



MONTRÉAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

CONSULTATION DU PANEL DE CITOYENS AU SUJET DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SERVICES OFFERTS DANS LES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX

RAPPORT

PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

03	/CONTEXTE, OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
05	/FAITS SAILLANTS
08	/CHAPITRE 1 : INFORMATION ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX SUR LE WEB
10	/CHAPITRE 2 : LE VIRAGE NUMÉRIQUE ET LE WEB GOUVERNEMENTAL
19	/CONCLUSIONS

ANNEXES

- /1.** MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /2.** QUESTIONNAIRE
- /3.** TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)

CONTEXTE, OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



CONTEXTE ET OBJECTIF La présente étude s'inscrit dans la série de consultations que le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) réalise auprès du panel de citoyens initialement mis en place par Services Québec.

L'objectif général de l'étude est de connaître l'opinion des citoyens sur l'accès à l'information et aux services offerts dans les sites web gouvernementaux.

MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE

Population cible :	ensemble des membres du panel au 6 avril 2016 (2 556 membres).
Collecte :	du 6 au 18 avril 2016.
Invitation par courriel :	6 avril 2016 (2 556 invitations).
Rappel :	11 avril (1 633 rappels) et 13 avril 2016 (1 304 rappels).
Taux de réponse :	53,8 % (1 346 répondants).

LIMITES DE L'ÉTUDE Étant donné que le panel de citoyens est un échantillon non probabiliste (les panélistes se sont inscrits sur une base volontaire et n'ont pas été recrutés de façon aléatoire), les résultats ne sont pas représentatifs de la population en général ni des citoyens qui connaissent ou qui utilisent les services gouvernementaux en ligne.

En outre, une récente vague de recrutement de personnes immigrantes, liée spécifiquement à une consultation auprès de cette population cible, a fait bondir le nombre d'immigrants du panel. Dans les résultats présentés plus loin, les personnes immigrantes constituent 73 % des répondants. Or, au Québec, cette population compte pour 12,6 % de la population totale*.

Les résultats présentés dans les pages suivantes doivent donc être interprétés avec la plus grande prudence, dans une perspective de recherche exploratoire.

* Fiche synthèse sur l'immigration et la diversité ethnoculturelle au Québec produite par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion; donnée tirée de l'enquête nationale auprès des ménages (2011). Adresse URL : http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/FICHE_syn_an2014.pdf (page consultée en avril 2016).

PROFIL DES RÉPONDANTS



	Ensemble (n : 1346) %	Citoyens non immigrants (n : 356) %	Immigrants (arrivés moins de 3 ans) (n : 486) %	Immigrants (arrivés depuis 3 ans ou plus) (n : 478) %
Région administrative (regroupement)				
• Grande région de Québec	19	29 +	15 -	16
• Grande région de Montréal	69	48 -	79 +	73 +
• Centre du Québec	5	7	3 -	6
• Ouest du Québec	4	8 +	2 -	3
• Est du Québec	3	8 +	1 -	2 -
Âge				
• 16 à 34 ans	38	41	36	38
• 35 à 44 ans	45	24 -	55 +	49 -
• 45 à 54 ans	10	10	9	10
• 55 à 64 ans	5	18 +	--	2 -
• 65 ans ou plus	2	7 +	--	1 -
Sexe				
• Homme	52	38 -	64 +	49
• Femme	48	62 +	36 -	51
Scolarité				
• Primaire/secondaire	5	13 +	2 -	1 -
• Collégial	14	24 +	10 -	11 -
• Universitaire	81	63 -	88 +	88 +
Occupation				
• Travailleur (temps plein ou temps partiel)	67	74 +	52 -	78 +
• Étudiant	15	3 -	28 +	10 -
• Retraité	5	17 +	--	1 -
• Sans emploi	13	6 -	20 +	11 -
Fréquence d'utilisation des services gouvernementaux en ligne				
• Souvent/occasionnellement	77	77	74	81
• Rarement/jamais	23	23	26	19

Les panélistes : des profils différenciés

Lorsqu'on compare le profil des panélistes qui ont participé à la consultation, entre immigrants et non-immigrants, on constate de nombreuses différences :

- Environ les trois quarts des immigrants sont concentrés dans la **région de Montréal** (79 % chez ceux arrivés il y a moins de 3 ans et 73 % chez ceux arrivés depuis 3 ans ou plus contre 48 % pour les non-immigrants);
- Dans ce groupe, la grande majorité est **âgée de moins de 45 ans** (91 % et 87 % contre 65 %);
- On retrouve une plus grande proportion d'**hommes** (64 % et 49 % contre 38 %);
- Ceux-ci sont **plus scolarisés** (88 % ont un diplôme universitaire, contre 63 % des non-immigrants);
- Les immigrants arrivés depuis moins de trois ans sont plus souvent **étudiants** (28 %) et **sans emploi** (20 %) que les non-immigrants. Toutefois, parmi les immigrants arrivés depuis plus de 3 ans, on compte davantage de travailleurs (78 % contre 74 % des non-immigrants).

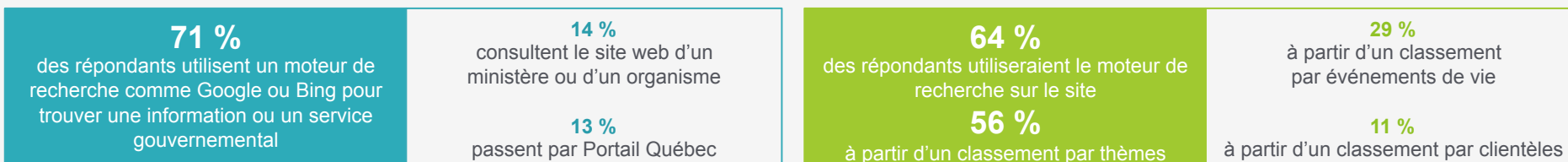
Faits saillants



FAITS SAILLANTS

RECHERCHE D'INFORMATION GOUVERNEMENTALE SUR LE WEB

RECHERCHE D'INFORMATION GOUVERNEMENTALE DANS UN SITE WEB OÙ L'ON RETROUVERAIT TOUTE L'INFORMATION ET TOUS LES SERVICES

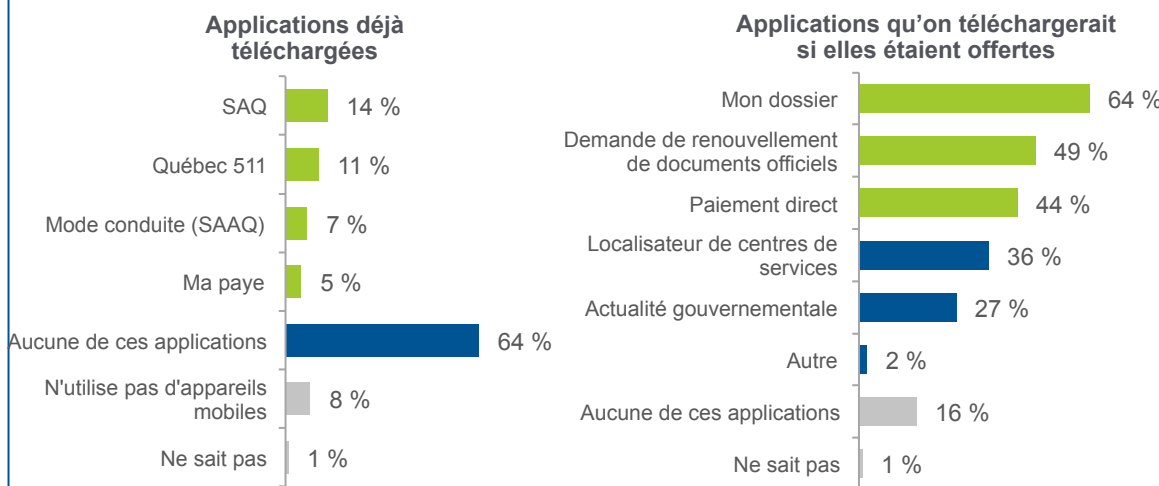


88 %
 trouvent utile de savoir quel ministère ou organisme du gouvernement du Québec est à la source de l'information ou du service qu'on pourrait trouver dans un site web gouvernemental.

MOYENS UTILISÉS POUR S'INFORMER SUR L'ACTUALITÉ GOUVERNEMENTALE



APPLICATIONS POUR APPAREIL MOBILE

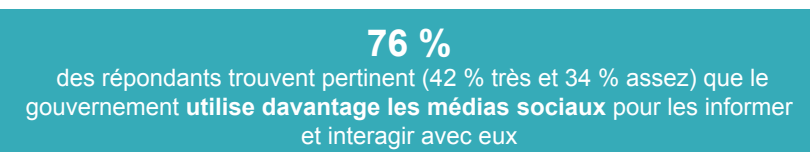


FAITS SAILLANTS (SUITE)

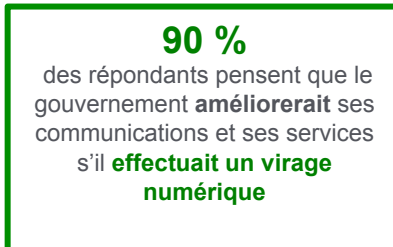
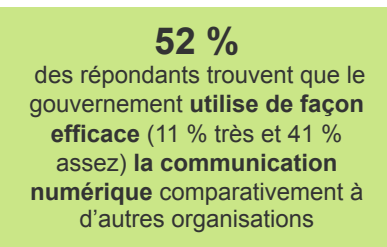
VIDÉO ET MULTIMÉDIA DANS LES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX



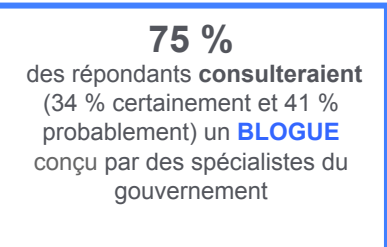
PERTINENCE DE L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX



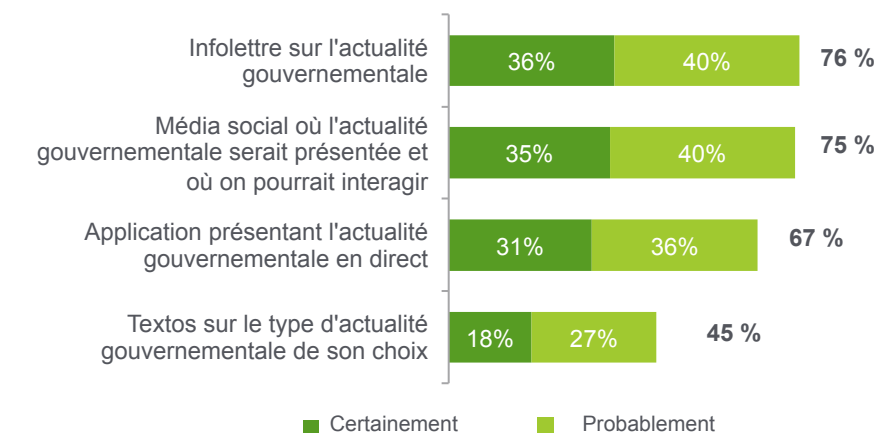
COMMUNICATION NUMÉRIQUE



INTÉRÊT POUR UN BLOGUE ET TESTER UN SITE WEB GOUVERNEMENTAL EN DÉVELOPPEMENT



INTÉRÊT POUR DE NOUVEAUX MOYENS D'INFORMATION



SUGGESTIONS POUR LE PORTAL GOUVERNEMENTAL

- ▶ La possibilité de clavarder en direct (avec employé, entre utilisateurs (21 %))
- ▶ La possibilité de déposer ou recevoir des documents directement (11 %)
- ▶ Centraliser tous les services publics dans un site internet, un dossier personnel (11 %)
- ▶ Recevoir des notifications sur des sujets liés à sa situation (11 %)
- ▶ Une application mobile lui permettant d'accéder à son dossier (9 %)
- ▶ Doit posséder un moteur de recherche efficace (doit faciliter la recherche (8 %))
- ▶ Doit favoriser l'accès à l'information (détails, documentation, quantité, liens) (8 %)
- ▶ Doit être intuitif et facile à utiliser (accessible, interactif, rapide d'accès) (7 %)
- ▶ Des contenus et des services personnalisés selon le profil (7 %)
- ▶ Des outils lui permettant de trouver un service public à proximité (6 %)
- ▶ Une seule mise à jour des informations le concernant dans son dossier sécurisé (6 %)

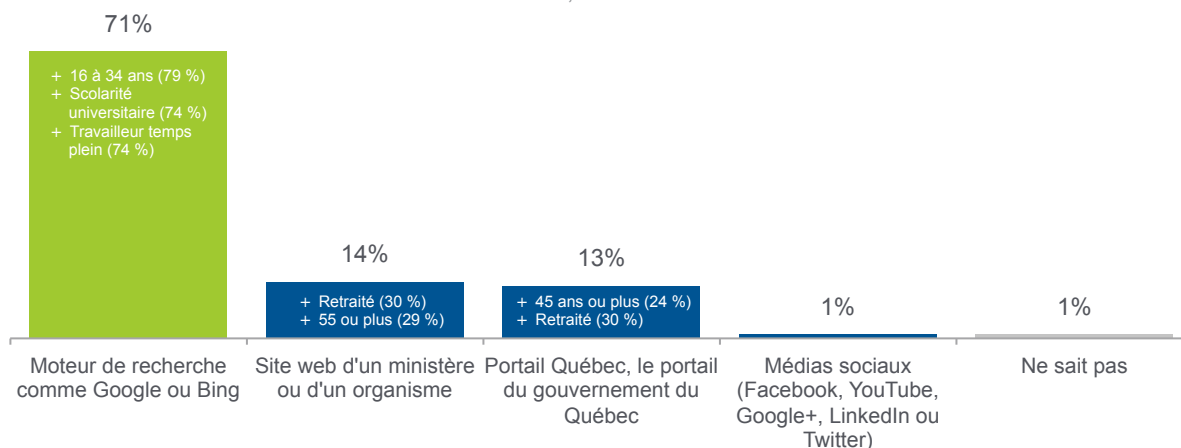
Chapitre 1

INFORMATION ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX SUR LE WEB

RECHERCHE D'INFORMATION

Q1. SUR LE WEB, pour trouver une information ou un service (y compris une publication ou un formulaire) gouvernemental, de quelle façon procédez-vous principalement?

Base : tous, n : 1 346



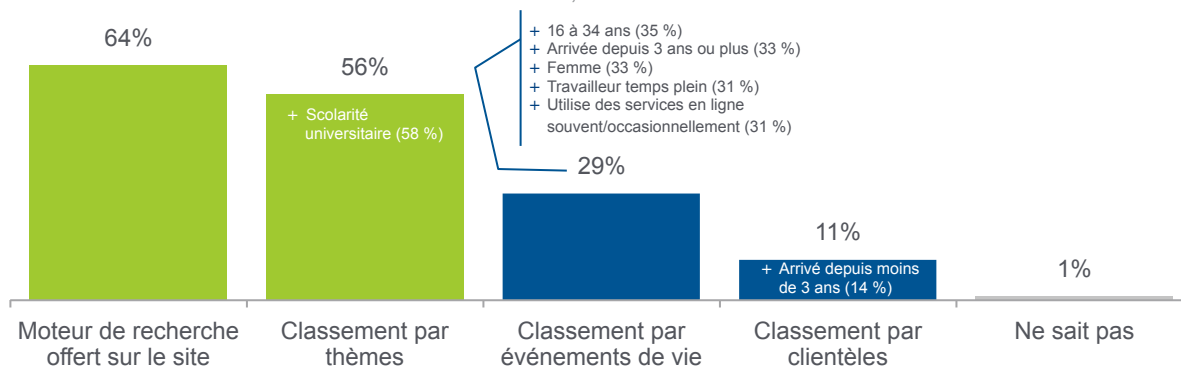
88 %*
trouvent utile de savoir quel ministère ou organisme du gouvernement du Québec est à la source de l'information ou du service qu'on pourrait trouver dans un site web gouvernemental.

- + Étudiant (94 %)
- + Arrivé depuis moins de 3 ans (92 %)
- + 35 à 44 ans (91 %)

Q2a. DANS UN SITE WEB où seraient regroupés toute l'information gouvernementale et tous les services gouvernementaux, de quelle façon voudriez-vous trouver ce qui vous intéresse?

Deux réponses possibles

Base : tous, n : 1 346



On utilise surtout les moteurs de recherche
Pour une grande majorité (71 %), un moteur de recherche tel que Google est la principale façon de procéder pour trouver une information ou un service gouvernemental.

Dans un site web gouvernemental, un moteur de recherche intégré et un système de classement par thèmes seraient des outils de recherche qui répondraient aux besoins de la majorité des répondants.

* Q3. Est-ce utile pour vous de savoir quel ministère ou organisme du gouvernement du Québec est à la source de l'information ou du service que vous pourriez trouver dans un site web gouvernemental? Base : tous, n : 1 346

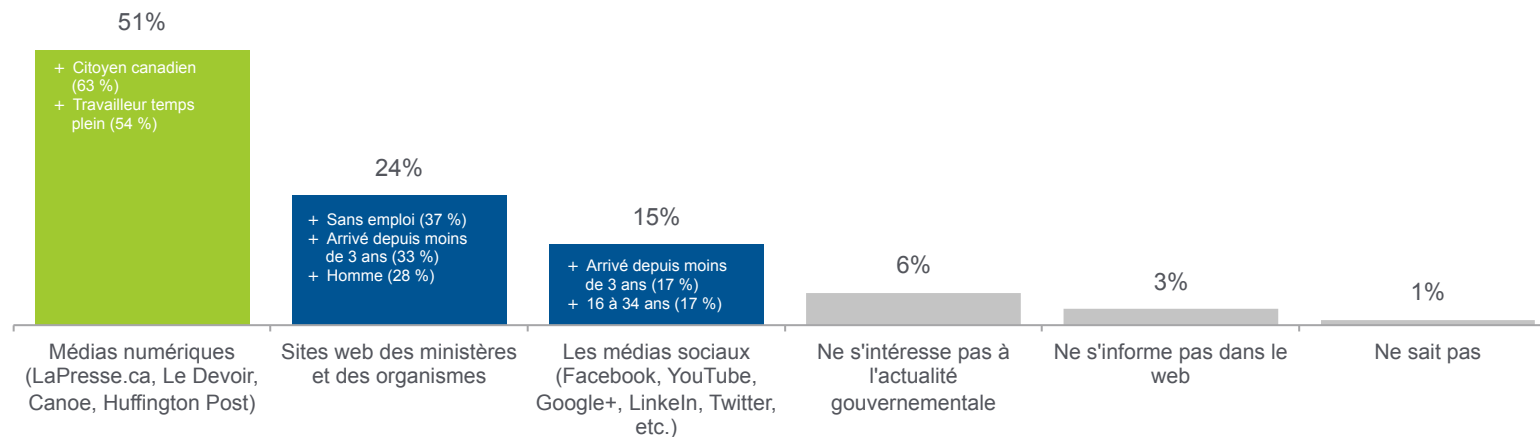
Chapitre 2

LE VIRAGE NUMÉRIQUE ET LE WEB GOUVERNEMENTAL

MOYENS UTILISÉS POUR S'INFORMER SUR L'ACTUALITÉ GOUVERNEMENTALE

Q4a. Pour vous informer sur l'actualité gouvernementale*, quelles sont les sources web que vous consultez le plus?

Base : tous, n : 1 346



La majorité se tourne vers les médias numériques

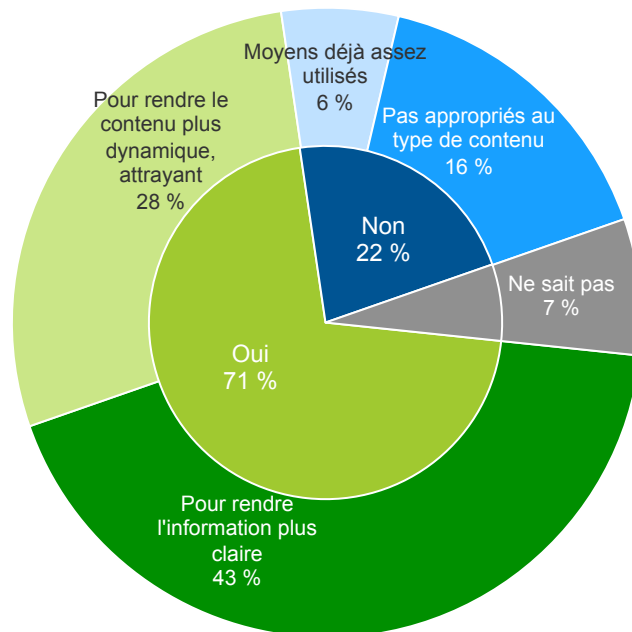
Pour s'informer sur l'actualité gouvernementale, la majorité des répondants utilisent les médias numériques comme LaPresse+, Le Devoir ou Huffington Post.

Par ailleurs, près du quart vont directement sur les sites web des ministères et des organismes. C'est davantage le cas pour les nouveaux immigrants (33 %).

* L'actualité gouvernementale concerne, par exemple, les mesures budgétaires, les nouveaux programmes, les stratégies et actions et les campagnes d'information que le gouvernement met en œuvre.

Q5. De façon générale, diriez-vous que la vidéo et le multimédia pourraient être utilisés davantage dans les sites web gouvernementaux?

Base : tous; n : 1 346



Sept répondants sur dix sont d'accord pour utiliser davantage la vidéo et le multimédia dans les sites gouvernementaux

En grande majorité, on est surtout d'accord avec l'utilisation de la vidéo et du multimédia pour rendre l'information plus claire.

Les nouveaux immigrants sont davantage pour l'utilisation de ces outils dans les sites web gouvernementaux, surtout pour rendre l'information plus claire.

Les répondants des sous-groupes suivants sont plus nombreux, en proportion, à avoir répondu « Oui » :

Pour rendre l'information plus claire

+ Arrivé depuis moins de 3 ans (47 %)

Pour rendre le contenu plus dynamique

+ Arrivé depuis moins de 3 ans (32 %)

+ 16 à 34 ans (31 %)

+ Homme (31 %)

Les répondants des sous-groupes suivants sont plus nombreux, en proportion, à avoir répondu « Non » :

Pas appropriés au type de contenu

+ Retraité (33 %)

+ 55 à 64 ans (30 %)

+ Citoyen canadien (28 %)

Moyens déjà assez utilisés

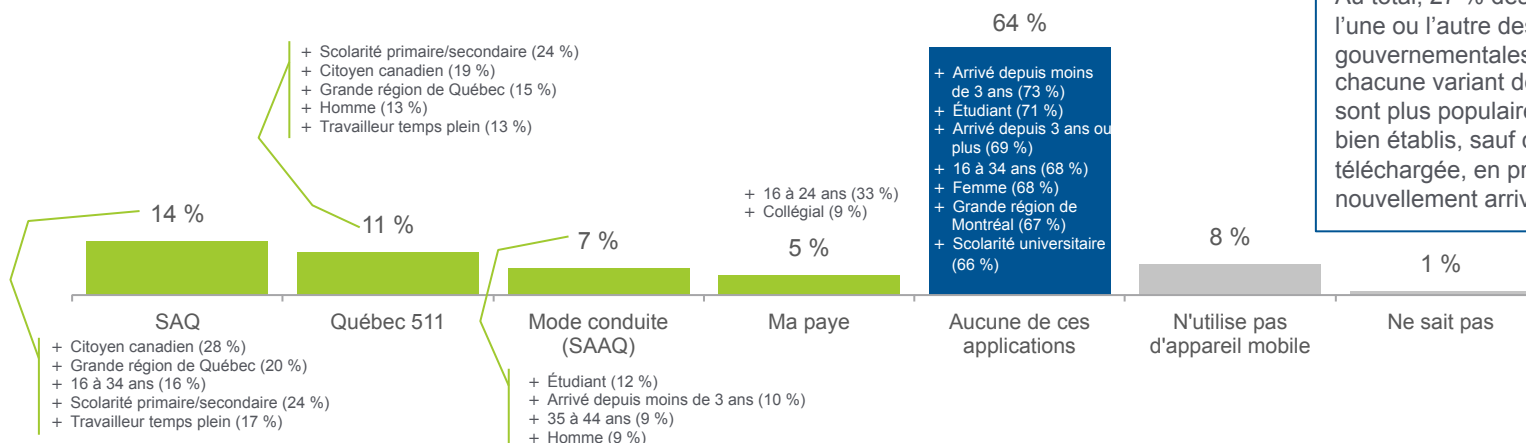
+ Retraité (11 %)

APPLICATIONS POUR APPAREIL MOBILE

Q6a. Parmi ces applications, lesquelles avez-vous téléchargées sur un appareil mobile?

Base : tous, n : 1 346

Plusieurs réponses possibles



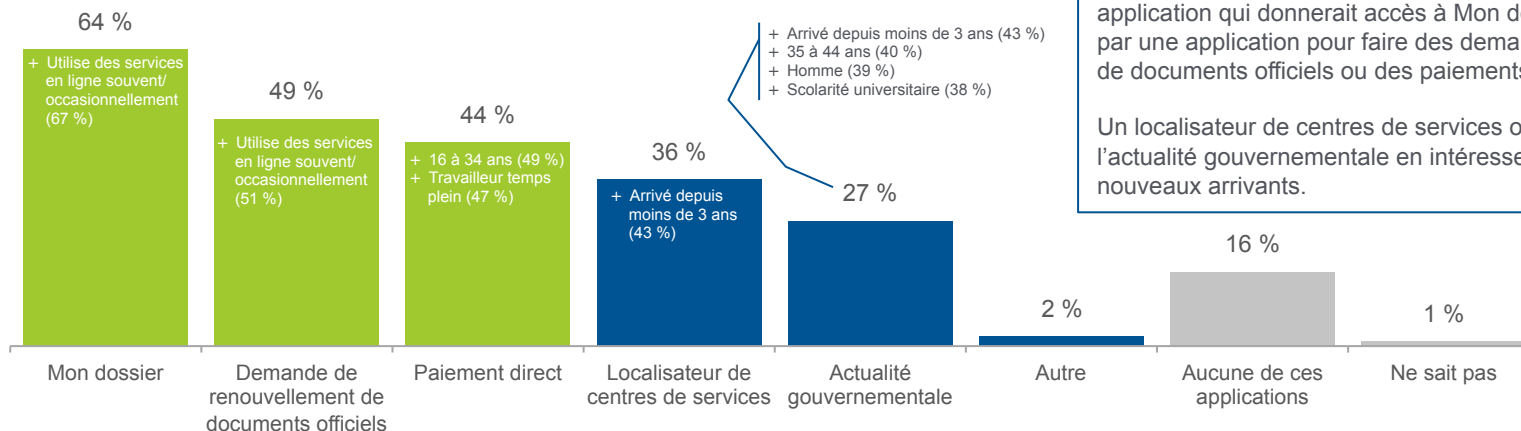
Des applications pour appareil mobile relativement peu utilisées

Au total, 27 % des répondants ont téléchargé l'une ou l'autre des applications gouvernementales, le taux de téléchargement de chacune variant de 5 % à 14 %. Ces applications sont plus populaires auprès des citoyens déjà bien établis, sauf celle de la SAAQ qui est plus téléchargée, en proportion, par les immigrants nouvellement arrivés au pays.

Q7a. Quelles autres applications mobiles gouvernementales, parmi les suivantes, utiliseriez-vous si elles vous étaient offertes?

Base : ceux qui utilisent un appareil mobile, n : 1 229

Plusieurs réponses possibles



Des propositions d'applications qui suscitent de l'intérêt

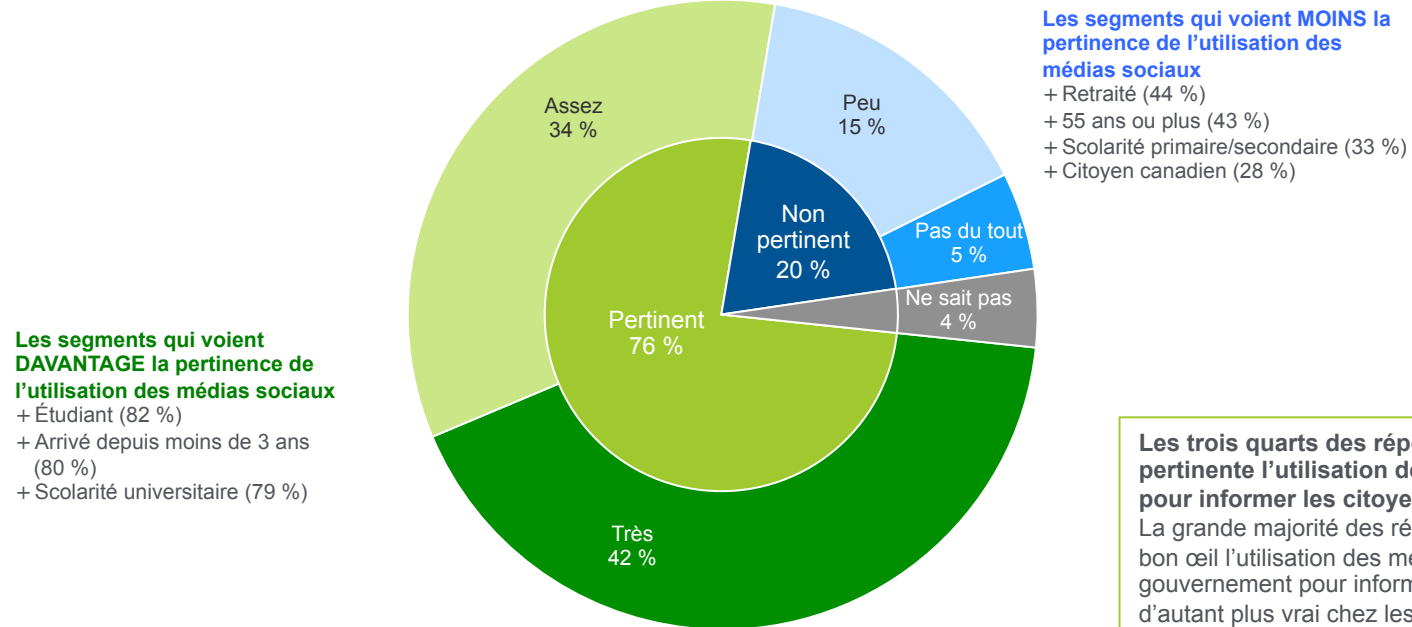
Plus des deux tiers des répondants seraient intéressés par une application qui donnerait accès à Mon dossier et près de la moitié par une application pour faire des demandes de renouvellement de documents officiels ou des paiements au gouvernement.

Un localisateur de centres de services ou une application sur l'actualité gouvernementale en intéresserait certains, surtout les nouveaux arrivants.

PERTINENCE DE L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Q8. Trouvez-vous pertinent que le gouvernement utilise davantage les médias sociaux pour informer les citoyens et interagir avec eux?

Base : tous, n : 1 346



Les trois quarts des répondants trouvent pertinente l'utilisation des médias sociaux pour informer les citoyens

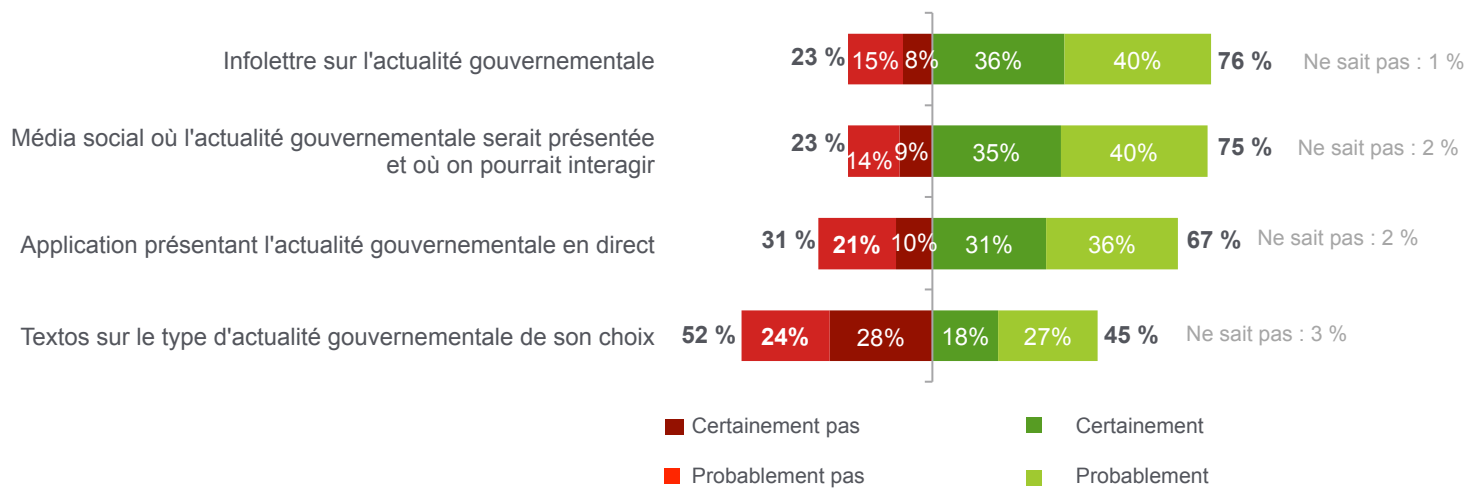
La grande majorité des répondants voient d'un bon œil l'utilisation des médias sociaux par le gouvernement pour informer la population. C'est d'autant plus vrai chez les nouveaux arrivants.

Les plus réfractaires sont les personnes plus âgées qui sont sans doute moins familières avec ces nouveaux médias.

INTÉRÊT POUR DE NOUVEAUX MOYENS D'INFORMATION

Q9a à 9d. Si le gouvernement variait ses façons de vous informer sur l'actualité gouvernementale, les moyens d'information suivants vous intéresseraient-ils?

Base : tous, n : 1 346



Il y a une ouverture pour les nouveaux moyens d'information proposés

Les moyens d'information les plus intéressants pour les répondants sont l'infolettre et l'actualité sur un média social, bien qu'une application en intéresse plusieurs. S'ils présentent un intérêt pour une majorité, environ le tiers des répondants se disent « certainement » intéressés.

Notons que pour l'ensemble des moyens d'information proposés ici, les immigrants arrivés au pays depuis moins de 3 ans démontrent un intérêt plus marqué pour ces moyens.

Les répondants des sous-groupes suivants sont plus nombreux, en proportion, à avoir répondu « Certainement/probablement » :

INFOLETTRE

- + Sans emploi (85 %)
- + Arrivé depuis moins de 3 ans (84 %)
- + Homme (79 %)

MÉDIA SOCIAL

- + Étudiant (84 %)
- + Arrivé depuis moins de 3 ans (82 %)
- + Sans emploi (81 %)
- + 16 à 44 ans (78 %)

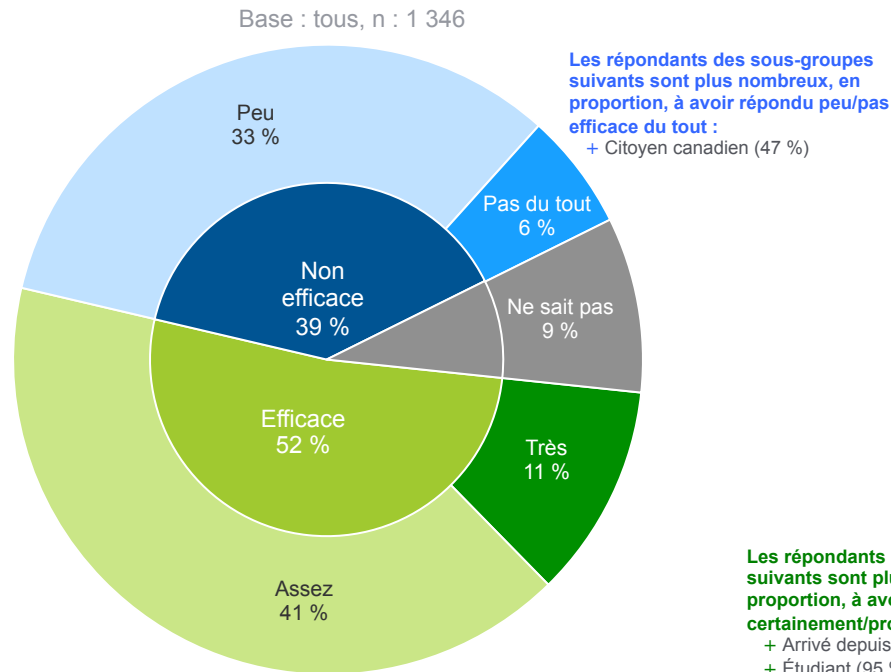
APPLICATION

- + Arrivé depuis moins de 3 ans (76 %)
- + Travailleur temps partiel (76 %)
- + Étudiant (74 %)
- + 35 à 44 ans (71 %)
- + Homme (70 %)
- + Utilise des services en ligne souvent/occasionnellement (68 %)

TEXTOS

- + Arrivé depuis moins de 3 ans (59 %)
- + Sans emploi (59 %)
- + Étudiant (57 %)
- + 35 à 54 ans (52 %)
- + Grande région de Montréal (48 %)
- + Homme (48 %)

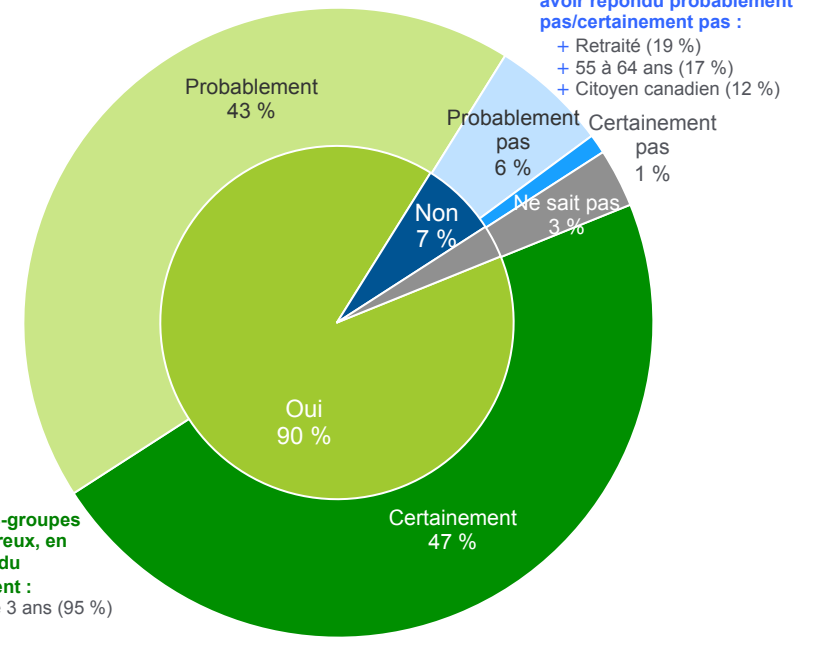
Q10. Selon vous, est-ce que le gouvernement du Québec, comparativement à d'autres organisations (institutions financières, municipalités, grandes entreprises), UTILISE DE FAÇON EFFICACE LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE pour informer les citoyens et leur rendre des services?



Les répondants des sous-groupes suivants sont plus nombreux, en proportion, à avoir répondu très/assez efficace :
+ Arrivé depuis moins de 3 ans (62 %)
+ Homme (56 %)

Q11. Pensez-vous que, si le gouvernement effectuait un virage numérique important, il améliorerait les communications et les services qu'il propose aux citoyens?

Base : tous, n : 1 346



Pour plusieurs, le gouvernement du Québec n'utilise pas de façon efficace la communication numérique, mais il aurait tout intérêt à le faire

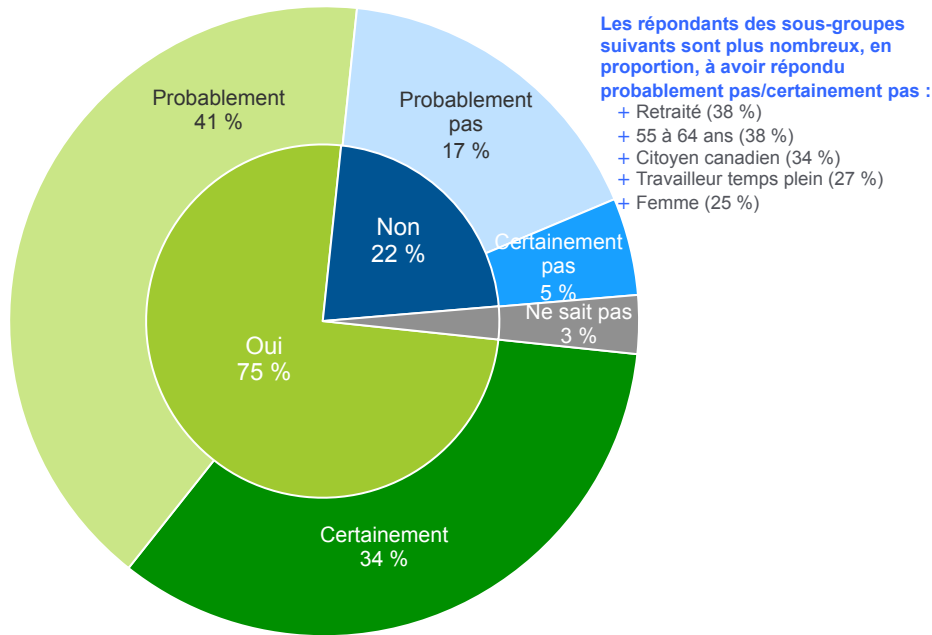
Bien que pour la moitié des répondants, le gouvernement du Québec utilise de façon efficace la communication numérique pour informer les citoyens et leur rendre des services, quatre répondants sur dix pensent autrement.

Par ailleurs, presque tous s'entendent pour dire que le gouvernement améliorerait ses communications et ses services en effectuant un virage numérique important.

INTÉRÊT POUR UN BLOGUE ET À TESTER UN SITE WEB GOUVERNEMENTAL EN DÉVELOPPEMENT

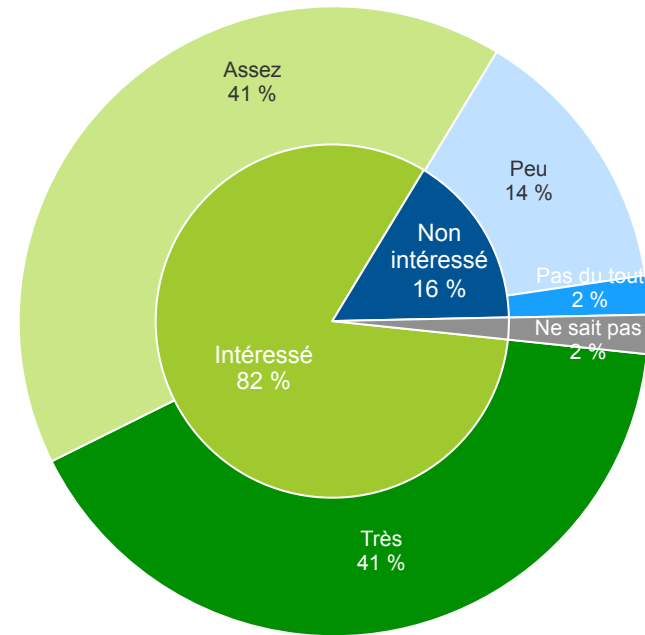
Q12. Si des spécialistes du gouvernement traitaient de sujets qui vous intéressent, dans un BLOGUE, par exemple, le consulteriez-vous? Il s'agirait d'actuares, de géologues, de biologistes, etc. Ces spécialistes, ou des porte-parole de ministères ou d'organismes, traiteraient de sujets d'intérêt public. L'information pourrait être présentée sous forme de texte ou de capsule vidéo

Base : tous, n : 1 346



Q13. Quel serait votre intérêt À TESTER UN SITE WEB GOUVERNEMENTAL EN DÉVELOPPEMENT? Dans ce site, vous pourriez consulter la même information et utiliser les mêmes services que dans le site officiel du ministère ou de l'organisme concerné. Vous auriez à commenter la convivialité de la navigation, à mettre à l'épreuve des fonctionnalités ou à juger de l'efficacité d'un nouveau classement de l'information.

Base : tous, n : 1 346



Les répondants des sous-groupes suivants sont plus nombreux, en proportion, à avoir répondu certainement/probablement :

- + Étudiant (88 %)
- + Arrivé depuis moins de 3 ans (84 %)
- + Sans emploi (81 %)
- + Homme (78 %)

Un intérêt certain pour un blogue

Les trois quarts des répondants disent qu'ils consulteraient un blogue écrit par des spécialistes du gouvernement. Cet intérêt est plus marqué chez les nouveaux immigrants et les étudiants.

De plus, plusieurs répondants seraient prêts à tester un nouveau site web gouvernemental en développement. Aucun segment de population ne se distingue à cette question.

SUGGESTIONS POUR LE PORTAIL GOUVERNEMENTAL



Q14. À quoi devrait ressembler le portail gouvernemental, s'il s'agissait d'un guichet unique comprenant toutes les informations et tous les services gouvernementaux?

Base : tous, n : 1 346

POSSIBILITÉ DE PERSONNALISER L'INFORMATION	
La possibilité de déposer ou recevoir des documents directement	11 %
Centraliser tous les services publics dans un site internet, un dossier personnel	11 %
Une application mobile permettant d'accéder à son dossier	9 %
Des contenus et des services personnalisés selon son profil	7 %
Une seule mise à jour des informations le concernant dans son dossier sécurisé	6 %
Pouvoir remplir des demandes par internet (formulaire, obtenir services)	4 %
Pouvoir personnaliser soi-même l'information que l'on reçoit, l'interface	3 %
FACILITER LA RECHERCHE D'INFORMATION	
Doit posséder un moteur de recherche efficace (doit faciliter la recherche)	8 %
Doit favoriser l'accès à l'information (détails documentation, quantité, liens)	8 %
Doit être intuitif et facile à utiliser (accessible, interactif, rapide d'accès)	7 %
Des outils lui permettant de trouver un service public à proximité	6 %
Recevoir des informations sur l'actualité gouvernementale	5 %
Le site doit être bien organisé (menus, classement par couleurs, par âge, par thèmes)	4 %
Doit transmettre une information de qualité de façon claire (mise à jour, concise)	4 %
FACILITER LES COMMUNICATIONS	
La possibilité de clavarder en direct (avec employé, entre utilisateurs)	21 %
Recevoir des notifications sur des sujets liés à sa situation	11 %
Communiquer par courriel (notifications, infolettre, avec un responsable)	4 %
Communiquer par texto (notifications)	3 %
SÉCURITAIRE	
Doit protéger les informations personnelles pour éviter la fraude (sécuritaire)	3 %

Plusieurs suggestions pour le portail gouvernemental ont été faites. Nous les avons classées sous les thèmes les plus récurrents.

Seules les suggestions mentionnées par au moins 3 % des répondants sont présentées dans le tableau ci-contre.

Conclusions



CONCLUSIONS



LA PERTINENCE D'UN VIRAGE NUMÉRIQUE

Seul un répondant sur dix (11 %) considère que le gouvernement utilise de façon très efficace la communication numérique. Par conséquent, 90 % des personnes consultées croient, de façon certaine ou probable, que le gouvernement améliorerait ses communications avec les citoyens s'il effectuait un virage numérique important. Ce virage pourrait se concrétiser de plusieurs façons, selon les réponses obtenues.

AMÉLIORER LES CARACTÉRISTIQUES D'UN SITE WEB GOUVERNEMENTAL

Un moteur de recherche performant

Dans un site web où seraient regroupés toute l'information et les services gouvernementaux, une majorité de répondants affirment qu'ils utiliseraient en priorité le moteur de recherche offert sur le site pour trouver l'information recherchée. Ce moteur de recherche aurait intérêt à être très performant pour faire changer les habitudes : actuellement, les répondants utilisent majoritairement des sites web non gouvernementaux pour trouver une information ou un service gouvernementaux (moteur de recherche comme Google ou Bing). Un « moteur de recherche efficace » fait d'ailleurs partie des éléments les plus souhaités d'un portail gouvernemental « idéal ».

Une information classée par thème

Le classement de l'information par thème recueille un appui beaucoup plus important que le classement de l'information par événement de vie ou par clientèle. Quoi qu'il en soit, les commentaires des répondants rappellent l'importance que le site soit bien organisé, facile à utiliser et qu'il permette une navigation intuitive.

Une utilisation accrue de la vidéo et du multimédia

Pour rendre l'information plus claire ou le contenu plus attrayant, une majorité de répondants sont favorables à une utilisation accrue de la vidéo et du multimédia dans les sites web gouvernementaux.

Une information personnalisée

Plusieurs des suggestions émises concernant le portail gouvernemental comportent une dimension de personnalisation de l'information (ex. : dossier personnel, contenu et services personnalisés selon le profil, mise à jour de l'information, personnalisation de l'information à recevoir, de l'interface).

PROPOSER DES APPLICATIONS MOBILES

Des applications mobiles pour accéder à son dossier personnel, pour faire des demandes de renouvellement de documents officiels ou des paiements au gouvernement suscitent un intérêt modéré à élevé. Il faut toutefois être prudent avec ces « intentions » dans la mesure où les applications gouvernementales existantes sont assez peu utilisées.

CONCLUSIONS (SUITE)



FACILITER L'ACCÈS À L'ACTUALITÉ GOUVERNEMENTALE

Actuellement, la moitié des répondants utilisent les médias numériques (ex. : La Presse, Le Devoir) pour s'informer sur l'actualité gouvernementale, loin devant les sites web des ministères et organismes du gouvernement du Québec (24 %).

Il y a certes un intérêt pour de nouveaux moyens de communication, mais cet intérêt est modéré (la proportion de réponses « certainement » dépasse rarement le tiers des répondants). Parmi les moyens proposés, une infolettre, l'utilisation des médias sociaux et un blogue rédigé par des spécialistes sont ceux qui présentent le potentiel le plus intéressant.

ACCROÎTRE LES INTERACTIONS

Dans les deux derniers cas, il est intéressant de constater que les moyens permettent des interactions entre le gouvernement et le citoyen. Cette interaction est d'ailleurs souhaitée dans le portail gouvernemental « idéal » : on y propose notamment le clavardage, la communication par courriel et la communication par texto.

Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

Cette annexe présente tous les renseignements pertinents concernant le déroulement de l'étude. Elle contient la méthodologie détaillée et les résultats administratifs du sondage, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et, le cas échéant, à reproduire l'étude selon le même protocole de recherche.

OBJECTIFS La présente étude s'inscrit dans la série de consultations que le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) réalise auprès du panel de citoyens initialement mis en place par Services Québec. L'objectif général de l'étude est de connaître l'opinion des citoyens sur l'accès à l'information et aux services offerts dans les sites web gouvernementaux.

Nous regroupons dans cette annexe les renseignements pertinents sur le déroulement de l'étude. Pour ce faire, nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

PLAN DE SONDAGE **Population cible**
Les membres du panel de citoyens (base du MTESS).

Base de sondage
Le panel de citoyens.

Plan d'échantillonnage
L'objectif était d'obtenir le maximum de répondants.
2 556 invitations ont été envoyées.
Au total, 1 346 membres du panel ont répondu au questionnaire.

QUESTIONNAIRE Le questionnaire a été conçu par le MTESS avec les conseils de SOM, puis programmé par SOM. La version finale du questionnaire est présentée en annexe.

COLLECTE **Période de collecte**
Du 6 au 18 avril 2016.

Mode de collecte
Sondage en ligne accessible uniquement par un lien sécurisé.
Gestion des invitations et des rappels effectuée par SOM.
Collecte sur les serveurs de SOM.

Résultats administratifs
Les résultats détaillés sont présentés à la page suivante. Le taux de réponse est de 53,8 %.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS	
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB	
Taille de l'échantillon	2 601
Nombre d'entrevues visées	MAX
INVITATIONS ENVOYÉES	
Invitations envoyées (A)	2 556
Adresse de courriel sur la liste noire	44
Échec lors de l'envoi du courriel	0
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE	
Questionnaires complétés	1 346
Hors de la population visée	0
Accès lorsqu'un quota est atteint	0
Unité jointe répondante totale (B)	1 346
UNITÉ JOINTE TARDIVE	
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0
Accès lorsque collecte terminée	1
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE	
Abandon durant le questionnaire	78
Courriel automatique reçu indiquant absence du répondant	0
Courriel reçu indiquant refus de répondre	0
Désabonnement	21
Entrevue rejetée suite au contrôle qualité	0
UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	1 446
UNITÉ NON JOINTE	
Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Quota de l'utilisateur dépassé	1
Détection par antipourriels	0
Autres messages de retour non reconnus	28
Unité non jointe totale (D)	29
UNITÉ INEXISTANTE	
Courriel invalide (usager@)	33
Courriel invalide (@domaine)	19
Duplicata	0
Unité inexistante totale (E)	52
TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	57,7 %
TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	93,1 %
TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	53,8 %

PONDÉRATION ET TRAITEMENT

- Aucune pondération n'a été appliquée aux données de l'étude.
- Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les variables pertinentes à l'analyse des données.

LIMITES DE L'ÉTUDE

Étant donné que le panel de citoyens est un échantillon non probabiliste (les panélistes se sont inscrits sur une base volontaire et n'ont pas été recrutés de façon aléatoire), les résultats ne sont pas représentatifs de la population en général ni des citoyens qui connaissent ou qui utilisent les services gouvernementaux en ligne.

En outre, une récente vague de recrutement de personnes immigrantes, liée spécifiquement à une consultation auprès de cette population cible, a fait bondir le nombre d'immigrants du panel. Dans les résultats présentés plus loin, les personnes immigrantes constituent 73 % des répondants. Or, au Québec, cette population compte pour 12,6 % de la population totale*.

Les résultats présentés dans les pages suivantes doivent donc être interprétés avec la plus grande prudence, dans une perspective de recherche exploratoire.

Annexe 2

QUESTIONNAIRE

L'accès à l'information et aux services offerts dans les sites Web gouvernementaux

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)

/*

Légende

texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'interviewer lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'interviewer lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide avec l'interviewer que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque <u>tous</u> les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
Q_Sical, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.
*/	

/*

Courriel d'invitation

Québec 

Bonjour **NOM_COMPLET**,

Vous recevez aujourd'hui ce courriel à titre de membre du panel de citoyens.

La consultation que nous menons porte sur l'accès à l'information et aux services offerts dans les sites Web gouvernementaux. On accède à cette information et à ces services grâce à un moteur de recherche, à un portail et, de plus en plus, à des liens proposés dans les médias sociaux et des infolettres ou encore à une application mobile.

Nous vous invitons à répondre à un questionnaire de 15 questions sur ce sujet. Moins de dix minutes seront nécessaires pour ce faire.

Toutes vos réponses demeureront entièrement confidentielles.

Vous avez jusqu'au **13 avril 2016** pour donner votre avis.

[Accéder au questionnaire](#)

Merci de votre précieuse collaboration!

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'invitations à participer à nos consultations, [veuillez nous en faire part](#).

L'équipe du panel de citoyens
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Page d'accueil de la consultation*/

Q_Bi ((F 115% ((G []<center>[]**Consultation du panel de citoyens**[]</center>[]))))

((F 115% ((G []<center>[]**Accès à l'information et aux services offerts dans les sites Web gouvernementaux**[]</center>[]))))

((F 110% ((G []<center>[]**(15 questions, moins de 10 minutes)**[]</center>[]))))

((F 110% Vos réponses seront traitées de façon confidentielle et ne seront en aucun temps associées aux nom, prénom et adresse de courriel que vous avez fournis lors de votre inscription au panel.))

((F 110% Merci de participer à cette consultation du panel de citoyens.))

*Remplacer
->>1

Q_MP *Mot de passe* _____

Q_1 ((F 110% ((G []<center>[]**L'information et les services gouvernementaux sur le Web, ce qui vous intéresse et comment le trouver**[]</center>[]))))

((F 110% Sur le Web, pour trouver une information ou un service (y compris une publication ou un formulaire) gouvernementaux, de quelle façon procédez-vous principalement?))

- 1=En utilisant un moteur de recherche comme Google ou Bing.
- 2=En passant par Portail Québec, le portail du gouvernement du Québec.
- 3=En consultant le site Web d'un ministère ou d'un organisme.
- 4=En passant par un média social tel que Facebook, YouTube, Google+, LinkedIn ou Twitter (page, compte, etc.).
- 9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_2a ((F 110% Dans un site Web où seraient regroupés toute l'information gouvernementale et tous les services gouvernementaux, de quelle façon voudriez-vous trouver ce qui vous intéresse? ((*l Vous pouvez sélectionner deux réponses*)).))

*Choix multiples
*ChoixMinMax=1,2
*Selectif=9

- 1=À l'aide du moteur de recherche offert sur le site.
- 2=À partir d'un classement par thèmes (agriculture, immigration, fiscalité, éducation, enfance, retraite, etc.).
- 3=À partir d'un classement par clientèles (jeunes, aînés, parents, immigrants, retraités, etc.).
- 4=À partir d'un classement par événements de vie (naissance, déménagement, perte d'emploi, décès, etc.).

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_3

((F 110% Est-ce utile pour vous de savoir quel ministère ou organisme du gouvernement du Québec est à la source de l'information ou du service que vous pourriez trouver dans un site Web gouvernemental?))

1=Oui.

4=Non.

9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_4a

((F 110% ((G []<center>[]**Le virage numérique et le Web gouvernemental**[]</center>[]))))

((F 110% Pour vous informer sur l'((T actualité gouvernementale, L'actualité gouvernementale concerne, par exemple, les mesures budgétaires, les nouveaux programmes, les stratégies et actions et les campagnes d'information que le gouvernement met en **œuvre**.)), quelles sont les sources Web que vous consultez le plus?))

1=Les sites Web des ministères et des organismes.

2=Les médias numériques (LaPresse.ca, Le Devoir, Canoe, Huffington Post, Radio-Canada.ca, etc.).

3=Les médias sociaux (Facebook, YouTube, Google+, LinkedIn, Twitter, etc.).

4=Je ne m'intéresse pas à l'actualité gouvernementale.

5=Je ne m'informe pas dans le Web.

9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_5

((F 110% De façon générale, diriez-vous que la vidéo et le ((T multimédia, Utilisation simultanée de plusieurs types de données numériques (textuelles, visuelles et sonores), associée à l'interactivité.)) pourraient être utilisés davantage dans les sites Web gouvernementaux?))

((F 110% ((I *Quel énoncé correspond le mieux à votre opinion.*))))

1=Oui, surtout pour rendre l'information plus claire.

2=Oui, surtout pour rendre les contenus plus dynamiques, plus attrayants.

3=Non, car ces moyens sont suffisamment utilisés dans les sites gouvernementaux.

4=Non, car ces moyens ne sont pas appropriés au type de contenu que les sites gouvernementaux présentent.

9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_6a

((F 110% Parmi ces applications, lesquelles avez-vous téléchargées sur un appareil mobile?))

*Choix multiples

*ChoixMinMax=1,4

*Selectif=5,6,9

1=Ma paye (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail).

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

- 2=Québec 511 (ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports).
- 3=SAQ (Société des alcools du Québec).
- 4=Mode conduite (Société de l'assurance automobile du Québec).
- 5=Aucune de ces applications.
- 6=Je n'utilise pas d'appareils mobiles.
- 9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_sical7
->>7a

si Q#6a=6,9->8

Q_7a

((F 110% Quelles autres applications mobiles gouvernementales, parmi les suivantes, utiliseriez-vous si elles vous étaient offertes?))

*Choix multiples
*ChoixMinMax=1,7
*Selectif=95,99

- 1=Paiement direct (pour tous vos paiements au gouvernement).
- 2=Mon dossier (suivi de demandes et autres démarches, réception d'avis de dépôt, réception de messages, etc.)
- 3=Localisateur de centres de services.
- 4=Demande et renouvellement de documents officiels (certificats, permis, etc.).
- 5=Actualité gouvernementale (en direct).
- 95=Aucune de ces applications.
- 90=Autre application que vous aimeriez utiliser si elle était offerte. Précisez : <précisez>
- 99=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_8

((F 110% Trouvez-vous pertinent que le gouvernement utilise davantage les médias sociaux pour informer les citoyens et interagir avec eux?))

- 1=Très pertinent.
- 2=Assez pertinent.
- 3=Peu pertinent.
- 4=Pas du tout pertinent.
- 9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

/*Rotation Q9a à Q9d*/

Q_inrot9
Q_9a

rotation = Q#9a, Q#9b, Q#9c, Q#9d (après = Q#10)

((F 110% Si le gouvernement variait ses façons de vous informer sur l'actualité gouvernementale, L'actualité gouvernementale concerne, par exemple, les mesures budgétaires, les nouveaux programmes, les stratégies et actions et les campagnes d'information que le gouvernement met en œuvre.)), les moyens d'information suivants vous intéresseraient-ils?))

Textos sur le type d'actualité gouvernementale de votre choix.

*format matriciel

- 1=Certainement.
- 2=Probablement.
- 3=Probablement pas.

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2=: Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

4=Certainement pas.
9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_9b

*format matriciel

Infolettres (par courriel) sur l'actualité gouvernementale.

Q_9c

*format matriciel

Application (pour appareil mobile) présentant l'actualité gouvernementale en direct.

Q_9d

*format matriciel

Média social où l'actualité gouvernementale serait présentée et où vous pourriez interagir.

Q_10

((F 110% Selon vous, est-ce que le gouvernement du Québec, comparativement à d'autres organisations (institutions financières, municipalités, grandes entreprises), utilise de façon efficace la communication numérique pour informer les citoyens et leur rendre des services?))

((F 110% ((*La communication numérique permet, par exemple, de donner de l'information grâce à l'utilisation du Web, des médias sociaux, d'applications mobiles, etc.*))))

1=Très efficace.
2=Assez efficace.
3=Peu efficace.
4=Pas efficace du tout.
9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_11

((F 110% Pensez-vous que, si le gouvernement effectuait un virage numérique important, il améliorerait les communications et les services qu'il propose aux citoyens?))

((F 110% ((*Cela pourrait notamment se refléter dans ses communications publiques, ses campagnes d'information et de sensibilisation, ses autres façons de donner de l'information gouvernementale et son offre de services en ligne.*))))

1=Certainement.
2=Probablement.
3=Probablement pas.
4=Certainement pas.
9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_12

((F 110% Si des spécialistes du gouvernement traitaient de sujets qui vous intéressent, dans un ((T blogue, Site Web présentant, du plus récent au plus ancien, de courts articles, souvent enrichis d'hyperliens, d'images ou de sons, et pouvant faire l'objet de commentaires par les internautes.)), par exemple, le consulteriez-vous?))

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

((F 110% ((I Il s'agirait d'actuares, de géologues, de biologistes, etc. Ces spécialistes, ou des porte-parole de ministères ou d'organismes, traiteraient de sujets d'intérêt public. L'information pourrait être présentée sous forme de texte ou de capsule vidéo.))))

- 1=Certainement.
- 2=Probablement.
- 3=Probablement pas.
- 4=Certainement pas.
- 9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_13

((F 110% ((G [/]<center>[/]Perspectives[/]</center>[/])))

((F 110% Quel serait votre intérêt à tester un site Web gouvernemental en développement?))

((F 110% ((I Dans ce site, vous pourriez consulter la même information et utiliser les mêmes services que dans le site officiel du ministère ou de l'organisme concerné. Vous auriez à commenter la convivialité de la navigation, à mettre à l'épreuve des fonctionnalités ou à juger de l'efficacité d'un nouveau classement de l'information.))))

- 1=Très intéressé.
- 2=Assez Intéressé.
- 3=Peu intéressé.
- 4=Pas du tout intéressé.
- 9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_14

((F 110% À quoi devrait ressembler le portail gouvernemental, s'il s'agissait d'un guichet unique comprenant toutes les informations et tous les services gouvernementaux?))

((F 110% Qu'y trouveriez-vous que vous avez utilisé ailleurs? La possibilité de clavarder en direct? Un service d'abonnement pour recevoir des textos sur l'actualité gouvernementale? Des notifications sur des sujets liés à votre situation? Une seule mise à jour des informations vous concernant dans votre dossier sécurisé? La possibilité d'envoyer une photo d'un document? Une application mobile vous permettant d'accéder à votre dossier sécurisé directement? Des outils vous permettant de trouver un service public à proximité grâce à la géolocalisation? Des contenus et des services personnalisés selon votre profil ou celui de votre famille?))

((F 110% Merci de nous donner des exemples! Expliquez-nous pourquoi les éléments suggérés vous rendraient service.))

((F 110% Il n'y a aucune limite de mots.))

*facultatif

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_15 ((F 110% ((G []<center>[]**Question supplémentaire**</center>[]))))

((F 110% Êtes-vous une personne immigrante?))

1=Non, je ne suis pas une personne immigrante.

2=Oui, je suis une personne immigrante et je suis arrivée au Québec depuis moins de 3 ans.

3=Oui, je suis une personne immigrante et je suis arrivée au Québec depuis 3 ans ou plus.

9=Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre.

Q_FIN ((F 110% ((G **Merci de votre participation et pour toutes vos bonnes idées!**))))

***informations

Projet=MTESS16199NBK

Fichier=FMTESS16199NBK

Reseau=serveur1:P16199WNBK:

Siteext=clients3.som.ca

Pages=pmvincent:users:vgayraud:documents:P16199WNBK:pw16199nbk:

MobilePages=pmvincent:users:vgayraud:documents:P16199WNBK:mpw16199nbk:

Modeles=pmvincent:users:vgayraud:documents:P16199WNBK:Modeles-panel-MESS:

Images=pmvincent:users:vgayraud:documents:P16199WNBK:IMG:

Logogauche=LOGO-SERVICES-QUEBEC.JPG

Mobilelogogauche=LOGO-SERVICES-QUEBEC.JPG

Debut=1

Effacer=Oui

Email=pw16199@web.som.ca

Espace=5,80

Noquestion=non

Progression=Oui

Boutonstd=Oui

TypeSondage=1 /*Mettre 2 si sondage sans mp*/

Motdepasse=mp /*Commenter si sondage type 2*/

Interrompre=Oui

Precedent=Oui

Autres=pmvincent:users:vgayraud:documents:P16199WNBK:Modeles-panel-MESS:WEB:style-client.css

MobileAutres=pmvincent:users:vgayraud:documents:P16199WNBK:Modeles-panel-MESS:WEBm:style-client.css

Seuil=16

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/