

CEFRIO

Grâce au soutien financier de :

Québec 



NetGouv 2003

**Sondage réalisé auprès des citoyens,
des entreprises et des travailleurs
autonomes du Québec**

Caroline Masson, analyste-conseil
Direction veille stratégique et enquêtes, CEFRIO

Le CEFRIO

est un centre réseau qui regroupe plus de 140 membres universitaires, industriels et gouvernementaux dont la mission est de contribuer à l'amélioration de la performance des organisations par l'appropriation des technologies de l'information. Situé à Québec et à Montréal, le CEFRIO réalise, en partenariat, des activités de recherche et de veille stratégique qui touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise tant privé que public.

Services électroniques aux citoyens et aux entreprises

Résultats des enquêtes auprès des citoyens, des entreprises et des travailleurs autonomes québécois

Rédaction

Michel Audet, professeur, Département de relations industrielles, Université Laval, et directeur scientifique au CEFRIO

Luc Bernier, directeur de l'enseignement et de la recherche, École nationale d'administration publique

Caroline Masson, analyste-conseil, Direction veille stratégique et enquêtes, CEFRIO

Pierrôt Péladeau, coordonnateur scientifique, Centre de bioéthique, Institut de recherches cliniques de Montréal, et chercheur associé au CEFRIO

Réjean Roy, analyste-conseil pour le CEFRIO

Collaboration

Lucie Bégin, conseillère scientifique, bureau de projet, CEFRIO

Liette D'Amours, directrice des communications et du marketing, CEFRIO

Marcel Gilbert, directeur développement de projet, CEFRIO

Éric Lacroix, directeur, veille stratégique et enquêtes, CEFRIO

Collecte des données réalisée par la firme SOM

Pour tout renseignement additionnel, communiquer avec le CEFRIO.



900, boul. René-Lévesque Est, bureau 717

Québec (Québec) G1R 2B5 Canada

Téléphone : (418) 523-3746

Télécopieur : (418) 523-2329

© Copyright CEFRIO 2003. Tous droits réservés.

Services électroniques aux citoyens et aux entreprises

Enquêtes auprès des citoyens, des entreprises et des travailleurs autonomes québécois

Partenaires associés au projet

Bell Canada
Commission de la santé et de la sécurité du travail
Fédération des caisses Desjardins du Québec
Le groupe CGI inc.
Ministère de la Culture et des Communications
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (Québec)
Ministère du Développement économique et régional (Québec)
Ministère du Revenu (Québec)
Régie des rentes du Québec
Secrétariat du Conseil du trésor (Québec)
Société de l'assurance automobile du Québec

Chercheurs associés au projet

Michel Audet, directeur scientifique au CEFRIO et professeur, Département de relations industrielles, Université Laval
Luc Bernier, directeur de l'enseignement et de la recherche, École nationale d'administration publique
Anne-Marie Croteau, professeure agrégée, Gestion des SI, Université Concordia et chercheure associée au CEFRIO
Maurice Gosselin, professeur agrégé, Département des sciences comptables, Université Laval et chercheur associé au CEFRIO
Pierrôt Péladeau, coordonnateur scientifique, Centre de bioéthique, Institut de recherches cliniques de Montréal et chercheur associé au CEFRIO
Alain Rondeau, professeur titulaire et directeur, Centre d'études en transformation des organisations, HEC Montréal et chercheur associé au CEFRIO
Réjean Roy, analyste-conseil pour le CEFRIO

Assistants de recherche

Marc Dfouni, Université Concordia
Tania Dubé, professionnelle de recherche, Université Laval
Marc Lemire, Institut de recherches cliniques de Montréal
Michel Paquin, professeur associé, École nationale d'administration publique
Thierry Sinassamy, Université Laval

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	6
SOMMAIRE EXÉCUTIF	9
VOLET 1 - Capacité d'utilisation des services gouvernementaux sur Internet et caractéristiques d'utilisation	13
1. Capacité informatique et intention de branchement	15
2. Utilisation d'Internet	18
3. Intention d'utilisation	18
4. Utilisation générale	19
VOLET 2 - Utilisation actuelle des services gouvernementaux et intérêt pour l'utilisation des services déjà existants	21
1. Fréquentation des sites gouvernementaux	23
2. Raisons des visites	25
3. Actions projetées au cours de la prochaine année	26
VOLET 3 - Besoins et attentes envers les services futurs	29
1. Priorité perçue des services	31
2. Moyen privilégié par type de transaction	34
3. Réceptivité à donner son adresse de courriel	36
4. Freins perçus à l'utilisation des services gouvernementaux par Internet	37
5. Intérêt pour de l'information gouvernementale sur des sites non gouvernementaux	38
6. Réceptivité à payer pour des services traditionnels	39
7. Perceptions et réceptivité	40
8. Délai acceptable de réponse à la suite d'une demande d'information par courriel	41
VOLET 4 - Et les non-utilisateurs?	45
1. Priorité perçue au développement des services Internet	47
2. Intention d'utilisation d'Internet pour la prochaine année	48
3. Freins à l'utilisation des services électroniques	48
4. Réceptivité à la transmission électronique de la déclaration de revenus	49
CONCLUSION	50
ANNEXE (Méthodologie)	51

TABLE DES MATIÈRES (Suite)

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1.1.1: Capacité informatique et accès à Internet	15
TABLEAU 1.1.2: Intention de se brancher à Internet au cours de la prochaine année	17
TABLEAU 1.2: Utilisation d'Internet	18
TABLEAU 1.3: Intention d'utiliser Internet au cours de la prochaine année, à la maison ou ailleurs	18
TABLEAU 1.4: Fréquence des gestes suivants sur Internet	19
TABLEAU 2.1: Au cours de la dernière année, a fréquenté le site Web d'un ministère / organisme du gouvernement	23
TABLEAU 2.2: A fréquenté un site gouvernemental au cours de la dernière année pour...	25
TABLEAU 3.2: Moyen privilégié par type de transaction	34
TABLEAU 3.3: Réceptivité à donner l'adresse de courriel	36
TABLEAU 3.4: Freins perçus	37
TABLEAU 3.5: Intérêt pour de l'information gouvernementale sur des sites non gouvernementaux	38
TABLEAU 3.6: Réceptivité à payer pour des services traditionnels	39
TABLEAU 3.8: Délai jugé comme étant acceptable à la suite d'une demande d'info par courriel	41
TABLEAU 4.1: Priorité perçue au développement des services Internet	47
TABLEAU 4.2: Intention d'utilisation d'Internet pour la prochaine année	48
TABLEAU 4.3: Freins à l'utilisation des services électroniques	48
TABLEAU 4.4: Réceptivité à la transmission électronique du déclaration de revenus	49

LISTE DES FIGURES

FIGURE 2.3 (1 / 2): Actions projetées au cours de la prochaine année	26
FIGURE 2.3 (2 / 2): Actions projetées au cours de la prochaine année (suite)	27
FIGURE 3.1 (1 / 2): « Tout à fait » ou « assez prioritaire » que le gouvernement du Québec vous donne la possibilité de...	31
FIGURE 3.1 (2 / 2): « Tout à fait » ou « assez prioritaire » que le gouvernement du Québec vous donne la possibilité de... (suite)	32
FIGURE 3.7: « Tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord »	40

AVANT-PROPOS

Depuis quelques années, l'État québécois témoigne d'une réelle volonté d'améliorer les services gouvernementaux aux citoyens, aux entreprises et aux travailleurs autonomes. Pour atteindre cet objectif, les décideurs publics cherchent les moyens de simplifier la livraison des services gouvernementaux, d'améliorer leur accessibilité, d'offrir à la clientèle un service personnalisé (historique de l'entreprise, suivi du dossier), de réduire les délais de traitement des demandes et d'améliorer la qualité des réponses qui leur sont communiquées (constance, précision). Des expériences suggèrent que les technologies de l'information offrent un potentiel inexploité à cet égard. Plus précisément, les technologies de l'information et de la communication permettent d'élaborer, notamment, des services électroniques intégrés auxquels différents ministères et organismes sont appelés à collaborer. Ainsi, leur mise en œuvre soulève une série de questions fondamentales relatives aux besoins et attentes des clientèles citoyens, entreprises et travailleurs autonomes, au respect de la mission et de l'intégrité des différents ministères et organismes, aux conditions de réussite d'une collaboration en réseau et aux coûts et bénéfices de ces services intégrés.

C'est dans ce contexte que le CEFRIO, en collaboration avec trois partenaires privés et neuf partenaires publics (identifiés à la page 3 du rapport), a débuté un projet de recherche d'envergure en mars 2002. Cette étude, chapeautée par des chercheurs provenant de différentes universités au Québec, a pour objectifs généraux de :

- mieux connaître les attentes et besoins des citoyens, entreprises et travailleurs autonomes en matière de services électroniques publics offerts par les ministères et organismes du gouvernement du Québec;
- définir des modèles de prestation de services susceptibles de favoriser la rencontre de leurs attentes;
- élaborer des solutions pratiques aux différents problèmes organisationnels empêchant l'État de répondre adéquatement à leurs attentes et de déployer les modèles de prestation les plus prometteurs.

L'étude comporte plusieurs volets, dont une analyse documentaire, une analyse ergonomique des sites Web gouvernementaux, des enquêtes sur les attentes et besoins des usagers, des études de cas exemplaires et des analyses d'expériences de gouvernement électronique.

Ce document présente les résultats des données provenant des enquêtes réalisées par la firme SOM sur les attentes et besoins des usagers. Ils sont analysés à la lumière des entrevues réalisées par les chercheurs et des groupes de discussion tenus à l'automne 2002 dans le cadre du même projet.

Les enquêtes téléphoniques¹ ont pour objectif principal de répondre au premier objectif énoncé précédemment. De façon plus précise, les enquêtes visaient à mesurer, pour chacune des trois clientèles :

- la capacité d'utilisation des services gouvernementaux sur Internet;
- l'utilisation actuelle des services selon le palier de gouvernement;
- l'intérêt pour certains produits et services gouvernementaux actuellement disponibles sur Internet;
- l'intérêt pour certains produits et services que les divers ministères et organismes envisagent ou pourraient envisager d'offrir;
- les principaux freins ou obstacles à l'utilisation du Net pour transiger ou communiquer avec le gouvernement du Québec;
- les canaux de communication privilégiés (téléphone, courrier, courriel ou en personne) par les répondants des trois populations visées par l'enquête pour certains types de communication et de transaction avec le gouvernement du Québec;
- la perception des répondants sur les capacités du gouvernement du Québec en matière de prestation de services électroniques;
- etc.

¹Le rapport méthodologique détaillé est présenté à l'annexe 1.

Populations visées

Citoyens

La population visée par ce volet de l'enquête est constituée de l'ensemble des personnes âgées de 18 ans ou plus, résidant sur le territoire du Québec. Les utilisateurs d'Internet ou ceux qui prévoyaient l'être au cours des 12 mois suivant l'étude devaient répondre à la version complète du questionnaire. Les non-utilisateurs d'Internet, pour leur part, devaient répondre à un questionnaire abrégé visant à évaluer sommairement leur réceptivité quant aux services électroniques. Au total, 3996 citoyens ont été interrogés.

Entreprises

Ce volet de l'enquête visait l'ensemble des entreprises comptant cinq employés ou plus sur le territoire québécois, et dont une personne à l'interne est en charge de s'occuper de la recherche d'information ou des transactions avec le gouvernement, par exemple les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc. L'échantillon était constitué de 1504 entreprises.

Travailleurs autonomes

La population pour ce volet de l'étude est constituée de l'ensemble des travailleurs autonomes âgés de 18 ans ou plus, résidant sur le territoire du Québec, et dont les activités du travail autonome représentent au moins 75 % des revenus. Les non-utilisateurs d'Internet, pour leur part, devaient répondre à un questionnaire abrégé visant à évaluer sommairement leur réceptivité quant aux services électroniques. Au total, 412 travailleurs autonomes ont été interrogés.

CONCEPTS ET DÉFINITIONS POUR LE SOMMAIRE EXÉCUTIF

(À moins d'indication contraire)

CITOYEN : adulte québécois (18 ans ou plus).

ENTREPRISE : entreprise québécoise qui compte au moins une personne qui s'occupe des transactions ou de la recherche d'information auprès du gouvernement (par exemple pour les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc.), et qui compte cinq employés ou plus.

TRAVAILLEUR AUTONOME : adulte québécois pour qui le travail autonome représente plus de 75 % des revenus.

UTILISATEUR : qui utilise actuellement Internet ou qui prévoit l'utiliser au cours de l'année suivant la collecte des données. Peut s'appliquer pour les citoyens, les entreprises et les travailleurs autonomes.

NON-UTILISATEUR : qui n'utilise pas Internet actuellement et qui ne prévoit pas l'utiliser au cours de la prochaine année. Peut s'appliquer pour les citoyens, les entreprises et les travailleurs autonomes.

SOMMAIRE EXÉCUTIF

VOLET 1 - Capacité d'utilisation des services gouvernementaux sur Internet et caractéristiques d'utilisation

Capacité informatique et intention de branchement

- L'enquête révèle que, actuellement, 60 % des adultes québécois ont accès à Internet, que ce soit à la maison ou au travail (51 % y ont accès à la maison et 41 % au travail). En combinant cette proportion avec la proportion de citoyens qui prévoient se brancher au cours de la prochaine année et qui n'ont pas accès à Internet au travail, soit 1 %, il est à prévoir que la prestation de services électroniques visera environ 3,5 millions d'adultes québécois à l'automne 2003.
- Parmi les quelque 54 000 entreprises québécoises de cinq employés et plus, 71 % sont actuellement visées par la prestation électronique de services, c'est-à-dire qu'elles transigent avec le gouvernement², qu'elles sont informatisées et qu'elles sont branchées à Internet. Si les intentions de branchement se concrétisent chez les entreprises non branchées, cette proportion devrait passer à 74 % d'ici un an, ce qui représente environ 40 000 entreprises.
- 62 % des travailleurs autonomes québécois dont le travail autonome représente plus de 75 % des revenus ont accès à Internet.

Utilisation d'Internet

- 67 % des citoyens ont déjà utilisé Internet, contre 79 % chez les travailleurs autonomes. Les citoyens ont un nombre d'heures d'utilisation moyen par semaine (excluant 0 heure) de 7,5 heures. Cette moyenne est de 9,4 heures chez les travailleurs autonomes.

Utilisation générale

- Pour les trois clientèles, la recherche d'information est une action plus fréquente sur Internet que les transactions commerciales ou encore les transactions bancaires. Néanmoins, les transactions bancaires sont d'ores et déjà plus courantes que les achats de produits et services en ligne et gagnent rapidement du terrain en popularité.

² Il s'agit des entreprises qui comptent au moins une personne qui s'occupe des transactions ou de la recherche d'information auprès du gouvernement (par exemple pour les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc.).

VOLET 2 - Utilisation actuelle des services gouvernementaux et intérêt pour l'utilisation de services déjà existants

Fréquentation des sites Web gouvernementaux

- Plus d'un citoyen québécois sur trois a déjà visité, au cours de la dernière année, le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Canada (36 %) et du Québec (35 %). Ces proportions s'élèvent respectivement à 55 % et 57 % chez les entreprises et à 44 % et 45 % chez les travailleurs autonomes.

Raisons des visites et actions projetées au cours de la prochaine année

- Pour les trois clientèles sondées, la recherche d'information a été la première motivation des visites sur les sites de ministères ou organismes du gouvernement du Québec au cours de la dernière année. La deuxième motivation, particulièrement importante pour les entreprises, tient à l'obtention de formulaires ou au fait de les remplir en ligne. La recherche d'information semble par ailleurs être la locomotive qui attirera le plus les visiteurs sur les sites Web du gouvernement du Québec au cours de la prochaine année.

VOLET 3 - Besoins et attentes envers les services futurs

Priorité perçue des services

- La majorité des trois clientèles utilisatrices d'Internet est sensible au développement des services Internet par le gouvernement. En effet, questionnées quant au degré de priorité que le gouvernement devrait accorder à la mise en place de différents services par Internet, les trois clientèles utilisatrices ont accordé, en moyenne pour l'ensemble des énoncés suggérés, une forte priorité : 68 % pour les citoyens, 64 % chez les entreprises et 60 % chez les travailleurs autonomes.

Moyen privilégié par type de transaction

- Pour la grande majorité des services gouvernementaux, et pour les trois clientèles utilisatrices, Internet est en voie de devenir le moyen le plus apprécié. En général, les utilisateurs préfèrent se déplacer le moins possible pour obtenir des services. Ainsi, les services au comptoir sont peu préconisés, Internet constituant généralement le choix le plus prisé, suivi de la poste et du téléphone. Le télécopieur se classe bon dernier.

Réceptivité à donner son adresse de courriel

- Spontanément, les citoyens utilisateurs (70 %) et les travailleurs autonomes utilisateurs (68 %) ne se disent pas réticents face à la possibilité de transmettre leur adresse personnelle de courriel au gouvernement afin que celui-ci puisse communiquer avec eux.

Freins à l'utilisation des services électroniques

- Selon les utilisateurs, les craintes relatives à la vie privée et à la sécurité constituent la principale raison pour laquelle un citoyen, une entreprise ou un travailleur autonome n'utiliserait pas les services Internet du gouvernement. Ces raisons, regroupées, ont été évoquées par 42 % des citoyens utilisateurs, 27 % des entreprises utilisatrices et 33 % des travailleurs autonomes utilisateurs. Au deuxième rang des raisons perçues par les entreprises et les citoyens utilisateurs, on retrouve un problème d'ordre tout à fait technique, soit simplement le fait de n'être pas branché ou de ne pas avoir d'ordinateur.

Information gouvernementale sur des sites non gouvernementaux.

- La majorité des répondants utilisateurs ne juge pas utile le fait de pouvoir avoir accès à de l'information gouvernementale sur d'autres sites que sur ceux du gouvernement. Pour toutes les clientèles, plus des deux tiers estiment que ce service ne leur serait pas utile (68 % chez les citoyens utilisateurs, 67 % pour les entreprises utilisatrices et 68 % chez les travailleurs autonomes utilisateurs).

Réceptivité à payer pour des services traditionnels

- Bien qu'ils soient des utilisateurs, le fait de devoir payer pour des services dispensés par voie traditionnelle, si ceux-ci sont disponibles par Internet, n'obtient pas un fort taux d'adhésion auprès des citoyens et des travailleurs autonomes : 26 % des citoyens utilisateurs et 25 % des travailleurs autonomes utilisateurs consentiraient à le faire.

Perceptions et réceptivité pour des éléments divers

- Il est important pour les trois clientèles utilisatrices de connaître l'identité du ministère à l'origine d'un service.
- La performance des sites Internet d'organismes ou de ministères du gouvernement du Québec est généralement appréciée. Ainsi, plus de huit utilisateurs sur 10 pour les trois clientèles sont d'accord pour dire que, sur les sites qu'ils visitent, l'information est organisée pour répondre à leurs besoins. Aussi, plus des trois quarts des entreprises et citoyens utilisateurs estiment que les moteurs de recherche des sites qu'ils utilisent leur permettent de trouver l'information qu'ils recherchent.

Délai acceptable de réponse à la suite d'une demande d'information par courriel

- La majorité des utilisateurs estime acceptable de recevoir une réponse à la suite d'une demande d'information par courriel le même jour ou le jour ouvrable suivant (76 % chez les citoyens utilisateurs, 74 % chez les entreprises utilisatrices et 76 % chez les travailleurs autonomes utilisateurs).

VOLET 4 - Et les non-utilisateurs?**Priorité perçue au développement des services Internet**

- Un peu plus de deux citoyens non utilisateurs sur cinq et plus de la moitié des travailleurs autonomes non utilisateurs sont sensibles à Internet en tant que nouveau canal de prestation des services gouvernementaux, et estiment qu'il est prioritaire pour le gouvernement du Québec de développer cette façon de faire.

Intention d'utilisation d'Internet pour les deux prochaines années

- Le nombre d'utilisateurs des services gouvernementaux parmi les non-utilisateurs actuels est appelé à croître de façon importante: le quart des citoyens et le tiers des travailleurs autonomes qui n'utilisent pas Internet à l'heure actuelle estiment qu'ils auront recours à au moins un service du gouvernement du Québec en ligne dans les deux prochaines années.

Freins à l'utilisation des services électroniques

- Contrairement à ce que perçoivent les utilisateurs d'Internet, les non-utilisateurs ne semblent pas percevoir les craintes relatives à la vie privée et à la sécurité comme étant des obstacles majeurs à l'utilisation des services gouvernementaux électroniques. Des considérations d'ordre technique (par exemple le fait de ne pas être branché ou de ne pas avoir d'ordinateur, le coût de l'équipement, etc.) constituent les principaux freins évoqués.

Réceptivité à la transmission électronique de la déclaration de revenus

- 44 % des citoyens non utilisateurs et 45 % des travailleurs autonomes non utilisateurs qui font faire leur déclaration de revenus par un comptable ou une firme spécialisée acceptent que la transmission du document soit faite par voie électronique. Parmi les autres, plus de la moitié ne verraient pas d'inconvénient à ce que leur comptable procède ainsi.

VOLET 1

Capacité d'utilisation des services gouvernementaux sur Internet et caractéristiques d'utilisation

Capacité informatique

Utilisation d'Internet

Intention d'utilisation

Utilisation générale

CONCEPTS ET DÉFINITIONS POUR LE VOLET 1

(À moins d'indication contraire)

CITOYEN : adulte québécois (18 ans ou plus).

ENTREPRISE : entreprise québécoise qui compte au moins une personne qui s'occupe des transactions ou de la recherche d'information auprès du gouvernement (par exemple pour les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc.), et qui compte cinq employés ou plus.

TRAVAILLEUR AUTONOME : adulte québécois pour qui le travail autonome représente plus de 75 % des revenus.

NOTE : Les questions traitées dans le volet 1 sont présentées sur la **base totale** des répondants, soit **l'ensemble** des citoyens, des entreprises et des travailleurs québécois correspondant aux définitions mentionnées ci-dessus.

1. Capacité informatique et intention de branchement

TABLEAU 1.1.1

Capacité informatique et accès à Internet	%
Citoyens	
Accès ordinateur maison	60
Branchés Internet maison	51
Haute vitesse maison	22
<i>Haute vitesse d'ici un an (intentions)</i>	5
<i>Total haute vitesse estimé dans un an</i>	27
Accès ordinateur travail	41
Branchés Internet travail	33
Haute vitesse travail	22
Accès tous lieux	60
Entreprises	
Possèdent au moins 1 ordinateur	94
Branchées Internet	80
<i>Réseau local branché</i>	38
<i>Plusieurs postes de trav. branchés</i>	17
<i>1 seul poste de travail branché</i>	24
<i>NSP/NRP</i>	1
Haute vitesse	47
Travailleurs autonomes	
Accès ordinateur pour le travail	70
Branchés Internet	62
Haute vitesse	33
<i>Haute vitesse d'ici un an</i>	9

Base: adultes québécois, entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois.

SELON LES CHERCHEURS



Michel Audet

*Directeur scientifique
au CEFRIQ et professeur
en relations industrielles
à l'Université Laval*

« En matière d'utilisation, les résultats nous indiquent que 3,5 millions de citoyens québécois auront la capacité de consommer des services publics par Internet à l'automne 2003. Si on ajoute à cette couche de population les 74 % d'entreprises et les 62 % de travailleurs autonomes, on peut en conclure que le Québec a fait un progrès incroyable en ce qui concerne les capacités à utiliser les technologies. En matière de capacités associées à la demande, ces résultats nous démontrent que le Québec est une des sociétés les plus dynamiques sur le plan de la sensibilisation et de l'habilitation des citoyens et des entreprises aux moyens modernes de communication, de traitement de l'information et de transaction. Pour l'ensemble des secteurs d'activités de l'économie québécoise, incluant l'administration publique, cela signifie que nous avons maintenant la masse critique nécessaire pour déployer, de façon économiquement rentable, une économie de services supportée de plus en plus par le Web. Certaines catégories de citoyens, les travailleurs autonomes et propriétaires de microentreprises, entre autres, progressent encore plus rapidement en matière de capacités d'utilisation (à terme, 85 % des travailleurs autonomes seront touchés par la prestation électronique de services). Ce phénomène sera accéléré par le fait que la proportion de Canadiens possédant leur propre entreprise passera de 15 % actuellement à 25 % en 2010. Certains spécialistes indiquent qu'il y aura création nette de 1,3 million de nouvelles PME au Canada au cours des prochaines années. Voilà donc une preuve qu'il y a encore un potentiel de progrès sur le plan de l'utilisation et que le niveau de saturation n'est pas encore atteint. »

Citoyens

La majorité des citoyens adultes (60 %) ont accès à un ordinateur à la maison. Tous ne sont cependant pas branchés : 51 % des citoyens ont accès à Internet à partir de la maison. Un peu plus de deux adultes sur 10 (22 %) naviguent sur le Web à haute vitesse à partir de la maison, ce qui représente 42 % de ceux qui sont branchés à Internet à la maison. D'ici un an, si les intentions se concrétisent, 27 % auront accès à Internet haute vitesse à la maison.

Les citoyens sont moins nombreux à avoir accès à Internet au travail qu'à la maison. Cette donnée doit cependant être interprétée en gardant à l'esprit que près du tiers des répondants (31 %) n'avaient pas le statut de travailleur au moment de la collecte de données (chômeurs, sans emploi, retraités ou à la maison). Au total, 22 % des citoyens disent bénéficier d'un accès à haute vitesse (HV) au travail, soit 68 % de ceux qui ont accès à Internet au travail.

Actuellement, 60 % des citoyens ont donc accès à Internet, que ce soit à la maison ou au travail. En additionnant à ceux-ci la proportion de citoyens qui prévoient « certainement » ou « probablement » se brancher à Internet au cours de la prochaine année et qui n'ont actuellement pas accès à Internet au travail, soit 1 %, il est à prévoir que la prestation électronique de services visera environ 3,5 millions d'adultes québécois à l'automne 2003.

Entreprises

Parmi les quelques 54 000 entreprises québécoises de cinq employés et plus, 71 % sont actuellement visées par la prestation électronique de services, c'est-à-dire qu'elles transigent avec le gouvernement³, qu'elles sont informatisées et qu'elles sont branchées à Internet. Si les intentions de branchement se concrétisent chez les entreprises non branchées (23 % d'entre elles prévoient « certainement » ou « probablement » se brancher au cours de la prochaine année), cette proportion devrait passer à 74 % d'ici un an, ce qui représente environ 40 000 entreprises.

Parmi les entreprises branchées, 59 % ont opté pour une connexion à haute vitesse, ce qui correspond à 47 % de l'ensemble des entreprises.

Travailleurs autonomes

Près d'un travailleur autonome sur trois (30 %) n'a pas accès à un ordinateur pour son travail. Toutefois, la majorité (88 %) de ceux qui sont informatisés ont accès à Internet, ce qui représente 62 % des travailleurs autonomes du Québec. Un peu plus de la moitié des travailleurs autonomes branchés (53 %) bénéficient d'une connexion à haute vitesse, soit 33 % de l'ensemble des travailleurs autonomes.

Le tableau qui suit montre en détails les intentions de branchement à Internet au cours de la prochaine année, pour ceux qui ne sont pas branchés actuellement.

³ Il s'agit des entreprises qui comptent au moins une personne qui s'occupe des transactions ou de la recherche d'information auprès du gouvernement (par exemple pour les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc.).

TABEAU 1.1.2

Intention de se brancher à Internet au cours de la prochaine année	Citoyens %	Entreprises %	Trav. aut. %
Certainement	3	1	2
Probablement	7	3	5
Probablement pas	10	6	9
Certainement pas	29	9	22
<i>Certainement / Probablement</i>	10	5	7
<i>Déjà branchés</i>	51	80	62

Base: adultes québécois, entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois.

Bien qu'on ne puisse présumer que les intentions de branchement se concrétiseront en totalité, les intentions étant généralement surévaluées de façon plus ou moins importante, à l'heure actuelle, un **citoyen** sur 10 prévoit se brancher à Internet au cours de la prochaine année. Par ailleurs, il est normal que les prévisions pour les entreprises et les travailleurs autonomes soient plus modestes, leur taux de branchement actuel étant plus élevé que celui des citoyens.

Les intentions de branchement chez les **citoyens** et les **travailleurs autonomes** vivant hors des grands centres urbains sont particulièrement faibles. Chez les **citoyens** seulement, notons que les gens en chômage ou sans emploi, les retraités et ceux dont le revenu familial est de 40 000 \$ ou moins montrent des intentions de branchement plus faibles par rapport à la moyenne. À l'inverse, les anglophones, les étudiants et les 18 - 34 ans sont plus nombreux à prévoir se brancher. Ainsi, même dans les tranches de la société québécoise les plus perméables à la technologie, l'usage d'Internet demeure en croissance. On n'observe donc pas encore de saturation.

2. Utilisation d'Internet

TABLEAU 1.2

Utilisation d'Internet	Citoyens	Trav. aut.
Ont déjà utilisé Internet	67 %	79 %
Nombre d'heures d'utilisation moyen par sem. (excluant 0)	7,5 h	9,4 h
Répartition des heures d'utilisation :		
<i>0 heure ou jamais utilisé Internet</i>	42 %	29 %
<i>moins de 3 heures</i>	25 %	25 %
<i>3 à 10 heures</i>	22 %	30 %
<i>Plus de 10 heures</i>	11 %	16 %

Base: adultes québécois et travailleurs autonomes québécois.

Si 67 % des **citoyens** québécois déclarent avoir déjà utilisé Internet, c'est plutôt 58 % qui semblent en faire un usage régulier (regroupement des catégories « moins de 3 heures » à « 10 heures et plus »), que ce soit au bureau ou à la maison. Cette donnée est d'ailleurs comparable à la proportion de Québécois qui ont accès à Internet, que ce soit au bureau ou à la maison (60 %).

En excluant les personnes n'ayant jamais utilisé Internet et celles qui ne l'utilisent pas présentement, le nombre d'heures d'utilisation moyen d'Internet est de 7,5 heures par semaine. Parmi l'ensemble des **adultes** québécois, environ une personne sur 10 (11 %) y consacre plus de 10 heures par semaine.

Constituant un outil de travail de plus en plus indispensable pour la plupart des **travailleurs autonomes**, que ce soit pour recueillir de l'information sur leurs concurrents, pour chercher des appels d'offres ou pour promouvoir leurs services, il n'est pas étonnant que le nombre d'heures consacrées à Internet soit supérieur au nombre d'heures qu'y accordent les citoyens. Plus nombreux à avoir déjà utilisé Internet (presque huit personnes sur 10), ils y consacrent en moyenne 1,9 heure de plus que les citoyens par semaine.

3. Intention d'utilisation

✓ Seuls les **adultes** et les **travailleurs autonomes** n'ayant jamais utilisé Internet, que ce soit à la maison, au travail ou ailleurs, ont dû se prononcer à savoir s'ils prévoient utiliser Internet au cours de la prochaine année. Les résultats au tableau 1.3 sont présentés sur la base de l'ensemble des adultes et des travailleurs autonomes québécois.

TABLEAU 1.3

Intention d'utiliser Internet au cours de la prochaine année, à la maison ou ailleurs	Citoyens %	Trav. aut. %
Certainement	1	2
Probablement	4	4
Probablement pas	7	6
Certainement pas	21	10
Certainement / Probablement	5	6
<i>Utilisent déjà Internet</i>	67	79

Base: adultes québécois et travailleurs autonomes québécois.

Un **citoyen** adulte sur 20 prévoit « certainement » ou « probablement » utiliser Internet pour la première fois au cours des 12 prochains mois. D'ici un an, si ces intentions se concrétisent, 72 % de l'ensemble des adultes québécois auront utilisé Internet à au moins une reprise, ce qui représente un peu plus de 4 millions d'adultes québécois. Parmi ceux qui n'ont pas encore expérimenté Internet, les francophones et les gens résidant hors des grands centres urbains montrent des intentions plus faibles à cet égard.

Chez les **travailleurs autonomes**, les intentions d'utilisation sont à toutes fins pratiques équivalentes, 6 % ayant pour projet d'utiliser Internet pour la première fois au cours de la prochaine année. Si leurs intentions de branchement se concrétisent, ils seront 85 %, soit environ 303 000 **travailleurs autonomes** à avoir expérimenté Internet à au moins une reprise. Ils sont par ailleurs moins nombreux hors des grands centres urbains et parmi les 55 ans et plus à vouloir le faire.

4. Utilisation générale

- ✓ Avant d'aborder plus spécifiquement les questions relatives à la prestation électronique de services, quelques questions ont d'abord été posées pour cerner globalement quelle utilisation générale font les gens d'Internet.

TABLEAU 1.4

Fréquence des gestes suivants sur Internet	+ 1 fois / mois %	1 fois / mois ou - %	Jamais %	N'utilisent pas Int. %	Ne s'applique pas / NSP %
Citoyens					
Recherche d'information sur des sujets d'intérêt	39	17	2	42	s.o.
Magasinage sans achat pour trouver de l'information, des prix, pour faire des comparaisons	17	21	20	42	s.o.
Transactions bancaires	16	5	37	42	s.o.
Achat de produits et services	2	11	45	42	s.o.
Entreprises					
Transiger avec une institution financière sur Internet (ex. : virement, gérer des comptes, paiements)	39	6	34	20	1
Faire des transactions commerciales avec certains fournisseurs sur Internet (ex. : passer une commande, recevoir une facture, faire un paiement, recevoir l'état d'un inventaire)	33	15	32	20	1
Faire des transactions commerciales avec certains clients sur Internet (ex. : recevoir une commande, envoyer une facture, recevoir un paiement, présenter l'état d'un inventaire)	30	15	34	20	1
Travailleurs autonomes					
Transiger avec une institution financière sur Internet (ex. : virement, gérer des comptes, paiements)	28	6	37	29	s.o.
Faire des transactions commerciales avec certains fournisseurs sur Internet (ex. : passer une commande, recevoir une facture, faire un paiement, recevoir l'état d'un inventaire)	22	15	34	29	s.o.
Faire des transactions commerciales avec certains clients sur Internet (ex. : recevoir une commande, envoyer une facture, recevoir un paiement, présenter l'état d'un inventaire)	20	12	39	29	s.o.

Base: adultes québécois, entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois.

Pour les **citoyens**, le volet « recherche d'information » semble plus important en matière de fréquence que le volet « transactionnel ». Comme le montre en effet le tableau 1.4, 39 % des **adultes**, soit près de 2,3 millions de Québécois, recherchent de l'information sur Internet plus d'une fois par mois, contre 2 % (environ 116 000 adultes) qui effectuent des achats en ligne à la même fréquence. Souvenons-nous, à cet effet, qu'Internet demeure encore bien plus un endroit prisé pour le lèche-vitrine virtuel, pour trouver de l'information, des prix et des aubaines que pour y conclure des achats. Et cela, en dépit du fait qu'on enregistre une croissance faible mais constante des ventes en ligne.

Néanmoins, les transactions bancaires en ligne semblent échapper à cette tendance, étant d'ores et déjà plus courantes que les achats de produits et services en ligne et gagnant rapidement du terrain en popularité. Les **citoyens** les plus friands de transactions bancaires virtuelles sont ceux ayant un salaire et un niveau de scolarité plus élevé et qui sont âgés entre 18 et 34 ans.

Les **entreprises** et les **travailleurs autonomes**, étant proportionnellement plus nombreux que les **citoyens** à utiliser Internet, sont aussi plus nombreux à réaliser de façon mensuelle des transactions bancaires ou commerciales. Ceux ayant un plus gros chiffre d'affaires (5 millions et plus pour les **entreprises** et 60 000 \$ et plus pour les **travailleurs autonomes**) sont les plus nombreux à transiger régulièrement en ligne avec des institutions financières.

Par ailleurs, les données montrent que les **travailleurs autonomes** semblent, à cette heure, moins enclins que les entreprises à réaliser des transactions de toutes sortes en ligne. En effet, ils sont moins nombreux que les **entreprises** à utiliser Internet et, parmi ceux qui l'utilisent, une plus grande proportion (52 %) n'a jamais effectué de transactions financières ou commerciales de cette façon (43 % chez les **entreprises**).

Finalement, notons que pour les **trois clientèles**, ceux qui ont accès à une connexion haute vitesse sont plus nombreux à utiliser les services bancaires par Internet que les autres.

VOLET 2

Utilisation actuelle des services gouvernementaux et intérêt pour l'utilisation de services déjà existants

Fréquentation des sites Web gouvernementaux

Raisons des visites

Actions projetées au cours de la prochaine année

CONCEPTS ET DÉFINITIONS POUR LE VOLET 2

(À moins d'indication contraire)

CITOYEN : adulte québécois (18 ans ou plus).

ENTREPRISE : entreprise québécoise qui compte au moins une personne qui s'occupe des transactions ou de la recherche d'information auprès du gouvernement (par exemple pour les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc.), et qui compte cinq employés ou plus.

TRAVAILLEUR AUTONOME : adulte québécois pour qui le travail autonome représente plus de 75 % des revenus.

NOTE : Les questions traitées dans le volet 2 sont présentées sur la **base totale** des répondants, soit **l'ensemble** des citoyens, des entreprises et des travailleurs québécois correspondant aux définitions mentionnées ci-dessus.

SELON LES CHERCHEURS



Michel Audet

Directeur scientifique
au CEFRIO et professeur
en relations industrielles
à l'Université Laval

« Les enquêtes nous indiquent que c'est la recherche d'information qui est la principale utilisation pour toutes les catégories sondées. Suivent ensuite les possibilités de transiger par le biais de formulaires en ligne. Ces deux fonctions d'Internet correspondent à deux univers organisationnels différents. Un plus passif, celui d'organiser l'information de façon intelligente et pertinente pour les diverses catégories de citoyens et l'autre, plus actif, qui oblige à revoir la configuration des processus d'affaires, les structures, l'organisation du travail, la répartition des personnels, le développement de nouvelles compétences, etc. Il est maintenant prouvé que l'offre de service ne doit pas toujours être à la remorque de la demande et que souvent, cette offre doit être innovatrice, audacieuse et doit stimuler en quelque sorte la demande. Il ne faut donc pas se laisser influencer par une demande qui est caractérisée par la recherche d'information.

Toujours par rapport à l'utilisation actuelle des services, l'enquête démontre qu'une forte proportion d'utilisateurs sont satisfaits des services en ligne offerts par le gouvernement et des outils de recherche (plus de 75 %). Bien que ces résultats ne soient pas confirmés par les groupes de discussion il n'en demeure pas moins qu'ils viennent faire contrepoids à la perception et aux rumeurs voulant que l'information soit mal organisée sur les sites gouvernementaux.

Finalement, les données sur le moyen de transaction privilégié (Internet, poste, téléphone, comptoir) en fonction de la nature des services consommés nous suggèrent que bien qu'Internet gagne du terrain au détriment des autres modes de transaction, c'est sur la complémentarité des modes de prestation de services que nos efforts devront s'orienter dans l'avenir et non la substitution d'un mode par un autre. Ce phénomène viendra ajouter encore plus de complexité dans l'organisation des services gouvernementaux. C'est là tout un défi pour les administrateurs de l'État. »

1. Fréquentation des sites gouvernementaux

TABLEAU 2.1

Au cours de la dernière année, a fréquenté le site Web... *	Citoyens %	Entreprises %	Trav. aut %
... d'un ministère ou organisme du gouvernement du Canada	36	55	44
... d'un ministère ou organisme du gouvernement du Québec	35	57	45

Base: adultes québécois, entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois.

* N'utilisent pas Internet : citoyens (42 %), entreprises (20 %), travailleurs autonomes (29 %).

Le tableau précédent montre que plus d'un **citoyen** adulte québécois sur trois a déjà visité, au cours de la dernière année, le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Canada (36 %) et du Québec (35 %). Comme il a été mentionné au point 2 du premier volet, 58 % des Québécois utilisent Internet de façon hebdomadaire. En perspective, ce résultat signifie que 62 % des utilisateurs réguliers ont visité un site gouvernemental au cours de la dernière année.

Des trois clientèles, les **entreprises** ont visité dans la plus grande proportion les sites Web de ministères ou d'organismes du gouvernement du Québec.

Certains sous-groupes de répondants sont particulièrement nombreux à avoir fréquenté des sites gouvernementaux au cours de la dernière année.

Chez les **citoyens**, il s'agit des hommes, des résidents de la RMR de Montréal³, des employés cadres, des étudiants, de ceux ayant un revenu supérieur à 60 000 \$ et des 18 - 34 ans. Chez les **entreprises**, se distinguent celles qui ont une connexion haute vitesse, 50 employés ou plus, un chiffre d'affaires supérieur à 5 millions \$ et celles qui œuvrent dans le domaine du financement et des services aux entreprises. Finalement, les **travailleurs autonomes** de la RMR de Montréal et qui œuvrent dans le domaine du financement et des services aux entreprises sont également plus nombreux par rapport à la moyenne à avoir fréquenté des sites du gouvernement du Québec.

Notons d'ailleurs qu'une tendance générale se dégage, tout au long de cette étude, en ce qui a trait aux sous-groupes ici évoqués. En effet, dans bien des cas, ils sont proportionnellement plus nombreux par rapport à la moyenne lorsqu'il s'agit d'utilisation de différents services électroniques ou de réceptivité aux suggestions impliquant de nouvelles technologies.

³ La région métropolitaine de recensement de Montréal (RMRM) se déploie sur un vaste territoire de près de 4 000 kilomètres carrés dans la partie sud-ouest du Québec, s'étendant de Saint-Jérôme au nord jusqu'aux limites des MRC de Roussillon et de La Vallée-du-Richelieu au sud et de Vaudreuil-Soulanges à l'ouest jusqu'à Lavaltrie à l'est. Elle regroupe 65 municipalités et couvre le territoire de cinq régions administratives (Montréal et Laval qu'elle embrasse dans leur totalité, ainsi qu'une partie des régions des Laurentides, de Lanaudière et de la Montérégie). Aff. mun. et Métropole, http://www.mamm.gouv.qc.ca/metropole/metr_port_pres.htm.

2. Raisons des visites

- ✓ Pour chacune des actions proposées, le répondant devait indiquer s'il avait, oui ou non, visité un site gouvernemental au cours de la dernière année⁴.

TABEAU 2.2

A fréquenté un site gouvernemental au cours de la dernière année pour...	Cit. %	Entr. %	Trav. aut. %
...obtenir de l'information	35	55	43
...obtenir ou compléter un formulaire afin d'obtenir un service, un permis, une aide financière	14	43	22
...formuler un commentaire, une plainte, émettre une opinion ou participer à une consultation, à un sondage, etc.	6	4	6
...acheter des biens ou des services	3	5	4
...autre chose que ce dont je viens de vous parler	5	5	3

Base: adultes québécois, entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois.

* N'utilisent pas Internet : citoyens (42 %), entreprises (20 %), travailleurs autonomes (29 %).

Après l'utilisation du courrier électronique, la recherche d'information se situe au deuxième rang des activités préconisées par les internautes québécois, selon les résultats de 2002 de l'enquête NETendances du CEFRIO. Il n'est donc pas étonnant de constater que, quelles que soient les clientèles sondées, la recherche d'information ait été la première motivation des visites sur les sites de ministères ou organismes du gouvernement du Québec. En effet, comme le montre le tableau 2.2, 35 % des **citoyens** québécois, soit environ 2 millions de personnes, ont fait une recherche d'information sur un site d'un ministère ou organisme du gouvernement du Québec.

La deuxième motivation énoncée, particulièrement importante pour les **entreprises**, tient à l'obtention de formulaires ou au fait de les remplir en ligne. Parmi les entreprises visées par l'étude, 43 %, soit près de 20 000 entreprises, ont obtenu ou rempli un formulaire au cours de la dernière année sur un site gouvernemental québécois.

À cet effet, il est à noter que, lors des groupes de discussion tenus avant la réalisation de cette enquête téléphonique, les participants avaient manifesté un grand intérêt pour les formulaires en ligne, mais seraient d'autant plus satisfaits s'ils avaient la possibilité de pouvoir les remplir et les acheminer directement par le biais d'Internet, ce qu'ils ne peuvent faire actuellement dans la majorité des cas. D'ailleurs, comme il en sera question au point 1 du troisième volet, 70 % des **citoyens** internautes et ceux qui prévoient l'être d'ici un an estiment qu'il est « tout à fait » ou « assez prioritaire » que le gouvernement permette de remplir et d'acheminer en ligne des formulaires en toute confidentialité. Cette offre de service serait vraisemblablement susceptible d'accroître la fréquentation des sites gouvernementaux.

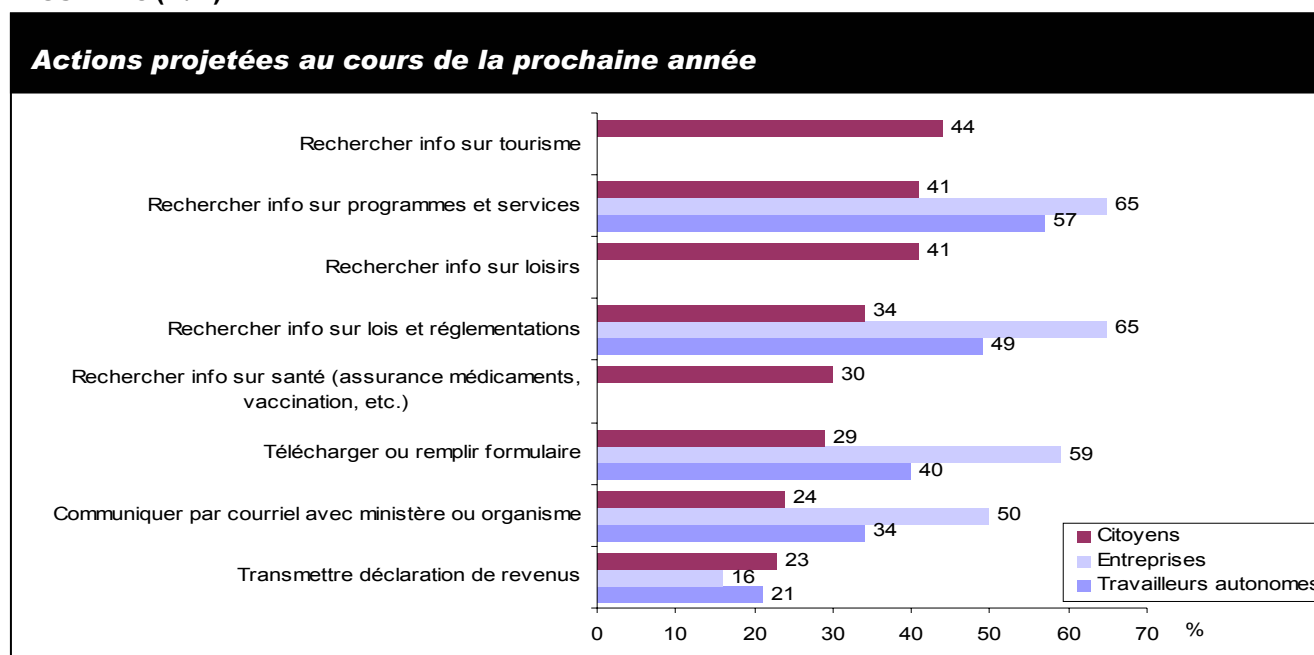
³ La question posée aux gens était de type « fermée ».

3. Actions projetées au cours de la prochaine année

Le répondant devait indiquer s'il avait, au moment du sondage, l'intention de visiter un site du gouvernement du Québec au cours de la prochaine année pour effectuer chacune des actions proposées⁵. Le graphique qui suit, présenté en deux parties, indique les actions projetées les plus populaires, par ordre décroissant d'importance. Les pourcentages correspondent à la proportion de ceux qui ont certainement ou probablement l'intention d'effectuer ces actions au cours de la prochaine année.

- ✓ Il est à noter que le détail des réponses (*certainement, probablement, probablement pas, certainement pas ou la situation ne s'applique pas*) est présenté à l'annexe 3.
- ✓ Les actions n'ont pas systématiquement été soumises aux trois groupes. C'est pourquoi certaines d'entre elles ne présentent qu'une ou deux séries de données.

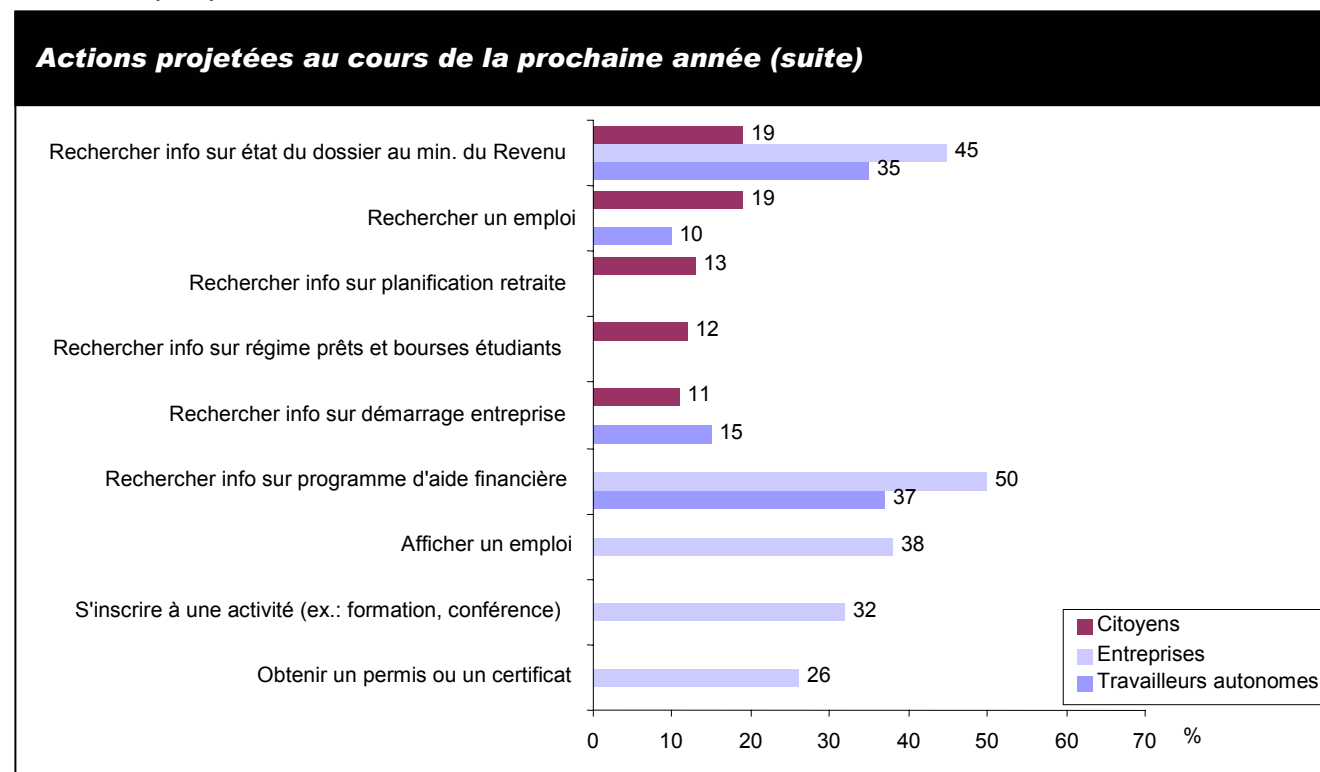
FIGURE 2.3 (1 / 2)



Base: adultes québécois, entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois.

* N'utilisent pas / ne prévoient pas utiliser Internet prochaine année : citoyens (37 %), entreprises (15 %), travailleurs autonomes (23 %).

⁵ La question posée aux gens était de type « fermée ».

FIGURE 2.3 (2 / 2)

Base: adultes québécois, entreprises québécoises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois.

* N'utilisent pas / ne prévoient pas utiliser Internet prochaine année : citoyens (37 %), entreprises (15 %), travailleurs autonomes (23 %).

Comme c'était le cas lors des visites passées, la recherche d'information sur différents sujets semble être la locomotive qui attirera le plus les visiteurs sur les sites Web du gouvernement du Québec au cours de la prochaine année. Cela semble particulièrement vrai pour les **citoyens**, pour qui les cinq premières actions les plus importantes sont en lien avec la recherche d'information de toutes sortes. La recherche d'information de type ludique semble toutefois prendre le plus d'importance pour cette clientèle. En effet, comme l'indique la figure 2.3, 44 % des adultes, soit 2,5 millions de Québécois, prévoient en effet se documenter sur le tourisme, et 41 % sur les loisirs (2,4 millions).

Bien que les éléments de type « transactionnel » ne figurent pas au premier rang dans les intentions, il n'en demeure pas moins que certains d'entre eux sont pressentis par plus du tiers des **entreprises** et des **travailleurs autonomes** au cours de la prochaine année : télécharger ou remplir un formulaire, communiquer par courriel avec un ministère ou un organisme, rechercher de l'information sur l'état de son dossier (ex. : Revenu Québec, Inspecteur général des institutions financières, etc.) et afficher un emploi.

Somme toute, les intentions manifestées pour chacune des actions proposées par le biais d'Internet ne sont jamais supérieures à 44 % chez les **citoyens**, à 65 % chez les **entreprises** et à 57 % chez les **travailleurs autonomes**. Cela confirme l'importance de maintenir le plus possible les services offerts par le biais des autres canaux.

Fait intéressant à noter, pour la grande majorité des actions proposées, les individus des trois clientèles qui ont visité le site d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec au cours de la dernière année sont proportionnellement plus nombreux que la moyenne des gens à avoir l'intention de poser ces actions dans l'année à venir. Par exemple, alors que 41 % des citoyens prévoient « certainement » ou « probablement » rechercher de l'information sur les programmes et services au cours de la prochaine année, 76 % de ceux qui ont visité un site Web du gouvernement du Québec au cours de la dernière année prévoient le faire. Cela témoigne d'une certaine satisfaction des visiteurs passés envers les sites et services Internet déjà existants, et de la fidélisation de ces derniers.

VOLET 3

Besoins et attentes envers les services futurs

Priorité perçue des services

Moyen privilégié par type de transaction

Réceptivité à donner son adresse de courriel

Freins à l'utilisation des services électroniques

Information gouvernementale sur sites non gouv.

Réceptivité à payer pour des services traditionnels

Perceptions et réceptivité pour des éléments divers

Délai acceptable de réponse par le gouvernement

CONCEPTS ET DÉFINITIONS POUR LE VOLET 3

(À moins d'indication contraire)

CITOYEN :	adulte québécois (18 ans ou plus) qui utilise Internet ou qui prévoit l'utiliser au cours de l'année suivant la collecte de données.
ENTREPRISE :	entreprise québécoise qui utilise Internet ou qui prévoit l'utiliser au cours de l'année suivant la collecte de données, qui compte au moins une personne qui s'occupe des transactions ou de la recherche d'information auprès du gouvernement (par exemple pour les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc.), et qui compte cinq employés ou plus.
TRAVAILLEUR AUTONOME :	adulte québécois qui utilise Internet ou qui prévoit l'utiliser au cours de l'année suivant la collecte de données et pour qui le travail autonome représente plus de 75 % des revenus.
UTILISATEUR :	qui utilise actuellement Internet ou qui prévoit l'utiliser au cours de l'année suivant la collecte des données. Peut s'appliquer pour les citoyens, les entreprises et les travailleurs autonomes.

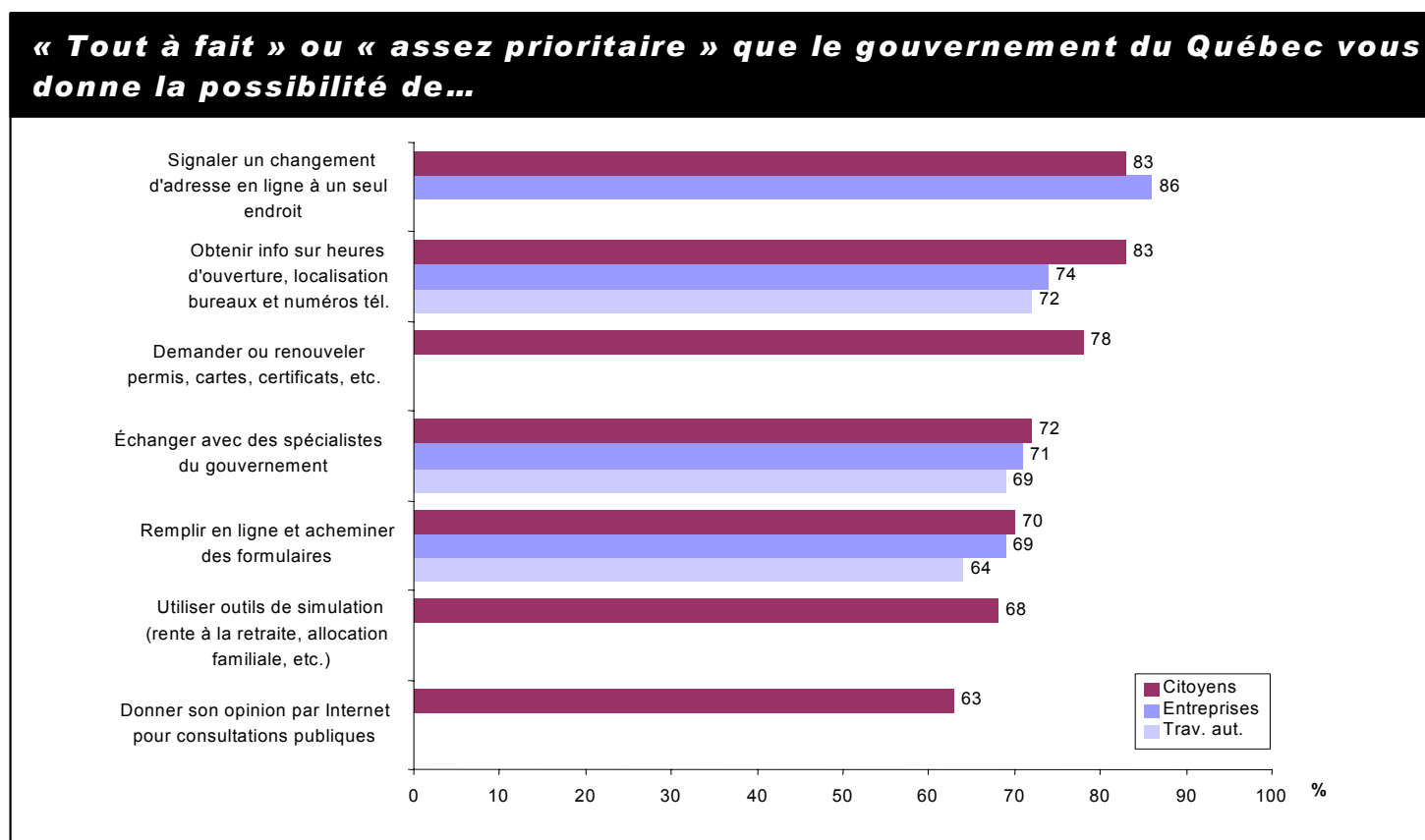
NOTE : Les questions traitées dans le volet 3 sont présentées sur la **base réelle des répondants**, soit les citoyens, les entreprises et les travailleurs autonomes **qui utilisent Internet ou qui prévoient l'utiliser** au cours de l'année suivant la collecte des données, et qui correspondent aux définitions ci-dessus.

1. Priorité perçue des services

Pour la série d'énoncés présentée à ce point, les répondants devaient indiquer s'ils jugeaient qu'il était tout à fait, assez, peu ou pas du tout prioritaire que le gouvernement du Québec leur permette d'effectuer l'action proposée. Le graphique qui suit, présenté en deux parties, montre les actions perçues comme étant les plus prioritaires, par ordre décroissant d'importance chez les citoyens. Les pourcentages correspondent à la proportion de ceux ayant répondu « tout à fait » ou « assez » prioritaire.

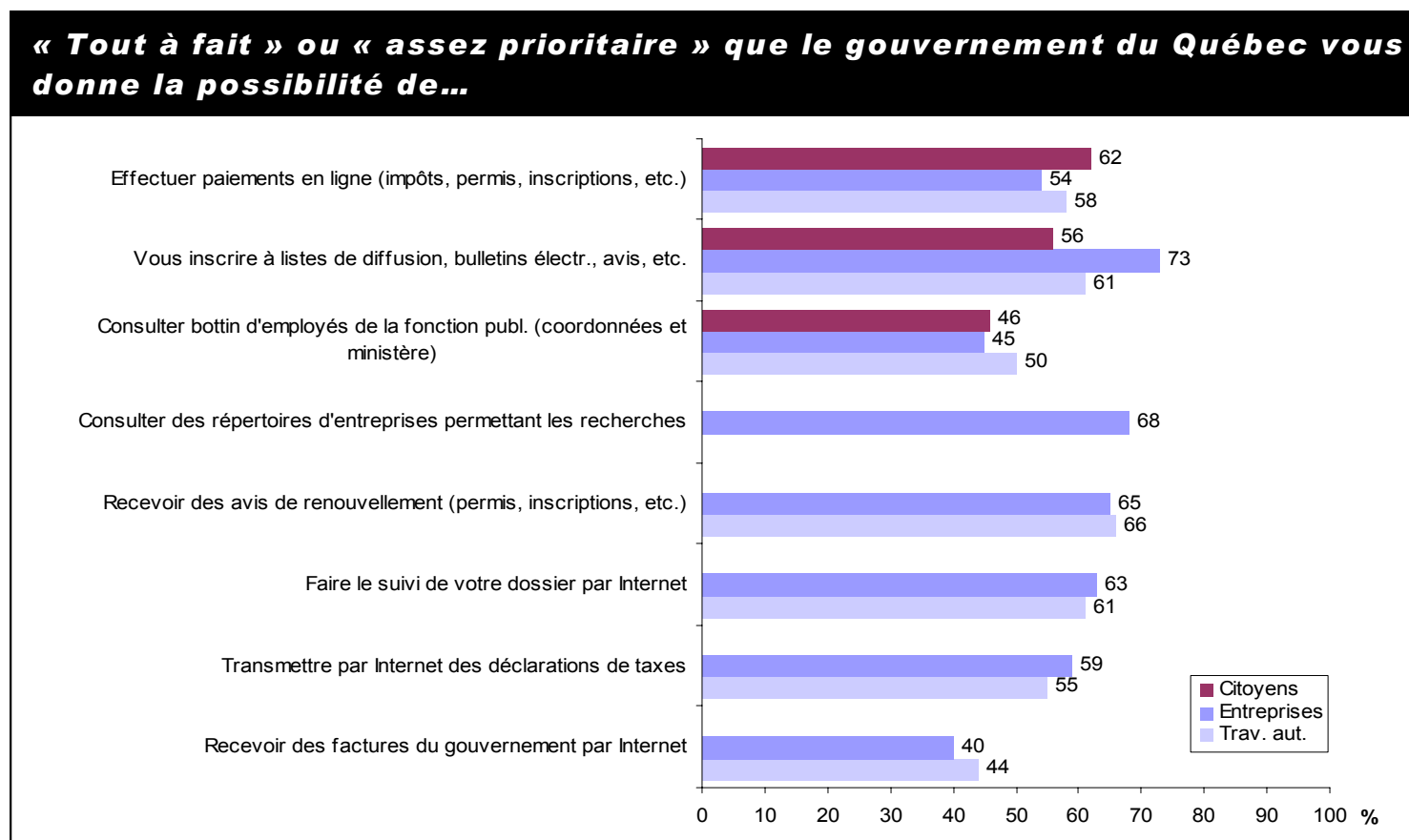
- ✓ Il est à noter que le détail des réponses (*tout à fait, assez, peu ou pas du tout prioritaire*) est présenté à l'annexe 3.
- ✓ Les actions n'ont pas systématiquement été proposées aux trois groupes. C'est pourquoi certaines d'entre elles ne présentent qu'une ou deux séries de données.

FIGURE 3.1 (1 / 2)



Base: adultes, entreprises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois qui ont déjà utilisé Internet ou qui prévoient l'utiliser au cours de la prochaine année.

FIGURE 3.1 (2 / 2)



Base: adultes, entreprises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois qui ont déjà utilisé Internet ou qui prévoient l'utiliser au cours de la prochaine année.

Tant pour les **citoyens** (83 %) que pour les **entreprises** (86 %), la « possibilité de pouvoir signaler un changement d'adresse en ligne, à un seul endroit, et que l'information soit automatiquement transmise aux autres ministères et organismes » figure au premier rang en matière de priorité parmi les choix proposés. Chez les **citoyens**, « obtenir de

l'information sur les heures d'ouverture, la localisation des bureaux et les numéros de téléphone » se situe ex æquo au premier rang des priorités.

Globalement, on remarque que la moyenne des pourcentages de priorité accordés pour l'ensemble des services, selon la clientèle, est la plus forte chez les **citoyens** (68 %) comparativement aux **entreprises** (64 %), et, enfin, aux **travailleurs autonomes** (60 %).

C'est donc dire que la majorité des trois clientèles étudiées est sensible au développement des services Internet par le gouvernement. Les seuls éléments ayant été jugés comme étant prioritaires par moins de la moitié des répondants des trois clientèles sont le fait de pouvoir « consulter un bottin des employés de la fonction publique ». Dans le cas des entreprises et des travailleurs autonomes, le fait de « recevoir des factures du gouvernement par Internet » se classe également sous la barre des 45 %.

On remarque par ailleurs pour la clientèle des **citoyens** que certains sous-groupes sont souvent, toutes proportions gardées, plus nombreux par rapport à la moyenne à accorder un fort degré de priorité aux éléments proposés. Il s'agit de ceux ayant déjà visité les sites du gouvernement du

Québec, des 18 - 34 ans et des anglophones. À titre d'exemple, alors que 63 % des citoyens utilisateurs d'Internet ou qui prévoient l'être d'ici un an estiment qu'il est « tout à fait » ou « assez prioritaire » que le gouvernement leur permette de « donner leur opinion par Internet lors de consultations publiques », 70 % des 18 à 34 ans et 75 % des anglophones partagent cet avis.

À l'inverse, les retraités semblent presque toujours accorder un degré de priorité moindre.

Chez les **entreprises**, de forts degrés de priorité ont été accordés par presque tous les répondants provenant d'entreprises ayant un chiffre d'affaires de 5 millions et plus, et qui ont déjà fait des visites sur des sites du gouvernement.

Finalement, chez les **travailleurs autonomes**, la seule différence statistiquement significative est notée pour le sous-groupe de travailleurs ayant déjà fréquenté les sites gouvernementaux.

2. Moyen privilégié par type de transaction

TABLEAU 3.2

Moyen privilégié par type de transaction	Par Internet %	Poste %	Téléphone %	Télécopieur %	En personne %	Par courriel %	Ne s'appl. pas %
Rechercher de l'information							
Citoyens	77	4	14	s.o.	5	s.o.	s.o.
Entreprises	77	4	16	1	1	s.o.	s.o.
Travailleurs autonomes	82	5	9	1	3	s.o.	0
Déposer une offre de service pour vendre biens ou services au gouvernement							
Entreprises	38	20	7	10	6	s.o.	18
Travailleurs autonomes	43	20	6	8	14	s.o.	9
Recevoir de l'information							
Citoyens	45	37	14	s.o.	4	s.o.	s.o.
Entreprises	50	33	9	9	1	s.o.	s.o.
Travailleurs autonomes	54	35	7	2	2	s.o.	s.o.
Inscrire ou enregistrer une déclaration (d'impôts, de taxes, accident de travail, etc.)							
Citoyens	45	20	24	s.o.	11	s.o.	s.o.
Entreprises	37	49	4	6	3	s.o.	1
Travailleurs autonomes	42	41	4	4	8	s.o.	1
Faire la demande d'un permis, d'une carte, d'un certificat							
Citoyens	42	16	19	s.o.	23	s.o.	s.o.
Entreprises	43	24	16	7	8	s.o.	2
Travailleurs autonomes	44	22	18	5	10	s.o.	1
Acheter ou louer des produits et services du gouv. (ex. : Publications du Québec)							
Citoyens	36	13	27	s.o.	22	s.o.	2
Entreprises	48	19	13	8	6	s.o.	6
Travailleurs autonomes	51	18	7	3	18	s.o.	3
Communiquer avec une autorité gouvernementale							
Citoyens	24	10	54	s.o.	12	s.o.	s.o.
Entreprises	18	8	68	2	4	s.o.	s.o.
Travailleurs autonomes	24	10	56	1	9	s.o.	s.o.
Être contacté par le gouvernement pour vos dossiers personnels							
Citoyens	s.o.	52	31	s.o.	s.o.	17	s.o.
Entreprises	s.o.	38	30	6	s.o.	26	s.o.
Travailleurs autonomes	s.o.	42	24	4	s.o.	30	s.o.

Base: adultes, entreprises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois qui ont déjà utilisé Internet ou qui prévoient l'utiliser au cours de la prochaine année.

Avant tout, rappelons que les personnes ayant répondu à cette question sont des utilisateurs d'Internet ou qui prévoient l'être d'ici un an, et donc que le choix des moyens qui seraient privilégiés par des non-utilisateurs n'est pas représenté dans ce tableau.

De toute évidence, pour la grande majorité des services gouvernementaux du moins, Internet est en voie de devenir le moyen le plus apprécié par les trois clientèles étudiées. Déjà, pour la recherche d'information, Internet occupe une forte première position, plus des trois quart de chacune des clientèles préférant ce moyen aux autres.

Pour les services gouvernementaux impliquant des transactions, Internet est généralement le moyen préféré par les personnes interrogées, mais dans des proportions moins fortes que pour la simple recherche d'information.

Les données du tableau démontrent aussi que les gens préfèrent se déplacer le moins possible pour obtenir des services. Ainsi, les services au comptoir sont peu utilisés, la poste et le téléphone constituant des choix plus prisés.

Finalement, le télécopieur semble réellement se faire supplanter par Internet.

Il est intéressant de noter que le courriel est relativement peu populaire auprès des **citoyens** comme moyen pour être contactés pour ses dossiers par le gouvernement. Pour cela, les trois clientèles préfèrent d'ailleurs la poste traditionnelle. Et lorsque vient le temps de communiquer avec une autorité gouvernementale, probablement par souci d'être renseignées le plus rapidement possible, les trois clientèles préconisent le téléphone.

De fait, lors des groupes de discussion tenus préalablement à cette étude du 6 au 8 mai 2002, les participants avaient d'ailleurs avoué que le téléphone constituait un moyen efficace et apprécié pour obtenir de l'information lorsque les recherches sur Internet n'aboutissent pas rapidement à des résultats. Par ailleurs, d'aucuns déploraient la complexité de certains systèmes de messagerie vocale, prenant parfois l'allure d'interminables labyrinthes.

3. Réceptivité à donner son adresse de courriel

TABEAU 3.3

Réceptivité à donner l'adresse de courriel	Citoyens %	Trav. aut. %
Accepteraient de donner leur adresse de courriel au gouv. pour qu'il puisse communiquer avec eux	70	68
N'ont pas d'adresse de courriel actuellement	4	7
Accepteraient de donner leur adresse de courriel s'ils en avaient une dans le futur*	65	72

Base: adultes et travailleurs autonomes québécois qui ont déjà utilisé Internet ou qui prévoient l'utiliser au cours de la prochaine année.

* Cette question a été posée aux répondants qui n'ont pas d'adresse de courriel, et est présentée sur cette base.

Spontanément, les **citoyens** et les **travailleurs autonomes** sont ouverts, en majorité, face à la possibilité de transmettre leur adresse personnelle de courriel au gouvernement afin que celui-ci puisse communiquer avec eux par ce moyen. En effet, seule une minorité de **citoyens** (26 %) et de **travailleurs autonomes** (24 %) se sont montrés défavorables à cet égard. Par ailleurs, parmi les 4 % de **citoyens** n'ayant pas d'adresse de courriel, 65 % accepteraient de la donner s'ils en avaient une dans le futur. Chez les **travailleurs autonomes**, cette proportion s'élève à 72 %.

Si l'on combine les personnes qui accepteraient de donner leur adresse, qu'ils en aient une ou non à l'heure actuelle, cela porte la proportion à 73 % chez les **citoyens** et à 74 % chez les **travailleurs autonomes**. Cela semble traduire une bonne confiance par rapport au gouvernement quant à l'utilisation qui serait faite des adresses de courriel, confiance particulièrement élevée chez les hommes, les cadres et les personnes ayant déjà visité un site du gouvernement du Québec au cours de la dernière année.

4. Freins perçus à l'utilisation des services gouvernementaux par Internet

TABLEAU 3.4

Freins perçus	Citoyens %	Entreprises %	Trav. aut. %
Craintes relatives à la vie privée	31	19	25
N'est pas branché, pas d'ordinateur	26	6	17
Craintes relatives à la sécurité	11	8	8
Complexité d'Internet	6	7	5
Coûts de l'équipement	3	0	0
Manque de connaissance / par ignorance / peu familier	3	2	4
Perte de contacts personnels	2	5	4
Manque d'info sur les sites ou les services disponibles	1	0	0
Processus trop lent / trop d'étapes	0	4	3
Par habitude / satisfait avec la méthode habituelle	0	3	0
Internet pas accessible à tous les employés	0	2	0
Pas d'intérêt pour Internet	0	0	2
Autres	5	17	14
Aucune	6	24	10
NSP / NRP	6	4	8

Base: adultes, entreprises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois qui ont déjà utilisé Internet ou qui prévoient l'utiliser au cours de la prochaine année.

Le tableau 3.4 présente la principale raison évoquée par les répondants pour laquelle, selon eux, un citoyen, une entreprise ou un travailleur autonome n'utiliserait pas les services du gouvernement par Internet.

Bien qu'aucun élément ne soit évoqué par une majorité de répondants, deux se démarquent des autres. Il s'agit d'abord des mentions concernant les craintes relatives à la vie privée et à la sécurité qui, regroupées, ont été évoquées par 42 % des **citoyens**, 27 % des **entreprises** et 33 % des **travailleurs autonomes**. Au deuxième rang des raisons perçues par les **citoyens** et les **entreprises**, on retrouve un problème d'ordre tout à fait technique, soit simplement le fait de n'être pas branché ou de ne pas avoir d'ordinateur.

Mentionnons que les freins perçus quant à l'utilisation des services électroniques du gouvernement sont fort différents chez les utilisateurs d'Internet par rapport aux non-utilisateurs. En effet, comme il en sera question au point 3 du volet 4 de cette étude, il semble que les utilisateurs surestiment les craintes reliées à la vie privée et à la sécurité (42 % chez les citoyens et 33 % chez les travailleurs autonomes) par rapport aux non-utilisateurs qui eux, placent plutôt le fait de ne pas disposer du matériel nécessaire et le coût des équipements en tête de liste. Les éléments relatifs à la vie privée et à la sécurité ne sont évoqués que par 10 % des **citoyens** non utilisateurs et par 8 % des **travailleurs autonomes** non utilisateurs.

5. Intérêt pour de l'information gouvernementale sur des sites non gouvernementaux

TABLEAU 3.5

Si de l'info et des services gouvernementaux se retrouvaient sur des sites non gouv., par exemple sur des sites d'institutions financières, est-ce que cela vous serait...	Citoyens %	Entreprises %	Trav. aut. %
Très utile	5	7	7
Assez utile	26	25	25
Peu utile	28	34	28
Pas du tout utile	40	33	40
Très / assez utile	31	32	32
NSP / NRP	1	1	0

Base: adultes, entreprises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois qui ont déjà utilisé Internet ou qui prévoient l'utiliser au cours de la prochaine année.

Le tableau 3.5 montre que, selon toute vraisemblance, une minorité de personnes jugent utile le fait de pouvoir avoir accès à de l'information gouvernementale sur d'autres sites que sur ceux du gouvernement. Pour toutes les clientèles, plus des deux tiers estiment que ce service leur serait peu ou pas du tout utile (68 % chez les **citoyens**, 67 % pour les **entreprises** et 68 % chez les **travailleurs autonomes**).

À ce sujet, lors des groupes de discussion, les participants ont fait montre d'une grande préoccupation par rapport au fait de pouvoir avoir accès à de l'information regroupée par thème, de la façon la plus logique possible, et à un seul endroit. À cet effet, les différentes troupes « multi-ministères » qui existent déjà font l'objet d'éloges. Il n'est donc pas étonnant que « l'éparpillement » d'information ne soit pas jugé comme étant particulièrement séduisant.

Chez les **citoyens**, les Montréalais, les gens âgés de 18 à 34 ans, ceux ayant une scolarité universitaire ainsi que les anglophones sont plus nombreux que la moyenne à montrer un intérêt face à cette possibilité.

Les anglophones manifestent un intérêt particulièrement important pour l'information gouvernementale sur les sites non gouvernementaux : 49 % chez les **citoyens** estimant que cela leur serait très ou assez utile, cette proportion étant de 69 % pour les **entreprises** et de 51 % pour les **travailleurs autonomes**. Plusieurs pistes d'explication pourraient sûrement être évoquées pour expliquer cela, tout au moins en partie. Parmi ces hypothèses, notons que les sites gouvernementaux du Québec n'offrent pas une traduction systématique et intégrale de l'ensemble de l'information contenue dans les sites. Cela porterait peut-être les anglophones à vouloir combler certaines carences en information par le biais d'autres sites, si cela leur était offert.

6. Réceptivité à payer pour des services traditionnels

TABLEAU 3.6

Degré d'accord avec le fait de devoir payer un montant modique pour utiliser des services par voie traditionnelle (ex. : téléphone, en personne) si ces services étaient disponibles gratuitement sur Internet	Citoyens %	Trav. aut. %
Tout à fait d'accord	11	8
Plutôt d'accord	15	17
Plutôt en désaccord	18	16
Tout à fait en désaccord	52	54
Utiliserait les services Internet	3	4
Plutôt / tout à fait d'accord	26	25
NSP / NRP	1	1

Base: adultes et travailleurs autonomes québécois qui ont déjà utilisé Internet ou qui prévoient l'utiliser au cours de la prochaine année.

Parmi les utilisateurs actuels ou futurs d'Internet, seule une minorité (environ un quart des citoyens et des travailleurs autonomes) serait d'accord pour payer pour obtenir par voie traditionnelle un service gratuit sur Internet.

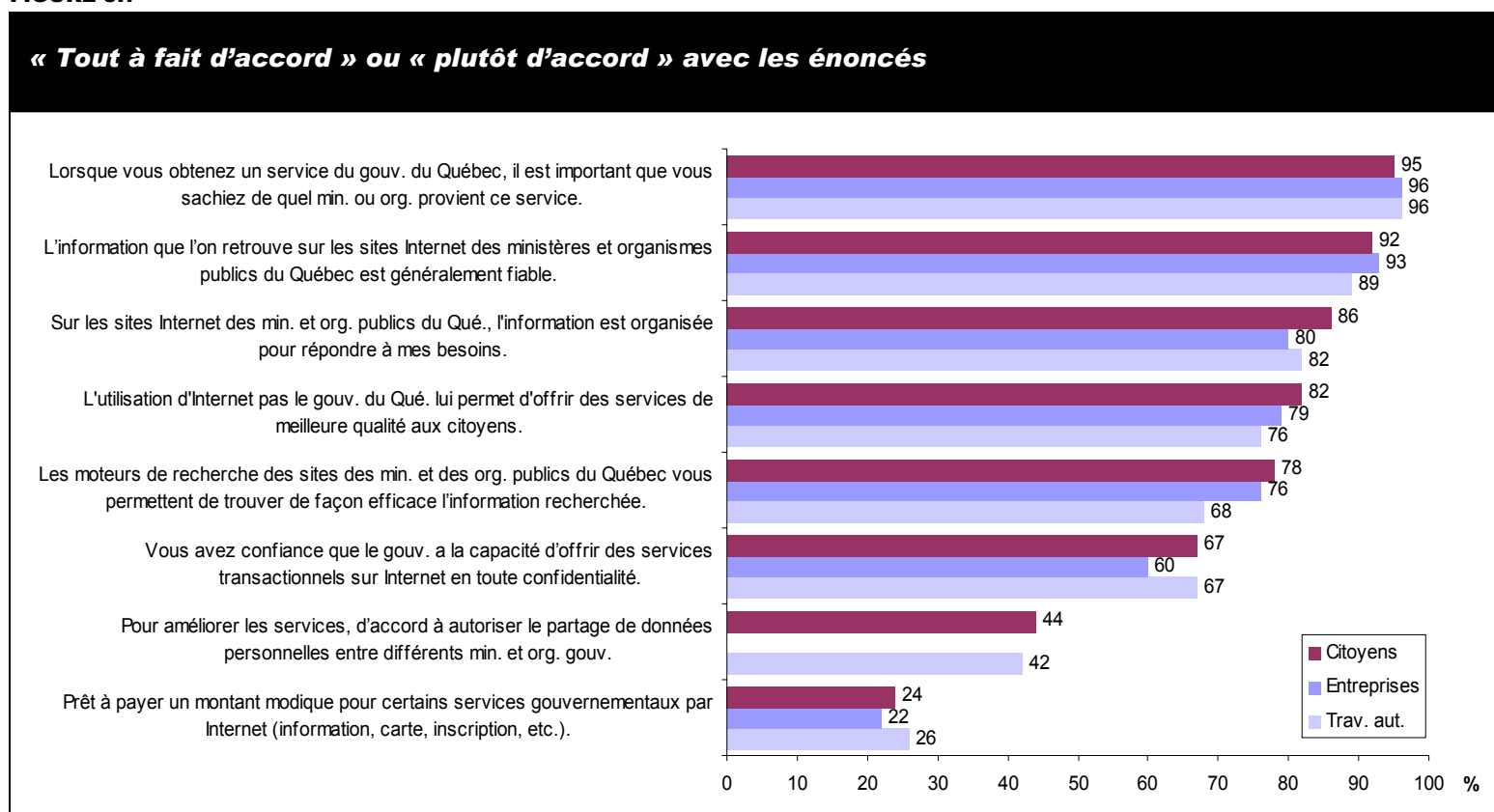
Pour le moment, Internet est toujours considéré comme complémentaire à l'offre de service traditionnelle dans l'esprit des gens, cette dernière ne devant en aucun cas souffrir de la présence des possibilités technologiques supplémentaires

7. Perceptions et réceptivité

Afin de mesurer certaines perceptions, les questionnaires adressés aux différentes clientèles proposaient une série d'énoncés. Les répondants devaient indiquer s'ils étaient « tout à fait d'accord », « plutôt d'accord », « plutôt en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec chacun. Le graphique 3.7 présente les pourcentages correspondant à la proportion de ceux qui sont « tout à fait » ou « plutôt d'accord ».

- ✓ Il est à noter que le détail des réponses (tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord) est présenté à l'annexe 3..
- ✓ Les actions n'ont pas systématiquement été proposées aux trois groupes. C'est pourquoi certaines d'entre elles ne présentent que deux séries de données.

FIGURE 3.7



Base: adultes, entreprises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois qui ont déjà utilisé Internet ou qui prévoient l'utiliser au cours de la prochaine année.

Les réponses aux questions présentées dans ce graphique apportent des précisions et permettent de nuancer certains propos recueillis lors des groupes de discussion tenus au printemps 2002.

En premier lieu, certains propos recueillis lors des groupes, à l'effet qu'on aimerait pouvoir retrouver de l'information et des formulaires regroupés par thèmes logiques plutôt que par sites de ministères, pouvaient laisser supposer que les citoyens ne tenaient pas vraiment à savoir de quel ministère proviennent les services gouvernementaux dont ils se prévalent. Or, les résultats du sondage montrent que ce n'est pas tout à fait le cas. Que l'information soit regroupée par thème ou non, les données de l'enquête montrent clairement que les trois clientèles étudiées tiennent absolument à connaître quel est le ministère à l'origine d'un service. Au lieu de briser les silos, il serait donc davantage souhaitable de renforcer leur capacité à travailler en réseau.

En deuxième lieu, les sites Web des différents ministères et organismes sont appréciés des clientèles visées par l'enquête. En effet, plus de huit répondants sur 10 pour les trois clientèles sont d'accord pour dire que sur les sites qu'ils visitent, l'information est organisée pour répondre à leurs besoins. De plus, plus des trois quarts des citoyens et des entreprises estiment que les moteurs de recherche des sites qu'ils visitent leur permettent de trouver l'information qu'ils recherchent.

Les propos recueillis lors des groupes de discussion faisaient pourtant état d'une certaine insatisfaction quant à la façon dont l'information était organisée et d'un moteur de recherche souvent inutile sur le portail du gouvernement du Québec, générant un nombre beaucoup trop élevé de notices par requête, sans ordonnancement. Il est évident que lors d'un groupe de discussion, les gens sont davantage absorbés par le sujet, et ont plusieurs minutes pour réfléchir et repenser à leur expérience Web, ce qui n'est pas le cas lors d'un sondage téléphonique, où les sujets se bousculent plus rapidement. Ce que l'on peut donc retenir de ces deux études, c'est que, bien que certaines améliorations soient certainement souhaitées de la part des gens, lorsqu'on leur demande une impression spontanée et rapide, les gens manifestent de la satisfaction quant aux outils Internet déjà en place.

8. Délai acceptable de réponse à la suite d'une demande d'information par courriel

TABEAU 3.8

Délai jugé comme étant acceptable à la suite d'une demande d'info par courriel*	Citoyens %	Entreprises %	Trav. aut. %
1 heure ou moins	6	7	6
2 à 4 heures	6	10	6
Le même jour	35	43	36
Le jour ouvrable suivant	41	31	40
2 jours ou plus	11	6	11
NSP / NRP	1	3	1

Base: adultes, entreprises qui transigent avec le gouvernement et travailleurs autonomes québécois qui ont déjà utilisé Internet ou qui prévoient l'utiliser au cours de la prochaine année.

La norme généralement admise veut qu'il soit courtois de répondre dans un délai de quatre heures à toute demande d'information adressée par courriel. Or, les répondants des trois clientèles font preuve de plus de patience, la majorité estimant acceptable de recevoir une réponse le même jour ou le jour ouvrable suivant (76 % chez les **citoyens**, 74 % chez les **entreprises** et 76 % chez les **travailleurs autonomes**). Peu de gens semblent donc s'attendre à obtenir une réponse aussi rapidement qu'en une heure.

SELON LES CHERCHEURS



Luc Bernier

*Directeur de l'enseignement
et de la recherche à l'École nationale
d'administration publique*

« À la lecture des résultats de ces enquêtes, deux questions me viennent à l'esprit. Premièrement, comment faut-il transformer l'État québécois pour répondre à la demande de services révélée par ces enquêtes ou, en d'autres termes, l'offre de service peut-elle répondre aux demandes exprimées? Deuxièmement, pourquoi certains résultats sont-ils aussi contre-intuitifs?

À la première question, une partie de la réponse possible tient à l'évolution de la demande de services. Il faut d'entrée de jeu souligner la satisfaction des clientèles vis-à-vis des services en ligne existants. Il faut aussi remarquer que ces services sont en amélioration constante. S'il est vrai que les services en ligne ne remplaceront pas entièrement les autres modes de prestation de services, il est loisible de penser qu'ils se substitueront dans une proportion croissante à ces autres modes. De cela peut résulter un meilleur service pour les usagers restants des modes traditionnels, si ceux-ci sont moins en demande. Cela peut aussi entraîner des déplacements de ressources disponibles vers les technologies de pointe (pour le gouvernement) ou simplement des économies. On peut donc supposer que la qualité des services futurs dépendra de l'usage des économies que permet l'utilisation des technologies de l'information.

Une autre partie de la réponse tient à ce qui peut être fait pour les entreprises. La compétitivité de l'économie québécoise dépend de la facilité avec laquelle des entreprises sont créées et opèrent en sol québécois.

À cet égard, les enquêtes poussent à croire que l'usage des technologies est souhaité par les entreprises. L'intégration éventuelle de services plus sophistiqués pourra rendre plus faciles pour les entreprises les relations avec le gouvernement. Ces entreprises sont beaucoup plus branchées que ne le sont les citoyens.

Une dernière partie de la réponse tient aux services que désirent les utilisateurs d'Internet. Alors que les citoyens recherchent tout d'abord de l'information, les entreprises et les travailleurs autonomes veulent faire des transactions. Il faut donc penser l'organisation des services différemment pour répondre aux divers types de clientèles. Si l'information ne demande guère de restructuration, ceux et celles qui demandent des transactions vont demander des services mieux intégrés, en grappes.

Un premier étonnement face aux résultats obtenus tient à ce que les intentions de branchement sont particulièrement faibles chez les citoyens et les travailleurs autonomes vivant hors des grands centres urbains. Or, pour un gouvernement soucieux d'offrir des services adéquats sur l'ensemble du territoire, Internet est l'outil privilégié parce qu'il permet aux citoyens de diminuer le nombre de déplacements requis pour faire affaire avec lui. En abolissant la distance, ce sont les habitants des régions moins densément peuplées qui bénéficieraient le plus de l'accès à plusieurs services en ligne par Internet. Pourtant, ce sont eux qui en veulent le moins!

Un deuxième étonnement relève de désirs contradictoires des citoyens qui ont répondu à l'enquête. D'une part, ils souhaitent savoir avec quel organisme ils transigent. Ce résultat peut expliquer leur crainte pour le respect de la vie privée. D'autre part, ils veulent pouvoir avoir accès à des guichets uniques, pour le changement d'adresse par exemple. La proposition de guichets uniques est même une priorité pour les répondants de l'enquête. Pour le gouvernement, ces deux pôles dans les demandes des répondants rendent difficile la poursuite des efforts entrepris pour regrouper les services offerts dans des guichets uniques. Dans le même esprit, il est intéressant de constater que les citoyens ne veulent guère obtenir de l'information gouvernementale sur des sites non gouvernementaux. On peut en déduire que si les citoyens ne souhaitent trop de liens entre organismes gouvernementaux, ils ne sont guère plus intéressés aux partenariats public-privé. »

SELON LES CHERCHEURS



Pierrôt Péladeau

*Chercheur associé au CEFRIO
et coordonnateur scientifique
du Centre de bioéthique de l'Institut
de recherches cliniques de Montréal*

« Sentiments de confiance et de contrôle : leurs niveaux respectifs conditionnent les rapports que les citoyens établissent, en ligne ou non, avec les organisations en général, et les ministères ou organismes gouvernementaux en particulier.

Ces deux facteurs expliquent pourquoi ces citoyens tiennent autant à savoir qui exactement leur offre un service en ligne (95 % et plus) ; et pourquoi ils se montrent si peu enthousiastes pour le partage de renseignements personnels les concernant, même lorsque ce serait eux-mêmes qui l'autoriseraient, et même lorsque ce n'est que « pour améliorer le service » (44 % et moins). Pareillement, le désaccord au paiement de frais pour l'utilisation des services dits « traditionnels » (70 %) pourrait partiellement s'expliquer par une volonté de préserver ses options de rechange en cas de difficulté. Comme si, jamais acquise, la confiance des citoyens devait être perpétuellement renouvelée ; et que le pouvoir bureaucratique sur leur vie devait être contrôlé par eux le plus possible.

L'Administration publique peut donc certes se féliciter que les citoyens considèrent généralement fiable l'information qu'elle rend disponible sur ses sites (89 % et plus) et qu'ils accepteraient volontiers de lui donner leur adresse de courriel pour des communications bilatérales (73 % et plus). Elle doit cependant comprendre que leurs attentes à son égard n'en sont que plus grandes.

C'est également à travers le double prisme confiance/contrôle qu'il faut considérer la persistance des « craintes relatives à la vie privée » et à la sécurité comme frein à l'utilisation des services en ligne (jusqu'à 42 % pour les citoyens utilisateurs d'Internet). Gestionnaires et concepteurs de sites se montrent généralement perplexes face à ces chiffres, car ils sont convaincus que les systèmes en place répondent aux standards les plus rigoureux. Il y a ici malentendu.

Les citoyens accordent aux termes « vie privée » et « sécurité » des significations fort différentes des définitions des juristes, informaticiens et autres spécialistes. Certaines enquêtes d'opinion l'ont démontré. Lorsqu'on soumet aux répondants une large série de scénarios, le niveau de crainte d'une sous-population pour sa « vie privée » varie en corrélation directe avec le niveau particulier de dépendance de ses membres (ou du sentiment de perte de contrôle potentiel sur leur propre vie) à l'égard de chacune des organisations en cause.* Nous ne disposons pas de scénarios précis dans cette étude. Nous pouvons cependant considérer la situation concrète dans laquelle se retrouvent globalement les répondants.

Prenons la population des « citoyens ». Le tiers (33 %) ont accès à Internet au travail, souvent à partir d'un ordinateur qui ne leur appartient pas ou d'un réseau contrôlé par l'employeur. La moitié (51 %) y ont accès à la maison où, dans plusieurs cas, les membres du ménage partagent l'usage d'un même ordinateur. Le courriel qui reste une activité majeure, est notoirement non sécurisé. Le recours à la cryptographie demeure négligeable. Autant de situations qui compliquent la préservation du caractère privé des communications effectuées et conservées.

En configuration de base, les fureteurs rappellent aussi à tout moment aux citoyens que telle requête ou transaction qu'ils viennent de lancer est ou n'est pas sécurisée.

Et lorsque ces citoyens regardent du côté des organisations par delà de la transaction parfaitement sécurisée, ils pressentent - sans en connaître exactement la nature, ni le niveau de sécurité - l'existence de multiples manipulations des renseignements les concernant dont les résultats vont les affecter, tôt ou tard.

L'importance et la persistance de ces freins à l'utilisation des services deviennent ainsi compréhensibles lorsqu'on considère la totalité des processus en amont et en aval de la fameuse transaction sécurisée du point de vue des sentiments de confiance et de contrôle des citoyens. Ces freins ne découlent donc pas d'une perception erronée susceptible de se dissiper avec le temps. au contraire ! Ils correspondent à des réalités sociales et techniques, autant objectives que subjectives, qui distinguent encore nettement la communication par ordinateur de celle par téléphone, poste ou au comptoir.

La technologie, l'éducation et une plus grande transparence des pratiques peuvent fournir des réponses à plusieurs de ces obstacles. Mais un sentiment de perte de contrôle engendré par un rapport de pouvoir inégalitaire à la maison, au travail ou dans la société demeure évidemment plus difficile à estomper. Les sondages continueront donc à le détecter sous des items, telles « craintes relatives à la vie privée ». Malheureusement, l'actuelle émergence de projets de surveillance totale des communications par les États (tels *Total Information Awareness* aux États-Unis et « Accès légal » au Canada) ne peut qu'attiser ce type de craintes. »

* Pour le Canada, voir l'enquête publiée en 1995, *Des frontières à définir : La population canadienne et les renseignements personnels*, produite par Ekos pour le compte de la Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec et du Public Interest Advocacy Centre.

VOLET 4

Et les non-utilisateurs?

Priorité perçue au développement des services Internet

Intention d'utilisation d'Internet pour la prochaine année

Freins à l'utilisation des services électroniques

Réceptivité à la transmission électronique du
déclaration de revenus

CONCEPTS ET DÉFINITIONS POUR LE VOLET 4

(À moins d'indication contraire)

CITOYEN :	adulte québécois (18 ans ou plus) non utilisateur d'Internet.
ENTREPRISE :	entreprise québécoise non utilisatrice d'Internet qui compte au moins une personne qui s'occupe des transactions ou de la recherche d'information auprès du gouvernement (par exemple pour les déclarations de revenus, de taxes, les normes du travail, les lois, les données du marché, etc.), et qui compte cinq employés ou plus.
TRAVAILLEUR AUTONOME :	adulte québécois non utilisateur d'Internet pour qui le travail autonome représente plus de 75 % des revenus.
NON-UTILISATEUR :	qui n'utilise pas Internet actuellement et qui ne prévoit pas l'utiliser au cours de la prochaine année. Peut s'appliquer pour les citoyens, les entreprises et les travailleurs autonomes.

1. Priorité perçue au développement des services Internet

TABLEAU 4.1

Selon vous, quelle priorité le gouvernement du Québec devrait-il accorder au développement de services aux citoyens sur Internet? Est-ce... prioritaire?	Citoyens %	Trav. aut. %
Tout à fait	12	21
Assez	29	33
Peu	22	20
Pas du tout	29	21
Tout à fait / assez prioritaire	42	54
NSP / NRP	8	5

Base: adultes québécois et travailleurs autonomes québécois non utilisateurs d'Internet.

Bien qu'ils ne soient pas à l'heure actuelle des utilisateurs d'Internet, un peu plus de deux **citoyens** sur cinq et plus de la moitié des **travailleurs autonomes** non utilisateurs sont sensibles à Internet en tant que nouveau canal de prestation des services gouvernementaux, et estiment qu'il est prioritaire pour le gouvernement du Québec de poursuivre le développement de son offre de service électronique.

Le développement des services électroniques gouvernementaux apparaît comme étant particulièrement prioritaire pour les **citoyens** qui prévoient se brancher à Internet au cours des 12 prochains mois. De même, les ménages comptant des enfants montrent une réceptivité accrue par rapport à la moyenne des non-utilisateurs. À cet effet, la présente étude montre que les ménages avec enfants sont généralement plus réceptifs et plus enthousiastes face à l'offre gouvernementale de services électroniques. Cette situation peut sûrement s'expliquer, en partie du moins, par le fait que les familles ont un haut niveau d'occupation, et recherchent donc tous les moyens possibles pour gagner du temps au quotidien. Le fait de pouvoir transiger avec le gouvernement à partir de chez soi en est un. Finalement, la majorité des travailleurs autonomes non branchés âgés de 18 à 34 ans (86 %) partagent cet avis.

SELON LES CHERCHEURS



Michel Audet

Directeur scientifique
au CEFRIO et professeur
en relations industrielles
à l'Université Laval

« Les résultats des présentes enquêtes pourraient nous donner l'impression qu'il faut miser toutes nos ressources sur Internet pour déployer les services publics de demain. Ce serait là faire une grave erreur et penser ainsi ne ferait que renforcer la thèse à l'effet que les technologies creusent l'écart entre les riches et les pauvres dans nos sociétés modernes. En effet, les résultats nous indiquent que l'utilisation et les intentions d'utilisation d'Internet à des fins de consommation de services publics se font au profit de classes sociales privilégiées et au détriment des chômeurs, des sans emplois, des retraités et des membres de famille dont le revenu est inférieur à 40 000 \$. Ce constat nous oblige à explorer deux pistes. Une première qui est de lutter contre l'exclusion en favorisant l'accès aux moyens modernes de communication et en innovant comme le gouvernement l'a fait avec le programme de branchement des familles il y a quelques années. Une deuxième qui repose sur le rôle modèle du gouvernement en favorisant la multiplicité des modes de prestation de services et en s'assurant que tout le monde est égal face à l'information, la communication et l'interaction avec les serviteurs de l'État. Ce constat n'est pas aussi vrai pour les entreprises en ce sens que peut-être qu'un jour, pour opérer une entreprise, une condition sine qua non sera l'obligation de traiter avec l'État par voie électronique quant à certains services gouvernementaux. Mais c'est là un autre débat qu'il faudra faire un jour, et ce jour n'est pas si loin. »

2. Intention d'utilisation d'Internet pour la prochaine année

TABLEAU 4.2

D'ici 2 ans, croyez-vous que vous aurez recours à au moins un service du gouv. du Qué. sur Internet (ex. : chercher de l'information, transmettre déclaration de revenus, etc.)?	Citoyens %	Trav. aut. %
Certainement	7	10
Probablement	18	24
Probablement pas	28	32
Certainement pas	45	33
Certainement / probablement	25	34
NSP / NRP	2	1

Base: adultes québécois et travailleurs autonomes québécois non utilisateurs d'Internet.

Le nombre d'utilisateurs des services gouvernementaux parmi les non-utilisateurs actuels est appelé à croître de façon importante au cours des prochaines années. En effet, si l'on se fie aux intentions exprimées, le quart des **citoyens** et le tiers des **travailleurs autonomes** qui n'utilisent pas Internet à l'heure actuelle estiment qu'ils auront certainement ou probablement recours à au moins un service du gouvernement du Québec en ligne au cours des deux prochaines années.

Même s'ils n'utilisent pas Internet à l'heure actuelle, pour quelque raison que ce soit, les étudiants de la génération actuelle ont pour la plupart grandi et évolué en présence d'ordinateurs, et un peu plus récemment d'Internet. Ils sont donc plus nombreux que la moyenne à prévoir, à court ou à moyen terme, avoir recours à Internet pour utiliser les services électroniques du gouvernement. Ceux qui prévoient se brancher d'ici un an montrent évidemment une intention beaucoup plus forte que la moyenne des non-utilisateurs par rapport à l'utilisation de services gouvernementaux en ligne. Finalement, les ménages comptant des enfants et les 44 ans et moins, plus susceptibles par ailleurs de compter des enfants, manifestent encore une fois leur intérêt pour les services en ligne.

3. Freins à l'utilisation des services électroniques

TABLEAU 4.3

Freins à l'utilisation des services électroniques	Citoyens %	Trav. aut. %
N'est pas branché, pas d'ordinateur	23	24
Coûts de l'équipement	10	6
Craintes relatives à la vie privée	7	8
Complexité d'Internet	7	4
Manque de connaissance / par ignorance / peu familier	4	10
Craintes relatives à la sécurité	3	0
Pas d'intérêt pour Internet	3	0
Perte de contacts personnels	2	0
Pas utile / pas besoin	0	7
Autres	8	10
Aucune	9	9
NSP / NRP	24	22

Base: adultes québécois et travailleurs autonomes québécois non utilisateurs d'Internet.

Des considérations d'ordre technique constituent les principaux freins évoqués pour justifier le fait de ne pas utiliser les services du gouvernement par Internet. En effet, les mentions « n'est pas branché / pas d'ordinateur », « coût de l'équipement », « complexité d'Internet » et « manque de connaissance / par ignorance / peu familier », regroupées, équivalent à 44 % des mentions pour les **citoyens** et les **travailleurs autonomes**.

Contrairement à ce que perçoivent les utilisateurs d'Internet, comme il en a été question au point 4 du volet 3 de cette étude, les raisons relatives à la vie privée et à la sécurité ne semblent pas être considérées comme étant un obstacle majeur à l'utilisation des services gouvernementaux électroniques. En effet, 10 % des **citoyens** non utilisateurs ont évoqué l'une ou l'autre de ces raisons, contre 8 % chez les **travailleurs autonomes**.

À cet effet, mentionnons que, lors des groupes de discussion tenus au printemps 2002, les gens semblaient accorder une confiance assez forte envers le gouvernement, estimant que si les institutions financières étaient capables d'offrir des services en toute sécurité, le gouvernement était sans doute apte à en faire autant.

4. Réceptivité à la transmission électronique de la déclaration de revenus

TABEAU 4.4

	Citoyens %	Trav. aut. %
Fait faire sa déclaration de revenus par comptable ou firme spécialisée*	64	90
Non	30	10
Ne s'en occupe pas	5	0
NSP / NRP	1	0
Comptable ou firme transmet déclaration de revenus par courriel**	44	45
Non	42	39
NSP / NRP	14	16
Accepterait que comptable ou firme la transmette par courriel***	58	54
Non	38	44
NSP / NRP	4	2

* Base: adultes québécois et travailleurs autonomes québécois non utilisateurs d'Internet.

** Base : adultes québécois et travailleurs autonomes québécois non utilisateurs d'Internet qui font faire leur déclaration de revenus par un comptable ou une firme spécialisée.

*** Base : adultes québécois et travailleurs autonomes québécois non utilisateurs d'Internet qui font faire leur déclaration de revenus par un comptable ou une firme spécialisée qui ne transmet par leur déclaration par courriel.

La série de questions présentées au tableau précédent avait pour objectif d'évaluer la réceptivité des non-utilisateurs aux transactions électroniques. Cela semble confirmer les craintes relativement faibles chez les non-utilisateurs par rapport au concept de transaction électronique. Déjà, 44 % des **citoyens** et 45 % des **travailleurs autonomes** qui font faire leur déclaration de revenus par un comptable ou une firme spécialisée acceptent que la transmission du document soit faite par voie électronique. Parmi les autres, plus de la moitié des **citoyens** et des **travailleurs autonomes** ne verraient pas d'inconvénient à ce que leur comptable procède ainsi.

CONCLUSION

Lorsqu'on consulte les résultats des enquêtes menées par le CEFRIO, un constat s'impose : Internet est aujourd'hui une réalité aussi bien ancrée au Québec qu'ailleurs en Occident. Quand 60 % des adultes québécois ont accès à l'inforoute à partir de la maison ou du travail, quand trois entreprises sur quatre ont adopté le Web (74 %), on ne parle plus d'une mode passagère mais d'un véritable phénomène de masse auquel toute organisation devrait désormais porter attention.

Ce phénomène s'observe d'ailleurs tant dans le secteur privé que le secteur public. À titre d'exemple, nos résultats démontrent que deux citoyens et entrepreneurs sur trois ont eu accès à un site gouvernemental au cours de la dernière année.

Face à ce constat, il devient primordial pour l'État québécois de prendre le virage de l'administration électronique. Mais de quel virage parle-t-on au juste?

Précisons dans un premier temps qu'il n'y pas encore urgence. En effet, les Québécois ne s'attendent pas à ce que leur gouvernement réussisse, du jour au lendemain, à franchir les stades les plus élevés des échelles de maturité proposées par des firmes-conseils telles Gartner Group ou Deloitte. Leur besoin immédiat en matière de Web gouvernemental en est d'abord un d'information. Pour interagir avec un fonctionnaire ou encore effectuer une transaction, la grande majorité des internautes privilégient encore le téléphone, la poste ou le comptoir.

Ce qui n'empêche toutefois pas les Québécois d'aspirer à mieux en matière de gouvernement électronique. En effet, bon nombre espèrent que l'administration publique *webifie* progressivement une portion croissante de ses services. À titre d'exemple, 78 % des utilisateurs présents et futurs d'Internet jugent « tout à fait » ou « assez prioritaire » que les ministères et organismes rendent possible la demande ou le renouvellement de permis en ligne. De plus, une forte majorité (69 %) des gens d'affaires québécois branchés se disent intéressés par des services électroniques de remplissage ou d'acheminement en ligne de formulaires.

Ainsi, même dans sa plus simple expression, la mise en place de l'administration électronique répond à une réelle demande. Cependant, l'autoroute gouvernementale ne deviendra celle de tous les Québécois qu'après l'élimination de certains obstacles.

Précisons d'abord que 42 % des internautes croient que les craintes des Québécois en matière de sécurité et de respect de la vie privée freinent leur adhésion au Web gouvernemental. Il faudra en outre trouver une solution au fait que bon nombre de citoyens et entrepreneurs n'ont pas les moyens financiers pour se brancher. Dans une veine un peu différente, le fait que les Anglo-Québécois soient particulièrement intéressés à ce que l'information gouvernementale soit diffusée par le biais de sites tiers témoigne sans doute de leur insatisfaction face au peu de contenus anglophones disponibles sur les sites gouvernementaux.

Par ailleurs, pour répondre aux attentes des Québécois en matière d'administration électronique, il faudra d'abord changer certains processus, certaines façons de faire adoptées depuis des décennies. Par exemple, c'est une chose de promettre une réponse par courriel dans le même jour (47% des citoyens et des entrepreneurs faisant affaire avec le gouvernement électronique s'attendent à ce type de délai) mais c'en est une autre d'atteindre cet objectif. Il faut en effet trouver une manière rapide d'acheminer chaque message au bon interlocuteur, de modifier les pratiques pour donner aux fonctionnaires le pouvoir de régler une question sans recourir à certaines autorisations, de trouver le moyen de réagir automatiquement à certaines missives, etc.

Évidemment, transformer l'État québécois en administration électronique ne sera pas chose facile, le jeu en vaut toutefois la chandelle. Si ce n'est que pour mieux servir ces 3 200 000 internautes québécois qui se sont désormais appropriés le Web et les générations montantes qui grandiront avec Internet.

ANNEXE

La méthodologie de l'enquête⁶

1. Le plan de sondage

1.1 Citoyens et travailleurs autonomes

- **Population cible**

- La population visée par ce volet de l'enquête est constituée de l'ensemble des personnes âgées de 18 ans ou plus, résidant sur le territoire du Québec. Deux questionnaires distincts ont été prévus, un pour les travailleurs autonomes et un second, pour les citoyens.

- **Plan d'échantillonnage mixte**

- Un plan d'échantillonnage mixte a été retenu où nous accordions une probabilité de sélectionner l'un des questionnaires à administrer (soit un questionnaire pour les citoyens, soit un questionnaire pour les travailleurs autonomes). Dès le début, s'il y avait présence de travailleurs autonomes dans le ménage rejoint, une probabilité supérieure était accordée à la sélection des travailleurs autonomes afin de réduire les coûts d'un sur-échantillonnage éventuel.

- **Base de sondage utilisée**

- L'échantillon de numéros de téléphone de départ a été généré aléatoirement à partir de tous les échanges téléphoniques couvrant le territoire à l'étude et à l'aide du progiciel CONTACT. Il permet la production d'échantillons RDD purs complètement aléatoire. Il ne fait appel à aucune liste informatisée de numéros listés sauf pour la mise à jour annuelle de ses sous-échanges téléphoniques. Sa couverture est parfaite sauf pour les numéros gouvernementaux et les téléphones cellulaires dont les échanges sont exclus du générateur. On estime que moins de 3 % des ménages ne pourraient être rejoints par CONTACT parce qu'ils n'auraient qu'un téléphone cellulaire comme appareil domestique.

- **Plan d'échantillonnage**

- Ce plan comportait un échantillonnage à trois degrés, stratifié en sept régions du Québec (les six régions métropolitaines du Québec et ailleurs au Québec). Au sein du ménage, le deuxième degré consistait à sélectionner aléatoirement l'un des deux questionnaires. Au troisième degré, si le questionnaire pour les citoyens était sélectionné, une personne âgée de 18 ans ou plus était choisie parmi les adultes du ménage. Si le questionnaire des travailleurs autonomes était sélectionné, cette sélection était faite parmi les travailleurs résidant dans le ménage. C'est une procédure informatisée de sélection aléatoire simple basée sur l'âge (Grille de Kish) qui assurait la sélection.

⁶ Note : Cette annexe est tirée du rapport de la firme SOM déposé au CEFRIQ en octobre 2002. Le lecteur qui désire avoir plus de détails sur la méthodologie utilisée est invité à contacter le CEFRIQ.

1.2 Entreprises

- **Population cible**

- Les entreprises comptant cinq employés ou plus sur le territoire québécois représentent la population ciblée par ce volet de l'enquête.

- **Base de sondage**

- La base de Dun & Bradstreet fut retenue pour ce volet.
- Selon l'expérience de SOM en matière d'enquêtes auprès des entreprises dans le secteur privé, Dun & Bradstreet possède la liste la plus exhaustive, la plus à jour et dont l'information est de la meilleure qualité.
- Dun & Bradstreet utilise la classification US SIC87. Le plan d'échantillonnage est donc conçu en fonction de cette classification.
- La liste de Dun & Bradstreet fonctionne sur la base des établissements. On y retrouve notamment le nom de l'entreprise, le numéro de téléphone de l'établissement, le nombre d'employés de l'établissement et le nom d'une personne contact de l'établissement. Pour les besoins de cette enquête, qui est une enquête auprès des entreprises, uniquement les établissements dont le type d'emplacement est soit un emplacement unique ou un siège social ont été retenus pour l'enquête.

- **Plan d'échantillonnage**

- Une stratification en sept grands secteurs d'activité (Industries primaires, Construction, Fabrication, Commerce et transport, Finance et services aux entreprises, Hébergement / restauration, Autres services) avec une allocation non proportionnelle.

2. La collecte des données

2.1 Questionnaire

Tous les questionnaires ont été préparés par le CEFRIO et les partenaires du projet et informatisés par SOM. Ils ont été traduits en anglais par SOM.

Ils ont été prétestés entre le 17 et le 23 juillet 2002

- Questionnaire de citoyens : 75 prétests dont 10 en anglais
- Questionnaire des travailleurs autonomes : 10 prétests
- Questionnaire auprès des entreprises : 25 prétests dont 5 en anglais

2.2 Gestion des appels téléphoniques

- Mode d'entrevues : téléphoniques assistées par ordinateur
- Mode de gestion : gestion informatisée des numéros de téléphone
- Nombre d'appels : jusqu'à 20 appels ont été faits pour rejoindre les ménages ou les entreprises sélectionnés aléatoirement. Le nombre d'appels maximum a atteint 28 chez les ménages ou les entreprises avec lesquelles un rendez-vous avait été pris.

2.3 Durée moyenne des entrevues

• Questionnaire des citoyens chez les utilisateurs ou futurs utilisateurs d'Internet (n:2414)	21 min.
• Questionnaires des citoyens chez les non-utilisateurs d'Internet (n:1582)	7,5 min.
• Questionnaire des travailleurs autonomes chez les utilisateurs d'Internet (n:311)	19 min.
• Questionnaires des travailleurs autonomes chez les non-utilisateurs d'Internet (n:101)	8 min.
• Entreprises branchées ou avec intention de se brancher à Internet (n:1234)	22 min.
• Entreprises non branchées (n:270)	10 min.

3. Les résultats de la collecte

La collecte des données a eu lieu du 20 août au 26 septembre 2002 pour les trois volets de l'enquête. Les tableaux qui suivent présentent les résultats de la collecte pour chaque volet.

**Tableau 3.1 VOLET CITOYENS :
Nombre d'entrevues complétées et taux de réponse**

	Nombre d'entrevues complétées	Taux de réponse
RMR de Montréal	792	49,3%
RMR de Québec	600	52,5%
RMR de Trois-Rivières	350	57,9%
RMR Ottawa-Hull (Partie québécoise)	403	49,7%
RMR de Sherbrooke	351	54,9%
RMR de Chicoutimi-Jonquière	350	57,6%
Reste du Québec	1150	57,0%
Ensemble	3996	53,8%

**Tableau 3.2 VOLET TRAVAILLEURS AUTONOMES :
Nombre d'entrevues complétées et taux de réponse**

	Nombre d'entrevues complétées	Taux de réponse
RMR de Montréal	180	65,7%
RMR de Québec	39	56,0%
RMR de Trois-Rivières	18	57,9%
RMR Ottawa-Hull (Partie québécoise)	17	49,7%
RMR de Sherbrooke	19	54,9%
RMR de Chicoutimi-Jonquière	16	57,6%
Reste du Québec	123	57,7%
Ensemble	412	61,9%

**Tableau 3.3 VOLET ENTREPRISES :
Nombre d'entrevues complétées et taux de réponse**

	Nombre d'entrevues complétées	Taux de réponse
Industries primaires	201	58,5%
Construction	200	60,6%
Fabrication	201	53,3%
Commerce et transport	300	51,3%
Finance et services aux entreprises	201	52,1%
Hébergement / restauration	201	50,4%
Autres services	200	55,2%
Total	1504	53,9%

4. La pondération

La réalisation de la pondération vise deux objectifs principaux. Dans un premier temps, elle vise à inférer l'échantillon à la population cible en tenant compte du plan d'échantillonnage. Ensuite, elle vise à assurer la représentativité de l'échantillon recueilli selon certaines variables à déterminer.

4.1 Volet citoyen :

- La pondération finale pour le traitement du volet auprès des citoyens est le produit de quatre pondérations. Les trois premières pondérations sont induites par les trois degrés du plan d'échantillonnage. La troisième et la quatrième pondérations visent à assurer la représentativité selon l'âge, le sexe et la langue maternelle.
- La première pondération tient compte du dernier degré du plan d'échantillonnage, soit de la probabilité inégale de sélection des adultes dans le ménage. En théorie, le poids utilisé doit être fonction de l'inverse de la probabilité de sélection. Ainsi, le premier poids obtenu est égal au nombre d'adultes du ménage. Par exemple, un adulte choisi dans un ménage d'un seul adulte a un poids de un tandis qu'un autre sélectionné dans un ménage de trois adultes, a un poids de trois.
- La deuxième pondération est celle qui s'adresse au deuxième degré du plan d'échantillonnage. Elle est induite par la probabilité de 40 % des ménages où il y a présence de travailleurs autonomes de compléter le questionnaire pour les citoyens. À cette étape, on accorde un poids de 1 sur 40 %, soit 2,5 aux ménages comprenant des travailleurs autonomes et de un aux autres ménages. C'est sur la base de la présence ou non de travailleurs autonomes, mesurée à la question SEL2 du questionnaire, que la distribution des poids de un ou de 2,5 est effectuée. Ce second poids doit être multiplié par le premier pour l'obtention d'un poids cumulatif.
- La troisième pondération vise simultanément deux objectifs. Elle vise d'abord à tenir compte du premier degré du plan d'échantillonnage, soit la stratification par région. Elle vise également à assurer une distribution représentative d'âge et de sexe par région. À ce titre, les distributions conjointes d'âge (18-24, 25-34, 35-44, 55-64, 65 ou plus) et de sexe de chacune des strates au recensement canadien 2001 sont utilisées. L'extrapolation à ces distributions conjointes d'âge et de sexe, avec comme poids de départ les poids précédents, permet d'atteindre ces deux objectifs.
- La dernière pondération vise à assurer une représentativité selon la langue maternelle. Uniquement les régions métropolitaines de Montréal et de Hull sont concernées par cette pondération puisqu'on y observe une proportion de non-francophones suffisante. À cet effet, une correction par pondération à la distribution de la langue maternelle (français seulement versus autre(s) langue(s)), est réalisée pour les régions métropolitaines de Montréal et de Hull. C'est sur la base des distributions de langue maternelle de la population de ces deux régions au recensement de 1996 que les corrections sont réalisées.
- Cette correction à la distribution de la langue maternelle n'a affecté que très légèrement la distribution d'âge et sexe des deux régions métropolitaines. Une diminution de 1 % (16,0 % versus 15,0 % après pondération par la langue maternelle) est observée chez les 65 ans et plus de la RMR de Montréal. Dans les autres groupes d'âge, l'écart avec la distribution d'âge est inférieur à 0,5 %. L'écart dans les distributions du sexe est aussi inférieur à 0,5 %.

4.2 Volet travailleurs autonomes

- La pondération finale pour ce volet est le produit de deux pondérations. La première pondération tient compte du dernier degré du plan d'échantillonnage, soit de la probabilité inégale de sélection des travailleurs autonomes dans le ménage. Comme expliqué précédemment, le premier poids obtenu est donc égal au nombre de travailleurs autonomes du ménage. L'extrapolation aux estimations des populations de travailleurs autonomes par strate, en utilisant un poids initial égal au nombre de travailleurs autonomes, complète la pondération.
- L'estimation de la population des travailleurs autonomes de chaque strate s'exprime par le produit de trois quantités. Elle s'exprime, pour chacune des strates, par la multiplication du nombre de ménages privés occupés, par la proportion des ménages où il y a une présence de travailleurs autonomes et du nombre moyen de travailleurs autonomes par strate.
- Lors de l'estimation de la proportion des ménages où il y a une présence de travailleurs autonomes, la probabilité de sélection de 60 % accordée à l'administration du questionnaire des travailleurs autonomes au deuxième degré du plan d'échantillonnage doit également être considérée. La proportion des ménages où il y a une présence de travailleurs autonomes s'estime par la proportion de questionnaires de travailleurs autonomes complétés parmi l'ensemble des questionnaires citoyens ou travailleurs autonomes et divisée par 60 %.

4.3 Volet entreprises

- Au départ, une seule pondération est induite par le plan d'échantillonnage; soit celle induite par la stratification. La pondération consiste dans ce cas simple à une extrapolation des répondants au nombre d'entreprises par strate. Les statistiques sur le nombre d'entreprises proviennent initialement de Dun & Bradstreet. Toutefois, le nombre d'entreprises doit être corrigé par un taux d'incidence pour tenir compte de l'admissibilité de certaines entreprises qui n'ont pas de personnes qui s'occupent de recherche d'information auprès du gouvernement et qui confient cette tâche à l'externe, par exemple à leur comptable. Également, les entreprises qui nous ont référé à l'extérieur du Québec n'étaient pas admissibles à l'enquête. Le taux d'incidence utilisé s'exprime à partir des résultats administratifs de la collecte par la division du nombre d'entreprises contactées et admissibles par le nombre total d'entreprises admissibles ou inadmissibles contactées.
- Le nombre d'entreprises n'est pas corrigé pour tenir compte des numéros non-joints inutilisables qui sont de l'ordre de 9 %. Dans cette décision, SOM tient compte du fait que la base de données de Dun & Bradstreet n'est pas nécessairement exhaustive et qu'il y a une part de mauvais numéros de téléphone dans la base. De plus, il y a assurément un renouvellement naturel chez les entreprises. Certaines entreprises qui disparaissent sont en partie remplacées par d'autres qui sont créées.

Par expérience, le taux de réponse dans la région locale (sans interurbains) de Montréal est systématiquement inférieur au taux de réponse observé ailleurs au Québec. C'est pourquoi l'exercice d'estimation du nombre d'entreprises est réalisé après la division des strates en deux régions, les entreprises de la région locale de Montréal et celles du reste du Québec. Cette division par région est faite à partir de l'échange téléphonique (6 premiers chiffres) du numéro de téléphone présent dans l'échantillon de départ. La répartition des entreprises entre la région locale de Montréal et le reste de la province est obtenue suite à une distribution proportionnelle de l'échantillon fourni. Par exemple, pour un secteur, on calcule la proportion des entreprises de la région locale de Montréal dans l'échantillon reçu. Cette proportion est appliquée au nombre d'entreprises du secteur de Dun & Bradstreet pour estimer le nombre d'entreprises de ce secteur dans la région locale de Montréal.

4. Le traitement des données

- Le traitement des données a été fait à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB, propriété de la firme SOM. Les résultats de chaque question sont des résultats pondérés et présentés en tableaux pour chacun des volets.
- Les marges d'erreurs sont estimées par la méthode du jackknife. Celle-ci est appropriée dans le cadre de stratification, post-stratification et d'échantillonnage à probabilités variables. L'estimation par le jackknife est toutefois conservatrice car le logiciel MACTAB ne centre pas les données selon les strates ou post-strates lors de l'application du jackknife.
- L'estimation des variances et des degrés de liberté utiles aux tests d'ANOVA et t de Student repose également sur l'application de la méthode du jackknife à partir de recherches réalisées par SOM.
- Les tests d'indépendance entre les variables catégoriques (test du khi-carré) s'appliquent sur des tableaux de contingence corrigés pour tenir compte de l'effet de plan. En résumé, la correction fait en sorte que le nombre total d'observations pondérées dans un tableau de contingence égale un nombre d'observations qui tient compte de la précision des résultats. Afin de réaliser un test le plus fidèle possible, une évaluation de la correction requise est réalisée sur chaque tableau de contingence. C'est également à partir de recherches réalisées par SOM que les tableaux de contingence sont corrigés.