

# Des services gouvernementaux électroniques en pleine mutation

Résultats de l'enquête *NetGouv 2007*

Une présentation du CEFRIO

*Josée Beaudoin, Vice-présidente*  
*Najoua Kooli, Directrice de projets*

# Le CEFRIO

---

Le Centre francophone d'informatisation des organisations est un centre de liaison et de transfert qui regroupe plus de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 57 chercheurs associés et invités.

Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information (TI) comme levier de transformation et d'innovation.

Son modèle : des projets d'innovation, des enquêtes et des activités de transfert de connaissance, en collaboration avec des chercheurs universitaires.

# Plan de la présentation

---

- 1- Les résultats de l'enquête *NetGouv 2007***
- 2- Les défis de l'inclusion numérique:  
quelques exemples**

# 1

## Les résultats de l'enquête *NetGouv 2007*

**L'objectif** : Mesurer l'utilisation et la connaissance qu'ont les citoyens des services en ligne offerts par le gouvernement du Québec.

**Quatre éditions** : 2003, 2004, 2005 et 2007

**L'édition 2007** visait plus particulièrement à identifier les éléments qui nuisent à l'usage des technologies et à déterminer les facteurs qui pourraient favoriser l'inclusion numérique.

# Le Québec numérique en 2007

---

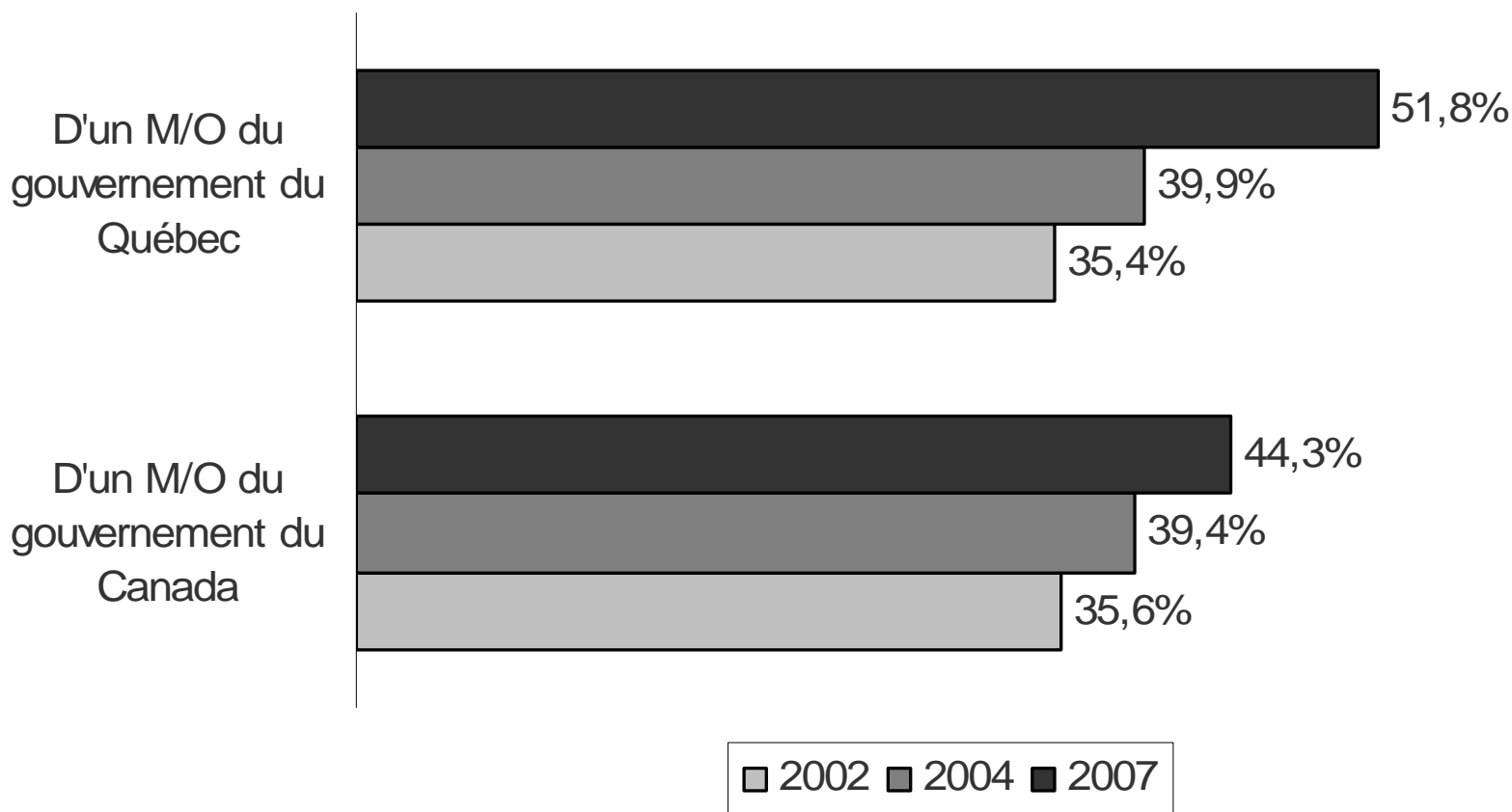
En 2007, 71,4% des adultes québécois utilisaient Internet.



- Des hommes (74 %) autant que des femmes (69 %)
- Les plus jeunes : les 18-34 ans (90 %) **mais aussi les 35-54 ans (78 %)**
- Les ménages dont le revenu familial annuel est supérieur à 60 000\$ (88 %)
- Les universitaires (88 %)
- Les étudiants (95 %)
- Les professionnels (90 %)
- Les adultes avec enfants a domicile (87 %)

# Fréquentation des sites gouvernementaux par les citoyens

*En 2007, les citoyens québécois ont visité le site Web...*



# Fréquentation des sites gouvernementaux par les PME

---



*En 2007, 70 % des PME québécoises ont navigué sur le site Internet du gouvernement du Québec pour chercher de l'information*

# Les trois profils de citoyens

---

**A** - Les *branchés inclus* : les internautes **qui visitent les sites gouvernementaux** (51,8%)

**B** - Les *branchés exclus* : les internautes **qui ne visitent pas les sites gouvernementaux** (24,2%)

**C** - Les *doublement exclus* : les citoyens **non-internautes et non-visiteurs** des sites gouvernementaux (24,0%)

# A - Les *branchés inclus*

---

La principale clientèle des sites gouvernementaux

Ils représentent **51,8% des citoyens québécois**

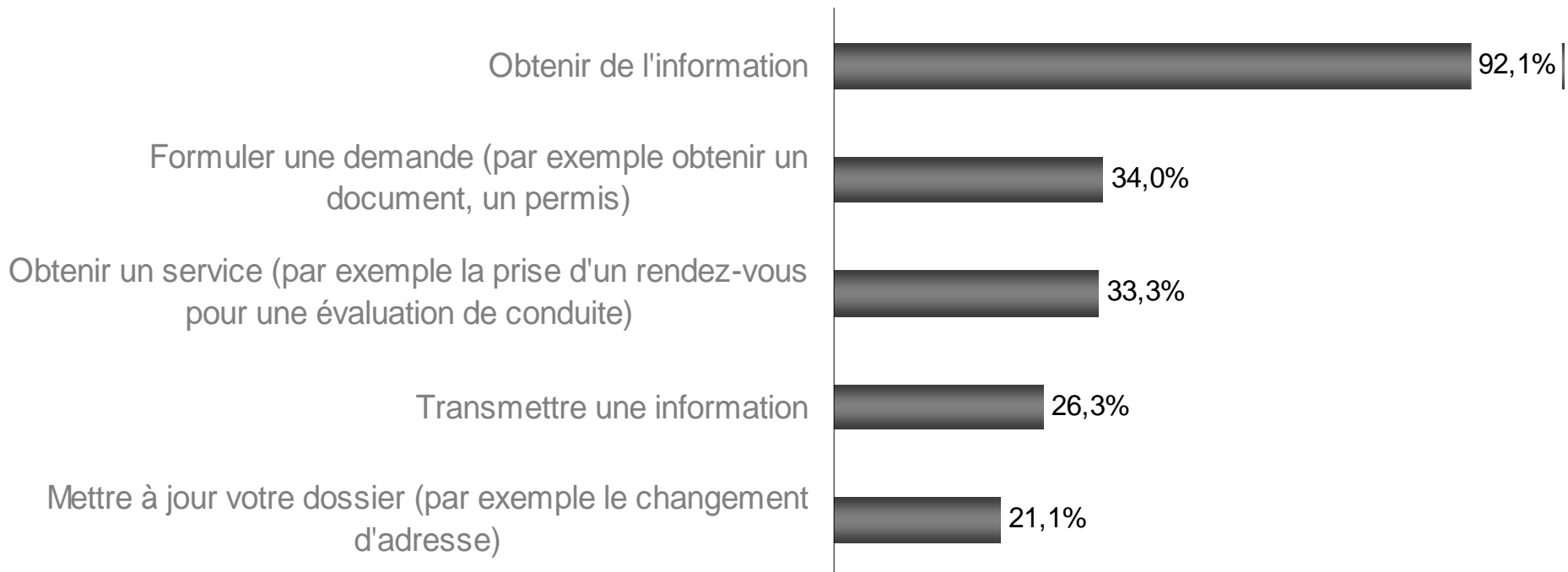


- Autant des hommes (56 %) que des femmes (48 %);
- Essentiellement les 35-44 ans (67 %);
- La classe moyenne (71 %);
- Les diplômés universitaires (69 %); et
- Les parents (67 %)

# A - Les *branchés inclus*

---

## Les services publics aux citoyens : **avant tout pour s'informer!**



# A - Les *branchés inclus*



La majorité des visiteurs (93%) de services publics électroniques sont **des utilisateurs satisfaits !**

	<b>Très satisfaits</b>	<b>Assez satisfaits</b>
De la qualité de l'information	<b>36 %</b>	56 %
De l'apparence des sites	<b>34 %</b>	56 %
Des services offerts	<b>25 %</b>	68 %
Des moteurs de recherche	<b>22 %</b>	59 %

# A - Les *branchés inclus*

---

## Un niveau de **confiance élevé**...

- ▶ à l'égard des institutions financières en ligne (7,02 sur 10)
- ▶ à l'égard du **gouvernement en ligne** (6,92 sur 10)
- ▶ à l'égard des transactions en ligne auprès de grands (6,08 sur 10) et petits détaillants (4,01 sur 10).



# A - Les *branchés inclus*

---

**L'essayer, c'est l'adopter!**



**84 % des visiteurs prévoient y retourner!**

## B - Les *branchés exclus*

---

Ils représentent **24,2% des citoyens québécois**



- Des hommes (24,4%) autant que les femmes (24,0%);
- Les citoyens de **18 à 34 ans** (40,3%);
- Les foyers dont le **revenu familial se situe entre 40 000 \$ et 60 000 \$** (30,2%);
- Les détenteurs d'un diplôme de niveau primaire ou secondaire (26,8%); et
- Les domiciles sans enfant (26,2%).

## B - Les *branchés exclus*

---

Ce sont des internautes qui **n'utilisent pas** les services publics électroniques...



- L'**absence de besoin** de les fréquenter (78 %)
- L'**incapacité d'accomplir une action** sur Internet (44 %).
- Le **manque de connaissance** des services offerts en ligne (41 %)
- La présence d'une personne qui **les fréquente à leur place** (15 %)
- La **trop grande complexité** des sites gouvernementaux (13 %)

## C - Les *doublement exclus*

---

Ce sont les non-internautes, c'est-à-dire les non visiteurs des sites du gouvernement

Ils représentent aussi 24,2% des citoyens québécois



- Les **aînés** : 61 % des 65 ans et plus;
- Les **moins nantis** : 51 % de ceux dont le revenu est inférieur à 20 000 \$; et
- Les **moins scolarisés** : 36 % de ceux détenant un diplôme d'études de niveau primaire et secondaire.

## C - Les *doublement exclus*

---

### Exclus, mais pas sans ressources...

- 85 % des non-internautes ont peu ou pas du tout d'intérêts
- 90 % des non-internautes voient peu ou pas du tout d'inconvénients à ne pas utiliser Internet
- 72 % des non-internautes ont accès à de l'aide



# Constat d'une fracture numérique préoccupante

---

**Le défi: les intégrer dans notre société branchée ?**

- ▶ **Susciter l'intérêt** envers Internet et les services électroniques.
- ▶ **Faire connaître** l'offre pour inciter à une première utilisation des services électroniques.
- ▶ **Encourager** le recours aux «**aidants naturels**»
- ▶ Susciter l'intérêt des plus jeunes par **l'utilisation d'outils du Web 2.0**
- ▶ **Adapter l'offre** de services en fonction des clientèles: Passer à une offre de **services orientés vers le citoyen**

**Identifier et comprendre les facteurs favorisant l'inclusion numérique:**

NetGOUV 2009

# 2

## Les défis de l'inclusion numérique : quelques exemples

# Initiative du Royaume-Unis

## Le site [Show Us a Better Way](#)

- **Consulter les citoyens** pour améliorer les services publics : les faire participer, sonder leurs besoins, leurs intérêts, mettre en place un outil de communication bidirectionnel.

- **Augmenter l'utilisation des outils du Web 2.0.**

### Show Us a Better Way

Tell us what you'd build with public information and we could help fund your idea!

What would you create with public information?

Ever been frustrated that you can't find out something that ought to be easy to find? Ever been baffled by league tables or 'performance indicators'? Do you think that better use of public information could improve health, education, justice or society at large?

The UK Government wants to hear your ideas for new products that could improve the way public information is communicated. The [Power of Information Taskforce](#) is running a competition on the Government's behalf, and we have

a **£20,000 prize fund to develop the best ideas to the next level**. You can see the type of thing we are looking for [here](#). If you can build it - even better - we have an additional £20,000 cash to give you.

To show they are serious, the Government is making available [gigabytes of new](#) or [previously invisible](#) public information especially for people to use in this competition. Rest assured, this competition does **not** include personal information about people.

We're confident that **you'll have more and better ideas than we ever will**. You don't have to have any technical knowledge, nor any money, **just a good idea**, and **5 minutes spare** to [enter the competition](#).

Go on, **Show Us A Better Way**.

Latest News



[Submit Your Idea](#)

[Home](#)

[All your ideas](#)

[About This Competition](#)

[Examples](#)

[Frequently Asked Questions](#)

[Information sources](#)

[House Rules](#)

[Contact Us](#)

[About This Site](#)

The [Power of Information Taskforce](#) is helping government become more open, transparent and effective through better use of published information.

This [competition](#) is asking for your help in developing better ways to publish the vast swathes of non-personal [information](#) that the government collects & creates on your behalf

Public data is your data. [Tell us what you'd build with it](#) and you could win £20k to develop your idea to the next level.

Search

# Initiative de l'Australie

## Le site Youth Central



- **Attirer les jeunes** en proposant des applications du Web 2.0, des thèmes qui les intéressent tout autant que les services gouvernementaux.
- **Favoriser la participation et l'implication** des jeunes sur le site pour produire du contenu.

# L'Internet comme levier de transformation des façons de faire

---

- Des pratiques nouvelles pour livrer les services au moyen des TIC (services publics, réseaux scolaires, santé et services sociaux, etc.)
- Deux enjeux : le changement de pratiques professionnelles et l'organisation du travail
- Une préoccupation liée à la quantité et à la qualité des services, entre autres en région

# Initiative du CEFRIO

---

## Services conseils par le Web auprès des entreprises du Québec



- Utiliser la vidéoconférence sur Internet pour offrir des services gouvernementaux différemment aux PME.
- Permettre aux régions d'être **mieux servies** tout en **réduisant les coûts associés** aux services.

# Merci !

---

## **CEFRIO à Québec**

888, rue Saint-Jean,  
bureau 575  
Québec (Québec) G1R 5H6  
418-523-3746

## **CEFRIO à Montréal**

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

## **CEFRIO - Baie-des-Chaleurs**

418-752-3333, poste 230

## **CEFRIO - Abitibi-Témiscamingue**

819-762-1021

## **CEFRIO en Mauricie**

819-376-5114