

Le gouvernement en ligne: les transactions gagnent en popularité auprès des internautes

Volume 2 - Numéro 5



vec la collaboration de





Services Québec vous propose des guides électroniques : une information gouvernementale adaptée à vos besoins et simple à trouver!

Vous serez bientôt parent?

Un de vos proches est en perte d'autonomie?

Vous songez à prendre votre retraite?

Vous voulez connaître les démarches à effectuer à la suite d'un décès?

Plusieurs événements de la vie courante peuvent être complexes et nécessiter le recours à divers services gouvernementaux. Pour vous simplifier la vie, Services Québec vous propose divers guides électroniques!

L'information gouvernementale, à un seul endroit :

- · description du programme ou du service;
- clientèle visée et conditions d'admissibilité;
- prestations et subventions possibles;
- démarches à effectuer.

Où trouver nos guides

Dans le Portail gouvernemental de services, à l'adresse :

www.servicesquebec.gouv.qc.ca

Et un simple clic sur Services Québec – Citoyens!

Pour plus d'information sur les programmes et services gouvernementaux ou pour obtenir une aide à la navigation dans le Portail, veuillez communiquer avec les préposés aux renseignements de Services Québec.

1 418 644-4545 1 877

Téléimprimeur (ATS): 1800 361-9596





Table des matières

FAITS SAILLANTS	
Une habitude de navigation bien ancrée chez les internautes québécois	
Les transactions en ligne gagnent en popularité	4
Environnement sécurisé et protection de la vie privée	
Inciter aux échanges, un défi à relever!	4
UNE GRANDE MAJORITÉ D'INTERNAUTES QUÉBÉCOIS	_
SUR LES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX	
Le gouvernement du Québec se démarque!	5
quel que soit le palier de gouvernement	5
Qui sont les visiteurs des sites Web gouvernementaux?	5
Atteindre certains groupes sociodémographiques pose plus de défis	
Profil des internautes qui naviguent sur un site Web gouvernemental	
selon le palier de gouvernement	6
Les internautes toujours en quête d'information	
Intérêt stable pour les communications en ligne avec l'administration publique	
Un internaute sur 3 a utilisé son ou ses dossiers gouvernementaux en ligne	
Profil des internautes selon le type d'activités réalisées sur les sites Web gouvernementaux.	
Sites Web gouvernementaux: quelles sont les exigences des internautes?	
Quelques aspects importants, mais moins prioritaires	
Des internautes plus exigeants que d'autres	9
Profil des internautes selon l'importance des critères à l'égard des sites Web gouvernementaux	10
	10
TRANSACTIONS EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	4.4
Facilité à effectuer des transactions sur Internet avec le gouvernement:	.11
un certain niveau de difficulté perçu	11
Le gouvernement du Québec fait bonne figure	
en matière de sécurité des transactions en ligne	11
Code et mot de passe uniques : un intérêt plutôt mitigé	11
Profil des internautes selon les aspects transactionnels en ligne du gouvernement du Québec.	12
	12
MOYENS DE COMMUNICATION EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT	17
Gouvernement et médias sociaux: un défi à relever.	
Boîte de courriel sécurisée : un intérêt mitigé	
DÉFIS ET ENJEUX	.14

MÉTHODOLOGIE

Pour réaliser le volet «Gouvernement en ligne» de l'enquête *NETendances*, nous avons fait appel à 4 collectes de données différentes au cours desquelles nous avons interrogé au téléphone environ 1 000 adultes québécois, lors d'un sondage omnibus de Léger Marketing. Ces collectes de données ont été réalisées en février, en mai, en novembre et en décembre 2011. Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région et de la langue des répondants, afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes québécois. La marge d'erreur, selon la proportion estimée, se situe à ± 3,1 % pour la base des adultes et atteint un maximum de ± 3,6 % pour la base des internautes, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en 5 grandes régions : la RMR de Montréal (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], les Laurentides [RMR] et la Montérégie [RMR]); la RMR de Québec (Québec [RMR] et la Chaudière-Appalaches [RMR]); l'Est du Québec (le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay-Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine); le Centre du Québec (la Mauricie, l'Estrie, le Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et la Chaudière-Appalaches [hors RMR]); et l'Ouest du Québec (l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], les Laurentides [hors RMR] et la Montérègie [hors RMR]).

NOTES EXPLICATIVES

- Adultes québécois : ensemble des répondants de 18 ans et plus, qu'ils utilisent Internet ou non.
- Internautes québécois : personnes de 18 ans et plus qui utilisent Internet.
- Données comparatives de 2010: les collectes de données ont été réalisées en février, en mars, en mai et en décembre 2010 auprès d'environ 1 000 adultes québécois pour chaque collecte.

Le gouvernement en ligne: les transactions gagnent en popularité auprès des internautes

L'enquête NETendances 2011 a été réalisée par le CEFRIO, en collaboration avec Léger Marketing, et financée par Adviso, le Mouvement des caisses Desjardins, Services Québec et TELUS.

COLLABORATION

ÉQUIPE DU PROJET

Josée Beaudoin Vice-présidente, Innovation et Transfert, CEFRIO – Montréal Supervision du projet

Claire Bourget
Directrice de la recherche marketing,
CEFRIO

Coordination du projet

Mélanie Fontaine Chargée de projet, CEFRIO Analyse des données et rédaction

Raphaël Danjou Directeur de la veille stratégique, CEFRIO

AVIS D'EXPERTS

Jean-François Renaud Associé, Adviso

Jean-Sébastien Chouinard Chef en stratégie Internet, Adviso

Simon Éthier Stratège Internet, Adviso

Marie Nicollet Stratège Internet, Adviso

ÉQUIPE D'ÉDITION

Annie Lavoie Conseillère en communication Coordination de l'édition

Tony Bureau Révision linguistique

Brigitte Ayotte, Ayograph *Graphisme*

Merci à l'équipe de Léger Marketing pour sa collaboration à la collecte et au traitement des données ainsi qu'à l'équipe d'Adviso pour ses avis d'experts.

Dépôt légal: 2012 Bibliothèque et Archives nationales du Québec Bibliothèque et Archives Canada ISSN 1923-6565 (imprimée) ISSN1923-6573 (PDF) La version PDF de ce numéro sur le gouvernement en ligne peut être téléchargée dans la section «Publications» du site Web du CEFRIO: www.cefrio.qc.ca.

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

Photos de la couverture : iStockphoto.com/©malerapaso iStockphoto.com/©Squaredpixels

Faits saillants

Une habitude de navigation bien ancrée chez les internautes québécois

Dans la continuité de 2010, le gouvernement en ligne intéresse toujours les internautes québécois en 2011, puisqu'une large majorité d'entre eux (82,1 %) ont visité l'un ou l'autre des sites Web gouvernementaux, que ce soit au palier municipal, provincial ou fédéral. Cependant, les sites Web du gouvernement provincial ont été visités dans des proportions supérieures aux autres niveaux de gouvernement: 73,8 % d'internautes pour les sites Web du gouvernement du Québec, par rapport à 64,3 % pour le gouvernement du Canada et à 42,1 % pour les municipalités..

Les transactions en ligne gagnent en popularité

Alors qu'en 2010, 26,6% des internautes réalisaient des transactions sur les sites gouvernementaux, cette proportion s'élève cette année à 36,0%, soit plus du tiers des internautes. Ils sont également un tiers d'internautes à avoir utilisé leurs dossiers gouvernementaux en ligne (p. ex., un dossier à Revenu Québec ou à l'Agence du revenu du Canada, le service Mon dossier citoyen du gouvernement du Québec ou encore celui de Services Canada), alors que les communications avec l'administration publique (p. ex., envoyer une question ou émettre un commentaire sur un site Web gouvernemental) stagnent: 19,3% des internautes ont communiqué avec l'administration cette année, par rapport à 19,9% l'an dernier.

Environnement sécurisé et protection de la vie privée

Parmi les 10 critères évalués, les internautes jugent que le plus important concerne l'environnement sécurisé et les mesures de protection de la vie privée, lorsqu'ils naviguent sur le site Web d'un ministère ou d'un organisme public. C'est une note moyenne très élevée de 9,2/10 qu'ils donnent à l'importance de ce critère, alors que l'esthétisme (6,3/10) ainsi que la présence de fonctions interactives et la personnalisation de la navigation (6,3/10) sont des aspects secondaires, pour eux. Or, les internautes québécois perçoivent que les transactions en ligne avec le gouvernement du Québec sont sécuritaires. En moyenne, leur perception de la sécurité se chiffre à 8/10, ce qui est comparable à leur évaluation de la sécurité sur les sites des institutions financières (8,1/10).

Inciter aux échanges, un défi à relever!

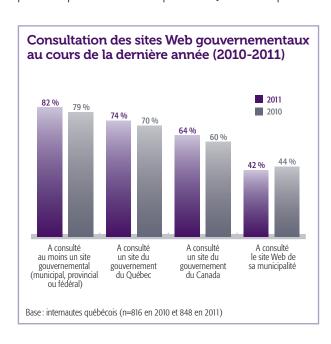
L'intérêt pour les communications par l'intermédiaire d'une boîte de courriel sécurisée ou des médias sociaux est faible, à l'heure actuelle. Alors que les internautes démontrent un intérêt moyen de l'ordre de 4,5/10 (où 10 signifie très intéressé) pour la boîte sécurisée, cet intérêt est plus faible pour les communications par l'intermédiaire des médias sociaux comme Facebook ou Twitter, avec une note moyenne de 2,2/10. Est-il trop tôt? Difficile d'expliquer le faible intérêt des internautes pour ces solutions, actuellement.

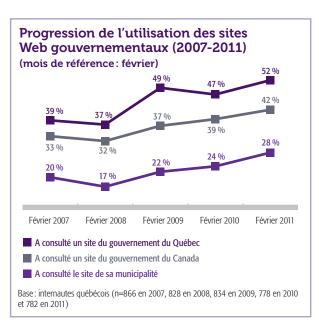
Une grande majorité d'internautes québécois sur les sites Web gouvernementaux

Selon les résultats de *NETendances 2011*, 82,1 % des internautes québécois ont consulté au moins un site Web gouvernemental (municipal, provincial ou fédéral) au cours de la dernière année, que ce soit à des fins personnelles ou professionnelles. Il s'agit d'une forte proportion qui révèle un intérêt bien réel pour le gouvernement en ligne, mais qui reste comparable à celle de l'an dernier (79,1 %).

Le gouvernement du Québec se démarque!

Certains paliers de gouvernement reçoivent davantage de visiteurs que d'autres, sur leur site Web. Ainsi, ce sont les sites Web du gouvernement du Québec qui sont les plus consultés par les internautes québécois (73,8%). Les sites du gouvernement du Canada sont quant à eux consultés par 64,3% des internautes québécois, et les sites des différentes municipalités québécoises, par 42,1% d'entre eux. La faible proportion de visiteurs sur les sites des municipalités s'explique sans doute, du moins en partie, par le fait que toutes les municipalités du Québec n'ont pas forcément un site Web.





Depuis 5 ans, la fréquentation des sites Web gouvernementaux progresse, quel que soit le palier de gouvernement

NETendances mesure la fréquentation des sites Web gouvernementaux au cours d'un mois de référence (février) depuis les 5 dernières années. On constate que la fréquentation des sites Web du gouvernement du Québec a progressé de 13,2 points de pourcentage entre 2007 et 2011, une proportion passant de 38,6% en février 2007 à 51,8% en février 2011. Dans une moindre mesure, la fréquentation des sites Web des gouvernements fédéral et municipaux a augmenté aussi durant cette période: de 33,4% en février 2007 à 42,1% en février 2011 (+8,7 points de pourcentage) pour les sites Web du gouvernement fédéral, et de 19,9% en février 2007 à 28,0% en février 2011 (+8,1 points de pourcentage) pour les sites Web des différentes municipalités.

Qui sont les visiteurs des sites Web gouvernementaux?

Généralement, les internautes de 18 à 44 ans (90,0%), ceux qui ont atteint un niveau de scolarité universitaire (91,3%), les étudiants (95,0%), les professionnels (90,1%) ainsi que ceux qui ont au moins un enfant à la maison (88,9%) sont proportionnellement plus nombreux à avoir visité un site gouvernemental au cours de la dernière année.

Atteindre certains groupes sociodémographiques pose plus de défis

Il semblerait que les internautes âgés de plus de 65 ans (57,0%), ceux qui ont un niveau de scolarité primaire ou secondaire (66,4%), ceux qui ont un revenu familial annuel compris entre 20000\$ et 39999\$ (62,6%) ainsi que les travailleurs manuels (72,5%) et les retraités (65,3%) ont été moins nombreux à consulter un site Web gouvernemental quel qu'il soit.

Par rapport à son niveau de 2007, la fréquentation des sites Web gouvernementaux au Québec est en augmentation, et ce, quel que soit le palier de gouvernement.

Profil des internautes qui naviguent sur un site Web gouvernemental selon le palier de gouvernement

Les sites Web
gouvernementaux
intéressent
significativement
plus les internautes
qui ont atteint
un niveau de scolarité
universitaire, et ce,
quel que soit le palier
de gouvernement
(fédéral, provincial
ou municipal).

	A consulté au moins un site gouvernemental (municipal, provincial ou fédéral)	A consulté un site du gouvernement du Québec	A consulté un site du gouvernement du Canada	A consulté le site de sa municipalité
Résultat global	82,1 %	73,8%	64,3 %	42,1 %
Sexe				
Homme	81,4 %	71,0 %	64,3 %	45,3 %
Femme	82,8%	76,7 %	64,4%	38,8 %
Âge				
18 à 24 ans	92,9%	87,8%	70,7 %	29,8%
25 à 34 ans	90,0%	82,9%	73,5%	44,0 %
35 à 44 ans	88,2 %	78,1 %	71,9%	54,8%
45 à 54 ans	77,6%	69,7%	61,0%	40,5 %
55 à 64 ans	80,4%	70,3 %	60,8%	47,2 %
65 ans et plus	57,0%	47,0%	39,4%	27,8 %
Scolarité				
Primaire ou secondaire	66,4%	58,9 %	49,7%	29,5 %
Collégial	84,7 %	75,5%	61,0 %	43,0%
Universitaire	91,3 %	83,0 %	77,2%	50,6 %
Revenu familial annuel				
Moins de 20 000\$	78,6%	68,3 %	63,4%	28,2 %
20 000\$ à 39 999\$	62,6 %	59,5 %	44,9%	31,3 %
40 000 \$ à 59 999 \$	86,6%	79,6%	74,8%	34,6 %
60 000\$ à 79 999\$	85,8%	76,6%	56,7%	49,4%
80 000\$ à 99 999\$	92,8%	76,0%	65,3 %	53,0 %
100 000 \$ et plus	90,2 %	78,2 %	75,0%	51,9%
Région				
Montréal (RMR)	84,2 %	75,0%	68,7 %	49,1 %
Québec (RMR)	83,9%	75,8%	59,4%	47,3 %
Est du Québec	74,0 %	60,6 %	62,6%	26,4%
Centre du Québec	79,2 %	72,8%	56,2 %	34,7 %
Ouest du Québec	82,0%	77,0%	62,5 %	34,3 %
Langue maternelle				
Français	81,5 %	72,7%	63,6%	43,5%
Anglais ou autres	84,3 %	77,6%	66,6%	36,4%
Occupation				
Étudiant	95,0%	85,1 %	69,2 %	36,7%
Professionnel	90,1 %	81,8%	75,4%	46,9 %
Employé (services, bureau, vente)	83,6 %	79,8%	69,2 %	41,6%
Travailleur manuel	72,5 %	57,2%	54,9%	44,1 %
Au foyer	85,3 %	73,7 %	55,1 %	46,4 %
Sans emploi	83,7 %	83,7 %	65,0%	37,3 %
Retraité	65,3 %	54,4%	45,0%	37,7 %
Avec ou sans enfant				
Avec enfant	88,9%	79,0%	67,7%	47,4%
Sans enfant	77,8%	70,5 %	62,3 %	38,5%

Base: internautes québécois (n=848)

En caractères **gras violets**: résultat significativement supérieur à la moyenne dans un intervalle de confiance de 95 % et plus. En caractères *italiques mauves*: résultat significativement inférieur à la moyenne dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.

Les internautes toujours en quête d'information

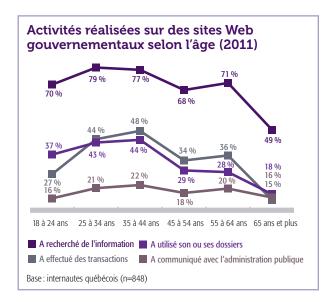
En 2011, les internautes québécois ont été 70,4 % à rechercher de l'information sur un site Web gouvernemental, soit une augmentation de 8,3 points de pourcentage par rapport à 2010 (62,1 %). Proportionnellement, les internautes de 25 à 44 ans, ceux de la RMR de Montréal et ceux qui ont atteint un niveau de scolarité universitaire ont été plus nombreux à rechercher de l'information sur un site Web gouvernemental, à faire des transactions en ligne avec le gouvernement et à consulter leurs dossiers gouvernementaux.

Intérêt croissant pour les transactions en ligne avec le gouvernement

Tout comme c'est le cas pour la recherche d'information, on constate en 2011 une plus forte proportion d'internautes québécois qui réalisent une ou plusieurs transactions sur un site Web gouvernemental (p. ex., un changement d'adresse, une demande de certificat ou l'envoi d'une déclaration de revenus) par rapport à l'an dernier. Alors que 26,6 % des internautes réalisaient des transactions en 2010, 36,0 % d'entre eux l'ont fait en 2011, soit une augmentation non négligeable de 9,4 points de pourcentage (ou de 35,3 %).



Note: Le libellé de cette question a changé. En 2010, la formulation était la suivante: «Au cours de la dernière année, dans le cadre de la consultation d'un site gouvernemental, avez-vous réalisé les activités suivantes sur Internet?» En 2011, la question est devenue: «Parmi les activités suivantes, lesquelles avez-vous réalisées sur Internet au cours de la dernière année?»



Intérêt stable pour les communications en ligne avec l'administration publique

Que ce soit pour envoyer une question, émettre un commentaire ou effectuer toute autre action liée aux communications en ligne avec l'administration publique, on observe pour ce type d'activité une certaine stabilité par rapport à l'an dernier: 19,9 % des internautes en 2010, comparativement à 19,3 % en 2011, soit un peu moins d'un internaute sur 5. Bien que l'intérêt reste modéré, les internautes qui ont atteint un niveau de scolarité universitaire sont proportionnellement plus nombreux à communiquer en ligne avec l'administration publique (27,6 %).

Un internaute sur 3 a utilisé son ou ses dossiers gouvernementaux en ligne

Nouvelle activité mesurée cette année, l'utilisation du ou des dossiers gouvernementaux en ligne (p. ex., un dossier à Revenu Québec ou à l'Agence du revenu du Canada, le service Mon dossier citoyen du gouvernement du Québec ou encore celui de Services Canada) a selon les résultats été effectuée par une proportion non négligeable d'internautes (un sur 3), au cours de la dernière année.

Avis d'experts

Dur compromis entre innovation et équite

À l'heure où une majorité d'internautes visitent des sites gouvernementaux, les gouvernements doivent faire des compromis difficiles entre des services accessibles à tous les citoyens et la richesse de l'expérience que permettent les dernières technologies. L'adoption de certains outils peut ainsi créer une différenciation entre les groupes de population. Cependant, quelle voie prendre dans le cas où une technologie (p. ex., la géolocalisation, les appareils et les applications mobiles, les applications Internet complexes) offre une voie inédite pour rendre des services que le gouvernement ne peut fournir par d'autres moyens? Qui plus est, lorsque ces technologies impliquent le recours à des tiers privés situés à l'étranger (p. ex., Google Maps, l'App Store d'Apple), la question se complique.

Simon Éthier et Marie Nicollet, Stratèges Internet, Adviso

Profil des internautes selon le type d'activités réalisées sur les sites Web gouvernementaux

En général, les internautes en début de vie active (25 à 44 ans) sont ceux qui réalisent le plus d'activités en ligne en rapport avec le gouvernement.

	A recherché de l'information sur un site Web gouvernemental	A communiqué en ligne avec l'administration publique	A effectué des transactions sur un site Web gouvernemental	A utilisé son ou ses dossiers gouvernementaux en ligne	
Résultat global	70,4 %	19,3 %	36,0%	34,2 %	
Sexe					
Homme	67,2 %	20,4%	36,3 %	35,6%	
Femme	73,6%	18,2 %	35,7 %	32,6%	
Âge					
18 à 24 ans	70,3 %	15,7%	27,3 %	36,7 %	
25 à 34 ans	78,5 %	20,6%	44,1 %	42,5%	
35 à 44 ans	77,4%	22,1 %	48,1 %	43,8%	
45 à 54 ans	67,7 %	18,3 %	33,9 %	29,1 %	
55 à 64 ans	71,1 %	20,4%	36,3 %	28,3 %	
65 ans et plus	48,6%	16,1 %	15,0 %	17,7 %	
Scolarité					
Primaire ou secondaire	50,0 %	9,1 %	22,1 %	21,6%	
Collégial	71,3 %	17,6%	38,5 %	34,4 %	
Universitaire	84,0%	27,6%	43,9%	42,8%	
Revenu familial annuel					
Moins de 20 000\$	62,1 %	4,1 %	23,7 %	32,8 %	
20 000\$ à 39 999\$	57,1 %	16,0 %	25,3 %	25,3 %	
40 000\$ à 59 999\$	73,7 %	20,3 %	39,4%	34,7 %	
60 000\$ à 79 999\$	78,0%	24,1 %	45,2%	42,5 %	
80 000\$ à 99 999\$	70,0 %	27,0%	37,6%	39,9%	
100 000 \$ et plus	76,3 %	18,8%	48,3 %	37,5%	
Région					
Montréal (RMR)	74,4%	20,2%	39,7%	38,1 %	
Québec (RMR)	72,2%	19,2 %	40,7 %	37,9%	
Est du Québec	62,0%	18,3 %	34,8%	35,0%	
Centre du Québec	65,9%	15,9%	24,0%	28,7%	
Ouest du Québec	66,0%	20,4%	33,8%	25,3 %	
Langue maternelle					
Français	69,1 %	19,8%	35,3 %	33,5 %	
Anglais ou autres	74,9 %	16,7 %	38,0%	36,1 %	
Occupation					
Étudiant	68,7 %	15,5 %	31,9 %	36,2 %	
Professionnel	78,5 %	23,2 %	48,8%	39,8%	
Employé (services, bureau, vente)	75,8%	19,9 %	39,6%	34,9%	
Travailleur manuel	56,6 %	12,4%	19,0 %	31,1 %	
Au foyer	72,5 %	18,7 %	33,1 %	27,0%	
Sans emploi	83,7 %	18,6 %	44,6%	44,7 %	
Retraité	57,6%	18,9 %	24,0 %	24,2 %	
Avec ou sans enfant					
Avec enfant	71,9%	16,8 %	39,7 %	38,0%	
Sans enfant	69,7 %	21,1 %	33,5 %	31,5 %	

Base: internautes québécois (n=848)

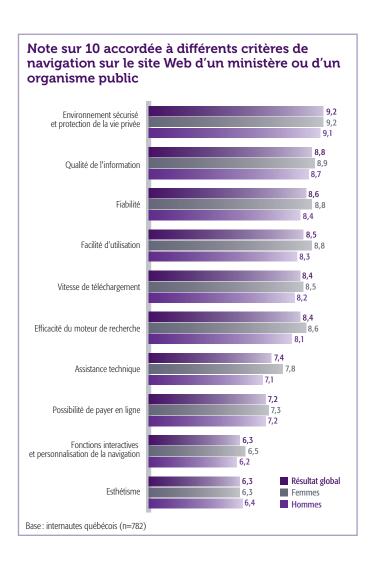
En caractères **gras violets** : rèsultat significativement supérieur à la moyenne dans un intervalle de confiance de 95 % et plus. En caractères *italiques mauves* : résultat significativement inférieur à la moyenne dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.

Sites Web gouvernementaux: quelles sont les exigences des internautes?

Les internautes sont généralement exigeants, en matière de navigation sur les sites de ministères ou d'organismes publics. En tête des critères d'évaluation, on retrouve celui d'un environnement sécurisé et des mesures de protection de la vie privée, évalué avec une note moyenne très élevée de 9,2/10. La qualité de l'information diffusée (8,8/10), la fiabilité des sites Web gouvernementaux (8,6/10), la facilité d'utilisation (8,5/10), l'efficacité du moteur de recherche (8,4/10) ainsi que la vitesse de téléchargement (8,4/10) restent des aspects incontournables de la navigation sur les sites de ministères et d'organismes publics. Les internautes leur accordent en effet beaucoup d'importance, lorsqu'ils consultent ces sites.

Quelques aspects importants, mais moins prioritaires

L'assistance technique (7,4/10) ainsi que la possibilité de payer en ligne (7,2/10), bien qu'ils restent des aspects importants, sont moins prioritaires par rapport aux autres aspects de la navigation sur des sites de ministères et d'organismes publics. Quant aux fonctions de personnalisation et d'interaction par rapport à l'expérience de navigation (6,3/10), ainsi qu'à l'esthétisme des sites (6,3/10), ces aspects sont relégués en bas de l'échelle en ce qui concerne les priorités.



Avis d'experts

Les données ouvertes, source d'initiatives citoyennes

Incontournables de la culture Web, la transparence et la cocréation sont des opportunités à saisir pour les gouvernements que le public et les médias observent attentivement. La publication de données dans des formats ouverts permet aux individus et aux sociétés de participer activement à la recherche de solutions et de proposer une meilleure utilisation des données brutes dont dispose le gouvernement. Des citoyens créent des applications à valeur ajoutée pour répondre à leurs besoins à partir des données publiques, comme les initiatives non gouvernementales de Montréal Ouvert, entreprises sur la base des données de la Ville de Montréal.

Simon Éthier et Marie Nicollet, Stratèges Internet, Adviso

Il semblerait que les fonctions de personnalisation et d'interaction par rapport à l'expérience de navigation ainsi que l'esthétisme des sites Web sont des aspects beaucoup moins importants pour les internautes québécois qu'un environnement sécurisé et la protection de la vie privée, ou encore la qualité de l'information, par exemple.

Des internautes plus exigeants que d'autres

Certains internautes ont tendance à être plus exigeants que d'autres. C'est le cas des femmes (concernant la fiabilité, la facilité d'utilisation, l'efficacité du moteur de recherche, la vitesse de téléchargement et l'assistance technique), des internautes de 35 à 44 ans (pour la sécurité, la qualité de l'information, l'efficacité du moteur de recherche, la vitesse de téléchargement, l'assistance technique et la possibilité de payer en ligne), de ceux qui ont un revenu familial annuel compris entre 60 000\$ et 79 999\$ (en matière de sécurité, de vitesse de téléchargement, d'assistance technique, de possibilité de payer en ligne, et de fonctions interactives et de personnalisation de la navigation) ainsi que de ceux qui ont au moins un enfant à la maison (pour la sécurité, la qualité de l'information, la vitesse de téléchargement et la possibilité de payer en ligne).

Profil des internautes selon l'importance des critères à l'égard des sites Web gouvernementaux*

*Évaluation de chaque
critère selon une
échelle de 0 à 10,
où 0 signifie « pas du
tout important » et
10, « très important »,
lors de la navigation
sur le site d'un
ministère ou d'un
organisme public

Les internautes québécois de 35 à 44 ans ont des attentes plus élevées que la moyenne concernant un plus grand nombre d'aspects des sites Web gouvernementaux. C'est notamment le cas en matière de sécurité, de qualité de l'information, d'efficacité du moteur de recherche, de vitesse de téléchargement, d'assistance technique et de possibilité de payer en ligne.

Base: internautes québécois (n=782)
En caractères **gras violets**: résultat significativement supérieur à la moyenne dans un intervalle de confiance de 95% et plus. En caractères italiques mauves: résultat significativement inférieur à la moyenne dans un intervalle de confiance de 95% et plus.

criteres a re						9-				
	Environnement sécurisé et protection de la vie privée	Qualité de l'information	Fiabilité	Facilité d'utilisation	Efficacité du moteur de recherche	Vitesse de téléchargement	Assistance technique	Possibilité de payer en ligne	Esthétisme	Fonctions interactives et personnalisation de la navigation
Résultat global	9,2	8,8	8,6	8,5	8,4	8,4	7,4	7,2	6,3	6,3
Sexe										
Homme	9,1	8,7	8,4	8,3	8,1	8,2	7,1	7,2	6,4	6,2
Femme	9,2	8,9	8,8	8,8	8,6	8,5	7,8	7,3	6,3	6,5
Âge										
18 à 24 ans	9,2	8,8	8,3	8,7	8,5	8,7	7,4	7,3	6,4	6,0
25 à 34 ans	9,0	8,9	8,6	8,3	8,1	8,3	6,6	7,5	6,2	5,7
35 à 44 ans	9,5	9,1	8,9	8,6	8,7	8,8	7,8	7,9	6,4	6,5
45 à 54 ans	9,0	8,4	8,6	8,5	8,2	8,3	7,6	7,2	6,3	6,5
55 à 64 ans	9,5	8,8	8,9	8,7	8,5	8,0	8,0	6,4	6,3	6,9
65 ans et plus	8,4	8,4	8,1	8,3	8,2	7,6	7,3	5,8	6,6	6,7
Scolarité										
Primaire ou secondaire	9,1	8,4	8,5	8,3	8,3	8,3	7,9	6,4	6,5	6,7
Collégial	9,2	8,9	8,6	8,6	8,4	8,4	7,6	7,8	6,2	6,4
Universitaire	9,1	9,0	8,7	8,7	8,4	8,4	6,9	7,3	6,4	6,0
Revenu familial annuel			1	1						
Moins de 20 000\$	9,1	8,1	8,3	8,2	8,4	8,5	7,5	7,9	6,7	6,2
20 000\$ à 39 999\$	9,1	8,8	8,6	8,6	8,0	8,1	8,0	7,0	6,4	6,3
40 000\$ à 59 999\$	8,9	8,7	8,5	8,5	8,3	8,2	7,2	6,9	6,4	6,2
60 000\$ à 79 999\$	9,5	9,0	8,9	8,8	8,6	8,8	7,8	8,4	6,3	6,9
80 000\$ à 99 999\$	9,4	9,1	9,0	8,8	8,5	8,7	7,8	7,7	6,1	6,4
100 000\$ et plus	9,0	8,9	8,5	8,4	8,3	8,2	6,5	6,9	6,0	5,6
Région	0.2	0.0	0.7	0.5	0.4	0.4	7.5	7.7	C 1	C 4
Montréal (RMR)	9,2	8,9	8,7	8,5	8,4	8,4	7,5	7,3	6,4	6,4
Québec (RMR)	9,0	8,9	8,9	8,6	8,4	8,3	6,9	7,1	6,1	6,1
Est du Québec Centre du Québec	9,0 9,2	8,1	8,8 8,5	8,8	8,4	8,0	8,0	7,3	5,9	6,3
Ouest du Québec	9,1	8,9 8,5	8,1	8,6 8,3	8,2 8,3	8,6 8,2	7,2 7,6	7,7 6,6	6,7 6,4	6,3 6,4
Langue maternelle	J,1	0,5	0,1	0,5	0,5	0,2	7,0	0,0	0,4	0,4
Français	9,2	8,9	8,7	8,7	8,5	8,4	7,4	7,1	6,3	6,3
Anglais ou autres	9,0	8,5	8,4	8,1	8,0	8,4	7,5	7,7	6,4	6,4
Occupation	3,0	0,5	0,1	0,1	0,0	0,1	7,5	7,7	0,1	0,1
Étudiant	8,9	8,6	8,1	8,2	8,4	8,3	6,8	7,1	6,5	5,4
Professionnel	9,3	9,0	8,8	8,6	8,5	8,4	6,9	7,7	6,1	5,9
Employé (services, bureau, vente)	9,3	8,9	8,6	8,5	8,3	8,6	7,4	7,5	6,4	6,8
Travailleur manuel	8,9	8,5	8,8	8,6	7,9	8,7	8,1	6,8	6,4	6,2
Au foyer	9,5	8,9	8,8	9,0	8,9	8,4	8,8	7,2	6,5	6,5
Sans emploi	9,3	8,7	9,1	8,1	8,4	8,2	8,5	6,6	6,4	6,8
Retraité	8,9	8,5	8,3	8,4	8,2	7,6	7,6	6,3	6,4	6,9
Avec ou sans enfant										
Avec enfant	9,3	9,0	8,8	8,6	8,4	8,6	7,3	7,8	6,4	6,3
Sans enfant	9,0	8,7	8,5	8,5	8,3	8,2	7,5	6,8	6,3	6,3

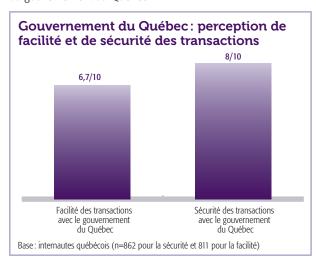
Transactions en ligne avec le gouvernement du Québec

Les transactions en ligne sont un aspect important de la présence gouvernementale sur le Web. À bien des égards, elles confèrent une grande souplesse quant au moment d'effectuer ces transactions et permettent d'éviter des déplacements, en étant facilement accessibles pour ceux, bien sûr, qui ont un accès à Internet. *NETendances* mesure la perception de tous les internautes à l'égard de la sécurité ainsi que de la facilité à réaliser des transactions en ligne avec le gouvernement du Québec. L'intérêt pour l'utilisation d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe uniques afin d'accéder à plusieurs services gouvernementaux à l'échelle provinciale est également évalué.

Facilité à effectuer des transactions sur Internet avec le gouvernement : un certain niveau de difficulté perçu

Les internautes québécois perçoivent un certain niveau de difficulté à réaliser des transactions sur Internet avec le gouvernement du Québec, attribuant une note de 6,7/10 à la facilité de ces transactions. À titre comparatif, les internautes ont une meilleure perception de la facilité à faire des transactions en ligne avec les institutions financières (8,5/10), les grands détaillants franchisés (7,7/10) et les entreprises faisant des affaires uniquement sur Internet, comme Amazon ou Expedia (7,7/10). Cependant, avec une note de 6,2/10, les commerçants indépendants jouissent d'une moins bonne perception que celle du gouvernement du Québec.

Le gouvernement du Québec fait bonne figure auprès des internautes québécois en matière de sécurité des transactions en ligne. Ceux-ci lui accordent une note de 8/10, soit une note à peu près équivalente à celle qu'ils accordent aux institutions financières, qui obtiennent quant à elles une note de 8,1/10.



Avis d'experts

Vie privée : encore quelques réticences de la part des utilisateurs

L'internaute est préoccupé par la protection de sa vie privée et la sécurité de ses transactions. C'est pourquoi les gouvernements doivent faire un usage des données privées qui offre une valeur ajoutée tangible et renforce la confiance. L'intégration de données issues des divers services gouvernementaux permettrait quant à elle des services plus fluides et adaptés, à condition bien sûr de servir les intérêts de l'internaute, qui s'attend en retour à ce que chaque détail partagé améliore la prestation de services.

Simon Éthier et Marie Nicollet, Stratèges Internet, Adviso

Le gouvernement du Québec fait bonne figure en matière de sécurité des transactions en ligne

Les internautes notent assez favorablement la sécurité des transactions en ligne avec le gouvernement du Québec. En effet, ils lui accordent une note de 8/10, à peu près équivalente à celle accordée aux institutions financières (8,1/10). Qui plus est, le gouvernement du Québec en ligne a une bonne longueur d'avance sur les grands détaillants franchisés (7/10), les entreprises faisant des affaires uniquement sur Internet, comme Amazon ou Expedia (6,9/10), ainsi que sur les commerçants indépendants, qui auraient d'ailleurs intérêt à prendre des mesures pour rehausser la perception des internautes en matière de sécurité (5,3/10).

Code et mot de passe uniques: un intérêt plutôt mitigé

Accéder à tous les services en ligne du gouvernement du Québec à l'aide d'un code et d'un mot de passe uniques? L'intérêt pour cette option est plutôt mitigé chez les internautes, puisqu'ils lui accordent une note de 5,8/10. Cette approche constitue un moyen reconnu et destiné à faciliter les transactions auprès du gouvernement, mais les résultats indiquent que l'ensemble des internautes, qu'ils aient ou non réalisé des transactions en ligne, n'entrevoient actuellement pas nécessairement tous les bénéfices qu'ils peuvent en tirer.

eGov2015: Singapour crée OneInbox pour ses communications

Au cours du second semestre de 2012, le gouvernement de Singapour entend mettre en place la plateforme *Onelnbox¹*, qui deviendra la référence pour les individus et entreprises désirant recevoir leurs communications en ligne de la part du gouvernement, en lieu et place des copies papier. Cette solution doit permettre aux individus et aux entreprises de suivre leur correspondance gouvernementale à partir d'une seule plateforme, et ce, quel que soit le moment où ils désirent s'en enquérir ou encore le lieu où ils se trouvent.

¹ http://www.egov.gov.sg/egov-programmes/programmes-by-citizens/oneinbox

Profil des internautes selon les aspects transactionnels en ligne du gouvernement du Québec

1. Évaluation
de la sécurité des
transactions sur
Internet avec
le gouvernement
du Québec selon une
échelle de 0 à 10, où 0
signifie « pas du tout
sécuritaire » et 10,
« très sécuritaire ».

2. Évaluation
de la facilité à faire
des transactions
sur Internet avec le
gouvernement du
Québec selon une
échelle de 0 à 10,
où 0 signifie « pas du
tout facile » et 10,
« très facile ».

3. Évaluation de l'intérêt à utiliser un code d'usager et un mot de passe uniques pour accéder à tous les services en ligne du gouvernement provincial, où 0 signifie « pas du tout intéressé » et 10, « très intéressé ».

Même si les adultes québécois ont en général une très bonne perception de la sécurité des transactions sur Internet avec le gouvernement du Québec (8/10), ceux qui sont âgés de 25 à 44 ans lui donnent la meilleure note en matière de sécurité, soit 8,6/10 pour les 25 à 34 ans et 8,4/10 pour les 35 à 44 ans.

	1 - Sécurité des transactions avec le gouvernement du Québec	2 - Facilité des transactions avec le gouvernement du Québec	3 - Intérêt à utiliser un code d'usager et un mot de passe uniques pour accéder à tous les services en ligne du gouvernement provincial		
Résultat global	8	6,7	5,8		
Sexe					
Homme	8,1	6,8	5,5		
Femme	7,9	6,6	6		
Âge					
18 à 24 ans	8	6,6	6,9		
25 à 34 ans	8,6	7,2	6,2		
35 à 44 ans	8,4	6,7	6,5		
45 à 54 ans	7,6	6,4	5,5		
55 à 64 ans	7,5	6,8	5,7		
65 ans et plus	7,8	5,9	3,2		
Scolarité					
Primaire ou secondaire	7,6	6,5	4,6		
Collégial	8,1	6,7	6,3		
Universitaire	8,3	6,8	6,1		
Revenu familial annuel					
Moins de 20 000\$	7,8	6,1	5,7		
20 000\$ à 39 999\$	7,7	6,5	5,2		
40 000\$ à 59 999\$	8,1	6,5	6		
60 000\$ à 79 999\$	8,2	6,7	6,2		
80 000\$ à 99 999\$	8,4	6,9	7,3		
100 000\$ et plus	8,2	7,4	6,4		
Région					
Montréal (RMR)	8,1	6,6	5,9		
Québec (RMR)	7,8	6,8	6		
Est du Québec	7,9	6,4	5,9		
Centre du Québec	7,9	7,2	5,7		
Ouest du Québec	8	6,6	5		
Langue maternelle					
Français	7,9	6,9	5,7		
Anglais ou autres	8,2	6,3	6		
Occupation					
Étudiant	8,1	6,6	6,9		
Professionnel	8,2	6,6	6,7		
Employé (services, bureau, vente)	8,2	7,2	6,2		
Travailleur manuel	7,8	6,3	3,9		
Au foyer	7,5	6,3	5,1		
Sans emploi	7,8	7,3	5,1		
Retraité	7,8	6,5	4,5		
Avec ou sans enfant					
Avec enfant	8,3	6,7	6,4		
Sans enfant	7,8	6,7	5,3		

Base : internautes québécois (n=862 pour la sécurité, 811 pour la facilité, et 848 pour l'intérêt de l'utilisation d'un code et d'un mot de passe uniques).

En caractères **gras violets** : résultat significativement supérieur à la moyenne dans un intervalle de confiance de 95 % et plus. En caractères *italiques mauves* : résultat significativement inférieur à la moyenne dans un intervalle de confiance de 95 % et plus.

Moyens de communication en ligne avec le gouvernement

Les communications entre les citoyens et l'État peuvent véritablement être bonifiées à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Quelle voie suivre, cependant? Cette année, l'intérêt pour les médias sociaux et celui pour une boîte de courriel sécurisée afin de communiquer avec plusieurs ministères ou organismes provinciaux ont été évalués auprès de l'ensemble des internautes. Dans les deux cas, on observe des différences d'intérêt devant les solutions envisagées selon le statut professionnel et chez les plus jeunes internautes (18 à 24 ans).



Malgré une évaluation qui révèle un intérêt plutôt faible, les communications électroniques avec le gouvernement par l'intermédiaire des médias sociaux ou d'une boîte de courriel sécurisée intéressent davantage les étudiants internautes que toute autre catégorie sociodémographique.

Gouvernement et médias sociaux: un défi à relever

De nombreux internautes fréquentent les médias sociaux. Selon nos résultats de novembre, les internautes québécois ont été 59,4% à consulter des sites de réseaux sociaux tels que Facebook ou LinkedIn au cours de la dernière année.

Pourtant, à l'heure actuelle, communiquer avec le gouvernement par les médias sociaux comme Facebook ou Twitter présente un faible intérêt chez les internautes, au Québec. La note moyenne attribuée à l'intérêt pour la communication à l'aide des médias sociaux est de 2,2/10 chez les internautes de plus de 18 ans. Les étudiants (4,8/10) et les internautes de 18 à 24 ans (4,5/10) accordent une note moyenne supérieure à l'ensemble. C'est également le cas des internautes dont le revenu familial annuel est de moins de 20 000\$ (3,6/10) ainsi que des anglophones et allophones (3,2/10).

Boîte de courriel sécurisée: un intérêt mitigé

Les internautes québécois présentent un intérêt mitigé (4,5/10) à l'égard d'une boîte de courriel sécurisée afin de recevoir leurs communications en provenance de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux du Québec. Dans ce cas, les internautes de 18 à 24 ans (5,8/10) et de 35 à 44 ans (5,1/10), ceux dont la langue maternelle n'est pas le français (5,9/10), ceux qui ont des enfants à la maison (5,1/10) ainsi que les étudiants (6,9/10) sont les groupes sociodémographiques qui évaluent le plus favorablement cette possibilité.

Japon: Takeo ferme son portail Web pour privilégier sa page Facebook!

Sous l'impulsion du Web 2.0 et de la popularité grandissante des réseaux sociaux, plusieurs spécialistes du domaine s'interrogent. À partir du moment où la plupart des citoyens sont sur Facebook, par exemple, pourquoi ne pas y offrir des services plutôt que les faire se déplacer vers un autre site? C'est en tout cas l'idée avancée par Andrea Di Maio², analyste chez Gartner. En se basant sur l'exemple de la ville de Takeo, au Japon, qui a fermé sa page Web pour privilégier sa page Facebook³, il souligne entre autres que: 1) les citoyens qui utilisent peu les services gouvernementaux en ligne se tournent vers un moteur de recherche plutôt que vers un portail gouvernemental pour trouver de l'information qu'ils recherchent; 2) les citoyens qui utilisent déjà des services gouvernementaux en ligne particuliers se dirigent directement là où leur besoin se trouve (favoris ou site du ministère concerné); et 3) l'inclusion et la participation citoyenne ont plus de chance de vivre sur un réseau social que sur un portail gouvernemental.

² Andrea DI MAIO, «Time to Pull the Plug on Government Web Sites?», Gartner Blog Network, [En ligne], 11 août 2011. [http://blogs.gartner.com/andrea_dimaio/2011/08/11/time-to-pull-the-plug-on-government-web-sites/] (Consulté le 1^{er} décembre 2011).

³ Adrienne VALDEZ, «Japanese City Moves Official Website to Facebook», Asia Pacific FutureGov, [En ligne], 4 août 2011. [http://www.futuregov.asia/articles/2011/aug/04/japanese-city-moves-official-website-facebook/] (Consulté le 1^{er} décembre 2011) ou Véronique ARÈNE, «Une ville japonaise bascule son site web sur Facebook», LeMondeInformatique.fr, [En ligne], 4 août 2011. [http://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-une-ville-japonaise-bascule-son-site-web-sur-face-book-34340.html] (Consulté le 1^{er} décembre 2011).

Défis et enjeux

Au fil des ans, le gouvernement en ligne a su se tailler une place de choix dans les activités des internautes. Les résultats de 2011 démontrent notamment que 82,1 % des internautes québécois se sont rendus sur des sites Web gouvernementaux, 70,4 % y ont recherché de l'information, 36,0 % y ont réalisé des transactions et 34,2 % y ont utilisé leurs dossiers en ligne.

En matière de navigation sur les sites Web gouvernementaux, les internautes sont exigeants, notamment concernant l'environnement sécurisé et les mesures de protection de la vie privée, ainsi que la qualité de l'information diffusée. Ce sont là des critères essentiels auxquels les différents paliers de gouvernement ne peuvent se soustraire, tout comme d'ailleurs la fiabilité des sites Web, la facilité d'utilisation, l'efficacité du moteur de recherche et la vitesse de téléchargement.

Il n'en demeure pas moins que nos instances gouvernementales ont plusieurs défis à relever, notamment en matière de communication en ligne et de participation citoyenne, où les technologies de l'information et de la communication peuvent jouer un rôle important. La popularité dont jouissent les médias sociaux peut être une avenue très intéressante pour les gouvernements, à condition, bien sûr, de bien baliser l'utilisation de ces outils, qui doivent respecter les standards gouvernementaux en matière de sécurité, de vie privée et de qualité de l'information diffusée. Comme le souligne un article de Pew Internet & American Life Project⁴, il peut même s'agir d'un moyen qui a le potentiel d'atteindre certains groupes de population – des minorités visibles, dans le cas des États-Unis – moins bien desservis par l'offre de services actuelle. Ainsi, la question est véritablement de voir comment gouvernements et citoyens peuvent échanger de manière à favoriser l'inclusion et la participation citoyenne à l'intérieur de ces plateformes, sans qu'il soit pour autant nécessaire de suivre l'exemple de la ville de Takeo, au Japon, qui a littéralement transféré son site officiel sur Facebook⁵.

L'ouverture des données numériques est aussi une voie intéressante dont il faudra suivre l'évolution. Au-delà de la transparence qu'elles permettent, ces données ouvertes (ou *open datas*) valorisent l'information publique et donnent lieu à bon nombre d'applications d'utilité générale, afin d'améliorer les services aux citoyens. Comme le soulignait un article paru dans *Le Devoir*: « Ces données peuvent donner naissance à des outils de communication, en ligne, qui permettent de suivre le déneigement des rues en temps réel – et donc de déplacer sa voiture 20 minutes avant l'arrivée des déneigeuses – de réserver des terrains de tennis, de connaître l'état des patinoires, d'informer la Ville des travaux de maintenance à faire ou de prendre part à l'élaboration de budgets participatifs... »⁶. Est-ce le début d'une offre de service aux citoyens diversifiée et conçue par d'autres citoyens? Seul l'avenir nous le dira. Cependant, avec l'ouverture des données numériques, si les restrictions y sont limitées et que cette tendance se généralise, c'est bien le type de solution qu'on pourrait voir émerger. Tendance à surveiller? Ce phénomène viendra en tout cas certainement enrichir l'expérience des citoyens par rapport aux différents services publics.

⁴ Aaron SMITH, «Government Online. The internet gives citizens new paths to government services and information», Pew Internet & American Life Project, [En ligne], 27 avril 2010. [http://www.pewinternet.org/Reports/2010/Government-Online.aspx] (Consulté le 12 décembre 2011).

⁵ Andrea DI MAIO, «Time to Pull the Plug on Government Web Sites?», Gartner Blog Network, [En ligne], 11 août 2011. [http://blogs.gartner.com/andrea_dimaio/2011/08/11/time-to-pull-the-plug-on-government-web-sites/] (Consulté le 1^α décembre 2011).

⁶ Fabien DEGLISE, « Place aux données numériques libres », *Le Devoir*, [En ligne], 14 septembre 2011. [http://www.ledevoir.com/societe/science-et-technologie/331358/place-aux-donnees-numeriques-libres] (Consulté le 19 décembre 2011).

Architectes TTTO Marchitectes Marchitectes TTTO Marchitectes Marc

stratégie | ergonomie | marketing | référencement | analytics | social



adviso.ca/architectes

Le CEFRIO est le centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations, à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il regroupe plus de 150 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 60 chercheurs associés et invités. Sa mission: contribuer à faire du Québec une société numérique, grâce à l'usage des technologies comme levier de l'innovation sociale et organisationnelle. Le CEFRIO, en tant que centre de liaison et de transfert, réalise, en partenariat, des projets de recherche-expérimentation, d'enquêtes et de veille stratégique sur l'appropriation des TIC à l'échelle québécoise et canadienne. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées à près de 64% par ses propres projets et à 36% par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, son principal partenaire financier.

> Développement économique. Innovation et Exportation * *)uébec 🖼 👪

Principal partenaire financier du CEFRIO

Pour tout renseignement supplémentaire, communiquez avec le CEFRIO.

Bureau de Québec

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

Bureau de Montréal

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

Courriel: info@cefrio.gc.ca • Site Web: www.cefrio.gc.ca

Les thèmes des prochains numéros de NETendances 2011

- 1. Les médias sociaux
- 2. Le divertissement en ligne
- 3. La mobilité
- 4. Internet comme source d'information

5. Le gouvernement en ligne

- 6. Le commerce électronique et les services bancaires en ligne
- 7. Les diverses générations d'internautes
- 8. L'informatisation du Québec

Merci à nos partenaires!







