

NetGouv Entreprise 2010

Les enjeux liés à l'utilisation des services gouvernementaux par les entreprises québécoises (Résultats de la phase qualitative)



Août 2010

Le CEFRIO est un centre de liaison et de transfert qui regroupe plus de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux, ainsi qu'une soixantaine de 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 comme levier de transformation et d'innovation. Le CEFRIO réalise en partenariat des projets de recherche-expérimentation, d'enquête et de veille stratégique sur l'appropriation des TI partout au Québec. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées à 70 % par ses propres projets et à 30 % par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, son principal partenaire financier.



Principal partenaire financier du CEFRIO

Une initiative du CEFRIO en collaboration avec la Commission des normes du travail (CNT), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), Revenu Québec (MRQ), la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) et Telus.

Équipe de projet CEFRIO :

Najoua Kooli, directrice de projet, Innovation et transfert, CEFRIO
Benoit Arlabosse, chargé de projet, Innovation et transfert, CEFRIO

Responsable scientifique :

Christian Boudreau, professeur à l'ENAP

Pour tout renseignement concernant le projet, veuillez communiquer avec le CEFRIO aux coordonnées ci-dessous :

À Québec

888, rue Saint-Jean
Bureau 575
Québec (Québec)
G1R 5H6 Canada
Téléphone : 418 523-3746
Télécopieur : 418 523-2329

À Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 471, Tour Ouest
Montréal (Québec)
H3A 1B9 Canada
Téléphone : 514 840-1245
Télécopieur : 514 840-1275

En Abitibi-Témiscamingue

400, avenue Godbout
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 4E8 Canada
Téléphone : 819 762-1021
Télécopieur : 819 797-4727

Courriel : info@cefrio.qc.ca – Site Internet : www.cefrio.qc.ca

© CEFRIO 2010, Tous droits réservés.

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

Tables des matières

Introduction	3
Méthodologie de recherche	5
1. Les freins à l'utilisation des services en ligne.....	7
1.1 La complexité de certains sites gouvernementaux	7
1.2 Le recours à des intermédiaires.....	8
1.3 Les attraits du téléphone	10
1.4 La gestion des codes d'accès	11
2. Les incitations à l'utilisation des services en ligne	14
2.1 Internet : un mode commode	14
2.2 Un rapport ambivalent au document électronique	15
2.3 Des transactions de dernière minute	17
3. Pistes de solution	18
3.1 Un contenu simplifié et ciblé	18
3.2 Des outils de recherche et de diffusion de l'information performants	19
3.3 L'Internet et le téléphone : une combinaison gagnante.....	20
3.4 Un accès à distance à un dossier intégré	21
3.5 Une formation adaptée.....	23
Conclusion.....	24
Annexe I.....	26
Guide d'entretien auprès d'agents et de responsables de services en ligne	26
Annexe II.....	27
Secteurs d'activités des PME représentés dans le cadre des groupes de discussion (par ordre alphabétique)	27
Annexe III.....	28
Guide d'animation des groupes de discussion auprès de dirigeants et de représentants de PME.....	28
Annexe IV	31
Questionnaire de recrutement.....	31

Introduction

Face à l'ampleur des déficits publics, la plupart des ministères se sont engagés à réduire leurs dépenses de fonctionnement. En 2005, une étude de la FCEI¹ estimait à plus de 33 milliards de dollars le coût des interactions entre les entreprises et le gouvernement. La mise en ligne des services gouvernementaux constitue d'ailleurs, depuis quelques années, une voie majeure de réduction des dépenses. Cependant, malgré les efforts mis en œuvre par les ministères, l'utilisation des services en ligne par les entreprises demeure faible.

Pourtant, les PME, tout comme la grande entreprise, sont tenues à certaines obligations administratives face à l'État. Elles doivent payer des taxes, des acomptes et des cotisations sur une base régulière et, au besoin, faire des demandes de permis et d'immatriculations pour être en règle vis-à-vis de l'État. Bon nombre de ces obligations peuvent désormais être réalisées en ligne.

Or de nombreuses PME continuent à utiliser des modes de prestation traditionnels malgré le fait qu'elles aient accès à Internet et que leurs dirigeants ou employés l'utilisent régulièrement dans le cadre de leur travail et à l'extérieur de celui-ci. En effet, si la grande majorité des PME québécoises est désormais branchée à Internet, seulement une minorité d'entre elles utilise ce mode de communication pour réaliser ses transactions avec l'État. Selon la dernière édition de *NetPME* (2009), moins du tiers des PME branchées du Québec ont réalisé l'une ou l'autre des transactions en ligne suivantes : remises de cotisations (29 %), paiement de la TPS/TVQ (28,2 %) et renouvellement d'un permis ou d'un certificat (24,7 %). Ces statistiques peuvent paraître aujourd'hui d'autant plus surprenantes, que l'utilisation des services

¹ FCEI (fédération canadienne de l'entreprise indépendante), « pour un meilleur service public : les PME et le service à la clientèle du gouvernement » (2006)

gouvernementaux en ligne peut contribuer à alléger le fardeau des obligations administratives des PME envers l'État.

C'est dans ce contexte que le projet NETGouv Entreprises a été initié. Financé par des organismes publics² et un partenaire privé³, l'objectif du projet consiste à dresser un portrait global de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les PME et à proposer des pistes de solutions permettant un meilleur accès et une simplification de l'offre actuelle en ligne. Une démarche méthodologique en trois temps permettra d'en identifier les enjeux et de mieux comprendre les facteurs de blocage et les avantages quant à l'utilisation de ces services de manière à proposer des pistes d'amélioration adaptées aux réalités des PME.

La première phase, de type exploratoire, vise à sonder les raisons qui expliquent pourquoi plusieurs PME québécoises, contrairement à la grande entreprise, hésitent encore à prendre le virage numérique dans leurs transactions avec l'État, et ce dans le but de préparer la deuxième phase du projet, soit une enquête menée auprès d'environ 500 dirigeants de PME québécoises. Cette deuxième phase de la recherche consistera à évaluer leurs comportements et perceptions à l'égard des services gouvernementaux en ligne. Lors de la troisième étape, une dizaine de dirigeants seront rencontrés en entrevue individuelle afin de mieux cerner les relations entre les entreprises et les services gouvernementaux en ligne. Cette démarche méthodologique en trois temps permettra de mieux comprendre les facteurs de blocage et les avantages quant à l'utilisation de ces services de manière à proposer des pistes d'amélioration adaptées aux réalités des PME.

² Revenu Québec (MRQ), la Commission des normes du travail (CNT), le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) et la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

³ TELUS.

Méthodologie de recherche

A cette première étape du projet de recherche, deux techniques de collecte ont été privilégiées afin d’explorer les obstacles et les incitations à l’utilisation des services gouvernementaux en ligne par les PME québécoises, soit des groupes de discussion auprès de divers usagers des services gouvernementaux et des entrevues en profondeur auprès de préposés gouvernementaux travaillant l’assistance à ces tâches.

Dans un premier temps, des entretiens variant entre 60 et 120 minutes ont été réalisés auprès d’agents qui offrent de l’accompagnement pour les services en ligne (ci-après dénommés les « agents ») ainsi qu’auprès de responsables de services électroniques. Ces entrevues ont été animées par Christian Boudreau, chercheur associé au projet. Plus précisément, les entretiens ont été effectués auprès de deux agents du centre d’appel de Chandler pour les services en ligne de Revenu Québec, un agent et une coordonnatrice pour le guichet en ligne de la CSST, une chargée de projet pour les services de placement en ligne d’Emploi-Québec ainsi qu’un agent pour les services en ligne SAAQclic de la SAAQ.⁴ Ces entretiens ont permis de mettre en lumière des particularités et des enjeux relatifs à la prestation des services gouvernementaux en ligne auprès des PME.

Dans un deuxième temps, quatre groupes de discussion constitués de représentants de PME dont la taille varie entre 15 et 50 employés ont été tenus⁵. Ces entrevues ont également été animées par Christian Boudreau, chercheur associé au projet. La tenue de ces groupes de discussion a permis d’approfondir les enjeux soulevés lors des entretiens tout en sondant les motivations de représentants de PME à utiliser les services gouvernementaux en ligne ou à recourir à des modes de communication plus traditionnels.⁶ Le recrutement des participants des groupes de discussion a été réalisé

⁴ Pour consulter le guide d’entretien, voir l’annexe I.

⁵ Pour connaître les secteurs d’activités des PME participantes à l’étude, voir l’annexe II.

⁶ Pour avoir une idée des thèmes abordés lors des groupes de discussion, voir le guide d’animation à l’annexe III.

par la firme *Léger marketing*.⁷ Des critères de recrutement précis ont été établis pour chacun des groupes : deux de ces groupes réunissaient de faibles usagers de services gouvernementaux en ligne tandis que les deux autres regroupaient des d'usagers intermédiaires ou avancés. Les participants à ces groupes de discussion étaient constitués soit de dirigeants d'entreprise (ex. : propriétaire, président directeur général ou directeur des opérations), soit d'employés responsables de tâches administratives dans l'entreprise (ex. : contrôleur, comptable ou technicien en administration). Les groupes étaient en moyenne constitués de 6 à 10 participants. Ils ont été réalisés à Québec (3) et à Montréal (1).

⁷ Pour plus de détail sur la stratégie de recrutement, voir l'annexe IV.

1. Les freins à l'utilisation des services en ligne

1.1 La complexité de certains sites gouvernementaux

La visite des sites gouvernementaux : par devoir plus que par plaisir

Un premier constat saute aux yeux lorsqu'on analyse les propos des participants aux groupes de discussion (ci-après dénommés les « participants ») sur l'utilisation des services en ligne : Les dirigeants de PME et leurs employés n'ont pas le temps de se promener sur les sites gouvernementaux et lorsqu'ils y vont, ce n'est souvent pas de « gaïeté de cœur », mais par obligation. Ils sont habituellement à la recherche d'une réponse rapide. « On fait ce qu'on a à faire puis, après ça, on sort », affirme un participant. Et lorsqu'ils vont sur les sites gouvernementaux, c'est souvent pour faire les mêmes recherches ou transactions. Dans tous les cas, ils souhaitent trouver rapidement ce qu'ils cherchent : « En deux ou trois clics, on devrait l'avoir », soutient un participant.

Or, de l'avis de plusieurs participants, il est facile de se perdre dans certains sites gouvernementaux ou de se retrouver sur un autre site sans l'avoir souhaité. Il arrive souvent que l'on ne trouve ni l'information, ni les formulaires ou services que l'on cherche, nous a-t-on dit. Des agents avouent, eux aussi, qu'ils trouvent parfois le site de leur ministère compliqué, surtout lorsque celui-ci vient de faire l'objet d'une refonte. On reproche aux sites gouvernementaux de contenir trop d'information dont l'utilisateur n'a pas besoin. « Tu as toujours trop de choses à regarder avant de trouver ce que tu cherches [...] trop de pages dont tu n'as pas besoin ». Et quand on utilise les moteurs de recherche internes au site pour focaliser la recherche, « on te sort une panoplie de publications qui n'ont aucun rapport avec ce que tu cherches », précise-t-on. On reproche notamment aux pages des sites gouvernementaux d'être souvent trop chargées. Un préposé souligne, par exemple, que le lien conduisant à la section du guichet des services en ligne est tout en bas d'une page déjà bien remplie et que les gens ne le voient pas.

Une terminologie trop complexe

La recherche de formulaires peut aussi être un casse-tête pour plusieurs participants. Comme le signale l'un d'eux, « tu ne sais pas le numéro du formulaire puis tu ne sais pas exactement comment il s'appelle ». Un responsable de services électroniques ajoute que le nom du formulaire est parfois si peu évocateur que la personne ne peut pas savoir que le formulaire qu'elle a devant les yeux est celui dont elle a besoin. Plusieurs participants dénoncent aussi le fait qu'il faille défiler de longs textes avant de remplir un formulaire. De plus, compléter un formulaire du gouvernement peut être harassant, selon certains participants, en raison des nombreuses questions posées : « Souvent, tu te trouves à remplir plusieurs pages qui pourraient être compressées dans une seule ». D'autres jugent que les questions posées dans les formulaires et leur libellé s'avèrent difficiles à comprendre tant au plan de la signification que de la pertinence. Enfin, des participants trouvent frustrants d'avoir à fournir les mêmes informations d'un formulaire à l'autre et de ne pas pouvoir sauvegarder sur leur ordinateur certains formulaires une fois complétés. Malgré ces nombreux reproches, des participants font remarquer que l'accès au contenu des sites s'améliore, tout comme le contenu lui-même : « On se plaint, mais, dans le fond, c'est beaucoup moins pire qu'il y a dix ans ».

1.2 Le recours à des intermédiaires

Les intermédiaires: un rôle stratégique dans les relations de la PME avec l'État

Les PME possèdent des expertises qui leur permettent d'offrir des produits ou des services dans des domaines d'affaires souvent pointus. Cependant, elles disposent d'une main-d'œuvre limitée quand il s'agit de s'occuper de ses fonctions administratives, en particulier les transactions avec l'État. Contrairement à la grande entreprise qui peut compter sur une diversité de spécialistes à l'interne pour les soutenir dans la gestion de leurs ressources financières, humaines et matérielles, les PME doivent souvent s'appuyer sur les mêmes employés pour réaliser une multitude de fonctions administratives. C'est pourquoi plusieurs PME, plutôt que de faire affaires directement avec l'État, font appel à des organisations ou experts externes (que nous appellerons

intermédiaires) qui prennent en charge l'une ou l'autre de leurs fonctions administratives. En se déchargeant de certaines activités administratives, elles peuvent ainsi se concentrer sur leur domaine d'affaires ou cœur de métier. Pour plusieurs participants, le volume des transactions administratives de leur entreprise ne justifie pas l'embauche et le maintien d'une équipe d'employés de soutien administratif, notamment pour la gestion de la paie et des avantages sociaux.

« On a sous-traité le service de paie, c'est moins compliqué. Ça diminue le *staff* qu'on est obligé de maintenir; comme on est une petite entreprise, on a trouvé que c'était la meilleure formule. » (Un participant)

Des participants ont aussi signalé que leur entreprise avait recours à des intermédiaires dans leurs transactions avec l'État, en particulier lorsqu'il s'agit de payer des taxes et des cotisations. À ce propos, les institutions bancaires semblent bien positionnées pour procéder aux paiements des taxes (TPS et TVQ) et des acomptes provisionnels ainsi qu'aux retenues à la source. Selon un agent,

« Revenu Québec aurait perdu de la clientèle au profit des banques qui offrent une procédure simple et rapide au comptoir ou à partir d'Internet en accédant au compte de l'entreprise, par la section paiement de factures ». (Un agent)

Plusieurs PME se regroupent aussi en mutuelle de prévention pour bénéficier d'un taux moyen de cotisation à la CSST, qui est réparti à l'ensemble d'un groupe d'employeurs, selon le principe de l'assurance collective. Habituellement gérées par des firmes privées, ces mutuelles offrent aussi des programmes de prévention et de formation en matière d'accident de travail.

« La mutuelle de prévention nous a fait un programme de prévention puis un suivi, au cas où la CSST débarquerait chez nous. Si la CSST débarque, on appelle la mutuelle pour qu'elle vienne nous donner un coup de main ». (Un agent)

Les intermédiaires : des « experts » du traitement public en ligne

Les intermédiaires semblent entretenir d'étroites relations avec les sites gouvernementaux et leurs services en ligne. Contrairement à la majorité des PME, ils

vont régulièrement sur les sites qui les concernent et ils sont souvent à l'affût des moindres changements ou mises à jour qui y sont apportés. Comme l'affirme un responsable de services en ligne :

« Les mandataires connaissent très bien notre site, y vont régulièrement et n'ont aucune difficulté de s'y retrouver. Ils connaissent bien notre interface et notre vocabulaire [...] Les PME et les mandataires n'ont pas les mêmes besoins. Les mandataires veulent toujours plus d'information [...] alors que les PME veulent l'essentiel ». (Un agent)

Par leur offre de services destinée aux PME, les ministères et organismes doivent satisfaire à tout le moins deux types de clientèles bien différents : d'un côté des intermédiaires qui prennent le temps de naviguer sur les sites gouvernementaux et qui en demandent toujours plus, de l'autre des dirigeants de PME et leurs employés qui ont peu de temps à consacrer à la recherche d'information gouvernementale et aux transactions administratives avec l'État.

1.3 Les attraits du téléphone

Les « faibles utilisateurs » privilégient le téléphone à Internet

La majorité des faibles utilisateurs des services gouvernementaux rencontrée en groupes de discussion (ci-après dénommés les « faibles utilisateurs ») semble privilégier le téléphone comme mode de prestation. Si certains faibles utilisateurs ont le réflexe de commencer leur recherche sur Internet, ils se tournent rapidement vers le téléphone dès qu'ils sentent que leurs recherches sur les sites gouvernementaux s'avèrent infructueuses. Comme l'indique un des leurs : « On essaie avec Internet en premier, puis les trois-quarts du temps, on finit au téléphone ». Les propos d'un autre participant traduisent bien, l'état d'esprit de ce groupe :

« Il est plus simple de parler au téléphone [...] surtout qu'il n'y a pas longs textes à lire [...] [De plus] quand tu parles avec une personne, à un moment donné la personne risque de parler le même langage que toi ». (Un participant)

Il faut dire que le téléphone offre des attraits que n'offre pas Internet. Il y a bien entendu le contact humain que certains participants affectionnent. Ce contact peut être d'autant plus agréable que la personne connaît l'employé avec qui il entre en contact et

parfois son numéro de téléphone. À ce propos, un responsable de services électroniques soutient que l'« employeur en région est habitué de parler à une personne, souvent la même, et d'avoir son renseignement rapidement ». Les relations de familiarité peuvent aussi inciter la personne à se rendre à un bureau du gouvernement, comme en témoigne les propos suivants : « J'aime bien mieux aller traiter avec la madame qui me connaît bien puis que je sais qu'elle va fonctionner ». Des participants apprécient aussi le fait d'avoir accès à une ligne directe pour employeurs, comme dans le cas de la Commission des normes du travail.

Le téléphone reste souvent privilégié malgré ses inconvénients

L'utilisation du téléphone peut aussi être une source d'irritants. Bon nombre de participants dénoncent les longs délais d'attente associés à ce mode de prestation ainsi que les nombreux renvois d'appel d'une personne à une autre. Cependant, parmi ceux qui privilégient le téléphone, certains semblent faire preuve d'une relative patience face à ce mode. Pour certains, l'attente au téléphone peut être tolérable dans la mesure où il est possible de « mettre sur main libre puis faire autre chose » explique-t-on. Les faibles utilisateurs n'affichent pas le même niveau de tolérance face aux services en ligne; cela tient peut-être au fait que l'utilisateur perd ici ses moyens et ses repères, comme semble en faire foi ce commentaire : « Je n'ai pas le temps de chercher ça sur Internet [...] c'est trop long. Tu ne sais pas trop où aller ». Aux yeux des participants, les réponses vocales interactives constituent un autre irritant associé à l'utilisation du téléphone. En plus de dénoncer le caractère déshumanisé de ce mode de prestation, les participants y voient une forme d'inefficacité : « On t'offre d'innombrables choix, mais tu n'es pas capable de trouver le tien dans ce qu'ils t'ont proposé ».

1.4 La gestion des codes d'accès

La lourdeur de gestion des codes d'accès sur Internet est un des principaux freins

L'utilisation d'un code d'accès, en particulier un nom d'utilisateur et un mot de passe, est généralement nécessaire pour utiliser les services transactionnels en ligne. Selon

certaines agents, la lourdeur de la gestion de ces codes semble être l'un des principaux freins à l'utilisation des services transactionnels en ligne par les entreprises. L'obtention d'un code d'accès s'avère en effet une démarche lourde pour les entreprises, du moins plus lourde que pour les particuliers. Par exemple, pour permettre à un de ses employés ou à un de ses intermédiaires d'accéder à des services transactionnels la concernant, l'entreprise doit remplir différents documents et faire signer un représentant d'office (président directeur général, vice-président ou autre membres du conseil d'administration de l'entreprise).⁸ Obtenir la signature d'un officier habilité à donner une autorisation d'accès n'est souvent pas un problème pour les PME; les patrons ou les actionnaires sont souvent sur place. Il en est autrement de la grande entreprise où les dirigeants et les membres du conseil d'administration peuvent résider à l'étranger. Trouver les personnes habilitées à signer les documents devient alors périlleux. Quant à la révocation d'un accès, l'entreprise doit, ici aussi, transmettre à l'organisme public en charge du service un document signé par un représentant d'office. L'autorisation ou la révocation d'un accès ne peut donc pas se faire par téléphone tant que la signature manuscrite est requise.

« Parfois, le dirigeant lui-même nous appelle pour signifier un changement de responsable de l'accès aux dossiers de son entreprise, mais on ne peut pas acquiescer à sa demande par téléphone, même si celui-ci s'identifie et qu'on est sûr que c'est bien lui. Notre ministère lui envoie un paquet de document qu'il doit signer et nous retourner ». (Un agent)

Toutes ces procédures prennent du temps. Par exemple, Revenu Québec se donne jusqu'à 30 jours ouvrables pour activer un accès. Ainsi, un employé nouvellement engagé dans une entreprise ne peut pas faire de transaction en ligne, même s'il s'agit d'un simple paiement de taxe, tant que son code d'accès n'a pas été autorisé et activé. La révocation d'accès, quant à elle, peut se faire plus rapidement, nous dit-on. Plusieurs entreprises préféreraient passer par les banques plutôt que faire affaires directement avec Revenu Québec afin de s'éviter les démarches d'autorisation d'accès, précise un agent.

⁸ C'est, entre autres, le cas de Revenu Québec (ClicSecur) et de la CSST (guichet en ligne).

La multiplicité des codes d'accès ajoute à la lourdeur des procédures administratives. En effet, la même personne peut détenir plusieurs codes d'accès si elle fait affaire en ligne avec différents ministères et organismes.⁹ Comme le souligne un agent :

« Les personnes sont complètement perdues avec leurs codes d'accès. Ils ne savent plus quel code va avec quel service. Ils confondent les codes d'accès avec leur code utilisateur ».
(Un agent)

L'accès en ligne : une porte d'entrée non souhaitée à des informations corporatives plus confidentielles

Les services en ligne permettent non seulement de réaliser des transactions avec l'État, mais aussi d'accéder à distance à des données souvent stratégiques sur l'entreprise et à l'historique de ses transactions. Or, plusieurs participants, en particulier des dirigeants de PME, s'opposent à ce que leurs employés ou leurs intermédiaires aient accès à toutes les données administratives sur l'entreprise que détient l'organisme public dès qu'ils « transigent » avec l'État. Pour eux, les employés et les intermédiaires devraient avoir un accès restreint aux données de l'entreprise et ne consulter que les informations nécessaires à leur travail. Par exemple, les employés ou intermédiaires chargés de procéder aux paiements des cotisations ou des taxes ne devraient pas se voir systématiquement offrir l'accès aux dossiers de l'entreprise et à l'historique de ses transactions, à moins que les dirigeants les y autorisent. Selon des agents, le système de gestion des droits d'accès à distance de leur organisation ne permet pas toujours de faire cette distinction. Par exemple :

« La CSST ne peut pas limiter l'accès par l'employeur à son dossier ou à une période de temps. Il voit 100 % de son dossier. Quand il donne accès à un mandataire, celui-ci voit aussi 100 % de son dossier ». (Un agent)

Pour certains dirigeants de PME, il est important que les ministères et organismes qui offrent des services transactionnels en ligne puissent moduler ou différencier les droits d'accès en fonction des responsabilités des utilisateurs afin d'éviter d'ouvrir l'accès à tout le dossier de l'entreprise dès qu'il y a procuration et autorisation de transactions.

⁹ Par exemple, Revenu Québec, la CSST, le Registre des entreprises, Emploi-Québec, le Registre foncier, pour ne nommer que ces organismes publics, détiennent chacun leur propre code et système d'accès.

2. Les incitations à l'utilisation des services en ligne

2.1 Internet : un mode commode

Les utilisateurs « régulier » d'Internet optent définitivement pour les services publics en ligne

La majorité des participants qui utilisent sur une base régulière les services gouvernementaux en ligne (ci-après dénommés « utilisateurs réguliers ») ne se passerait plus d'Internet comme mode de prestation compte tenu des avantages qu'il offre par rapport aux autres modes. Le fait que les services soient disponibles en tout temps (24/7) est particulièrement apprécié par les utilisateurs réguliers, lesquels peuvent effectuer des transactions avec l'État en dehors des heures normales de bureau. Outre la disponibilité des services, les utilisateurs réguliers apprécient la rapidité des transactions en ligne et la quasi instantanéité de l'accès à l'information, quel que soit le moment de la transaction ou de la recherche.

« Tu peux y aller tout de suite. Si tu es en congé le 24 juin puis que tu décides d'aller sur Internet, tu as une réponse rapide, comparativement à une interaction au téléphone ». (Un participant)

Ne pas avoir à attendre au téléphone ou dans une file d'attente ajoute à l'attrait des services en ligne, même lorsque la réponse n'est pas instantanée, comme dans le cas du courriel. À ce propos, un participant fait remarquer que « tu peux faire d'autre chose en attendant la réponse à un courriel ». De l'avis de certains agents rencontrés, un employeur ou un de ses employés qui pose une question simple par courriel reçoit habituellement une réponse le jour même ou le lendemain. Des participants se sont d'ailleurs montrés agréablement surpris de la rapidité des réponses aux questions acheminées par courriel. Un autre avantage du courriel est qu'il laisse une trace : « Si tu as un email, tu as une preuve » alors qu'avec les communications téléphoniques « c'est facile de se lancer la balle », soutient un participant.

Les autres modes de prestation comme dernier recours.

Pour certains répondants, les économies paraissent encore plus importantes quand on compare les services offerts en ligne à ceux offerts au comptoir. « Plus besoin de te déplacer [...] et plus de frais de stationnement ». En somme, les utilisateurs réguliers trouvent les services en ligne plus commodes que les autres modes traditionnels. Si on ne trouve pas ce que l'on cherche sur les sites gouvernementaux, on prend alors le téléphone, soutiennent plusieurs utilisateurs réguliers. Cependant, à l'inverse des faibles utilisateurs, les utilisateurs réguliers ne semblent pas affectionner l'utilisation du téléphone. Celui-ci est plutôt vu comme un mode de dernier recours. Enfin, la poste, comme le téléphone, peut servir de mode de prestation complémentaire à ceux qui ne sont pas familiers avec les transactions en ligne ou qui le font par habitude. Nous allons chercher « tous les formulaires sur Internet, mais, ensuite, c'est la poste [...] ce sont de vieilles habitudes bien ancrées ».

2.2 Un rapport ambivalent au document électronique

Les documents numériques : plusieurs avantages comparativement aux documents papiers

L'utilisation des services en ligne entraîne la création de documents numériques. Pour plusieurs participants, il s'avère plus simple et efficace de gérer le document numérique que le document papier. « Les petits papiers que t'écris ici et là peuvent se perdre », sans compter que le document numérique prend moins d'espace et qu'il peut être récupéré rapidement. De la même façon, il peut être facile de retracer une transaction ou communication électronique avec l'État, notamment en consultant dans mes "Éléments envoyés", précise un participant. L'utilisation des services en ligne permet aussi d'assurer le suivi des obligations administratives de l'entreprise envers l'État, et ce, malgré un éventuel roulement de personnel, ajoute un répondant. Il reste que plusieurs participants ne se contentent pas de la trace ou confirmation électronique de la

transaction. Ceux-ci prennent aussi la peine d'imprimer l'ensemble des documents liés à la transaction en ligne afin de conserver des preuves matérielles qu'ils pourront présenter aux autorités publiques lorsque c'est nécessaire.

« Moi j'imprime ce que je fais pour les déductions à la source puis les taxes, j'imprime mes preuves de paiement puis c'est broché dans mes filières puis ça reste là [...] Je veux voir une preuve visuelle rapide; si on m'appelle là, je ne veux pas commencer à aller chercher partout là ». (Un participant)

D'autres impriment les transactions par manque de confiance dans les services en ligne.

« J'ai une confiance limitée. J'ai eu des expériences de transmissions par Internet qui n'ont pas abouti à la bonne place. J'ai donné des instructions pour que tous les paiements importants, qui ont des échéances et des pénalités salées, soient payés à la banque puis je veux l'estampe de la banque et la date [...] On a au moins quelque chose de tangible pour argumenter si le paiement ne se rend pas ». (Un participant)

Enfin, la conservation du document papier peut être assujettie à une obligation légale.

« Par mon genre d'entreprise [bureau d'architectes], on doit garder les documents en voûte pendant plusieurs années sous forme de papier. À cause de mon ordre professionnel, mes documents doivent être scellés et signés. Et le sceau électronique n'est pas encore utilisé et accepté. Quand un organisme me demande d'envoyer sur un CD ou un DVD, peu importe, les documents en question, pour aller en appel d'offres, il faut que mon sceau soit dessus ». (Un participant)

En somme, plusieurs participants qui effectuent des transactions en ligne avec l'État continuent à gérer une partie de leurs dossiers sous format papier. Certains le font par habitude, d'autres par manque de confiance envers les transactions électroniques ou envers l'État. Le dossier papier constitue alors une preuve tangible que la transaction a bien eu lieu.

2.3 Des transactions de dernière minute

Une plus grande disponibilité pour la réalisation de leurs transactions

À la lumière des propos tenus par les répondants de l'étude, la majorité des PME attendent à la dernière minute pour payer leurs taxes et leurs impôts. Pour certaines PME, il s'agit d'une stratégie visant à repousser le plus tard possible d'importants déboursés ou à faire profiter au maximum les intérêts de leur épargne. Pour d'autres, il s'agit tout simplement d'une obligation que l'on fait au dernier moment par habitude ou par dépit. Quoiqu'il en soit, le fait de réaliser des transactions en ligne permet aux PME de s'éviter des pénalités pour cause de retard.

« Si tu paies le 15 du mois, tu es correct, parce que tu l'as débité de ton compte cette journée-là. Ça se peut que le gouvernement le reçoive dans trois jours. Mais, tu as la preuve de paiement et la date ». (Un participant)

Par Internet, les transactions peuvent se faire en dehors des heures de bureau, quelques minutes avant la date de tombée.

« Pour la TPS-TVQ, j'ai jusqu'à minuit par Internet [...] Avec ma date de confirmation [...] c'est tout le temps super bien dans le compte de banque. C'est clair ». (Un participant)

3. Pistes de solution

3.1 Un contenu simplifié et ciblé

Tel que mentionné, les participants, en particulier les faibles utilisateurs, trouvent que les pages des sites gouvernementaux sont nombreuses et chargées. Pour plusieurs d'entre eux, il serait souhaitable d'épurer ces pages et d'en réduire le nombre pour ne garder que les informations essentielles. Pour les faibles utilisateurs, la simplicité et la pertinence du contenu apparaissent d'autant plus importantes que ces utilisateurs ne vont que sporadiquement sur les sites gouvernementaux et qu'ils n'ont souvent pas le temps de s'y familiariser.

« Quand j'embarque là-dessus, c'est pour 10, 15 ou 20 minutes, puis c'est fini après. Je vais y retourner dans un an [...] Mettez-moi donc l'information donc j'ai besoin, le reste, mettez-le ailleurs ». (Un participant)

Pour les faibles utilisateurs, le contenu des sites doit donc cibler davantage leurs besoins pour ne pas qu'ils s'y perdent. « On ne veut pas tout voir, on veut vraiment que ce soit mieux canaliser », souligne un participant. De tels reproches semblent être fondés si l'on en juge par le commentaire d'un préposé à l'égard du site de l'organisme pour lequel il travaille.

« Le site est trop grand public. C'est comme s'il avait été conçu pour sept millions de personnes. Quand tu ouvres le site, tu ne sais pas où aller et où regarder. Il faut tout lire pour trouver ». (Un participant)

À ce propos, différents participants suggèrent une plus grande segmentation par clientèle des sites gouvernementaux. Dans certains cas, cette segmentation pourrait aller jusqu'à distinguer des secteurs d'activités, tel que le transport lourd, la construction, la restauration et la vente au détail. Un participant donne ici l'exemple suivant : « Tu pourrais cliquer « SAAQ Transporteur » et tout ce que tu aurais c'est :

immatriculation, règlements, arrimage puis les distances ». Pour les appuyer dans la conception des sites, des participants encouragent les ministères et organismes à demander conseil auprès des dirigeants ou autres représentants de PME. Plus précisément, les « concepteurs Web devraient être accompagnés de gens de l'industrie [...] qui ont travaillé sur le terrain ».

3.2 Des outils de recherche et de diffusion de l'information performants

Les moteurs de recherche s'avèrent être l'un des moyens privilégiés par les répondants pour accéder à une information ou à un service en ligne. En effet, plusieurs répondants passent par les moteurs de recherche plutôt que par les sites gouvernementaux pour trouver une information, un formulaire ou un service. De l'avis de la majorité des participants, Google et ses concurrents (ex : Yahoo, Bing) sont de loin préférés aux moteurs de recherche internes des sites gouvernementaux, lesquels sont rarement efficaces, précise-t-on. À défaut de développer des moteurs de recherche efficaces pour les sites gouvernementaux, l'État devrait peut-être se tourner vers des moteurs de recherche grand public qui ont déjà fait leurs preuves, suggèrent certains répondants.

Comme nous l'avons vu, plusieurs dirigeants de PME ou leurs employés n'ont souvent ni le temps, ni l'habitude de consulter, sur une base régulière, les sites gouvernementaux pour être à jour sur les nouveautés qui les concernent. Le fait d'améliorer le contenu des sites et les moteurs de recherche, bien que nécessaire et utile, risque d'être insuffisant pour tenir informer cette clientèle sur ce qui les intéresse, notamment auprès des faibles utilisateurs. Des alertes ou autres dispositifs relatifs à la « technologie du pousser » (ou « push technology ») peut être une façon efficace d'informer l'utilisateur en minimisant ses efforts de recherche. Plusieurs participants se sont d'ailleurs montrés intéressés à ce que certains ministères et organismes leur envoient automatiquement par courriel des informations les concernant. De l'avis de certains participants, les PME pourraient s'inscrire à un service de nouvelles gouvernementales en fonction de leur secteur d'activités. Ce service pourrait les informer sur l'existence de

nouveaux services en ligne et leurs modalités de fonctionnement. Des informations ciblées, transmises par l'État, peuvent aussi appuyer un service transactionnel particulier, comme dans le cas du service Placement en ligne d'Emploi-Québec.

« À chaque fois qu'il y avait quelqu'un qui faisait application en ligne [et qui correspondait à nos critères d'embauche], je recevais un courriel, « Alerte au candidat » [...] Tu as la description de celui ou celle qui fait application [...] Tu as la possibilité de convoquer ou non la personne pour une entrevue [...] C'est bien fait ». (Un participant)

Le système électronique d'appel d'offres (SEAO) est, lui-aussi, soutenu par une « technologie du pousser » qui permet de transmettre aux fournisseurs soumissionnaires des addendas apportés aux avis publiés, signale un participant séduit par ce dispositif. Il pourrait être opportun d'étendre cette technologie à d'autres services gouvernementaux afin d'alléger les efforts de suivi et de recherche des utilisateurs.

3.3 L'Internet et le téléphone : une combinaison gagnante

Dans l'esprit de certains participants, Internet peut être efficace pour répondre à des questions d'ordre général, tandis que le téléphone apparaît plus approprié pour obtenir des informations précises et complexes. Cependant, dans les faits, on constate que l'un et l'autre de ces modes tend à se compléter. En effet, sur la base des témoignages de plusieurs participants, il est fréquent de passer d'un mode à l'autre à l'intérieur d'une même démarche, que celle-ci soit de nature informationnelle ou transactionnelle. Le recours à Internet et au téléphone peut aussi se faire en simultanée. L'assistance téléphonique pour les services en est un bon exemple. Les quelques participants qui ont fait appel à cette forme d'assistance ont d'ailleurs apprécié l'expérience. Pour les autres, une telle aide vaut la peine d'être essayée. L'assistance téléphonique pour les services en ligne peut avoir une double utilité : d'une part, elle permet à l'utilisateur d'accomplir une tâche qu'il pourrait difficilement réaliser seul; d'autre part, elle peut contribuer à rendre les utilisateurs plus autonomes en vue d'utilisations ultérieures. Toutefois, l'utilisation des services en ligne peut être ardue même avec de l'assistance

téléphonique, en particulier lorsque l'utilisateur ne maîtrise pas les principes de navigation, comme en fait foi le témoignage suivant d'un agent :

« On lui [utilisateur] dit : « Voyez-vous tel onglet? » Il répond : « Qu'est-ce qu'un onglet ». L'agent doit parfois décrire tout le contenu de l'écran pour aiguiller l'utilisateur [...] On part de la page d'accueil et, en fonction de la demande du client, on dirige celui-ci vers ce qu'il cherche en lui indiquant où cliquer. On les suit dans chacune des étapes, pas à pas ». (Un agent)

Le travail des agents peut être d'autant plus ardu que ceux-ci ne prennent pas le contrôle de l'ordinateur du client et ne voient pas l'écran de celui-ci.

3.4 Un accès à distance à un dossier intégré

L'idée de regrouper en un seul lieu l'ensemble des données gouvernementales sur une même entreprise et de permettre à celle-ci d'y accéder à distance en tout temps plaît à plusieurs participants. Un tel dossier intégré pourrait contenir l'historique des transactions et des communications entre l'entreprise et les différents ministères et organismes avec lesquels elle fait affaires. Des participants suggèrent aussi d'y inclure les formulaires fréquemment utilisés par les PME ainsi que les formulaires déjà complétés par celles-ci. Comme les « formulaires sont déjà remplis, on a juste à y mettre les dates et les nouvelles informations », précise un participant. L'accès en ligne à l'historique des transactions permettrait aux PME de délaisser l'impression et la conservation de documents papier au profit d'une gestion à distance des documents électroniques.

« Il y a des documents qu'on n'aurait pas besoin d'imprimer parce qu'on sait qu'ils sont sauvegardés sur le site du gouvernement. Par exemple, ton rapport TPS-TVQ au 31 décembre; après ça tu as celui-là du 31 mars. Tu sais, qu'ils sont là. Tu les vois ». (Un participant)

Pour certains, il pourrait s'agir d'un espace personnel où on pourrait mettre ce que l'on veut puis le sauvegarder. Le dossier intégré de l'entreprise pourrait également recevoir des messages ou alertes qui seraient d'intérêt pour l'entreprise ou son secteur d'activités en provenance de différents ministères ou organismes.

« Le gouvernement pourrait y inscrire une note, s'il y a un nouveau règlement, une information spécifique [...] Quand on ouvrirait notre espace personnel, il y aurait une alerte ». (Un participant)

Par ailleurs, la création d'un dossier intégré de l'entreprise soulève des inquiétudes auprès de certains participants. On craint que ce dossier donne lieu à une trop grande concentration d'information et de pouvoir administratif aux mains de l'État. Pour éviter une telle concentration, des participants suggèrent que les informations contenues dans ce dossier demeurent cloisonnées pour les ministères et organismes de manière à ce que ceux-ci n'aient accès qu'aux contenus dont ils sont déjà les gardiens ou les propriétaires. Les inquiétudes des participants concernent aussi les accès au dossier intégré de l'entreprise par des employés ou des tiers. Tel que signalé précédemment, des participants voient d'un mauvais œil que les employés ou intermédiaires qui « transigent » avec l'État pour le compte de l'entreprise aient systématiquement accès à tout le dossier. Ces participants, pour la plupart des dirigeants de PME, seraient plus rassurés de voir les droits d'accès au dossier de leur entreprise différenciés ou limités selon les responsabilités respectives de chacun des utilisateurs, comme en témoigne les propos suivants :

« On pourrait donner des accès limités à certaines personnes, des accès de consultation puis une autre personne, un autre mot de passe qui lui donne accès pour payer, consulter, corriger ou modifier des formulaires ». (Un participant)

La majorité des participants reconnaissent que le recours à un seul mot de passe pour accéder au dossier intégré de l'entreprise simplifierait la gestion des accès par les utilisateurs. Par contre, les participants rappellent l'importance de différencier les accès associés aux mots de passe de chaque utilisateur et de journaliser ces accès afin d'en assurer un suivi étroit.

3.5 Une formation adaptée

La majorité des faibles utilisateurs reconnaît la pertinence de se voir offrir une formation sur l'utilisation des services gouvernementaux en ligne. De la même façon qu'il faille segmenter les sites, les sessions ou programmes de formation devraient être modulés en fonction de secteurs d'activités, affirment des participants. Ces formations seraient l'occasion d'apprendre non seulement le fonctionnement des services en ligne, mais aussi, dans une certaine mesure, leur existence et les avantages qu'ils procurent. Certains participants seraient même disposés à se déplacer pour suivre de telles formations, surtout si celles-ci étaient organisées par leurs associations, leurs fédérations et autres regroupements de l'industrie. Elles pourraient, entre autres, prendre la forme de déjeuners-conférences. Les formations sur les services en ligne pourraient aussi être offertes par les ministères et organismes qui en sont responsables. Par exemple, la SAAQ pourrait « inviter tous les transporteurs du Québec puis leur donner une journée d'information » sur leurs services en ligne, souligne un participant.

Il reste que plusieurs participants ne souhaitent pas se déplacer pour suivre une telle formation, notamment par manque de temps. Des participants semblent encore moins enclins à l'idée d'offrir ce type de formation à leurs employés pour des considérations économiques; pendant qu'il suit une formation à l'extérieur, « ton employé n'est pas au bureau en train de travailler », nous explique-t-on. Les participants apparaissent toutefois plus réceptifs quand on leur propose des formules plus flexibles qui leur évitent des déplacements, comme une formation en milieu de travail, une formation en ligne ou le recours à un didacticiel. Enfin, certains faibles utilisateurs se sont montrés critiques, voire cyniques, face à l'efficacité d'une stratégie de formation quelle qu'elle soit. Pour eux, le problème ne réside pas tant dans la formation que dans la convivialité des sites gouvernementaux. « C'est comme si c'était nous autres [les faibles utilisateurs] qui n'étaient pas intelligents, et que ce n'était pas eux autres qui ont mal construit le site ». À partir du moment où ces sites deviendront plus simples d'utilisation, soutiennent des répondants, l'utilisateur pourra plus facilement s'y retrouver et se débrouiller seul, rendant quasi caduque une formation sur les services en ligne.

Conclusion

Le fait d'amener les PME à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne pose d'importants défis pour l'État. Dans la mesure où l'utilisateur est le plus souvent laissé à lui-même, les services en ligne doivent être faciles d'utilisation tant par leur contenu que par leurs règles de navigation et leurs procédures d'autorisation d'accès. Cependant, Internet ne peut, à lui seul, régler tous les problèmes de simplification administrative de l'État. Il est connu qu'une simplification des services en ligne passe aussi par une simplification du fonctionnement des appareils de l'État. Internet n'est donc qu'un élément de solution pour un gouvernement qui aspire à devenir plus accessible pour ces diverses clientèles et plus efficient ou performant dans son fonctionnement. Les gains liés à l'utilisation des services en ligne seraient proportionnels à la capacité de l'État à assouplir son mode de fonctionnement et à vulgariser le contenu terminologique qu'il diffuse, autrement dit à passer d'une approche de type bureaucratique et formaliste à une approche orientée client.

Mais, comme l'ont signalé certains participants, l'offre de services gouvernementaux en ligne ne cesse de s'étendre et, dans une certaine mesure, de s'améliorer. On peut supposer que les PME seront de plus en plus nombreuses à y recourir, notamment avec l'arrivée de jeunes entrepreneurs pour qui Internet constitue un mode de communication allant de soi. Quant aux PME qui privilégient encore les modes de prestation traditionnels, le passage vers les services en ligne suppose chez elles un changement de comportements souvent bien ancrés. Or, il n'est pas facile de changer de vieilles habitudes pour de nouvelles pratiques qu'on maîtrise mal, dont on perçoit difficilement les avantages ou dans lesquelles on n'a pas totalement confiance. De plus, pour plusieurs dirigeants de PME, la recherche d'un contact humain et l'attrait qu'exerce encore le document papier dans les transactions avec l'État constituent toujours un frein à l'utilisation des services en ligne.

L'État ne doit pas voir ces freins comme un obstacle insurmontable, mais plutôt comme un défi l'obligeant à redoubler d'effort et d'imagination dans le développement et la promotion de son offre de services. Il demeure que la dématérialisation complète des services gouvernementaux apparaîtra toujours rébarbative pour certaines personnes ou inadéquates dans le cadre de certaines utilisations. De toute manière, comme le souligne avec justesse l'Institut des services axés sur le citoyen (2008 : 3) : « Internet ne déloge pas les modes de prestation conventionnels... Il [en] est un complément. »¹⁰ Quel que soit les services offerts, le citoyen devrait toujours avoir la possibilité d'échanger avec un employé de l'État, ne serait-ce que pour régler des situations complexes ou d'exception. Ainsi, il faut voir les autres modes de prestation, en particulier le téléphone, comme une façon de soutenir l'utilisation des services en ligne ou d'en compenser les limites.

¹⁰ Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) (2008). *Les citoyens d'abord* 5.

Annexe I

Guide d'entretien auprès d'agents et de responsables de services en ligne

1. Quels sont les services que votre organisme offre aux entreprises?
2. Y a-t-il des services particuliers offerts aux PME?
3. Les services offerts par votre organisme aux entreprises sont-ils tous en ligne?
Est-ce que tous vos services se prêtent à ce mode de prestation?
4. Quel est le profil des entreprises (secteur d'activités) qui utilisent les services de votre organisme?
5. Quels sont les modes de prestation les plus couramment utilisés par les PME pour s'informer ou pour faire une transaction?
6. Les PME connaissent-elles vos services en ligne?
7. Utilisent-elles (PME) plus d'un mode lors d'une même transaction?
8. Offrez-vous de l'aide à la navigation en ligne aux PME?
9. Offrez-vous des outils de (auto)formation en ligne?
10. Quels sont les avantages (ou incitations) pour les PME à utiliser les services en ligne? Quelles sont les incitations à utiliser les autres modes de prestation?
11. Quelles sont les raisons (obstacles ou freins) qui expliquent que certaines PME n'utilisent pas les services en ligne de votre organisme?
12. De quelle façon votre organisme pourrait-il améliorer ou favoriser l'utilisation de ses services en ligne?
13. Avez-vous autres choses à rajouter?

Annexe II

Secteurs d'activités des PME représentés dans le cadre des groupes de discussion (par ordre alphabétique)

Arpenteur-géomètre
Architecture
Bar
Chaussures de travail
Corporation de développement économique
Distribution d'essence
Location d'équipements à neige
Entrepreneur général en construction
Excavation
Location de grues
Location de pompes à béton
Magasins d'occasions
Déménagement et transport (2)
Matériaux de construction
Nettoyage des conduites de ventilation
Réparation de camions lourds
Resto-bars (2)
Restauration (2)
Système de sécurité
Taxis
Traduction linguistique
Transformation alimentaire
Transport maritime et entreposage de produits en vrac

Annexe III

Guide d'animation des groupes de discussion auprès de dirigeants et de représentants de PME

1. Présentation du projet NetGouv Entreprises – 3 min.	
	Présentation de l'animateur Présentation sommaire du projet NetGouv entreprises Comprendre les motivations et les freins quant à l'utilisation des services gouvernementaux en ligne
2. Déroulement de la rencontre – 3 min.	
	- Durée de la discussion - Indication de l'enregistrement audio et vidéo - Données confidentielles et anonymes - Compensation financière - Rôle de l'animateur
3. Présentation des participants – 3 min.	
	- Présentation de l'entreprise - Votre fonction ou rôle dans l'entreprise
4. Expérience d'utilisation d'Internet à des fins personnelles ou au bureau– 5 min.	
	- Utilisez-vous Internet? - Pour faire quoi? - Depuis combien de temps? - Fréquence d'utilisation (tous les jours, quelques fois par semaine, etc.)
5. Utilisation des services gouvernementaux en général – 10 min.	
	Faites-vous souvent affaires avec le gouvernement? Quelles sont les principales transactions que vous faites avec le gouvernement? Quels sont les services gouvernementaux que vous utilisez le plus fréquemment? Fréquence d'utilisation
6. Recours à des intermédiaire ou mandataires – 5 min.	
	Faites-vous affaires avec des mandataires ou des intermédiaires (tierces parties) dans vos relations ou transactions avec l'État. Si oui, pourquoi? Ex. : Bureau de comptables ou d'avocats, mutuelle ou association, spécialiste en sécurité au travail, agent de placement, service de paie, agence de saisie, etc.
7. Modes de prestation privilégiés – 5 min.	
	Quels sont les modes de prestation privilégiés pour vous informer (téléphone, Internet, poste, fax, RVI, en personne)? Pour faire des transactions avec le gouvernement? Lesquelles? Avez-vous tendance à utiliser plus d'un mode de prestation lors d'une même

	démarche ou transaction? Avez-vous déjà été accompagné par un agent lors de l'utilisation d'un service en ligne ou de la consultation d'un site?
8. Connaissance des sites et des services gouvernementaux en ligne - 10 min.	
	Connaissez-vous les sites gouvernementaux? Lesquels? Comment les avez-vous connus? Connaissez-vous les services gouvernementaux en ligne? Lesquels?
9. Consultation des sites et utilisation des services en ligne - 15 min.	
	Consultez-vous des sites gouvernementaux pour vous informer? Lesquels et pourquoi? Fréquence d'utilisation. Appréciation des sites. Utilisez-vous des services gouvernementaux en ligne pour faire vos transactions avec l'État? Lesquels et pourquoi? Fréquence d'utilisation. Appréciation des services en ligne. Y a-t-il d'autres personnes dans votre organisation qui utilisent les services en ligne du gouvernement?
10. Incitation à utiliser les services – 10 min.	
	Quels sont les avantages ou les incitations à utiliser les services en ligne? Donner des exemples.
11. Freins ou obstacles à l'utilisation des services en ligne - 15 min.	
	Selon vous, quels sont les freins à l'utilisation des services gouvernementaux en ligne? Ex. : sécurité, identification/authentification, manque de convivialité, ne les connaît pas, etc. Qu'est-ce que le gouvernement peut faire s'il veut favoriser l'utilisation des services en ligne par les PME?
12. Autres pistes d'amélioration des sites ou services en ligne - 10 min.	
	Visuel Contenu terminologique Organisation de l'information et convivialité Multimédias Guichet Dossier intégré Formation Autres Parmi les sites que vous avez visités au cours de la dernière année, nommez votre site préféré ou votre meilleur site. Qu'aimez-vous dans ce site?
13. Promotion des services en ligne - 5 min.	
	Par quels moyens le gouvernement devrait-il informer les entreprises des services qu'il offre en ligne? • Télévision? • Radio? • Publicité sur Internet? • Courriel? • Poste? • Réseaux sociaux? • Lors d'une communication avec un agent? • Autres?
14. Formation aux services en ligne – 5 min.	

	Souhaitez-vous avoir de la formation sur les services en ligne? Quelles formes pourrait-elle prendre? Par qui? Pour qui?
--	--

Annexe IV

Questionnaire de recrutement

- Q1. Quel poste occupez-vous dans votre entreprise?**
Directeur/gestionnaire/responsable administratif des ressources humaines
Directeur/gestionnaire/responsable administratif des ressources matérielles
Directeur/gestionnaire/responsable administratif des ressources financières
Comptable
Propriétaire/gestionnaire principal
Président directeur général (P.D.G.)
Autre → **ÉLIMINER**
- Q2. Combien d'employés compte votre entreprise, en vous incluant?**
Si le répondant ne connaît pas le nombre exact d'employés, demander :
Dans quelle catégorie se retrouve le nombre total d'employés de votre entreprise?
Moins de 15 employés → **ÉLIMINER**

Entre 15 et 50 employés

Plus de 50 employés → **ÉLIMINER**
- Q3. Dans le cadre de votre travail, est-ce que vous utilisez les services du Gouvernement du Québec en ligne (sur Internet)? Quand on parle d'utilisation, on signifie le fait d'effectuer des transactions ou actions via Internet et non simplement consulter l'information disponible en ligne.**

À titre d'exemple, vous pouvez effectuer en ligne l'immatriculation de l'entreprise, des transactions liées à la TPS et la TVQ (paiements, crédit ou remboursement), la déclaration de revenu de l'entreprise, l'inscription et des cotisations pour la CSST, etc.
- | | | |
|--|---|---|
| Oui, j'utilise ces services sur une base régulière dans le cadre des activités de l'entreprise | } | Usagers intermédiaires ou avancés
1 groupe par ville |
| Oui, j'utilise ce type de services occasionnellement dans le cadre des activités de l'entreprise (environ 1 ou 2 fois par année) | | |
| Non, je n'utilise jamais ce type de services dans le cadre des activités de l'entreprise → Q5 | } | Non-usagers ou faibles usagers
1 groupe par ville |
- Q4. Quels services du Gouvernement du Québec utilisez-vous en ligne? Je vous rappelle qu'on parle bien ici d'effectuer des transactions ou actions via Internet et non simplement consulter l'information disponible en ligne.**

Noter tous les services utilisés :

Q5. Dans quel secteur d'activités pouvons-nous classer votre entreprise? LIRE AU BESOIN

Idéalement, recruter des participants dans chacune des catégories en bleu

Agriculture

Foresterie, pêche, mines et extraction de pétrole et de gaz

Services publics

Construction

Fabrication

Commerce de détail

Autre type de commerce

Camionnage

Transport de personnes

Entreposage

Finance, assurances, immobilier et location

Services-conseils

Services professionnels

Services scientifiques et techniques

Services aux entreprises, services relatifs aux bâtiments et autres services de soutien

Services d'enseignement

Soins de santé et assistance sociale

Information, culture et loisirs

Hébergement et services de restauration

Autres services

Administrations publiques