

# Préférences de communication des citoyens avec l'État

Lien vers l'enregistrement du webinaire :  
<https://youtu.be/oFmZKtZ8uCM>



Centre d'expertise  
des grands organismes  
Pour des services publics de qualité

22 février 2023

# Mandat

---






La pandémie a modifié les interactions entre l'État et la clientèle. Après plusieurs mois, une réflexion était nécessaire pour comprendre où se situe le client.

## Mandat

- Mesurer l'utilisation des modes de communication numériques dans le contexte de la pandémie
- Évaluer l'intérêt pour adopter le numérique de façon durable, après la pandémie
- Fournir des recommandations aux organisations membres du CEGO pour continuer le virage numérique

# Méthodologie

---

-  **Population cible :** Adultes québécois
-  **Échantillon :** 1 212 répondants (stratification régionale)
-  **Mode de collecte :** Sondage téléphonique (21 avril au 9 juin 2022)
-  **Pondération :** 6 variables sociodémographiques
-  **Marge d'erreur :** 3,4 % 19 fois sur 20

# Modes et actions de communication considérés dans le sondage

## Modes de communication

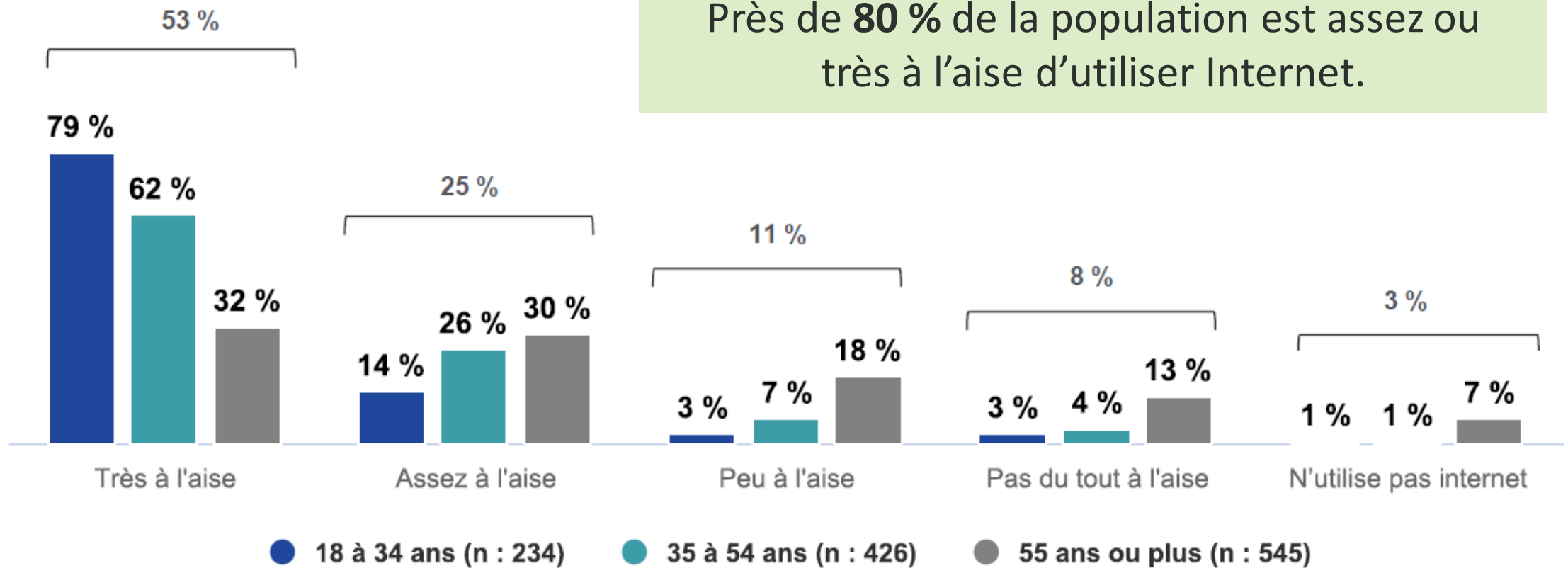
- Portail sécurisé  
*Dossier en ligne, dépôt de documents, remplir des formulaires*
- Réseaux sociaux
- Courriel
- Clavardage  
*Soutien en direct*
- Vidéoconférence  
*Rencontrer un agent par vidéo sans se déplacer en succursale*
- Échange papier/par la poste
- Par téléphone
- En personne

## Actions de communication

- Pour information
- Suivi pour dossier personnel
- Pour obtenir de l'aide
- Transmettre un document
- Recevoir un document
- Recevoir de l'information sur mon dossier

# Aisance à utiliser Internet

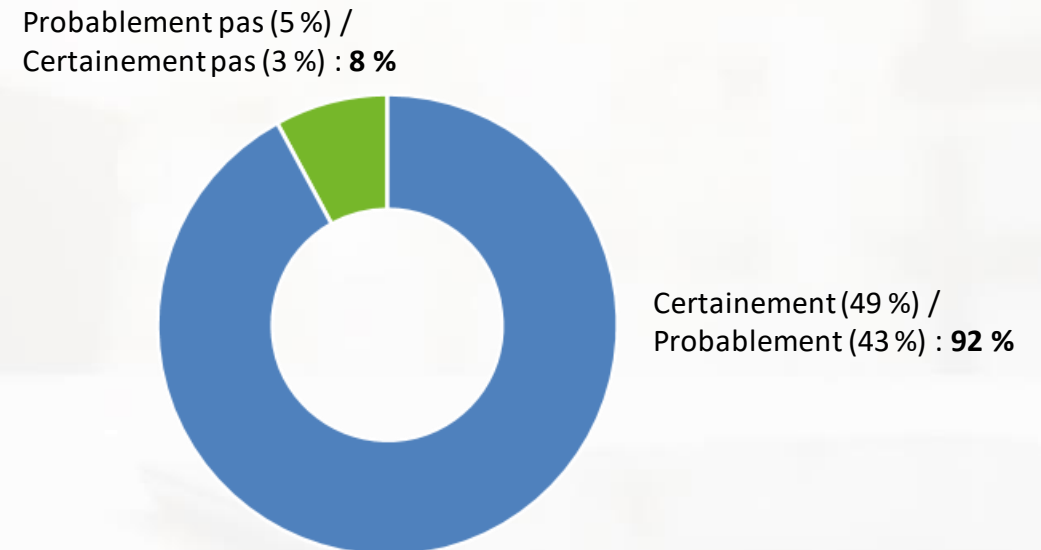
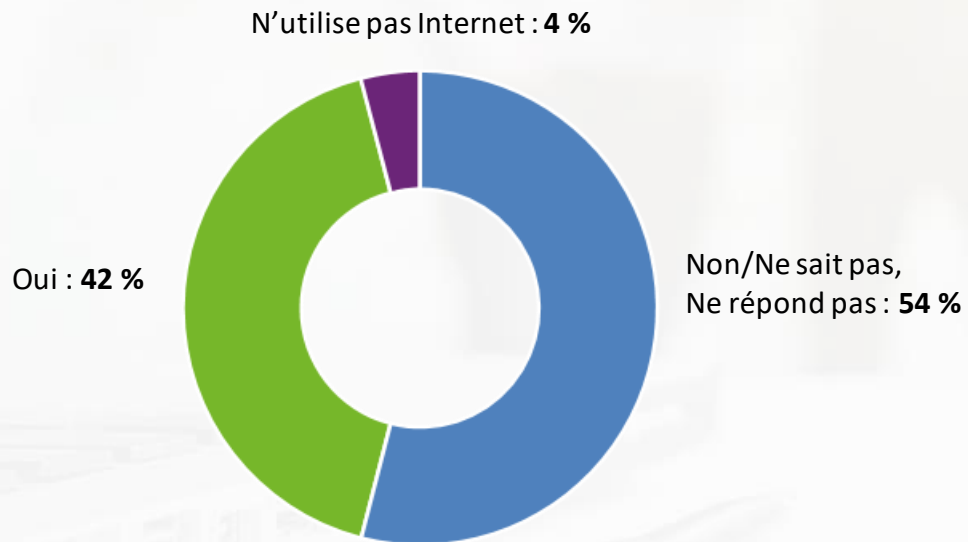
Près de **80 %** de la population est assez ou très à l'aise d'utiliser Internet.



# Utilisation de nouveaux modes de communication durant la pandémie

42 % des citoyens ont utilisé de **nouveaux modes** pour communiquer avec l'État pendant la pandémie.

92 % de ceux qui **ont utilisé Internet** pour transiger avec l'État vont continuer de le faire.





# Préférences de communication par service

# Obtenir de l'information sur un programme ou un service

Les citoyens **préfèrent** majoritairement obtenir de l'information générale sur un programme ou un service du gouvernement **en ligne**.



Site Internet

**32 %**



Téléphone

**30 %**



Courriel

**20 %**

# Demander une information concernant le dossier personnel

En ce qui concerne leur dossier personnel, **communiquer en ligne** est le moyen **préfé**ré.



Téléphone

**32 %**



Espace client  
sécurisé

**32 %**



Courriel  
sécurisé

**19 %**

# Recevoir une information concernant leur dossier personnel

Afin de recevoir une information concernant leur dossier personnel, **Internet** demeure en tête.

Cette préférence s'inverse chez les **55-64 ans**, et s'accroît pour les **65 ans et plus**, qui **préfèrent les modes traditionnels**.



Espace client  
sécurisé

**27 %**



Téléphone

**23 %**



Courriel  
sécurisé

**23 %**

# Pour transmettre un document au gouvernement

61 % des gens, particulièrement les 25 à 54 ans, préfèrent transmettre un document via un espace client sécurisé ou par courriel sécurisé.



Courrier postal

**25 %**



Courriel sécurisé

**23 %**



Espace client sécurisé

**21 %**

# Pour recevoir un document du gouvernement

Les résultats des préférences de communication sont presque identiques :

**53 % : en ligne**

**47 % : traditionnel**



Courrier postal

**42 %**



Courriel sécurisé

**31 %**



Espace client sécurisé

**22 %**

# Modes préférés pour obtenir de l'aide pour un service

Le **téléphone** demeure le **moyen préféré de tous** pour obtenir de l'aide.



Téléphone

**63 %**



Courriel

**36 %**



Clavardage

**23 %**

# En résumé



Les changements amenés par la pandémie ont fortement contribué à imposer les modes de communication davantage numérique. Le **terreau est fertile** pour la progression du numérique au sein de l'appareil public et de son adoption par les citoyens.



Cependant, leur adhésion à plus grande échelle repose sur plusieurs facteurs, notamment :

- sociodémographiques (*âge, éducation*);
- comportementaux;
- géographiques;
- financiers (*habitudes, accès à Internet et habiletés technologiques*).

On se doit de considérer les limitations de nos citoyens qui restreignent leur utilisation du numérique pour **assurer une prestation de service équitable**.



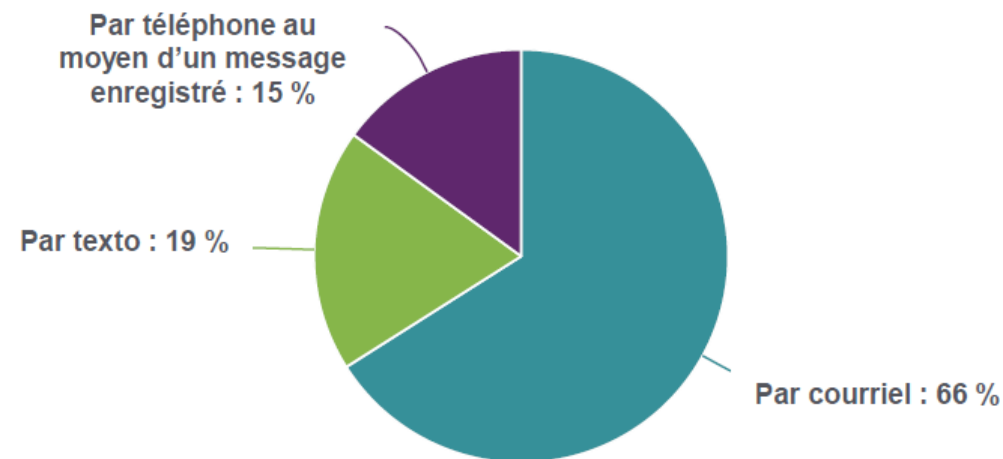
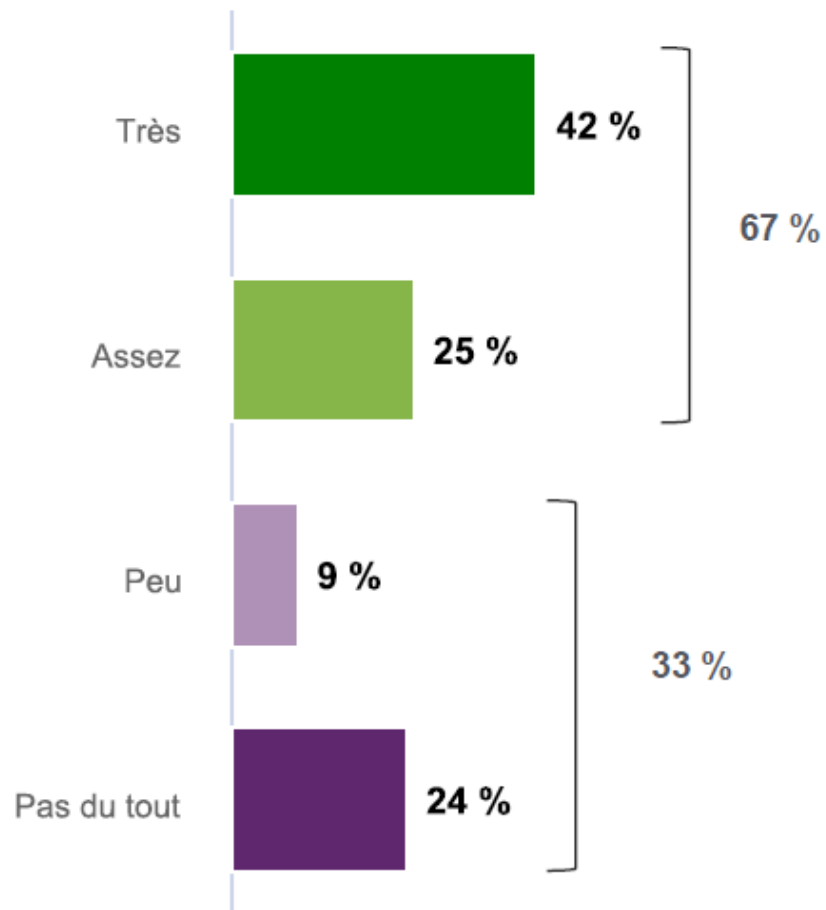
**Intérêt pour l'utilisation  
de nouveaux modes  
de communication et  
de nouveaux services**

# Intérêt à utiliser un mode numérique en lieu et place du mode traditionnel préféré

(Base : répondants qui ont dit préférer un mode traditionnel pour l'action ciblée)

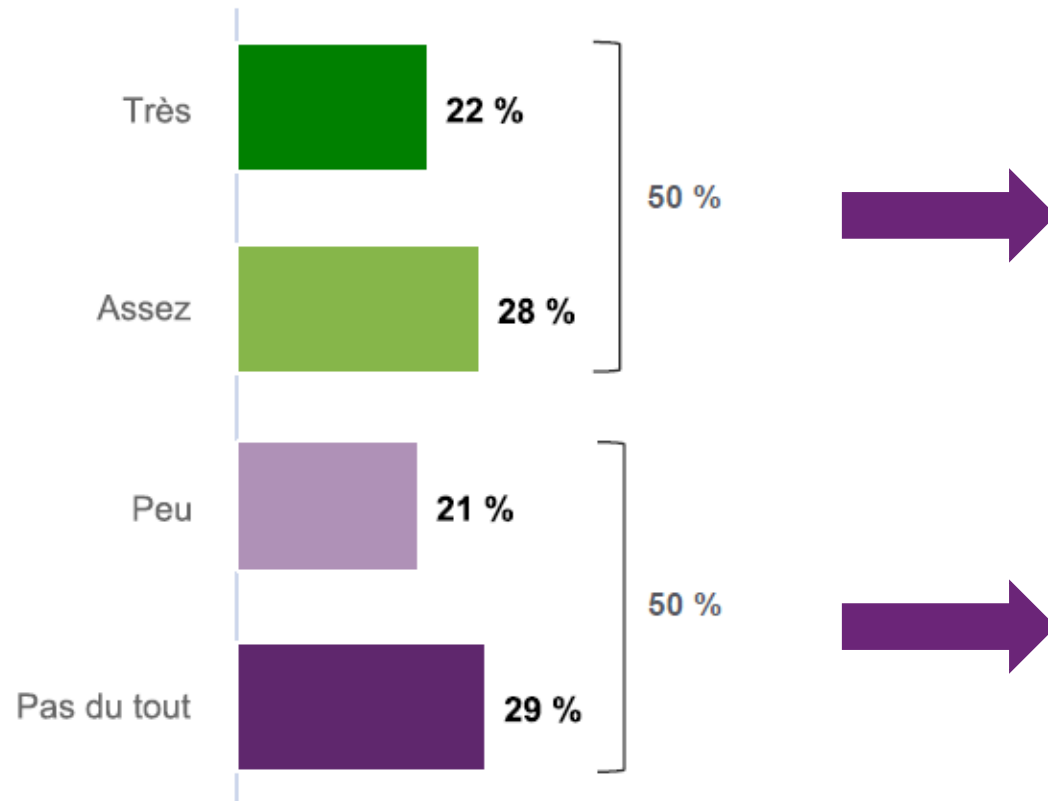
- Seriez-vous prêt(e) à utiliser un site internet pour obtenir de l'information sur un programme ou un service? ⇒ **67 % certainement ou probablement**
- Seriez-vous prêt(e) à utiliser le courriel sécurisé pour demander ou recevoir une information concernant votre dossier personnel? ⇒ **61 % certainement ou probablement**
- Seriez-vous prêt(e) à utiliser un espace client sécurisé en ligne pour demander ou recevoir une information concernant votre dossier personnel? ⇒ **66 % certainement ou probablement**

# Intérêt à recevoir un rappel pour un service



**67 %** des citoyens interrogés seraient **intéressés à recevoir un rappel** du gouvernement pour certains services, et une **majorité** d'entre eux préféreraient que ce rappel soit fait **par courriel**.

# Intérêt à utiliser un service de clavardage pour communiquer avec un agent du gouvernement



- 18-34 ans (70 %)
- 35-54 ans (57 %)
- Universitaire (58 %)
- Assez ou très à l'aise d'utiliser Internet (57 %)
- Langue maternelle autre que le français (64 %)
- Région métropolitaine de Montréal (56 %)
- A été amené à utiliser de nouveaux modes de communication durant la pandémie (60 %)

## Raisons du manque d'intérêt :

- Difficultés (51 %)
- Habitudes (27 %)
- Technologies (18 %)
- Sécurité de l'information (12 %)

# Faits saillants

---

42 % des citoyens ont utilisé de nouveaux modes pour communiquer avec l'État pendant la pandémie.

92 % de ceux qui ont utilisé de nouveaux modes de communication comptent maintenir ces nouvelles habitudes

Plusieurs citoyens, même chez les plus âgés, préfèrent les modes de communication par Internet.

Tous les groupes d'âge souhaitent pouvoir obtenir des renseignements personnels par téléphone.

L'aide pour utiliser les services en ligne **doit** aussi pouvoir se faire par téléphone.

Le téléphone est le **moyen privilégié** par la clientèle peu scolarisée et/ou plus âgée ou plus vulnérable pour obtenir des renseignements sur leur dossier personnel.

Les raisons de ne pas utiliser les nouveaux modes sont variées.

# Recommandations

---

## Développer l'offre numérique

- Rendre toute l'information pertinente disponible sur le web
- Aller au-devant des questions du client pour qu'il n'ait pas besoin de les poser à un employé
- Faire connaître les services pour que les clients sachent qu'ils existent
- Utiliser des moyens audiovisuels pour expliquer comment s'en servir et mettre les clients en confiance
- Rassurer les clients sur le niveau sécuritaire de transiger en ligne

## Recommandations (suites)

- Offrir un accompagnement aux clients pour qu'ils apprennent à utiliser les services numériques dans le but d'augmenter leur autonomie
- Maintenir le service téléphonique, un moyen apprécié par les clients qui ont besoin d'aide lorsqu'ils utilisent les services numériques
- Promouvoir le courriel sécurisé comme étant un moyen de communication sécuritaire
- Offrir une diversité dans les modes de communication afin de répondre aux préférences variées des clients  
(Messagerie numérique sécurisée, notifications par courriel et/ou message texte, clavardage, etc.)



Centre d'expertise  
des grands organismes

Pour des services publics de qualité