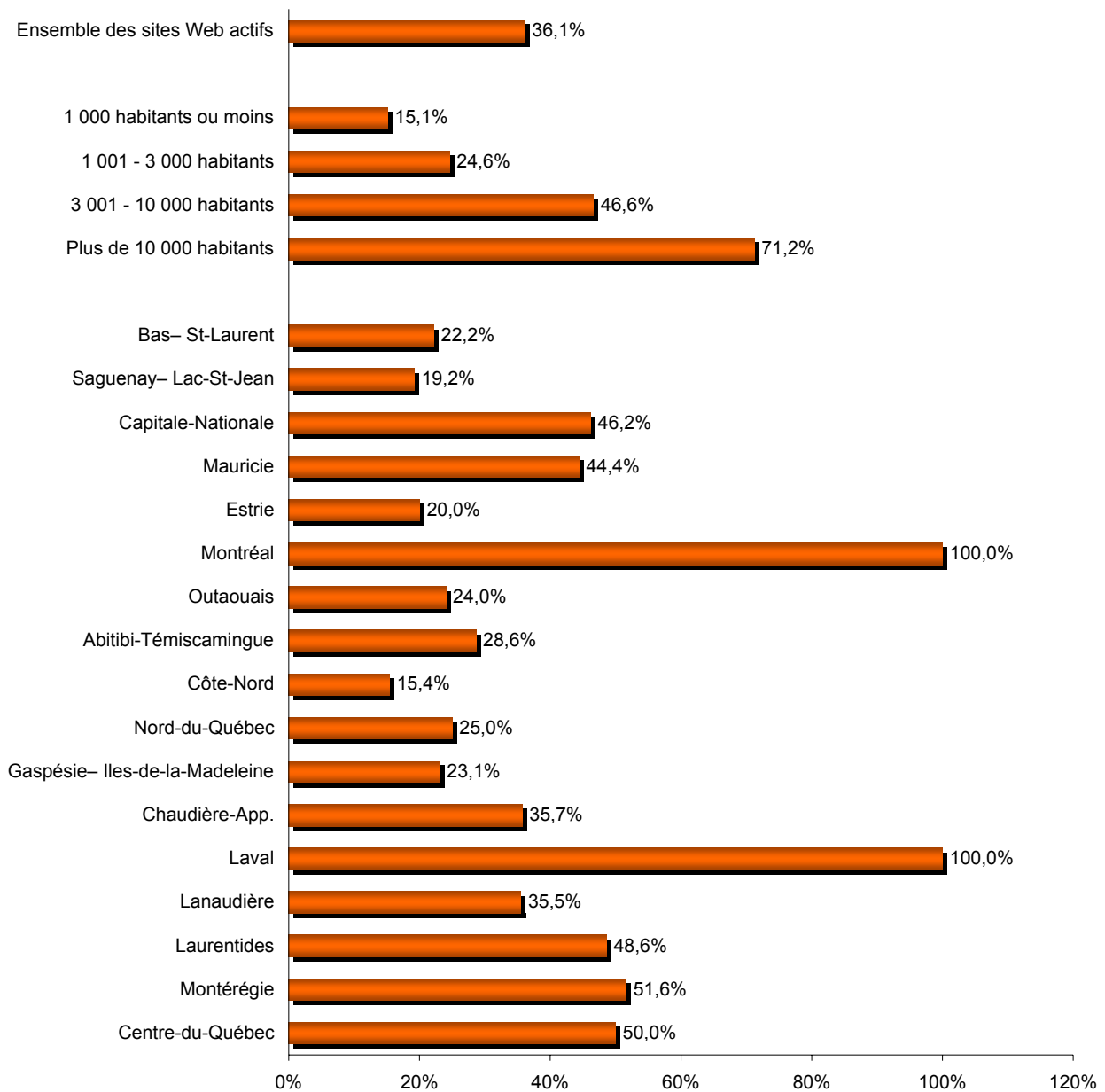


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 29c.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des renseignements aux citoyens sur les services en sécurité
publique et incendie**

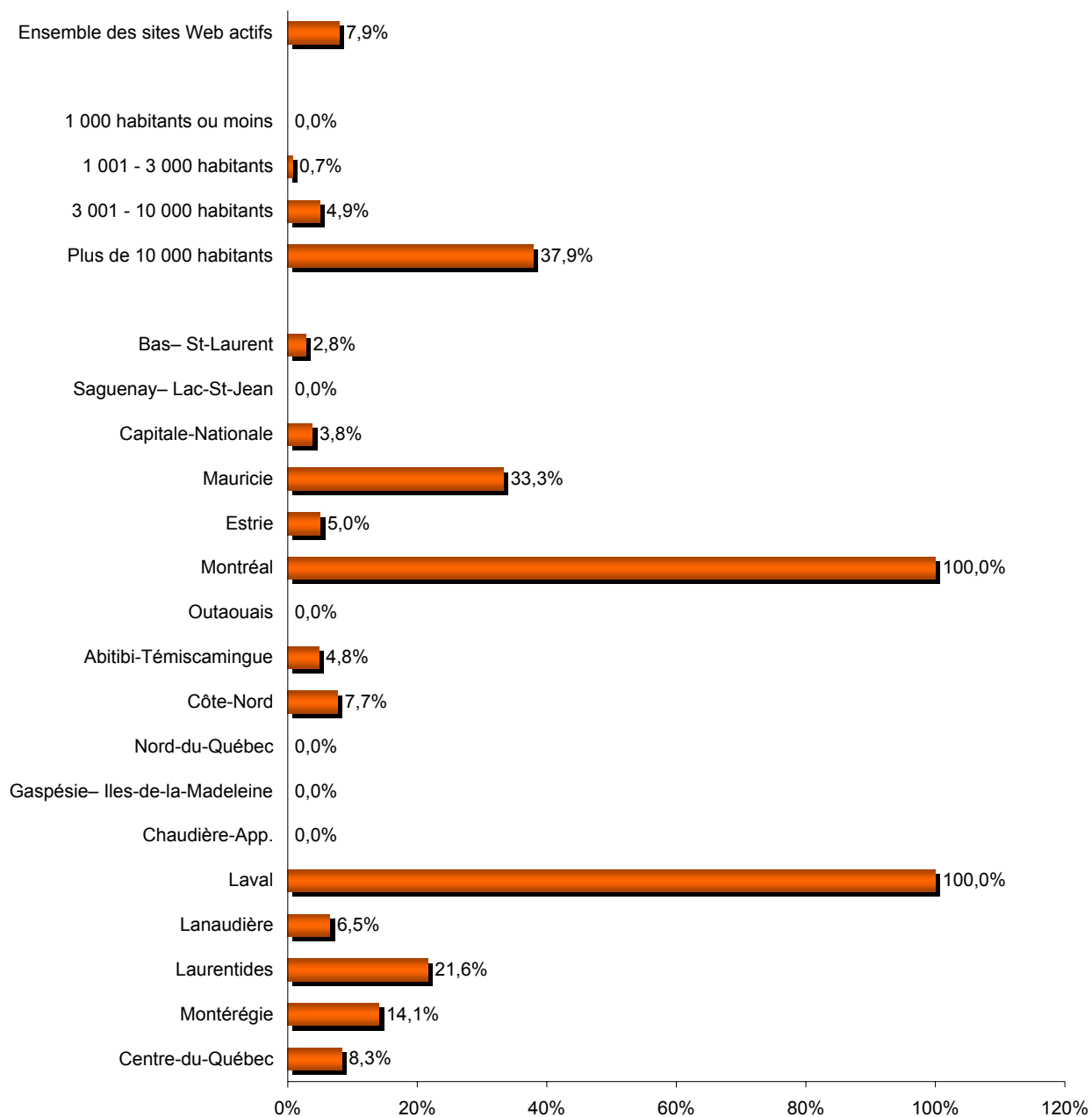


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 30a.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
de l'information sur les services en transport collectif**

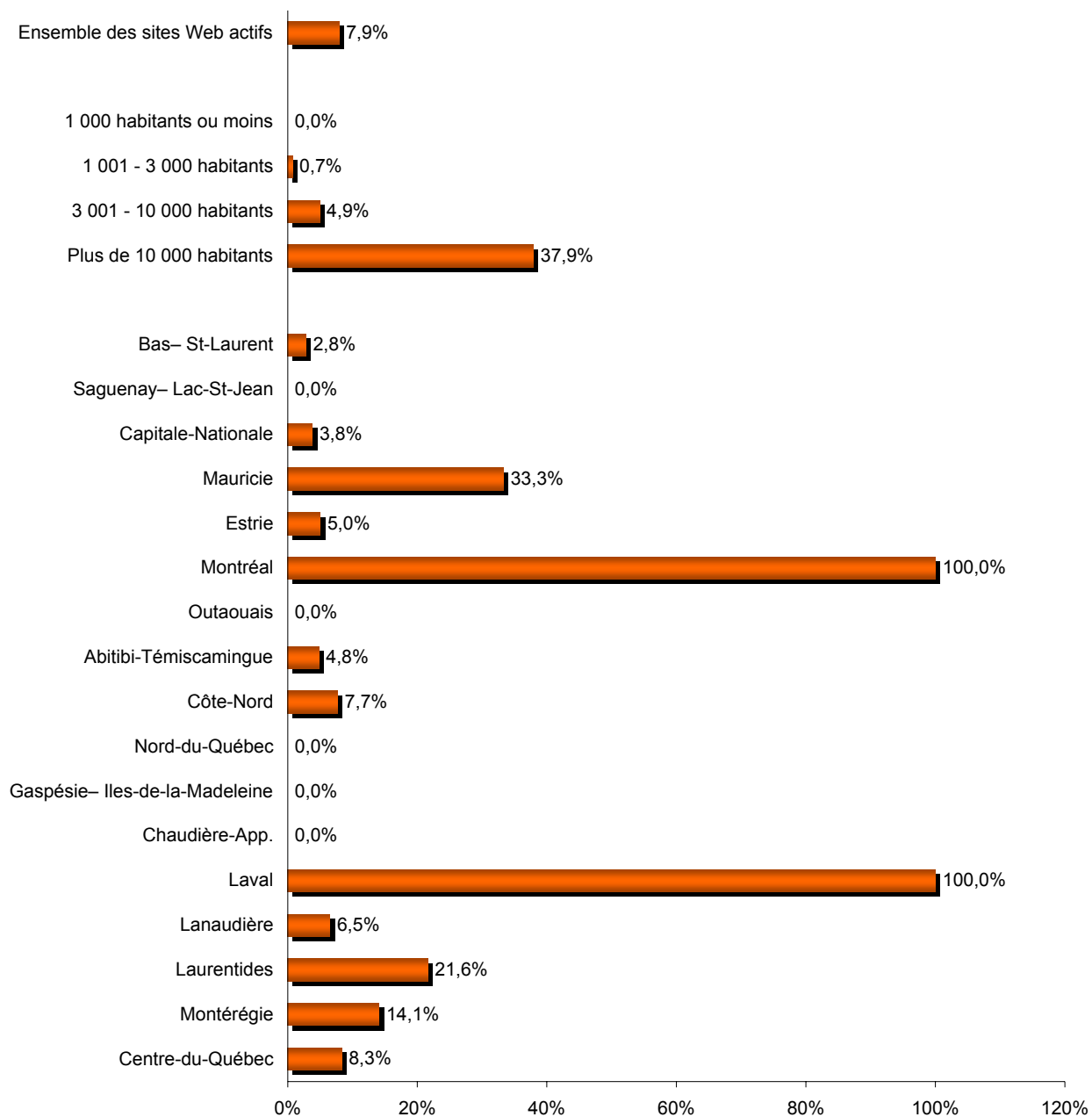


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 30b.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
les coordonnées des services en transport collectif**

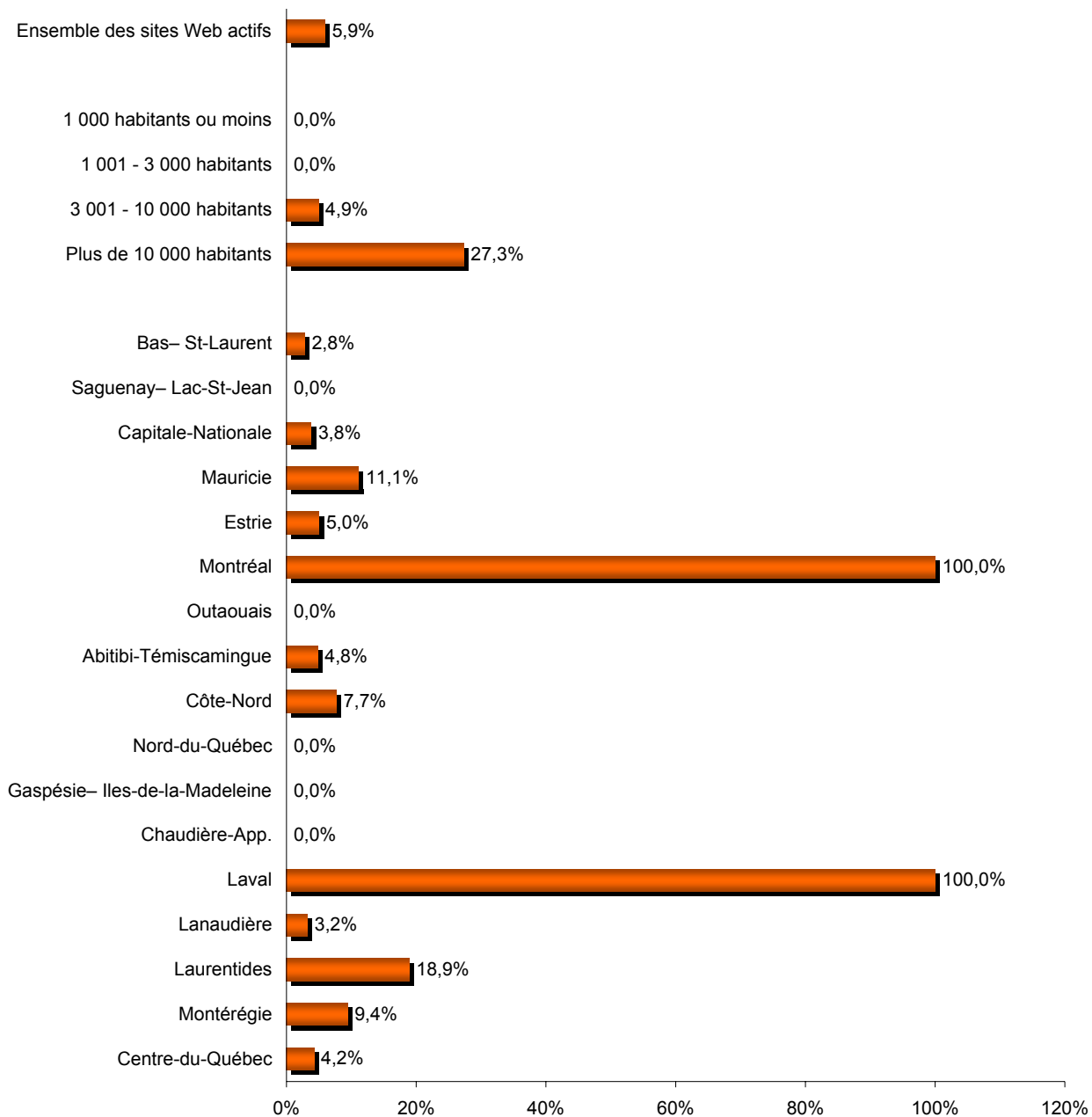


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 30c.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
l'horaire des trajets en transport collectif**

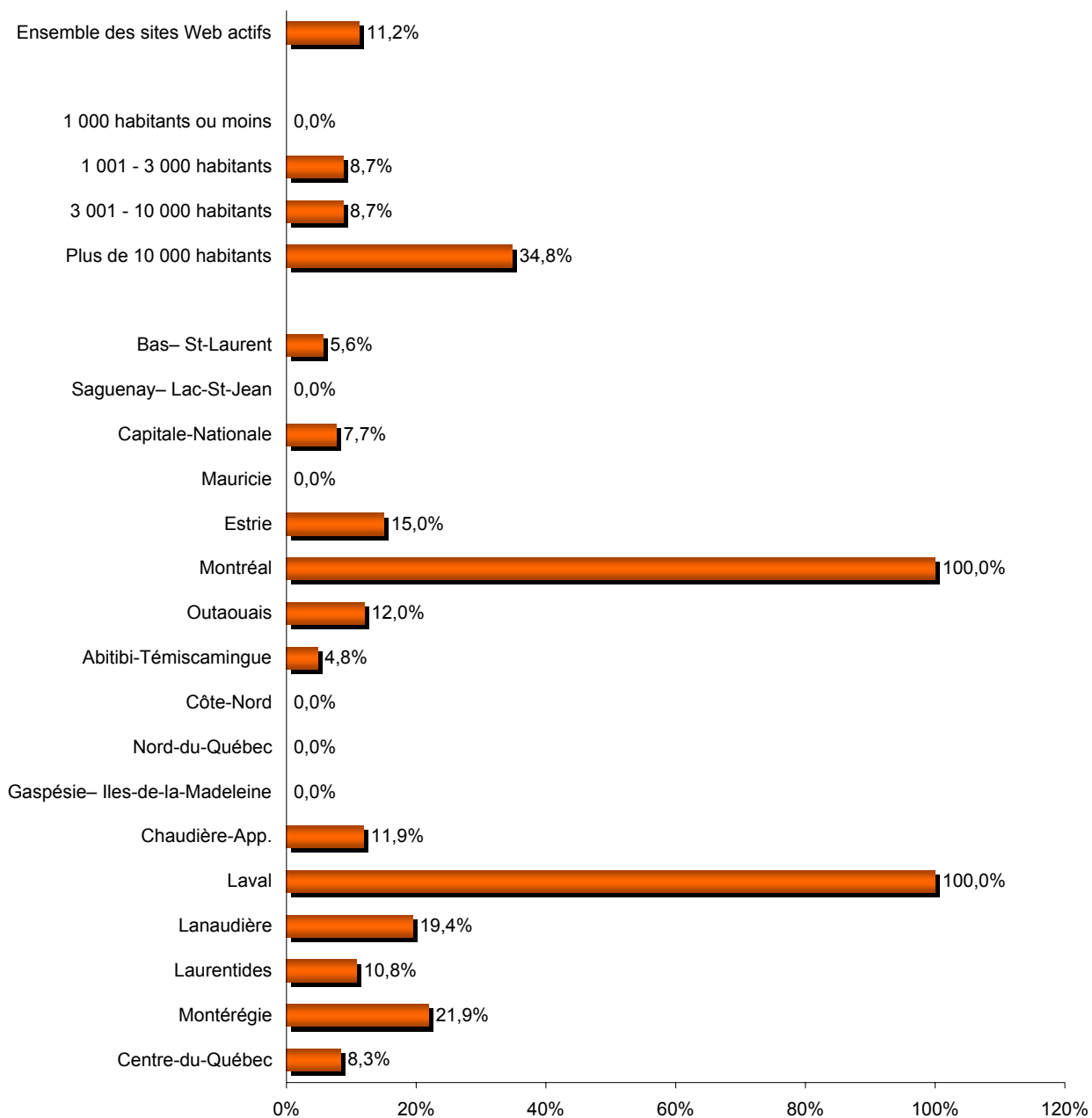


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 31.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des services en traitement des eaux usées**

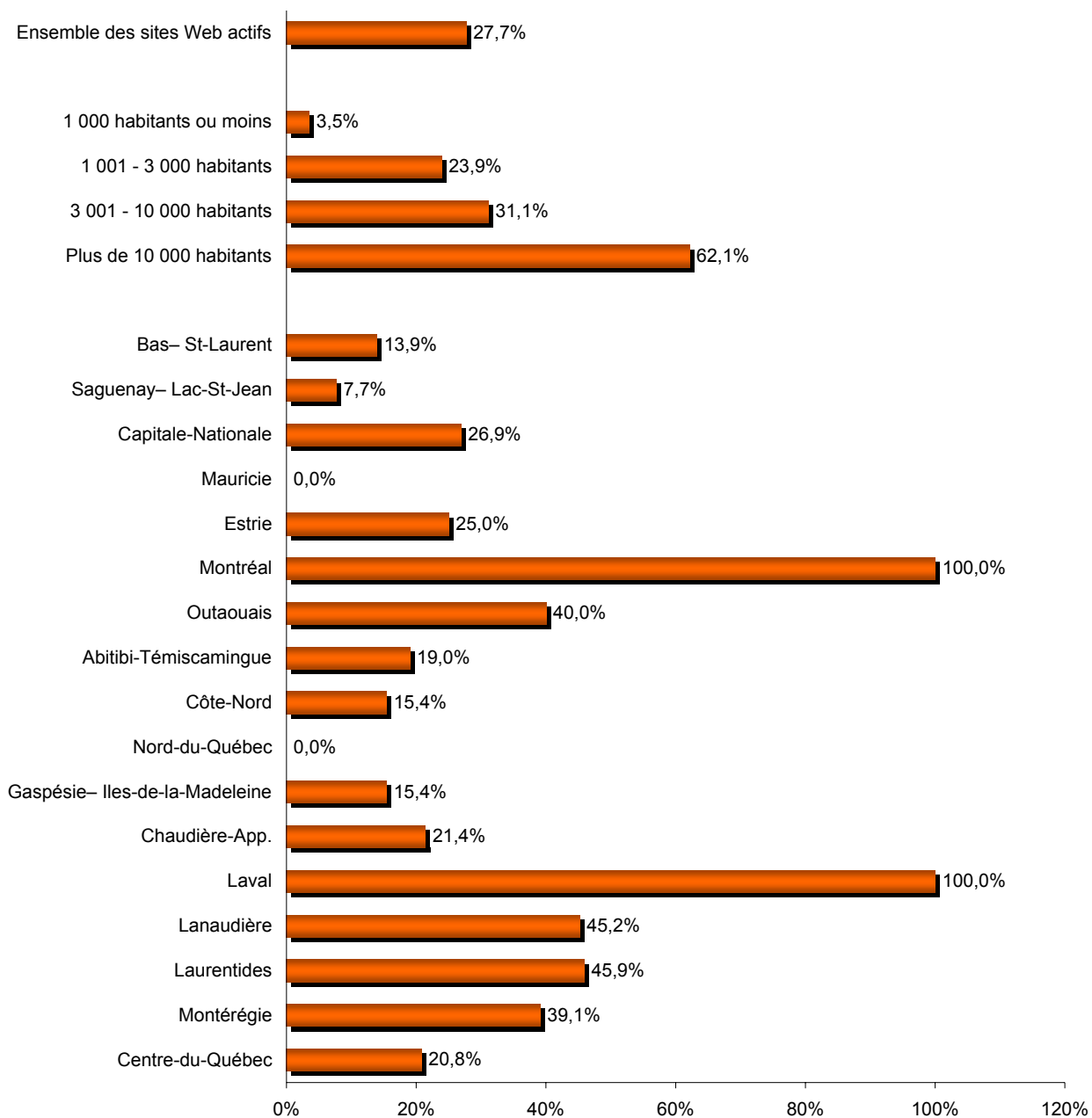


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 32.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des services en protection de l'environnement**

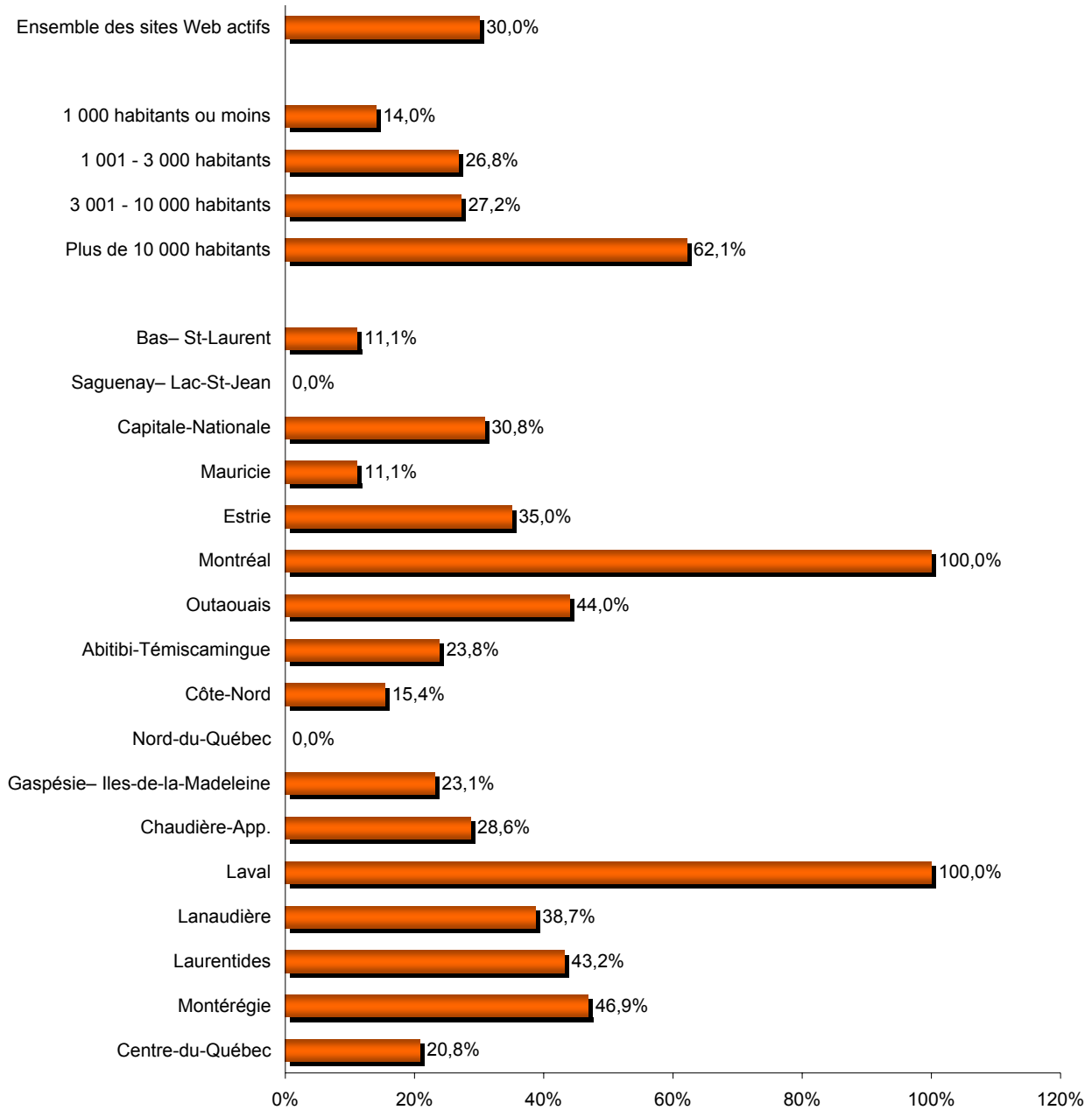


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 33.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des services en traitement de l'eau potable**

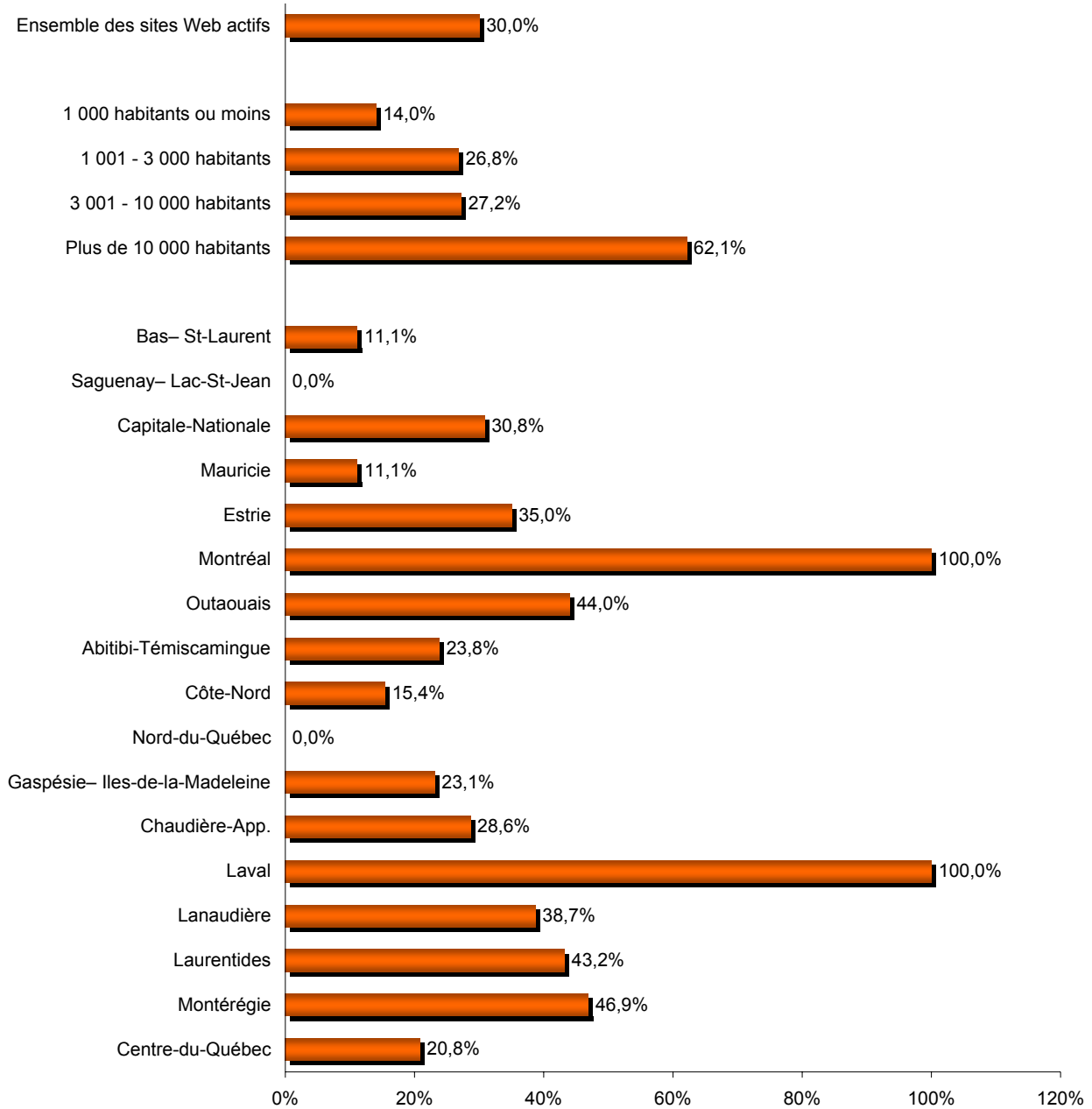


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 34.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des services en collecte des déchets (horaire)**

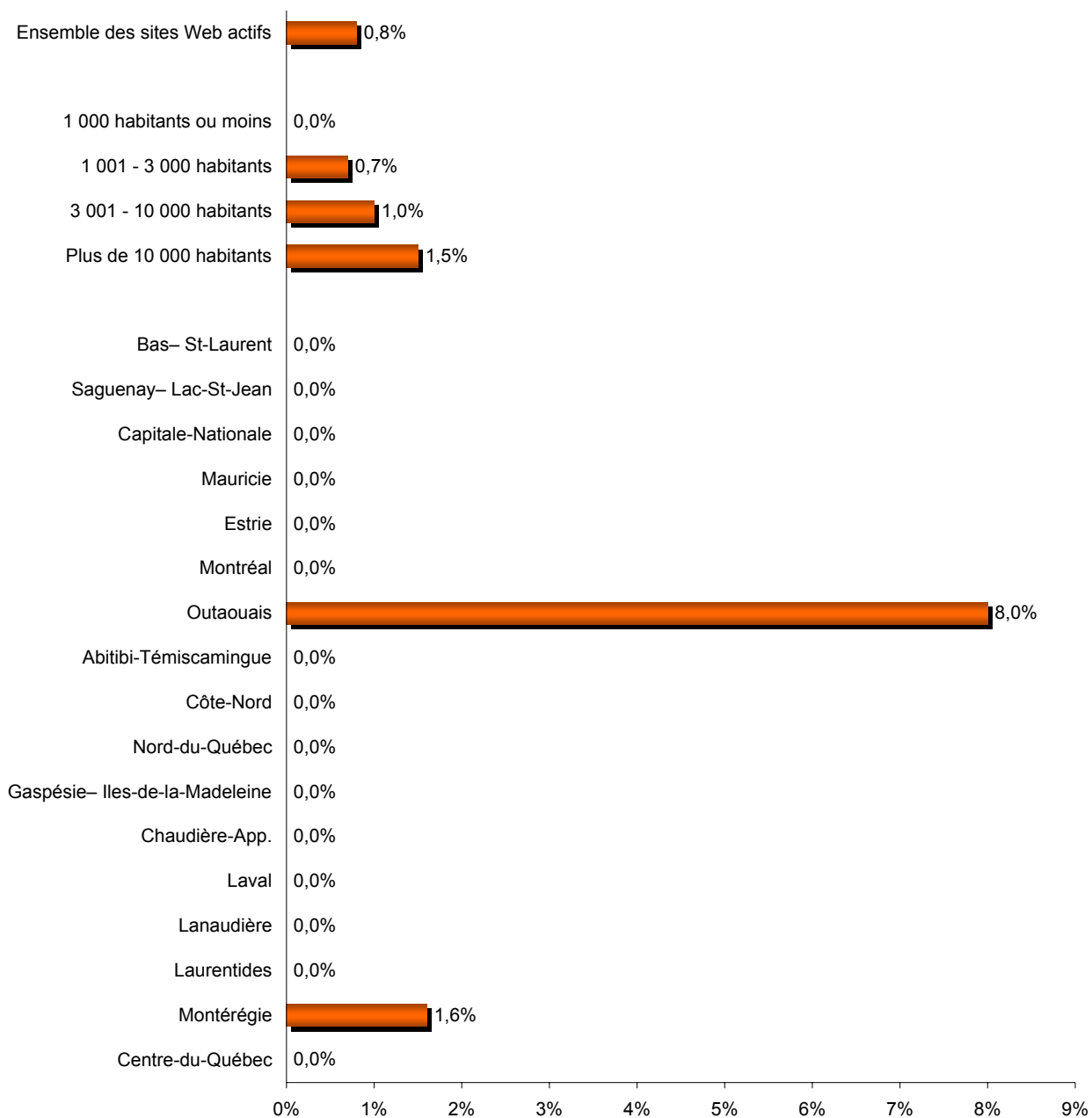


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 35a.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des inscriptions en ligne à des activités en général**

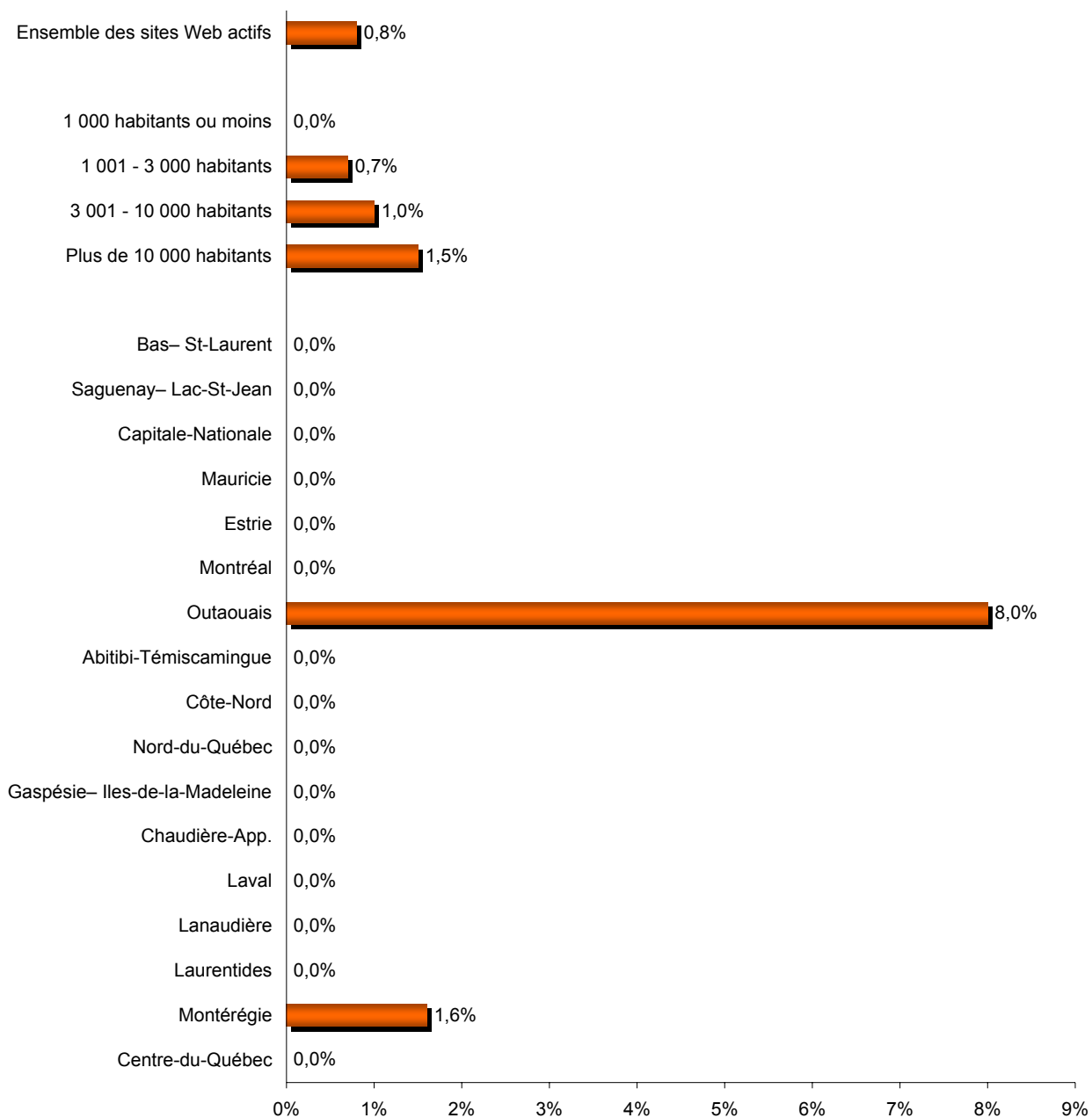


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 35b.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des inscriptions en ligne à des activités socioculturelles**

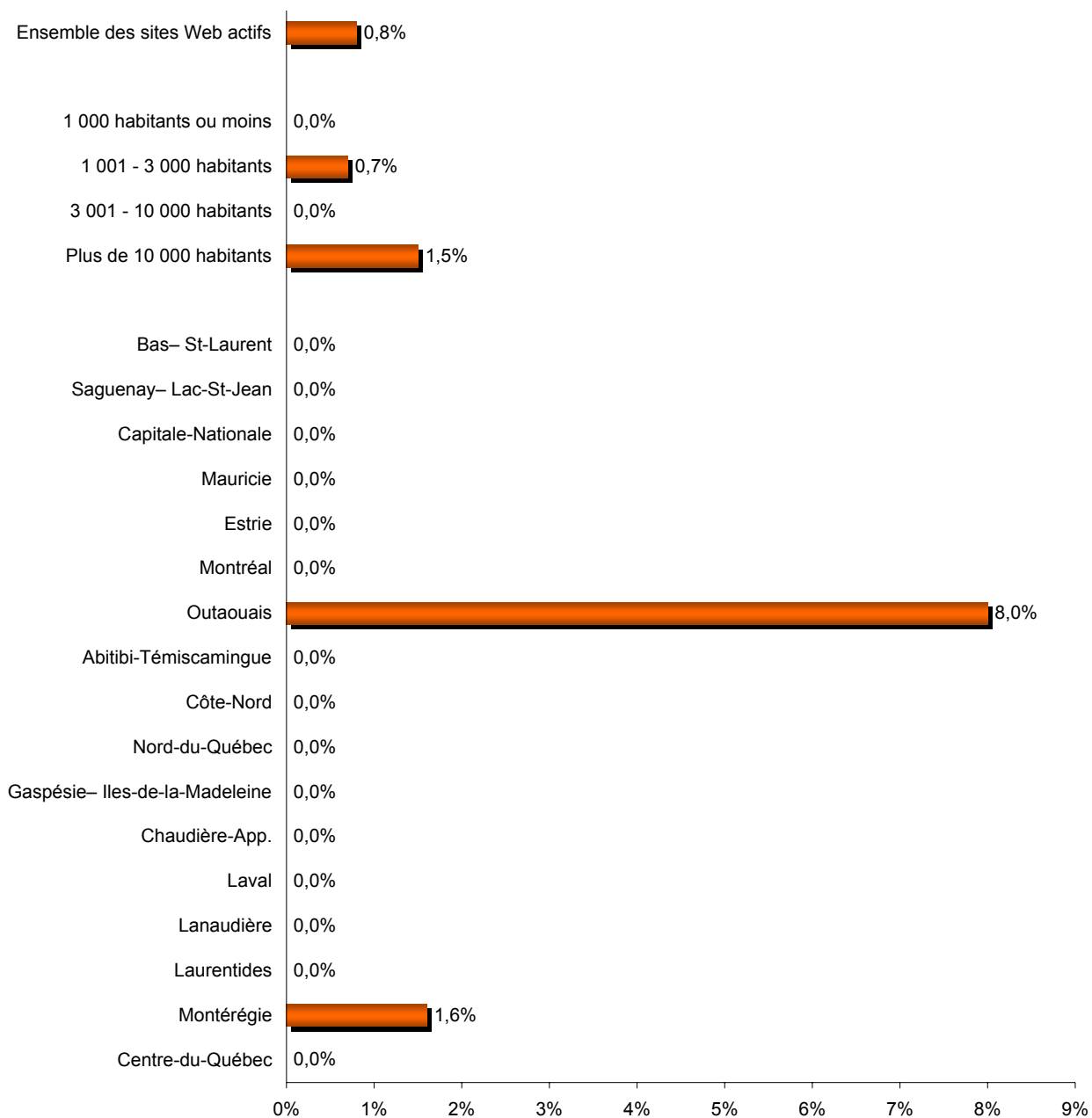


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 35c.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des inscriptions en ligne à des activités sportives**



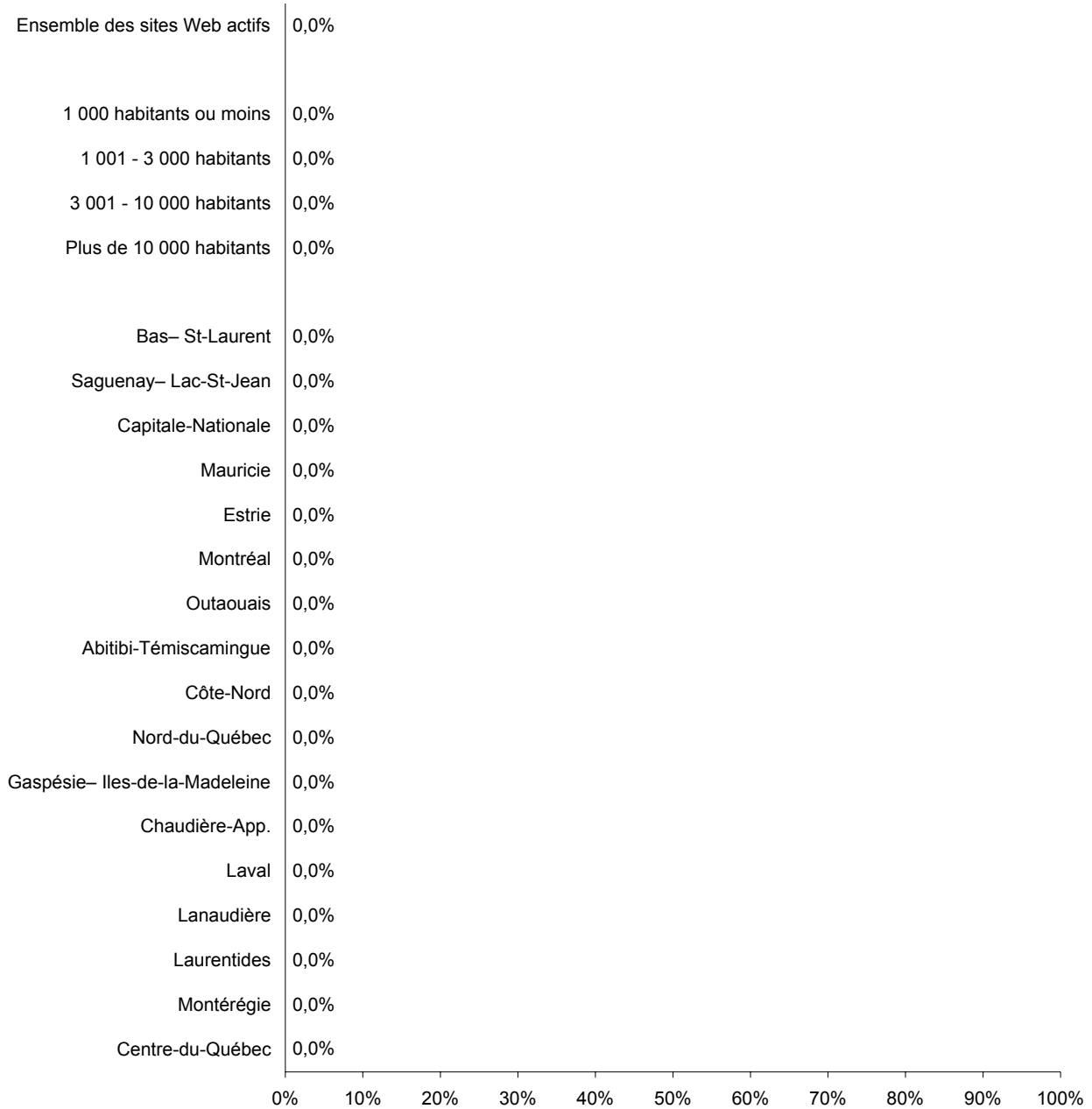
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 35d.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des inscriptions en ligne à des activités : autres**

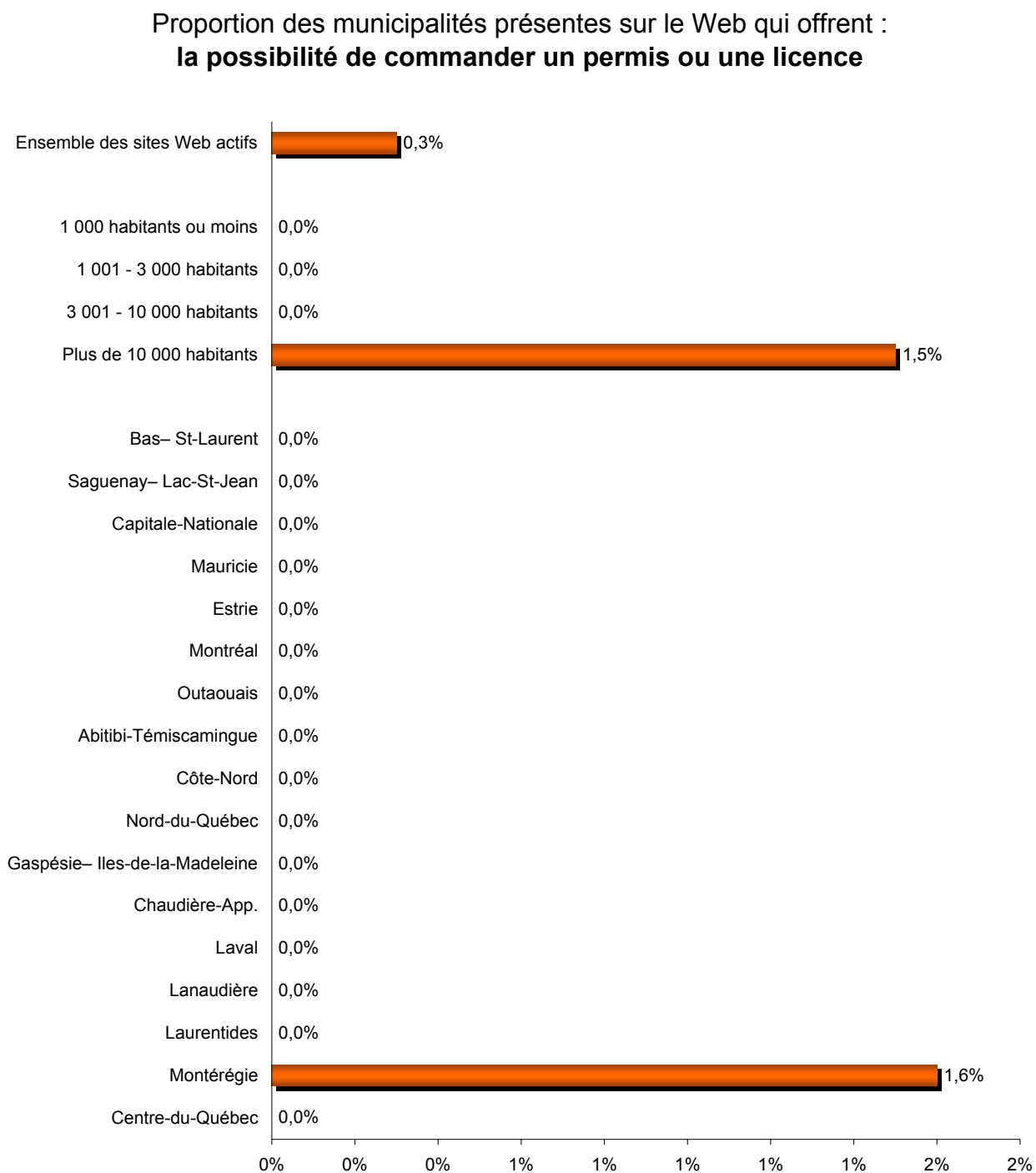


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 36a.

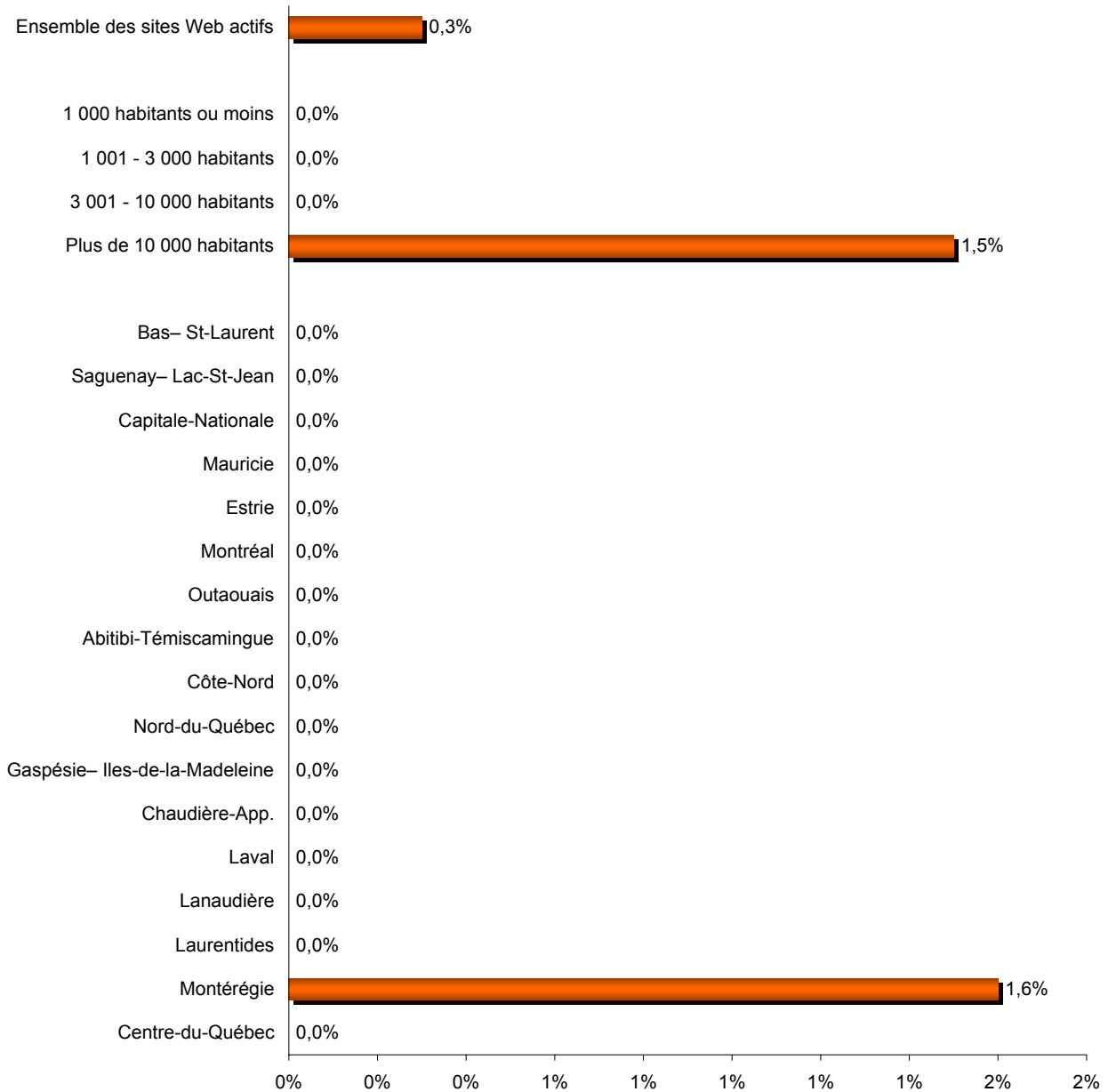


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 36b.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la possibilité de commander un permis ou une licence :
urbanisme**



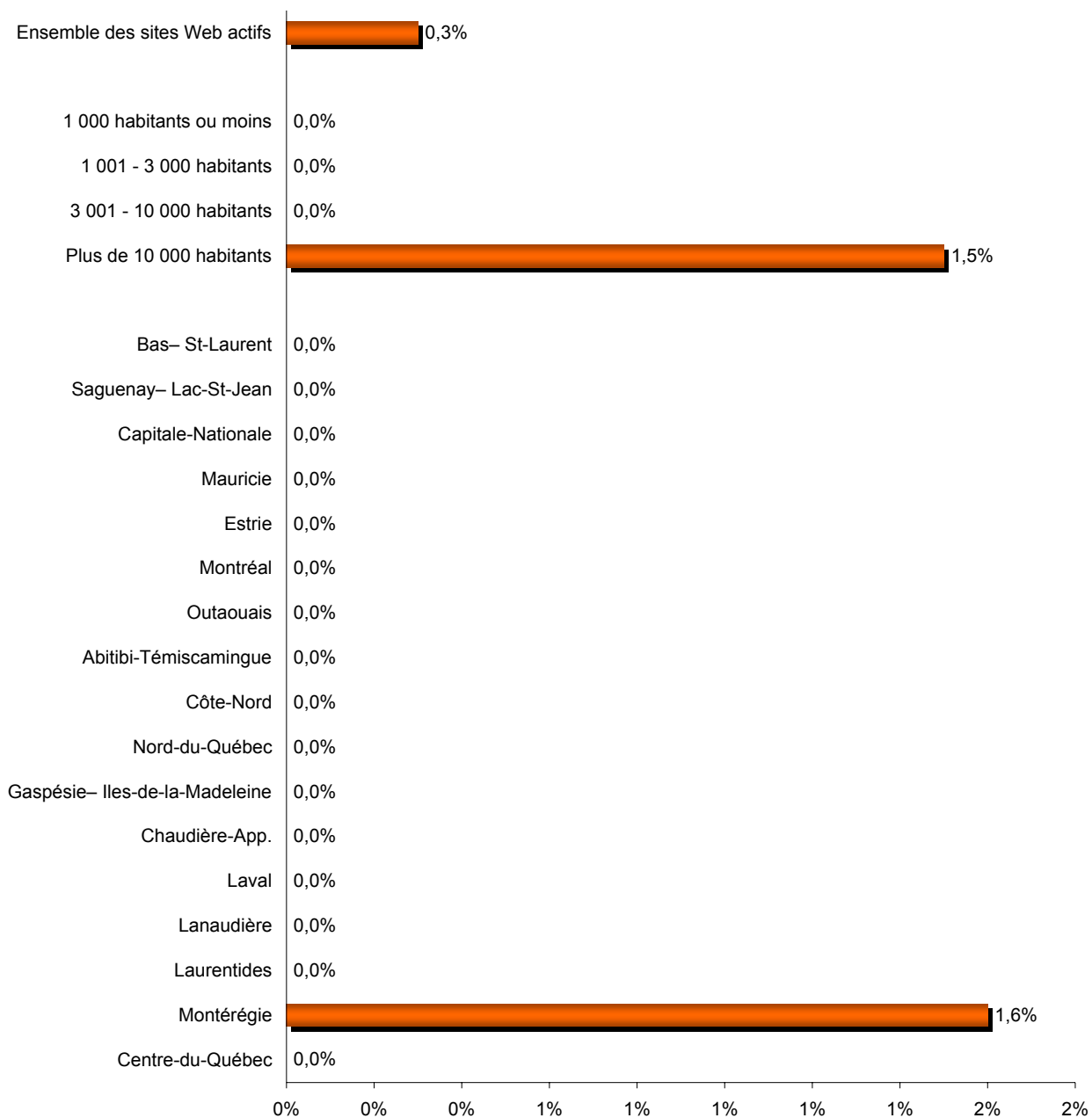
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 36c.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la possibilité de commander un permis ou une licence : chien**

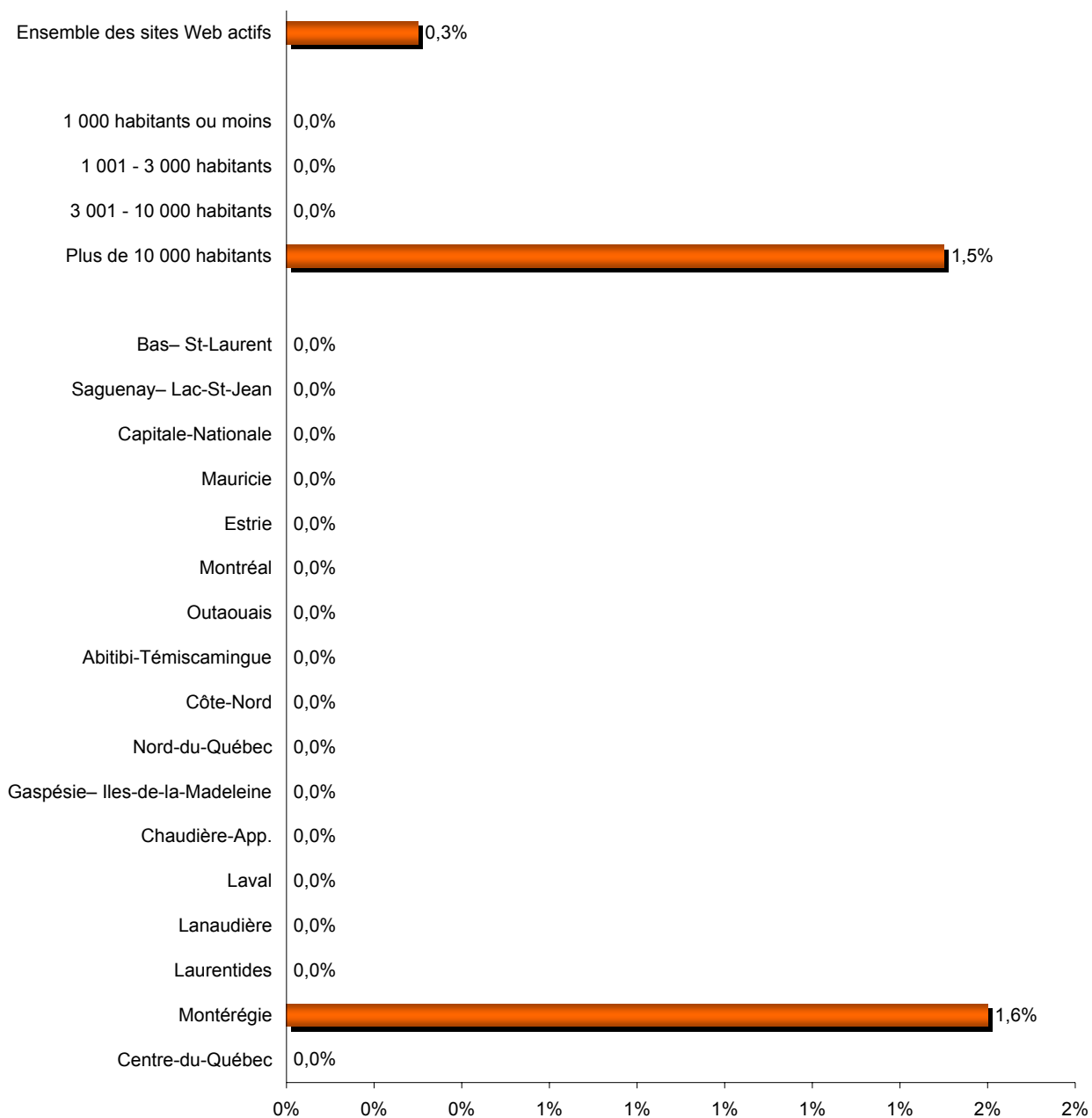


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 36d.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la possibilité de commander un permis ou une licence : alcool**

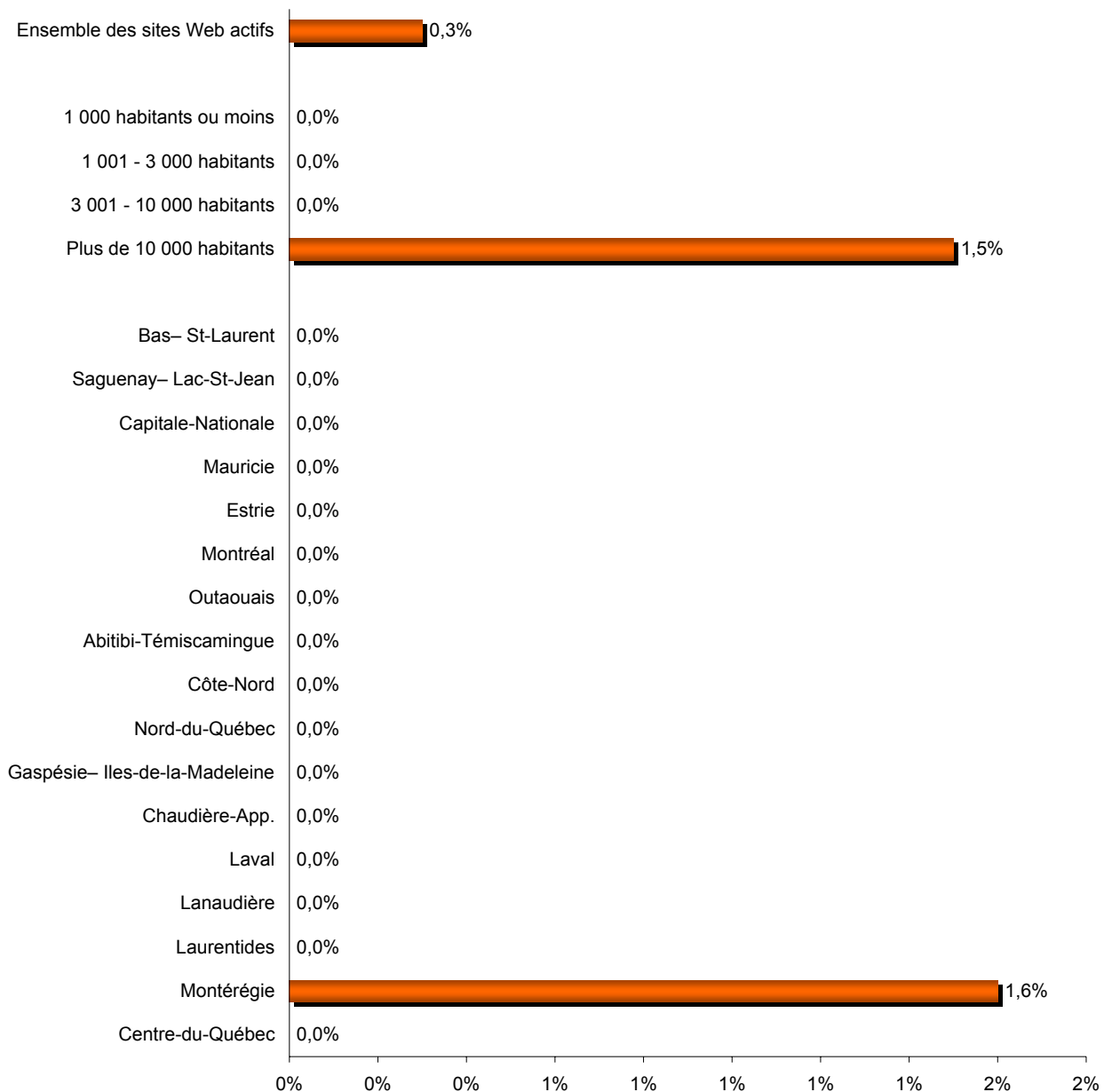


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 36e.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la possibilité de commander un permis ou une licence :
manifestation**

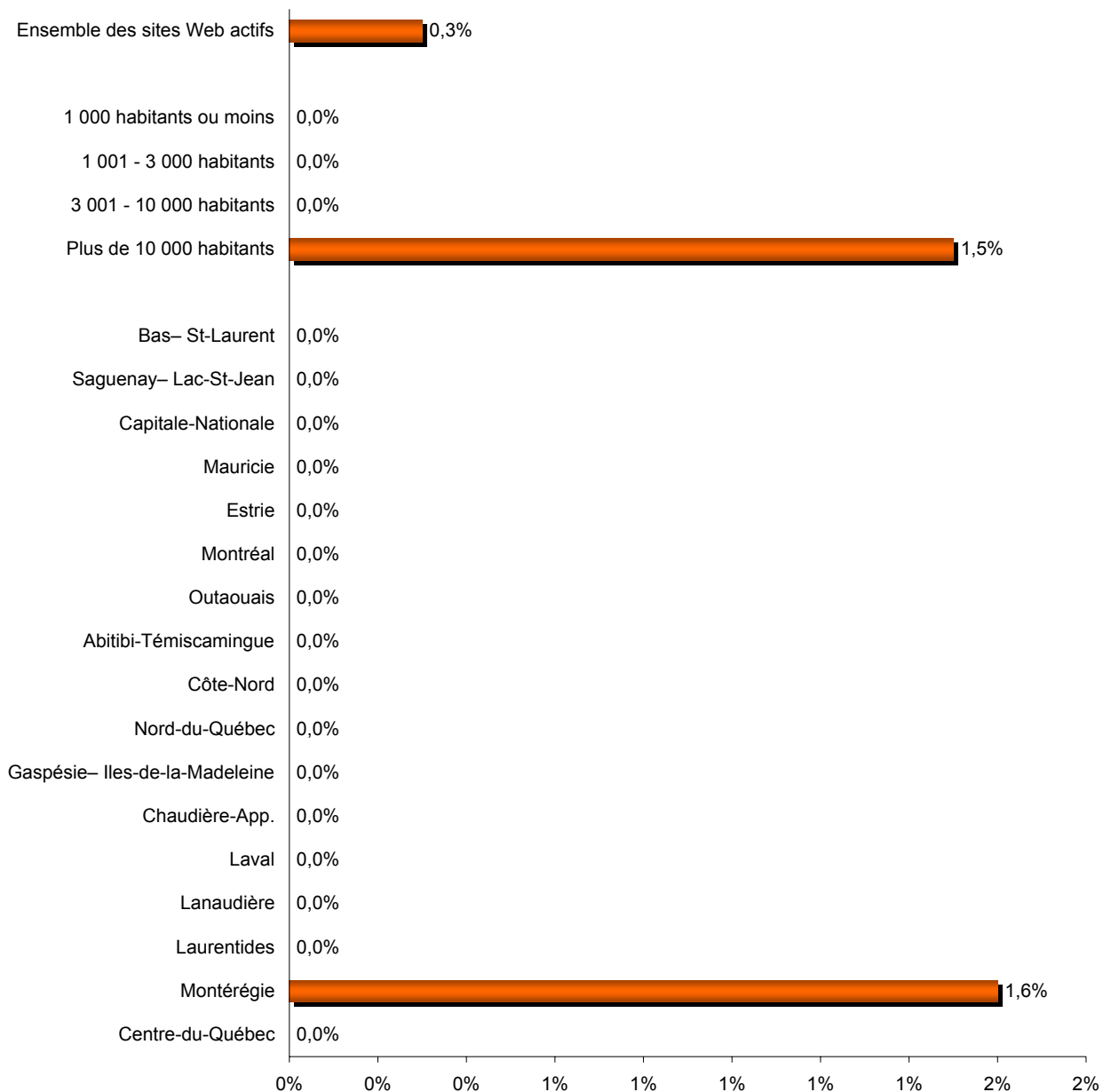


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 36f1.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la possibilité de commander un permis ou une licence : système
d'alarme**

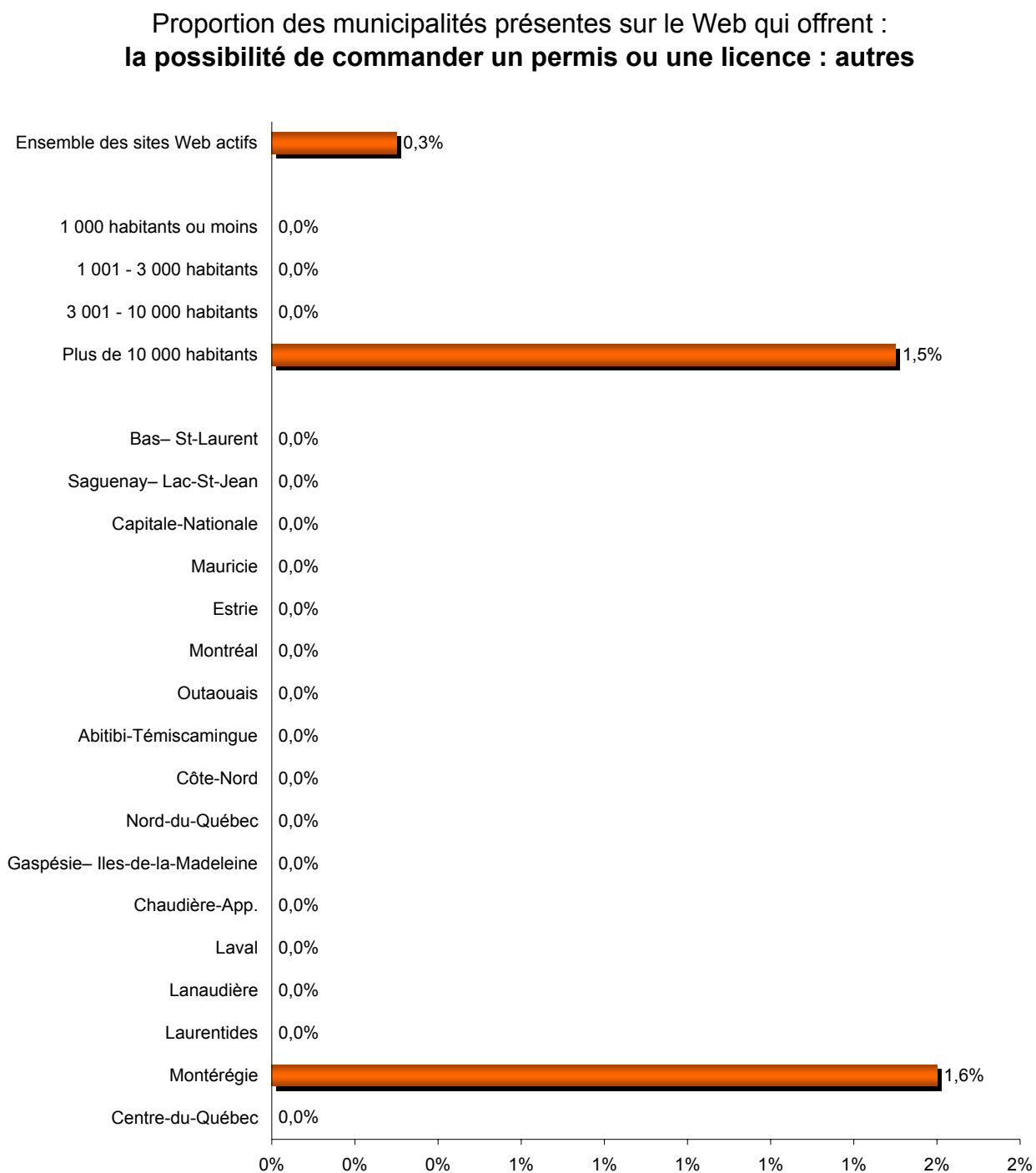


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 36g.

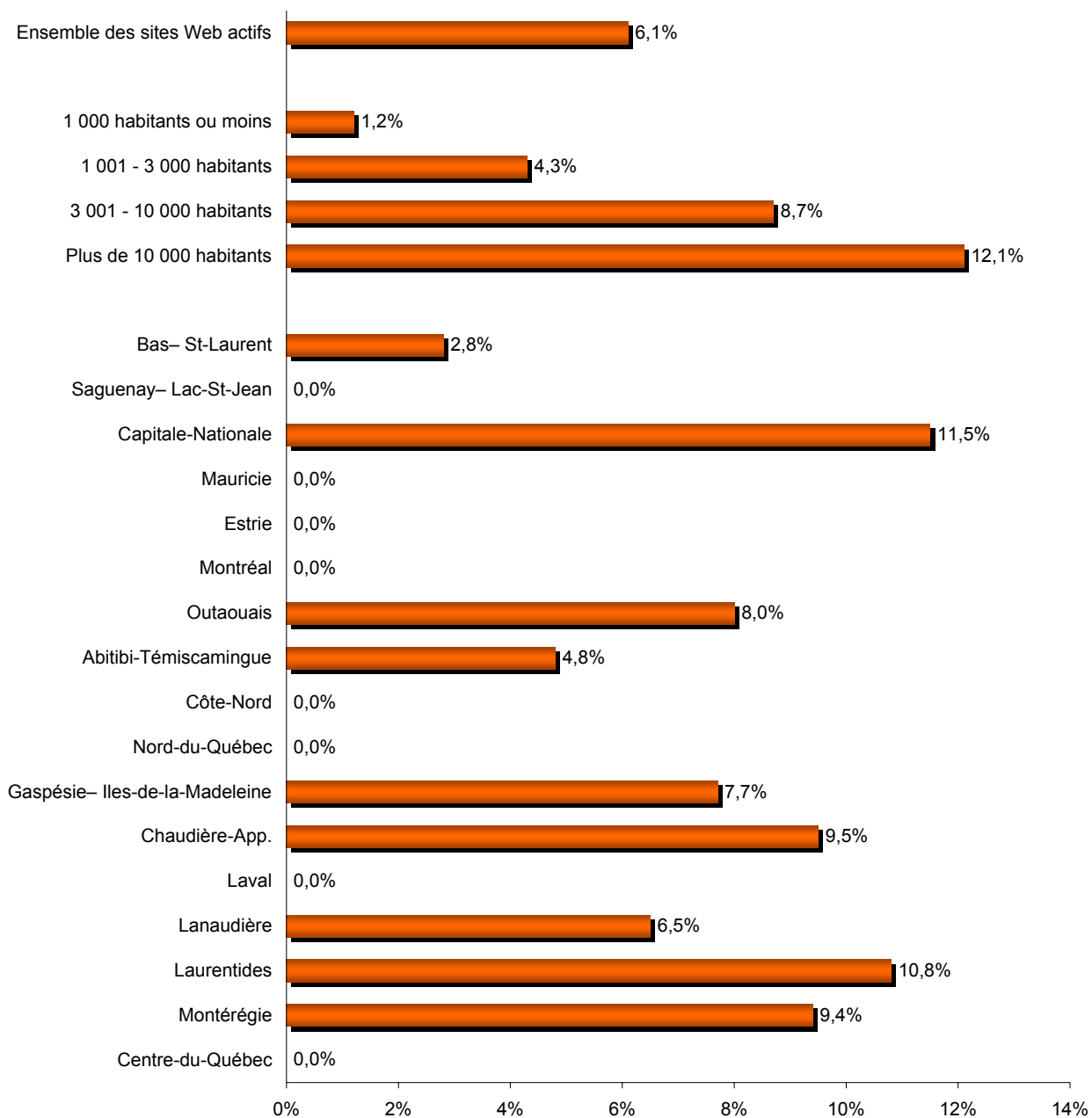


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 37a.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
le paiement en ligne (comptes de taxes et autres)**

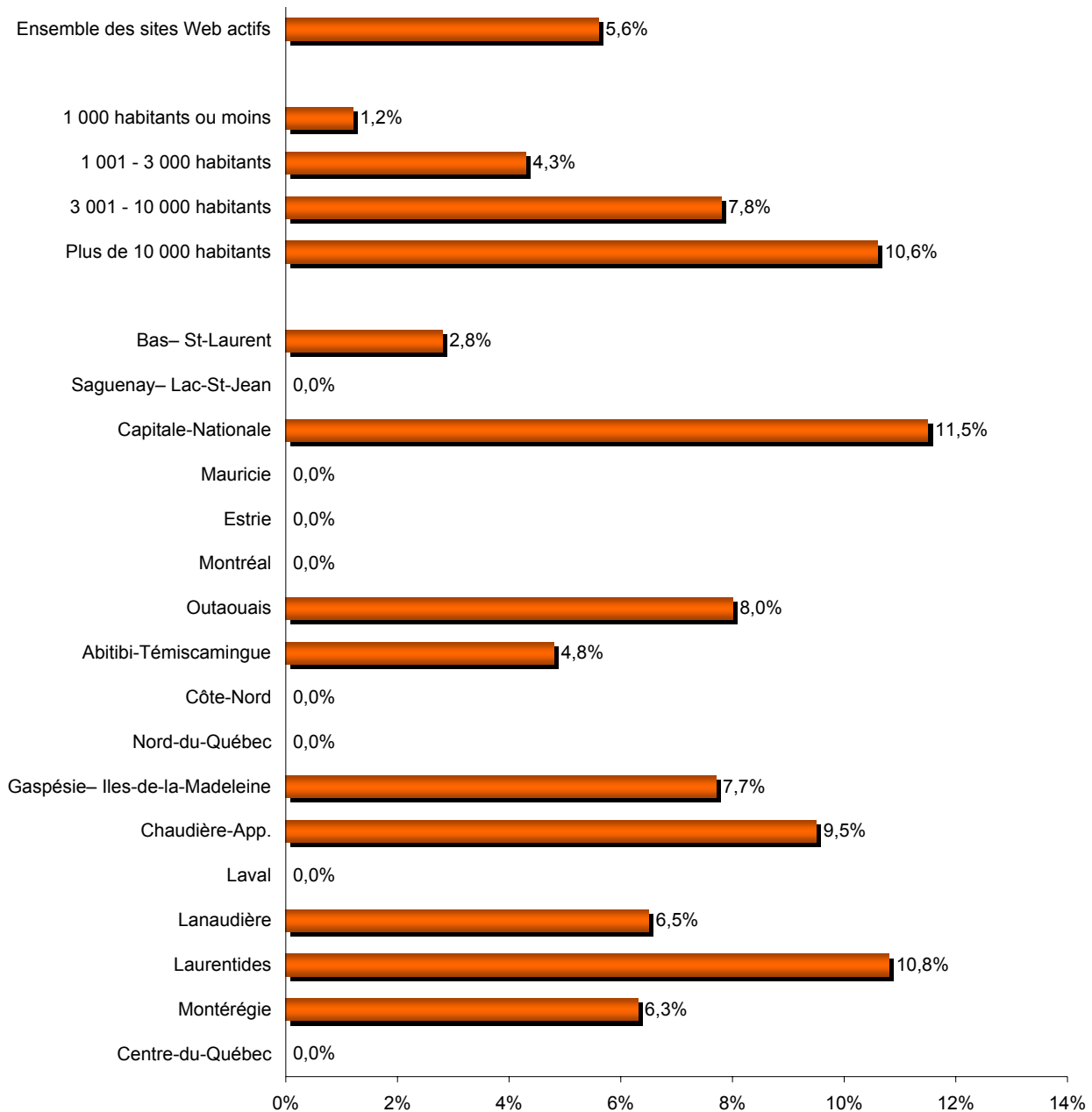


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 37b.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
une référence aux sites en ligne des institutions financières**



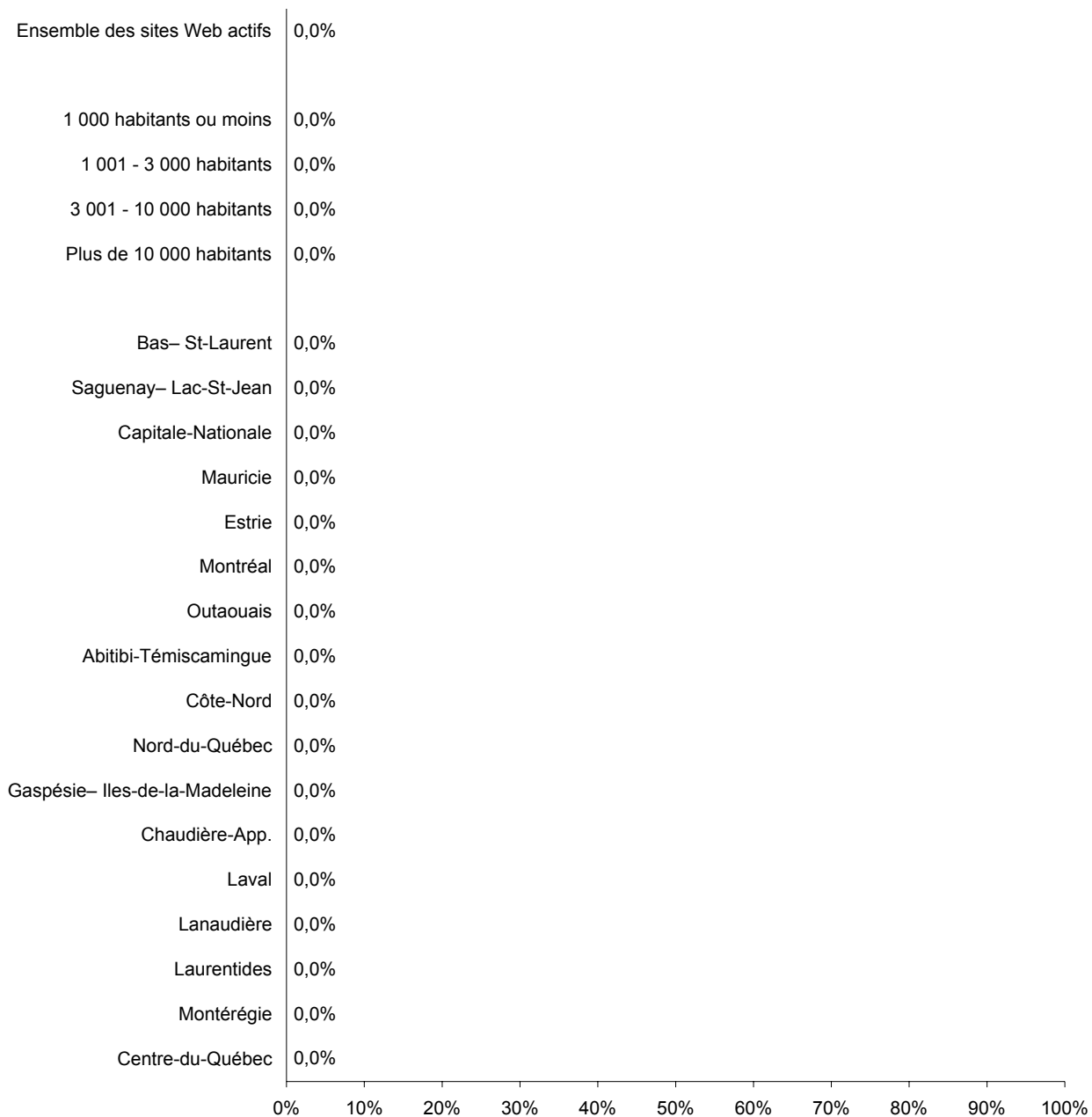
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 37c.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
le paiement direct de type carte de débit**



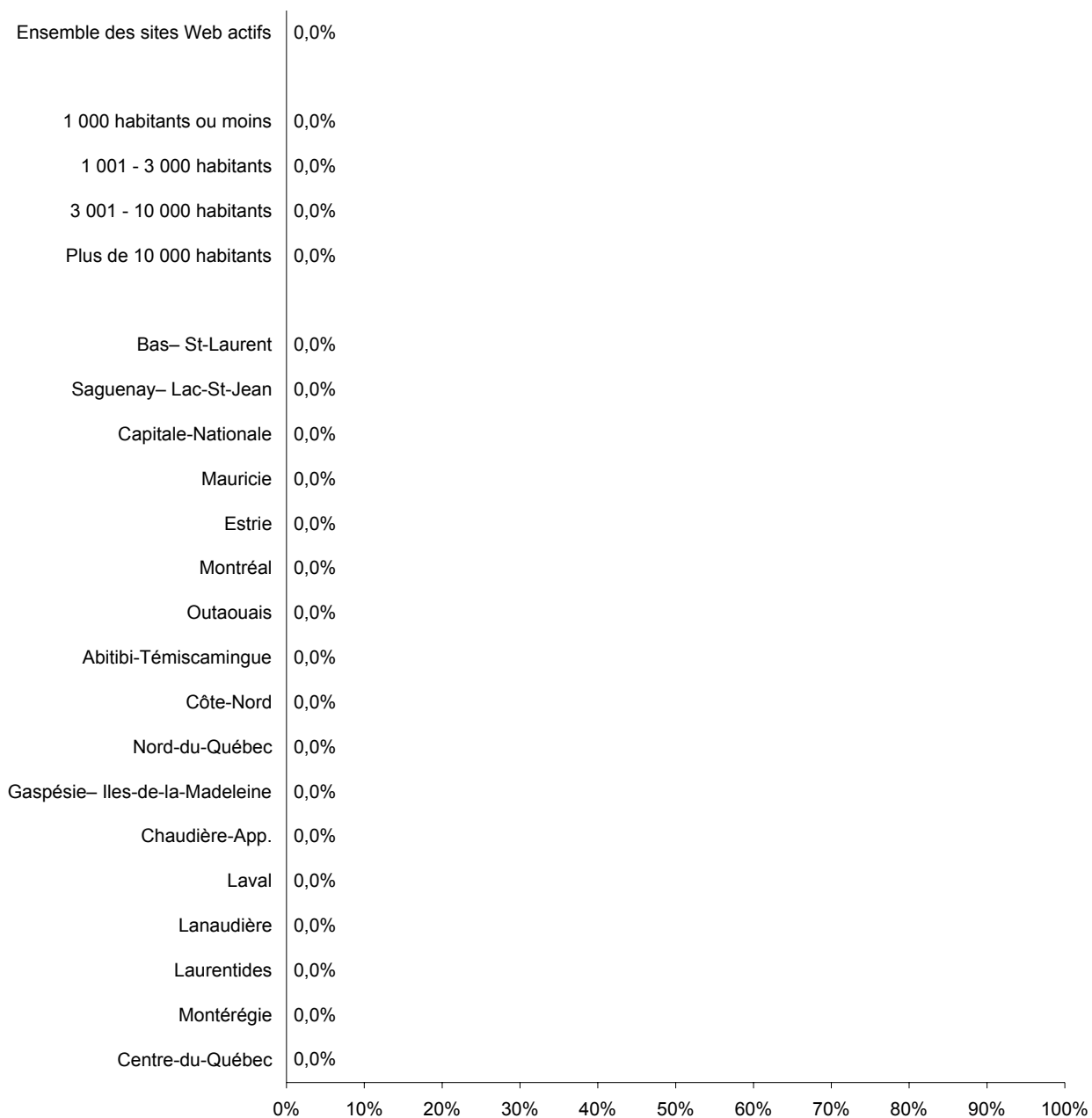
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 37d.

Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
le paiement direct avec carte de crédit

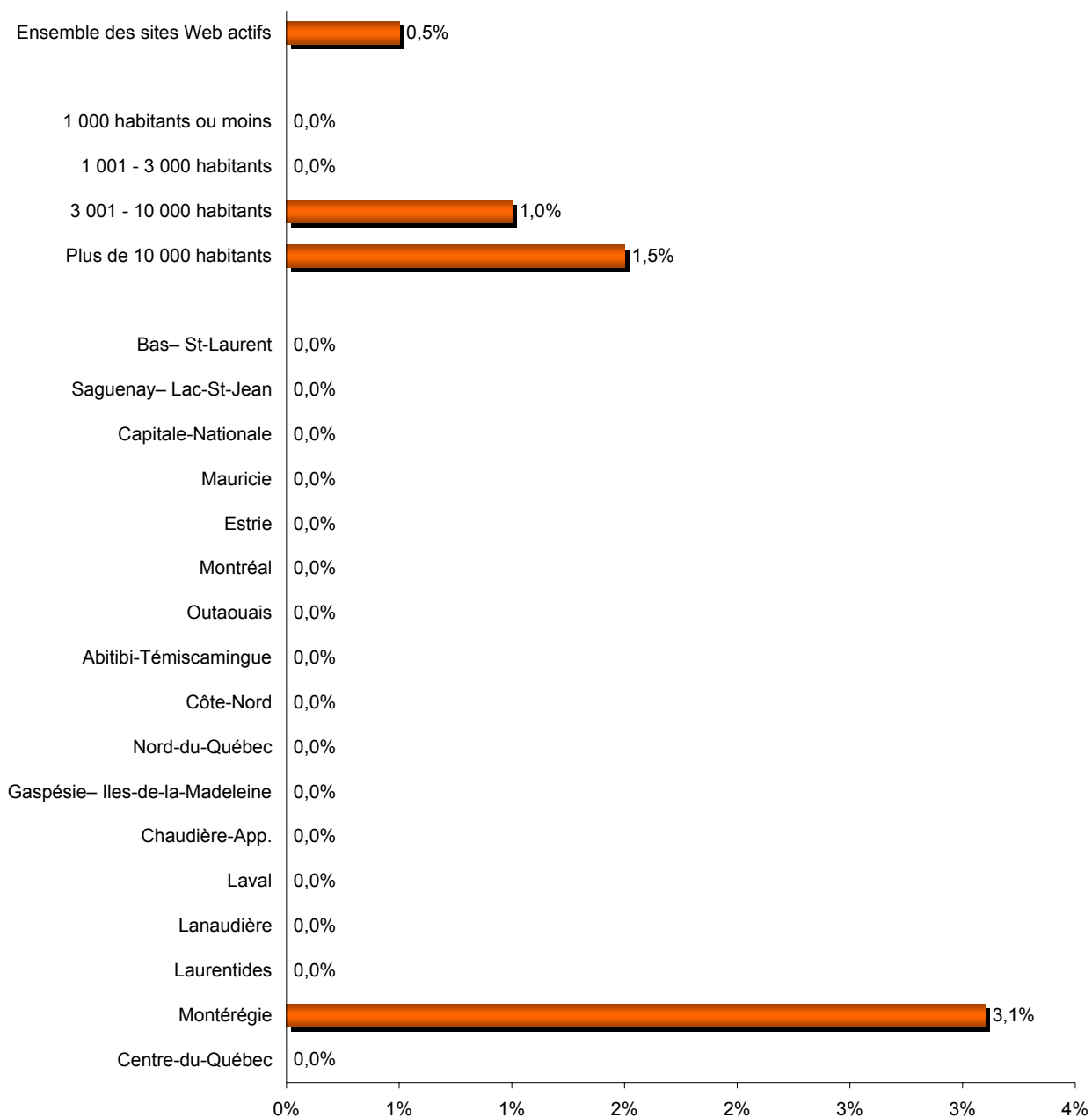


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 37e.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la facturation et le paiement en ligne (Webdox)**

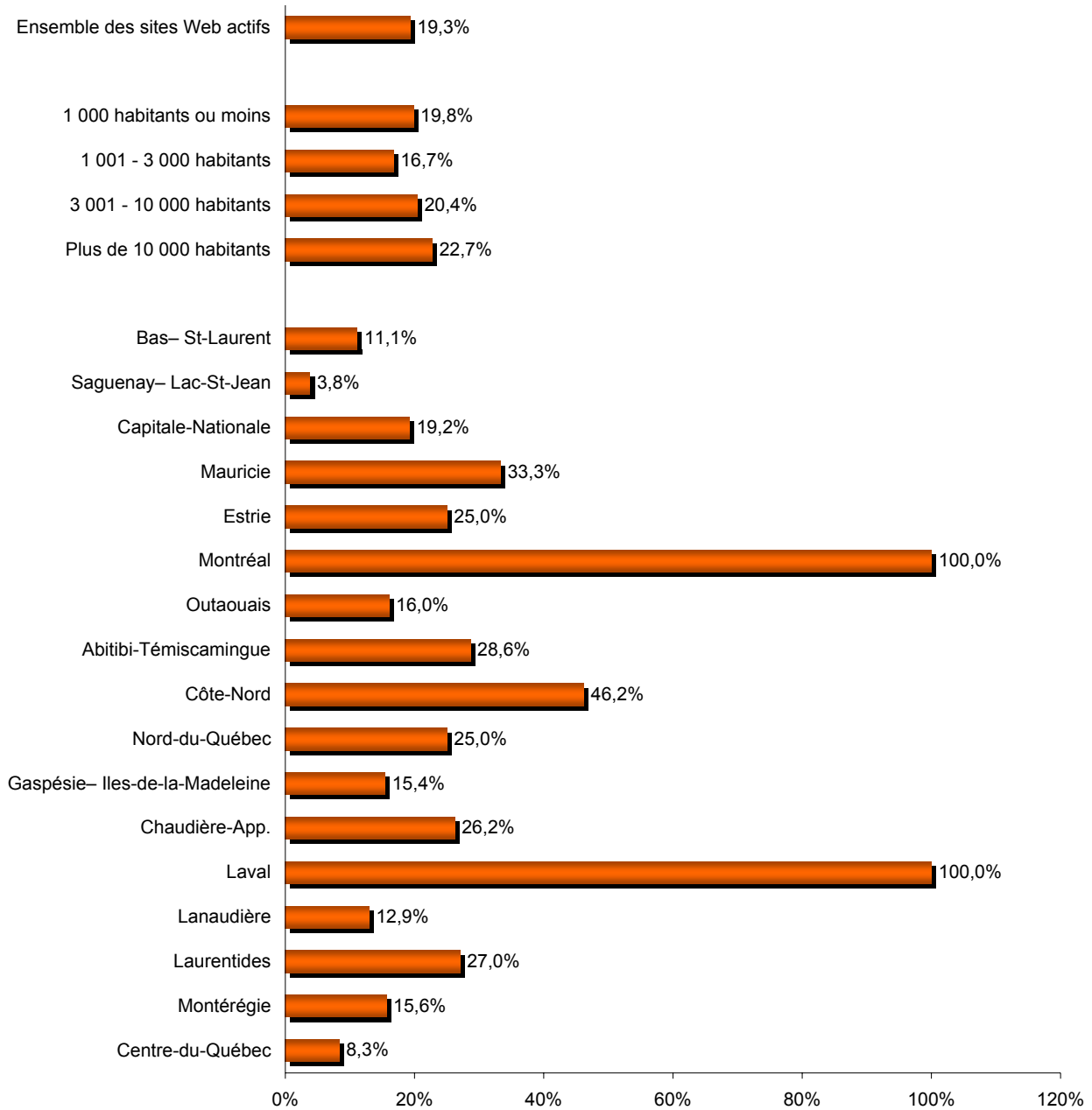


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 38a.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des formulaires en ligne**



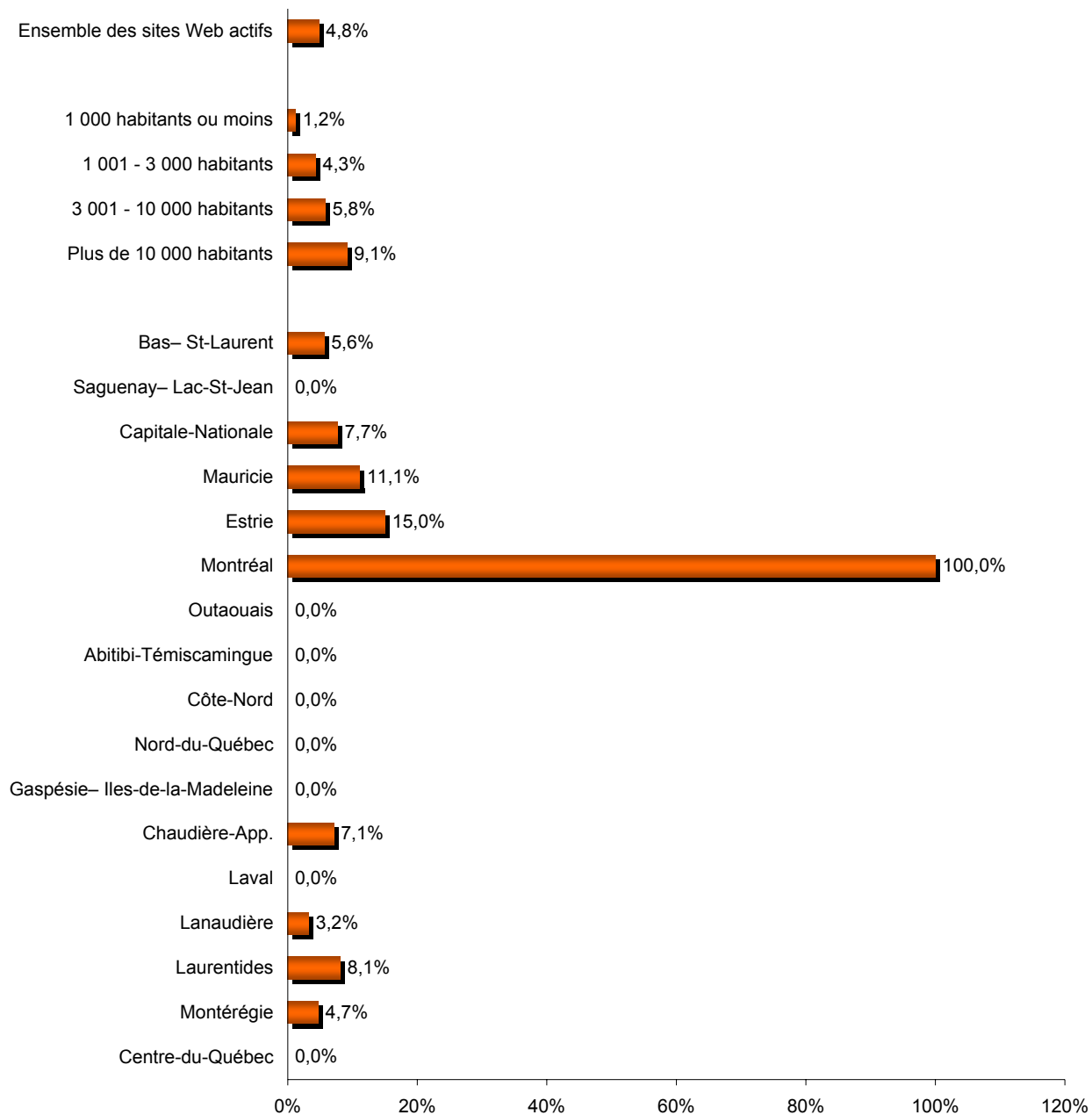
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 38b.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des formulaires en ligne : statiques**



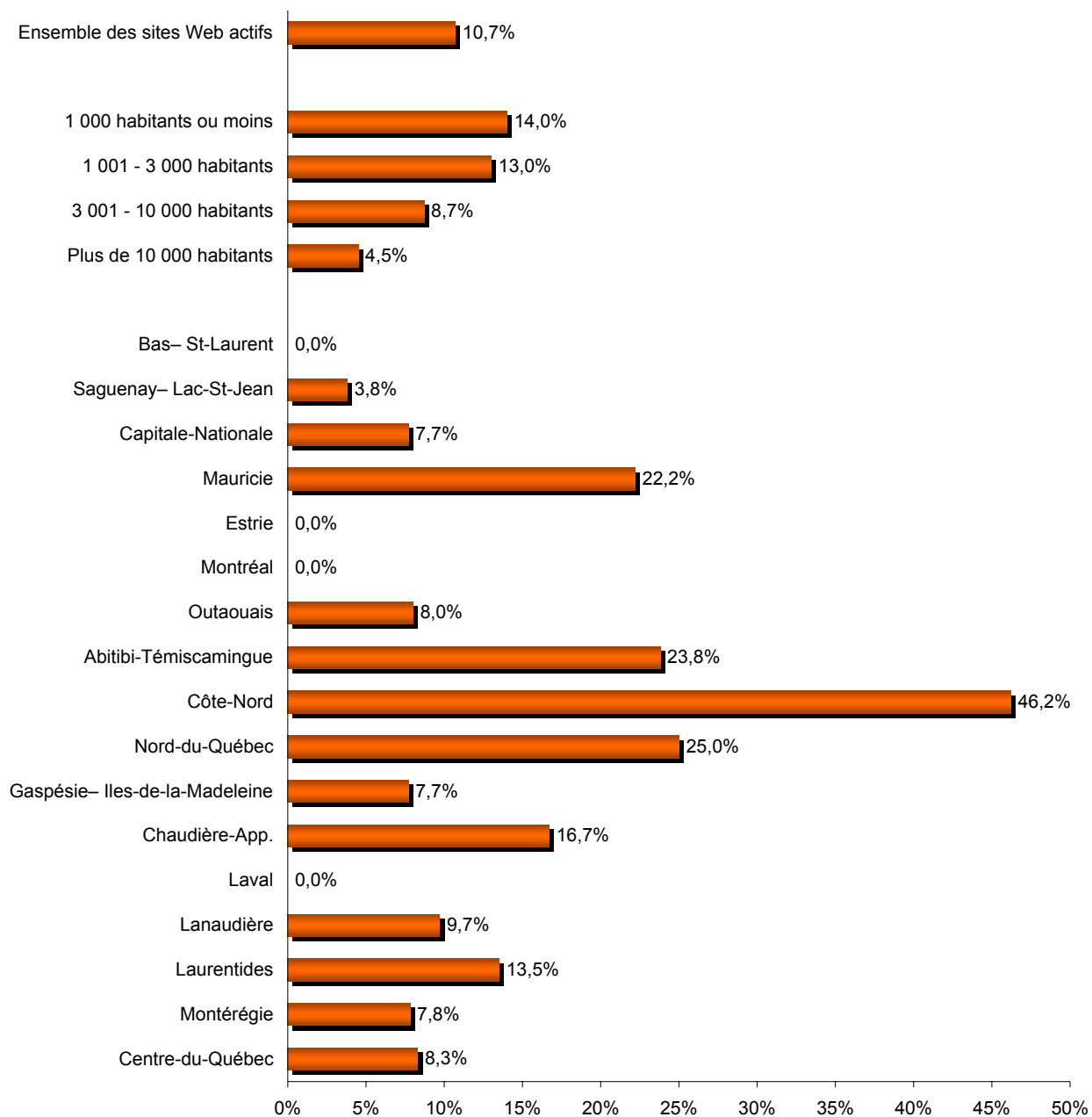
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 38c.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des formulaires en ligne : dynamiques**



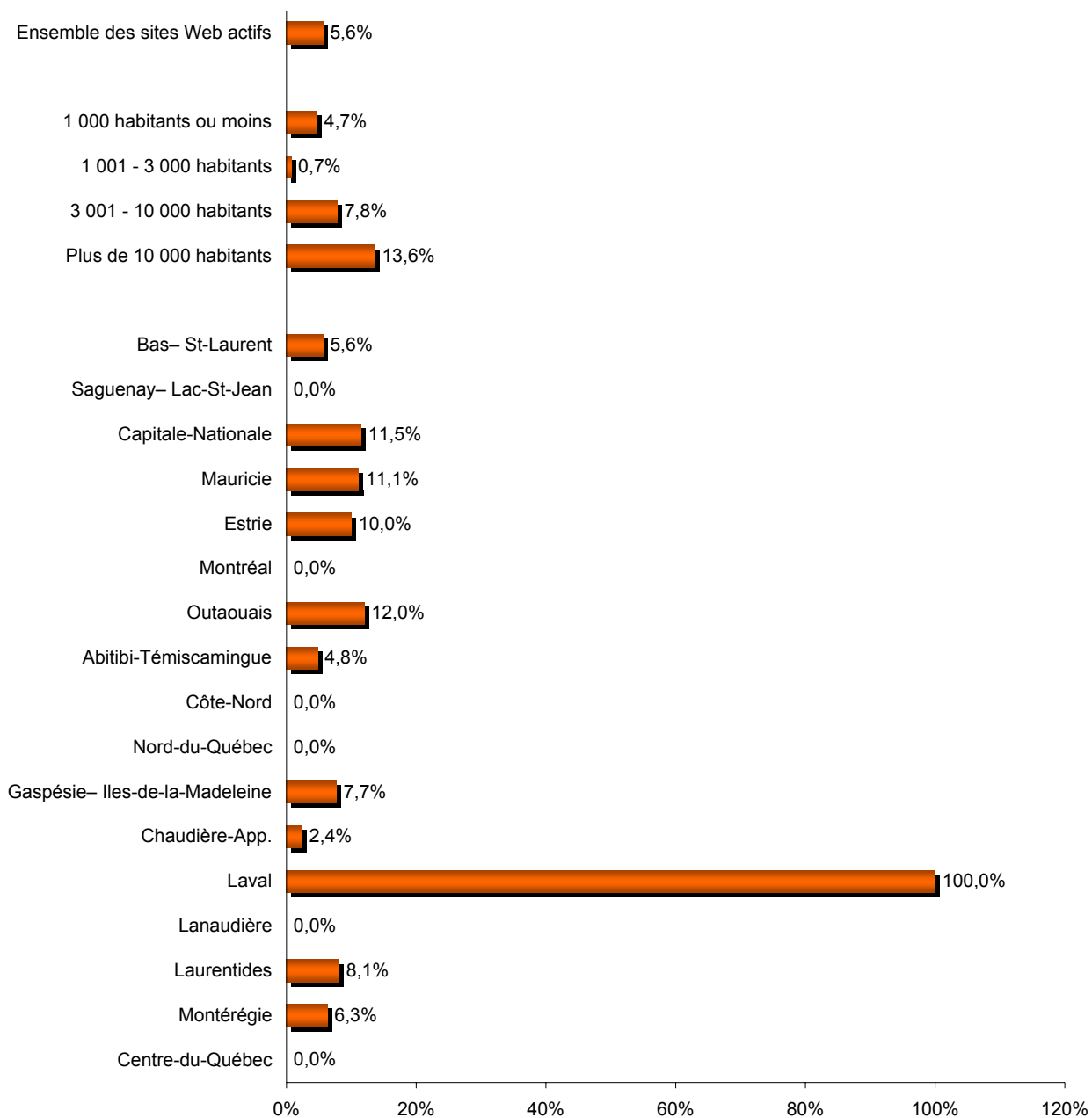
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 38d.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des formulaires en ligne : interactifs**



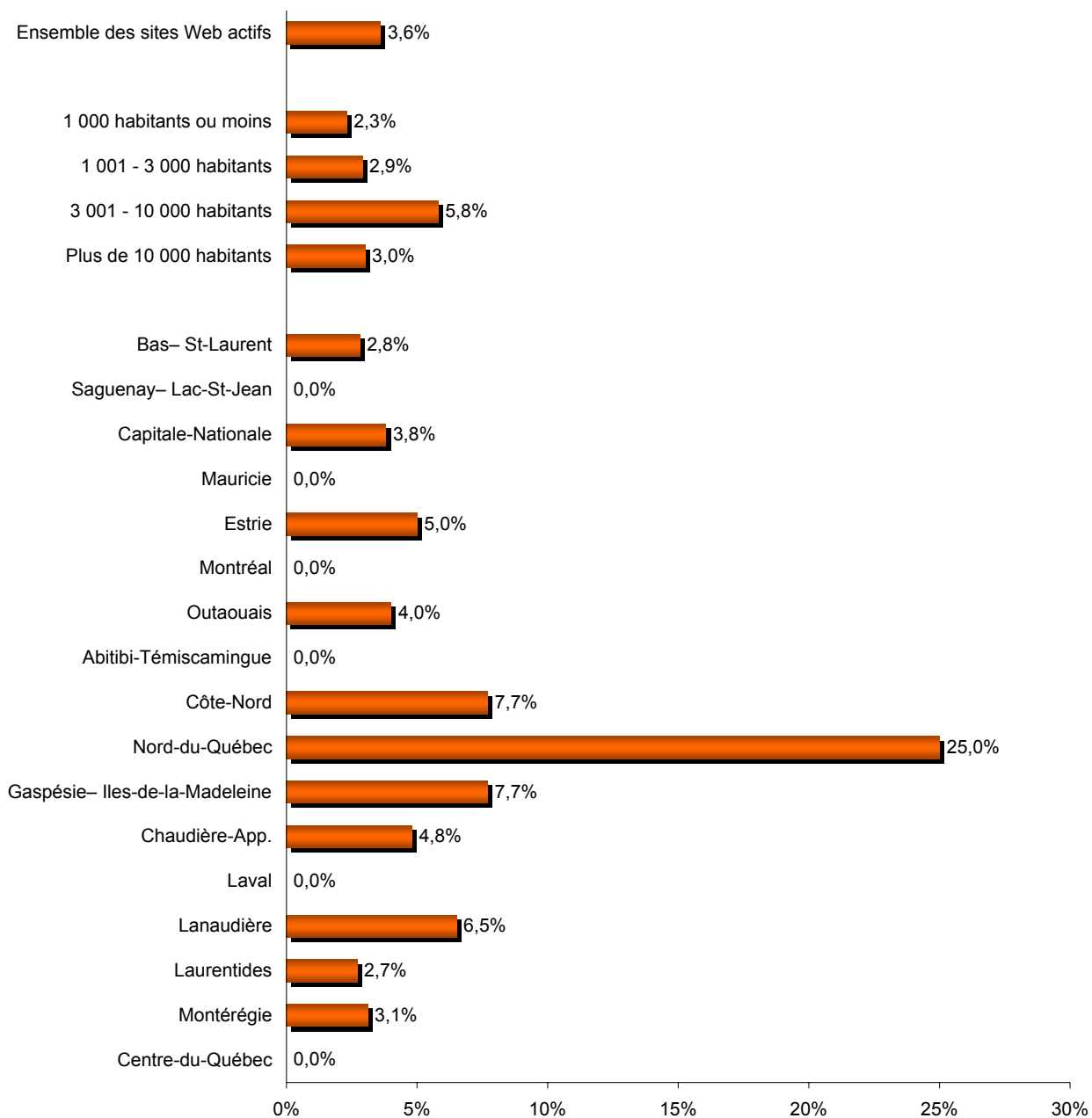
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 39.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des abonnements par courriel à une liste de diffusion**

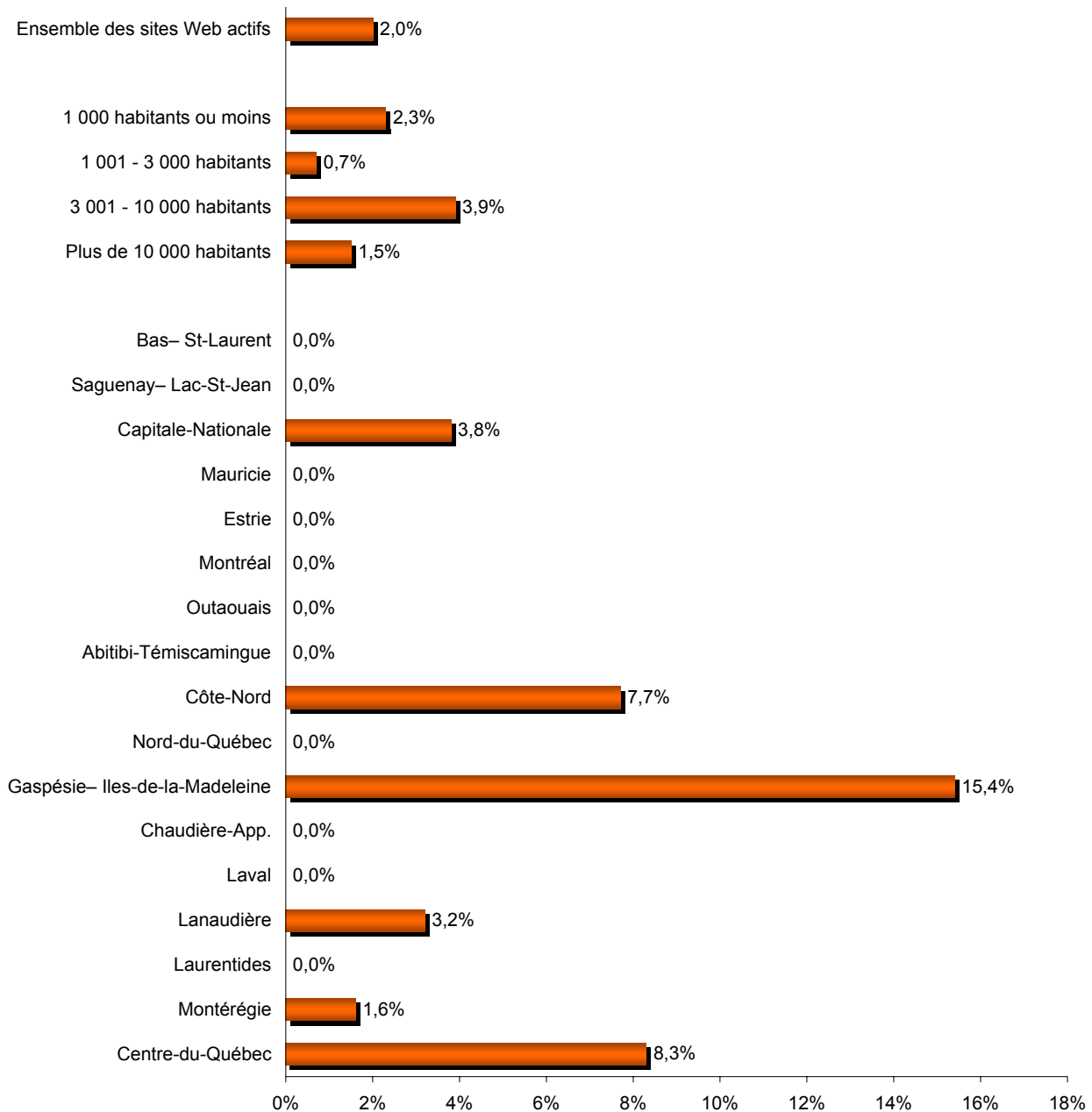


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 40.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des forums, des *chat*, des groupes de discussion**

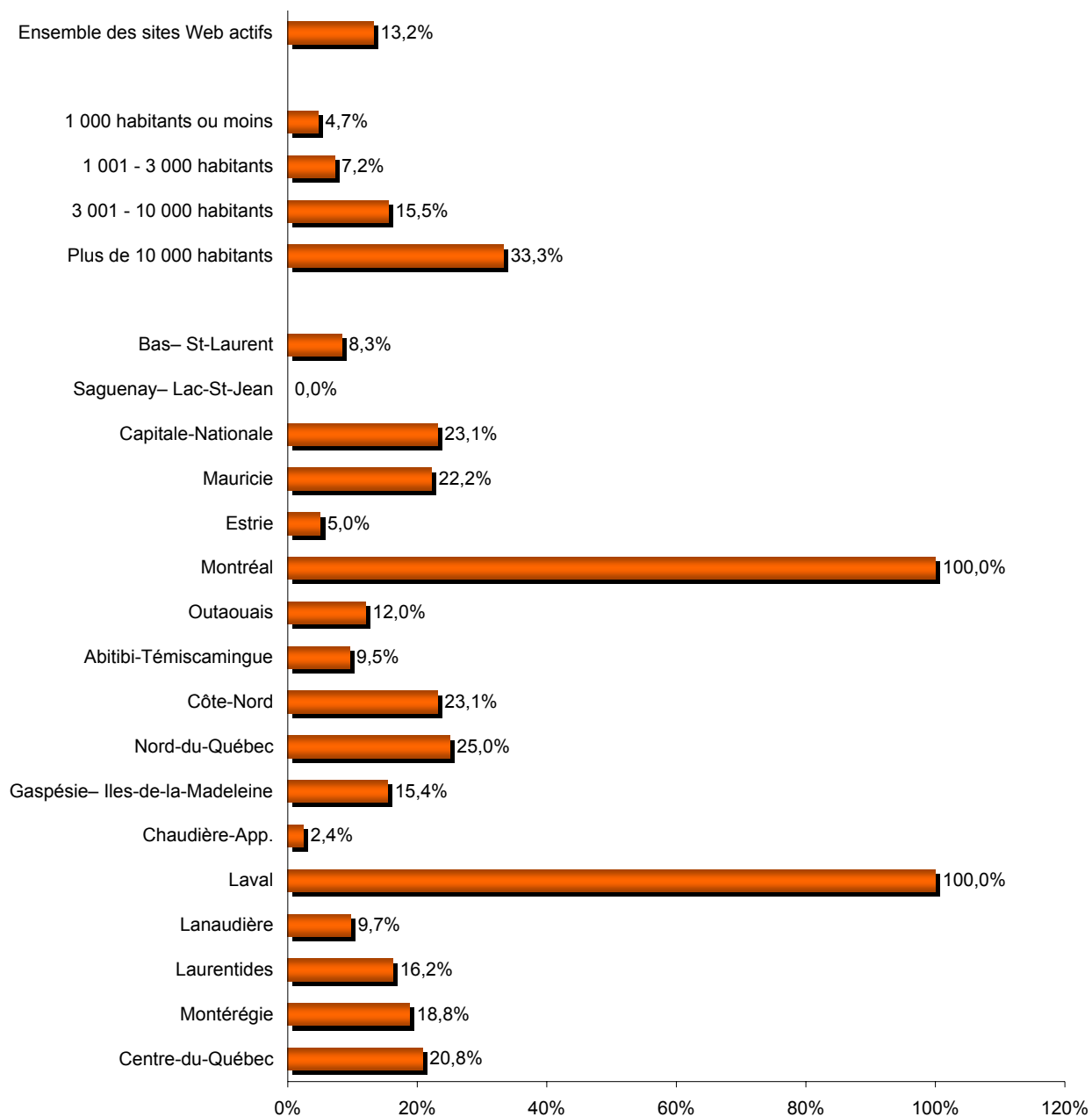


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 41.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
un moteur de recherche**



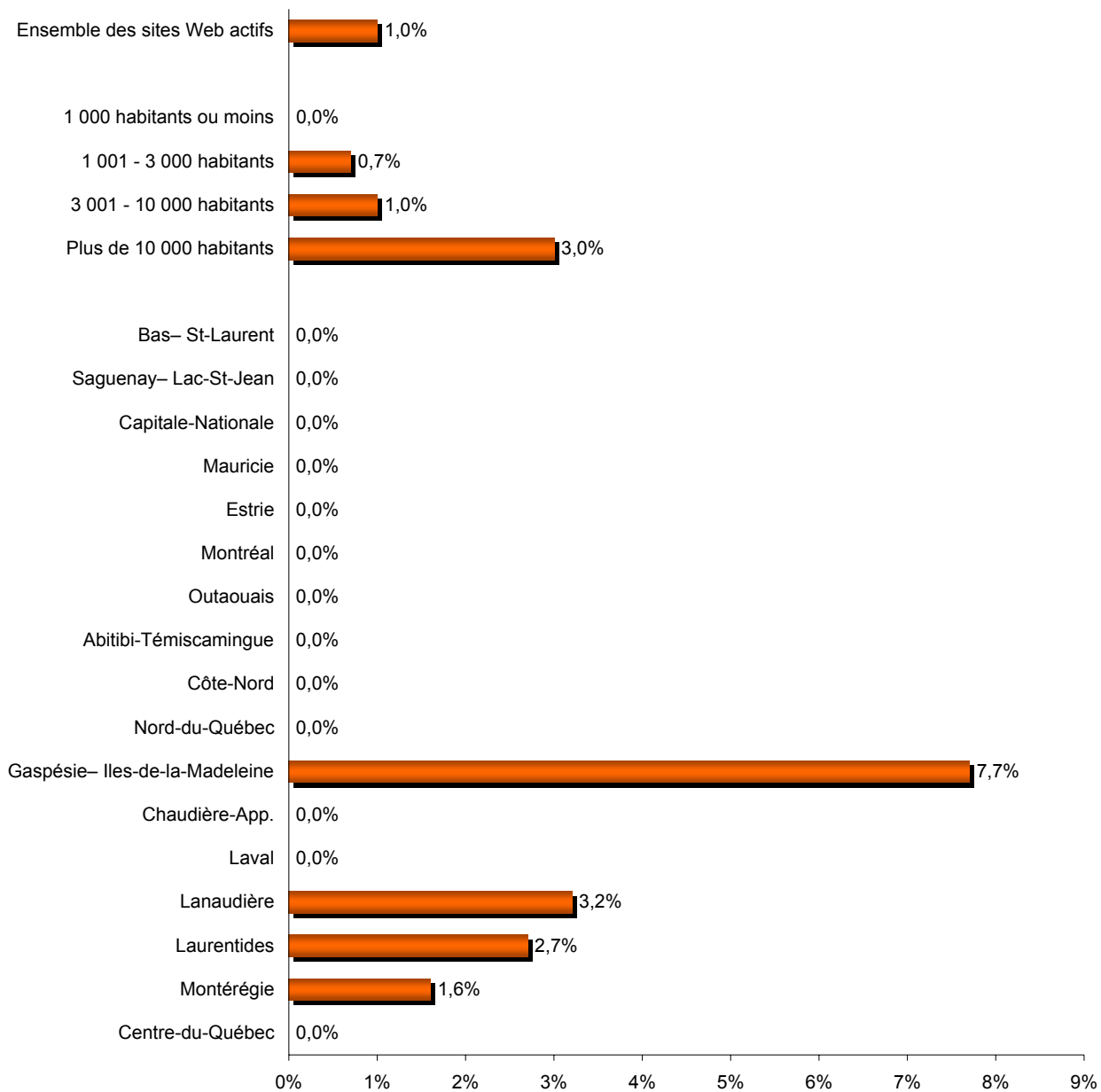
Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal

Graphiques détaillés

Figure 42.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la possibilité d'accéder au site avec mot de passe pour établir un
profil personnalisé**

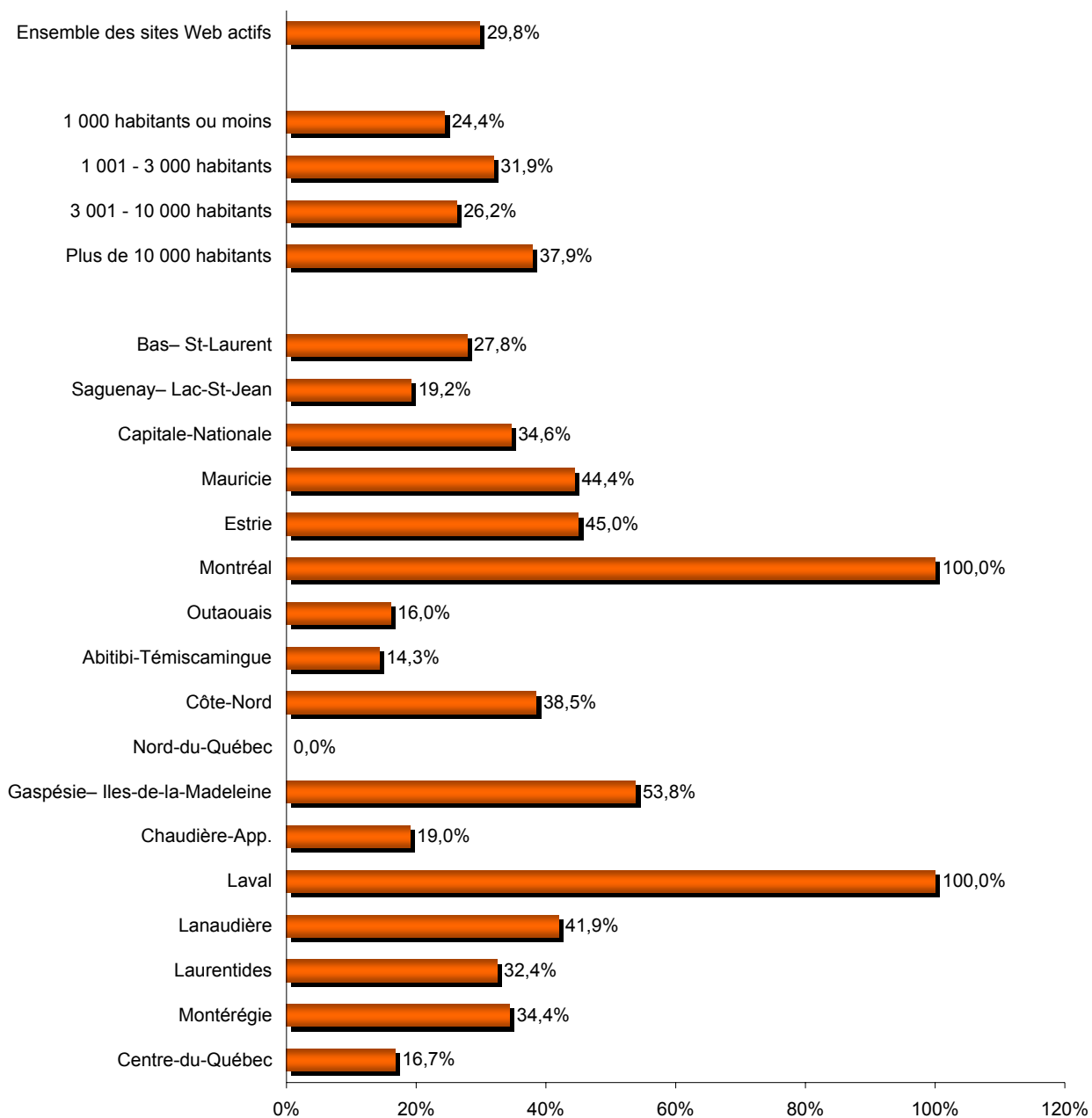


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 43.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
une indication de la date de mise à jour du site**

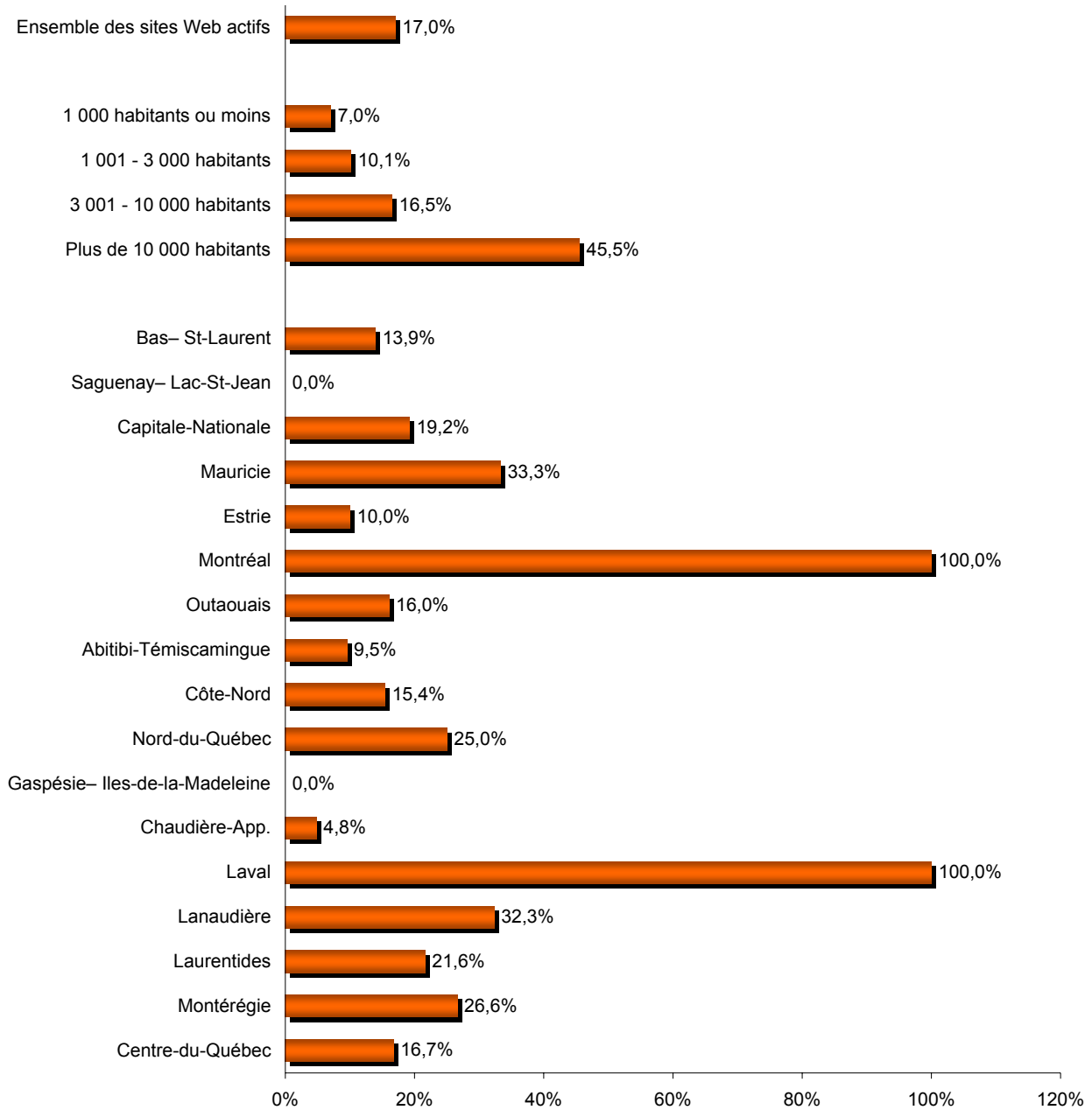


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 44.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
la date de la dernière mise à jour du site**

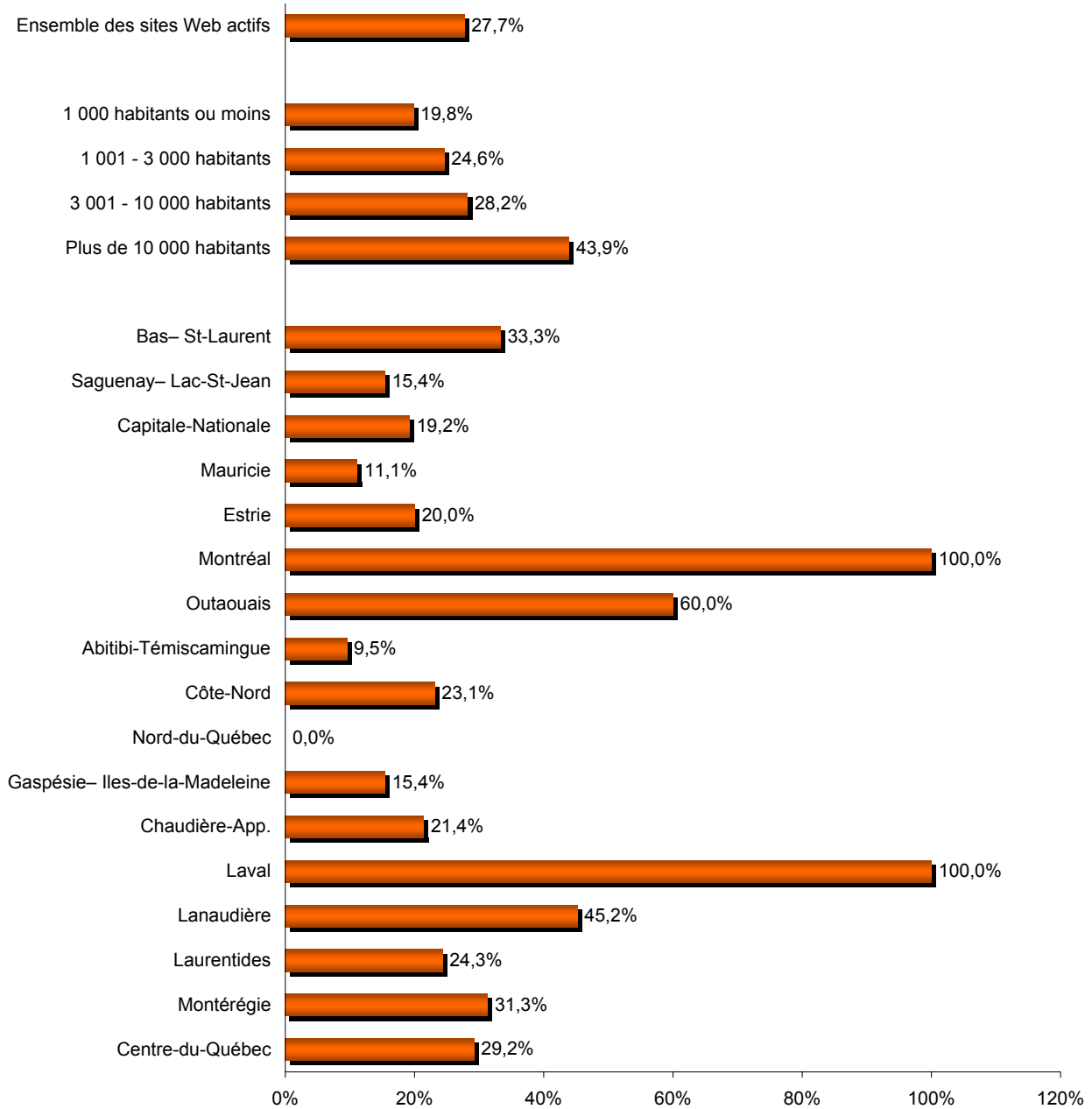


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 45.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
des liens avec d'autres sites municipaux (MRC)**

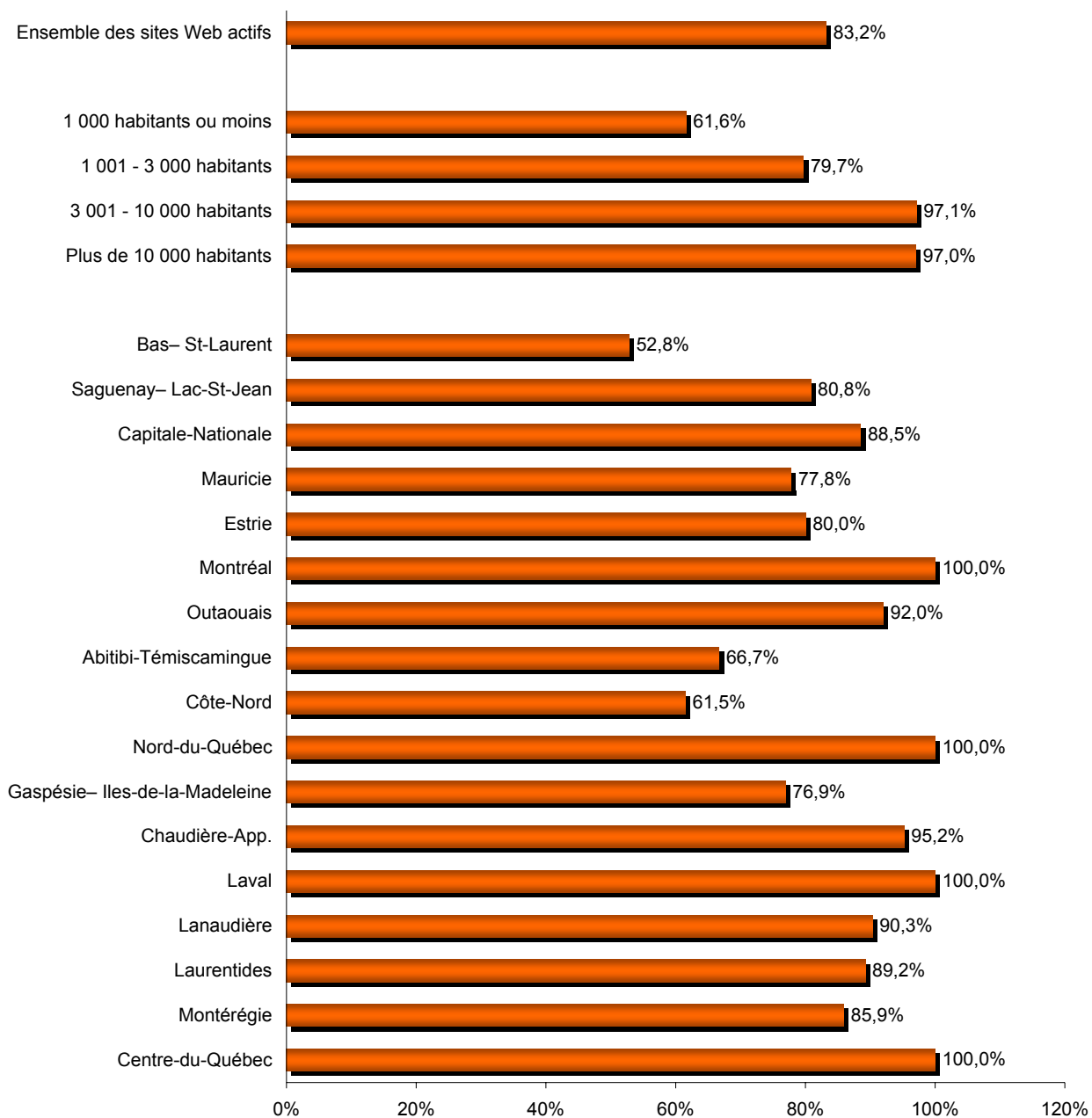


Source: Étude réalisée par le CEFRIO (mars-avril 2004)

Étude du Web municipal Graphiques détaillés

Figure 46.

**Proportion des municipalités présentes sur le Web qui offrent :
un URL propre**



Source: Étude réalisée par le CEFRIQ (mars-avril 2004)