



LE WEB MUNICIPAL AU QUÉBEC

PORTRAIT DE LA SITUATION EN 2006

Étude réalisée par le **CEFRIO**
pour le ministère des Affaires
municipales et des Régions

Le Web municipal au Québec : portrait de la situation en 2006



SEPTEMBRE 2006

Le CEFRIO

est un centre de liaison et de transfert qui regroupe près de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 51 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. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche, d'expérimentation et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, son principal partenaire financier.

Développement
économique, Innovation
et Exportation



Principal partenaire financier du CEFRIO

Les personnes suivantes ont participé à la réalisation de ce rapport :

Analyse des résultats et rédaction du rapport :

Sabrina Côté, analyste en statistique, CEFRIO

Gestion du projet et supervision :

Éric Lacroix, directeur Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Merci également à **M. Louis Lessard du ministère des Affaires municipales et des Régions** pour sa précieuse collaboration.

Enfin, soulignons le travail des personnes qui ont participé à la collecte des données en visitant les sites Web des municipalités et des MRC du Québec.



● **Bureau de Québec**

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

● **Bureau de la Baie-des-Chaleurs**

303, route 132 Ouest
Saint-Omer (Québec) G0C 2Z0

Site Internet : www.cefrio.qc.ca

● **Bureau de Montréal**

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 350
Montréal (Québec) H3A 1B9 - Canada
Téléphone : 514 840-1245
Télécopieur : 514 840-1275

● **Bureau de l'Abitibi-Témiscamingue**

187, avenue Murdoch
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1E3

© CEFRIO 2006, 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.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	9
FAITS SAILLANTS.....	11
INTRODUCTION.....	13
CONTEXTE DE L'ÉTUDE	13
MÉTHODOLOGIE	15
CHAPITRE 1 LE WEB MUNICIPAL AU QUÉBEC	17
1.1 PORTRAIT GÉNÉRAL DU WEB MUNICIPAL AU QUÉBEC	17
1.1.1 <i>Présence sur le Web</i>	17
1.1.2 <i>Population habitant une municipalité disposant d'un site Web</i>	18
1.2 LA CONSTITUTION DES SITES WEB MUNICIPAUX.....	19
1.2.1 <i>Résultats généraux</i>	19
1.2.2 <i>Résultats par sections</i>	20
1.2.3 <i>Mise à jour des sites</i>	29
1.2.4 <i>Noms de domaine</i>	31
1.3 CARACTÉRISATION DES SITES ET MEILLEURES PRATIQUES	31
1.3.1 <i>Caractérisation des sites</i>	31
1.3.2 <i>Meilleures pratiques</i>	33
1.3.3 <i>D'autres cas exemplaires</i>	38
1.4 DÉLAIS DE RÉPONSE AUX COURRIELS	41
1.5 LE WEB MUNICIPAL PAR RÉGIONS.....	43
1.5.1 <i>Présence sur le Web</i>	43
1.5.2 <i>Population habitant une municipalité disposant d'un site Web</i>	44
1.5.3 <i>La constitution des sites Web municipaux</i>	45
1.5.4 <i>Les municipalités présentant le plus grand nombre d'éléments pour chaque région</i>	47
1.6 LE WEB MUNICIPAL EN FONCTION DE LA TAILLE DES MUNICIPALITÉS	49
1.6.1 <i>Présence sur le Web</i>	49
1.6.2 <i>Population habitant une municipalité desservie par un site Web</i>	50
1.6.3 <i>La constitution des sites Web municipaux</i>	51
1.6.4 <i>Les meilleurs résultats</i>	53
1.6.5 <i>Délais de réponse aux courriels</i>	55
CHAPITRE 2 LE WEB DANS LES MUNICIPALITÉS RÉGIONALES DE COMTÉ (MRC) ET DANS LES COMMUNAUTÉS MÉTROPOLITAINES (CM).....	57
2.1 PORTRAIT GÉNÉRAL DU WEB DANS LES MRC DU QUÉBEC	57
2.1.1 <i>Présence sur le Web</i>	57
2.1.2 <i>Les MRC par régions</i>	58
2.2 LA CONSTITUTION DES SITES WEB DES MRC	60
2.2.1 <i>Résultats généraux</i>	60
2.2.2 <i>Résultats par sections</i>	61
2.2.3 <i>Mise à jour des sites</i>	67
2.2.4 <i>Noms de domaine</i>	68

2.3	MEILLEURES PRATIQUES.....	68
2.4	DÉLAIS DE RÉPONSE AUX COURRIELS	74
CONCLUSION		77
ANNEXE A-1	LA GRILLE D'ANALYSE POUR LES MUNICIPALITÉS.....	79
ANNEXE A-2	LA GRILLE D'ANALYSE POUR LES MUNICIPALITÉS RÉGIONALES DE COMTÉ (MRC) ET LES COMMUNAUTÉS MÉTROPOLITAINES (CM).....	85
ANNEXE B	CARACTÉRISATION DU WEB MUNICIPAL.....	91
ANNEXE C	LISTE DES URL DES CAS EXEMPLAIRES	95
ANNEXE D	LES CONTENUS DE NATURE ADMINISTRATIVE, DE NATURES SOCIOCULTURELLE ET ÉCONOMIQUE ET DE NATURE TRANSACTIONNELLE DES SITES WEB ACTIFS PAR RÉGIONS DU QUÉBEC	99

LISTE DES FIGURES

CHAPITRE 1 LE WEB MUNICIPAL AU QUÉBEC

FIGURE 1.1A	ÉTAT DES SITES WEB DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC	18
FIGURE 1.1B	POPULATION QUI HABITE UNE MUNICIPALITÉ DISPOSANT D'UN SITE WEB ACTIF	18
FIGURE 1.2A	RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS DE CONTENU – 2006	20
FIGURE 1.2B	FRÉQUENCE DES ÉLÉMENTS ASSOCIÉS AU CONTENU SUR LES SITES MUNICIPAUX	22
FIGURE 1.2C	RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS RELIÉS À LA VIE DÉMOCRATIQUE	23
FIGURE 1.2D	FRÉQUENCE DES ÉLÉMENTS ASSOCIÉS À LA VIE DÉMOCRATIQUE SUR LES SITES MUNICIPAUX	24
FIGURE 1.2E	RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS RELIÉS À LA PRESTATION DE SERVICES MUNICIPAUX	25
FIGURE 1.2F	FRÉQUENCE DE L'INFORMATION RELATIVE À LA PRESTATION DE SERVICES MUNICIPAUX SUR LES SITES DES MUNICIPALITÉS	26
FIGURE 1.2G	RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS TRANSACTIONNELS	27
FIGURE 1.2H	FRÉQUENCE DES FONCTIONNALITÉS TRANSACTIONNELLES SUR LES SITES MUNICIPAUX	28
FIGURE 1.2I	FRÉQUENCE DES AUTRES FONCTIONNALITÉS SUR LES SITES MUNICIPAUX	29
FIGURE 1.2J	DÉLAIS DE MISE À JOUR DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS (AFFICHAGE DIRECT OU INDIRECT DE LA DATE)	30
FIGURE 1.2K	TYPES DE NOM DE DOMAINE	31
FIGURE 1.3A	RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS DE NATURE ADMINISTRATIVE	32
FIGURE 1.3B	RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS DE NATURES SOCIOCOMMUNAUTAIRE ET ÉCONOMIQUE – 2006	33
FIGURE 1.3C	CARACTÉRISATION DES CAS EXEMPLAIRES : NATURES ADMINISTRATIVE ET SOCIOCOMMUNAUTAIRE / ÉCONOMIQUE – 2006	35
FIGURE 1.3D	CARACTÉRISATION DES CAS EXEMPLAIRES : NATURE ADMINISTRATIVE ET ENSEMBLE DES ÉLÉMENTS – 2006	36
FIGURE 1.3E	CARACTÉRISATION DES CAS EXEMPLAIRES : NATURES SOCIOCOMMUNAUTAIRE ET ÉCONOMIQUE ET ENSEMBLE DES ÉLÉMENTS – 2006	37
FIGURE 1.3F	APERÇU DU SITE WEB DE LA MUNICIPALITÉ DE SAINT-JEAN-PORT-JOLI	39
FIGURE 1.3G	APERÇU DU SITE WEB DE LA MUNICIPALITÉ DE LA PRAIRIE	39
FIGURE 1.3H	APERÇU DU SITE WEB DE LA MUNICIPALITÉ DE CHAMBLY	40
FIGURE 1.3I	APERÇU DU SITE WEB DE LA MUNICIPALITÉ DE LAC-ÉTCHEMIN	41
FIGURE 1.4	TEMPS DE RÉPONSE AU COURRIEL	42
FIGURE 1.5A	LES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS PAR RÉGIONS DU QUÉBEC	43
FIGURE 1.5B	POPULATION QUI HABITE UNE MUNICIPALITÉ DISPOSANT D'UN SITE WEB ACTIF PAR RÉGIONS DU QUÉBEC	45
FIGURE 1.5C	PROPORTION D'ÉLÉMENTS PRÉSENTS DANS LES SITES WEB ACTIFS PARMİ CEUX ÉVALUÉS ET PAR RÉGIONS DU QUÉBEC	46

FIGURE 1.6A	LES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LA TAILLE DES MUNICIPALITÉS	50
FIGURE 1.6B	POPULATION QUI HABITE UNE MUNICIPALITÉ DISPOSANT D'UN SITE WEB ACTIF SELON LA TAILLE DES MUNICIPALITÉS	51
FIGURE 1.6C	PROPORTION D'ÉLÉMENTS PRÉSENTS DANS LES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS PARMIS CEUX ÉVALUÉS ET SELON LA TAILLE DE LA MUNICIPALITÉ	52
FIGURE 1.6D	NOMBRE MOYEN D'ÉLÉMENTS PAR SECTIONS ET SELON LA TAILLE DE LA MUNICIPALITÉ – 2006	53
FIGURE 1.6E	TEMPS MOYEN DE RÉPONSE AU COURRIEL SELON LA TAILLE DE LA MUNICIPALITÉ (EN HEURES)	55

CHAPITRE 2 LE WEB DANS LES MUNICIPALITÉS RÉGIONALES DE COMTÉ (MRC) ET DANS LES COMMUNAUTÉS MÉTROPOLITAINES (CM)

FIGURE 2.1A	ÉTAT DES SITES WEB DES MRC DU QUÉBEC – 2006	58
FIGURE 2.1B	LES SITES WEB ACTIFS DES MRC PAR RÉGIONS DU QUÉBEC – 2006.....	59
FIGURE 2.2A	RÉPARTITION DES SITES WEB DES MRC SELON LE NOMBRE TOTAL D'ÉLÉMENTS – 2006.....	60
FIGURE 2.2B	FRÉQUENCE DE L'INFORMATION ASSOCIÉE AU CONTENU SUR LES SITES DES MRC – 2006	62
FIGURE 2.2C	FRÉQUENCE DES FONCTIONNALITÉS ASSOCIÉES AU CONTENU SUR LES SITES DES MRC – 2006.....	63
FIGURE 2.2D	FRÉQUENCE DES ÉLÉMENTS ASSOCIÉS À LA VIE DÉMOCRATIQUE SUR LES SITES DES MRC – 2006.....	64
FIGURE 2.2E	FRÉQUENCE DES ÉLÉMENTS RELIÉS À LA PRESTATION DE SERVICES MUNICIPAUX SUR LES SITES DES MRC – 2006	65
FIGURE 2.2F	FRÉQUENCE DES ÉLÉMENTS TRANSACTIONNELS SUR LES SITES DES MRC – 2006	66
FIGURE 2.2G	FRÉQUENCE DES AUTRES FONCTIONNALITÉS SUR LES SITES DES MRC – 2006	67
FIGURE 2.2H	DÉLAIS DE MISE À JOUR DES SITES WEB ACTIFS DES MRC (AFFICHAGE DIRECT OU INDIRECT DE LA DATE) – 2006	67
FIGURE 2.3A	APERÇU DU SITE WEB DE LA COMMUNAUTÉ MÉTROPOLITAINE DE QUÉBEC.....	69
FIGURE 2.3B	APERÇU DU SITE WEB DE LA MRC DE BELLECHASSE	70
FIGURE 2.3C	APERÇU DU SITE WEB DE LA MRC ROBERT-CLICHE.....	71
FIGURE 2.3D	APERÇU DU SITE WEB DE LA MRC DE BEAUHARNOIS-SALABERRY	72
FIGURE 2.3E	APERÇU DU SITE WEB DE LA MRC LES MOULINS	73
FIGURE 2.3F	APERÇU DU SITE WEB DE LA MRC DE VAUDREUIL-SOULANGES	74
FIGURE 2.4	TEMPS DE RÉPONSE AU COURRIEL – 2006	75

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1.2	LISTE DES MUNICIPALITÉS OFFRANT LE PLUS D'ÉLÉMENTS SUR LEUR SITE WEB	19
TABLEAU 1.3	LISTE DE CAS EXEMPLAIRES – 2006	34
TABLEAU 1.5A	LES MEILLEURS RÉSULTATS DANS LES RÉGIONS DE L'EST DU QUÉBEC – 2006	47
TABLEAU 1.5B	LES MEILLEURS RÉSULTATS DANS LES RÉGIONS DU CENTRE-DU-QUÉBEC – 2006	48
TABLEAU 1.5C	LES MEILLEURS RÉSULTATS DANS LES RÉGIONS DE L'OUEST DU QUÉBEC – 2006	49
TABLEAU 1.6	LES MEILLEURS RÉSULTATS SELON LA TAILLE DE LA MUNICIPALITÉ – 2006	54
TABLEAU 2.2	LISTE DES MRC ET DES COMMUNAUTÉS MÉTROPOLITAINES OFFRANT LE PLUS D'ÉLÉMENTS SUR LEUR SITE WEB – 2006	61
TABLEAU 2.3	LISTE DE CAS EXEMPLAIRES – 2006	68

Avant-propos

Faisant office de vitrine sur le monde extérieur, les sites Web s'avèrent essentiels autant pour les municipalités que pour les entreprises et commerces. Le Web municipal sert alors d'interface entre les élus, l'Administration, les citoyens et les entreprises. Il peut aussi s'avérer un guide vacances pratique pour les visiteurs désireux de s'y rendre.

Les technologies de l'information (TI) et Internet, en particulier, représentent pour les municipalités un moyen rapide, abordable et facile d'utilisation pour remplir leurs divers rôles, qu'ils soient administratif, démocratique, communautaire ou économique. Le site Web permet aussi d'atteindre les objectifs poursuivis par les municipalités, soit l'amélioration de la prestation de services, de l'engagement social, de l'influence des citoyens et des entreprises sur les sujets publics, ainsi que l'augmentation de la performance économique.

Depuis quelques années, le CEFRIO s'intéresse particulièrement au développement des collectivités locales et régionales au moyen des technologies de l'information. Par ses recherches sur le sujet, il désire comprendre les rôles des technologies comme levier de changement qui favorisent le développement social et économique des collectivités locales. En 2002, dans le cadre de ce projet de recherche, le CEFRIO procédait pour la première fois à l'analyse du Web municipal au Québec.

En 2004, l'exercice a été répété dans le but de mesurer l'évolution de la situation et, pour ce faire, le CEFRIO s'est allié au ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir de l'époque. L'étude différait de la première, puisque l'analyse s'était alors effectuée au moyen d'une toute nouvelle grille, plus complète et plus révélatrice.

Puis, en 2006, le CEFRIO a travaillé, en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et des Régions, à l'élaboration d'un guide pratique sur le Web municipal. Destiné aux élus et aux gestionnaires des municipalités des petites et moyennes municipalités du Québec, ce guide montre les tenants et les aboutissants du processus de conception ou de refonte d'un site Web. Dans cette optique, le CEFRIO a décidé, avec ce même collaborateur, d'analyser à nouveau l'état du Web municipal québécois. Ainsi, ce rapport sera un excellent indicateur de la situation qui existe en 2006 et de l'évolution survenue depuis 2002.

Faits saillants

Cette troisième édition de l'enquête sur le Web municipal au Québec a mis en évidence quelques faits saillants :

Les municipalités locales

- La proportion de citoyens qui habitent une municipalité ayant un site Web a crû de 4,4 points de pourcentage, passant de 83,4 % en 2004 à **87,8 %** en 2006. Il s'agit d'une augmentation semblable à celle observée entre 2002 (79,4 %) et 2004.
- Parmi les 1 117 municipalités du Québec, **45,3 %** (36,1 % en 2004) ont un site Web actif et **53,3 %** (61,4 % en 2004) n'en ont pas.
- Mise à part celle de Laval, les régions administratives qui affichent les plus fortes proportions de municipalités disposant de sites Web actifs sont le Nord-du-Québec (**100 %**), le Saguenay–Lac-Saint-Jean (**75,5 %**), Lanaudière (**67,8 %**) et la région de Montréal (**56,3 %**).
- Les fonctionnalités, services ou éléments d'information les plus souvent répertoriés sur les sites Web municipaux sont, encore cette année, l'information sur l'historique de la ville (**86,0 %** des sites), la liste des membres du conseil municipal (**85,4 %**) et les cartes géographiques en ligne (**80,6 %**).
- Au cours des deux dernières années, les éléments recensés qui ont connu les plus fortes croissances sont : agenda, événements, nouveautés, actualités (+ **19,2** points de pourcentage); publications et rapports téléchargeables (+ **17,7** points); formulaires statiques¹ (+ **14,2** points); procès-verbaux des réunions du conseil municipal (+ **11,2** points); courriels d'employés municipaux (+ **11,0** points); formulaires interactifs (+ **9,6** points); horaire des services en collecte des déchets (+ **9,3** points).
- Quatre municipalités, Bromont, Matane, Montréal et Rimouski, ont mis en ligne l'ensemble des 17 éléments qui composent la base d'un site Web municipal selon les critères d'une étude américaine (Brown University, Taubman Center for Public Policy).
- Les fonctionnalités transactionnelles se font toujours rares sur la scène municipale. En effet, **63,4 %** des municipalités (74,6 % en 2004) n'offrent aucune fonctionnalité de cette nature. Les formulaires en ligne sont les

¹ Un formulaire statique est un formulaire qu'on ne peut pas remplir à l'écran, mais seulement imprimer pour ensuite le remplir à la main.

éléments transactionnels les plus présents et **22,5 %** des sites (16,3 % en 2004) comportent au moins un formulaire dynamique² ou interactif.

- En tout, 1 061 municipalités (**95,0 %**) ont une adresse de courriel. Les 804 municipalités qui ont répondu à une question posée par courriel l'ont fait en 23,4 heures (36,2 heures en 2004), alors que 257 (**24,2 %**) n'ont donné aucune suite à la question posée.

Les MRC et les communautés métropolitaines

- Les 2 communautés métropolitaines (CM) et 60 municipalités régionales de comté (MRC) sur 86 ont un site Web actif.
- Les fonctionnalités, services ou éléments d'information les plus fréquents sur les sites des MRC et des CM sont : liste des municipalités (**96,8 %**); liste des membres du conseil des maires (**83,9 %**); hyperliens vers les sites des municipalités membres (**79,0 %**); hyperliens vers des organismes de nature économique (**79,0 %**); liste du personnel administratif (**75,8 %**); publications et rapports téléchargeables (**75,8 %**); renseignements sur le CLD (**74,2 %**).
- À l'opposé, les éléments associés à la vie démocratique et les fonctionnalités transactionnelles sont rares. Aucun site ne permet de payer une infraction ou de demander un permis ou une licence.
- Des 88 MRC et CM, 81 (**92,0 %**) ont répondu en moyenne en 4,4 heures à une question envoyée par courriel, alors que 7 MRC (**8,0 %**) ont omis de répondre. Fait à souligner, parmi les réponses reçues, **74,1 %** l'ont été en 2,5 heures ou moins.

² Un formulaire dynamique est un formulaire qui peut être rempli à l'écran, mais qui ne peut être acheminé que par des moyens traditionnels.

Introduction

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Si les sites Web s'avèrent d'une grande utilité pour les entreprises qui désirent promouvoir leurs produits ou pour les gouvernements fédéral et provinciaux qui souhaitent mieux desservir leurs clientèles, les sites Web sont tout aussi utiles dans les municipalités. Le site municipal sert alors d'outil de prestation de services aux citoyens tout en favorisant le développement économique et en appuyant la participation sociale. De plus, la municipalité devient visible au reste du monde. Toute municipalité gagne donc à posséder son propre site Web, à condition de l'utiliser à bon escient.

Il existe quelques conditions clés dans la mise en ligne d'un site Web municipal. Le site doit répondre aux attentes de la clientèle, en plus d'être de bonne qualité, facile et rapide à utiliser. Bien entendu, une municipalité de petite taille ne peut procéder comme une grande ville.

Il existe un autre phénomène au Québec : la fracture numérique entre les petites et les grandes municipalités. Le Québec compte de nombreuses petites villes et celles-ci sont beaucoup moins présentes sur la toile que les grandes agglomérations. Puisqu'il peut sembler ardu et coûteux pour une municipalité de petite ou de moyenne taille de s'aventurer dans le monde des technologies de l'information, le CEFRIO, en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et des Régions, a travaillé à l'élaboration d'un guide pour aider les élus et les gestionnaires à mettre sur pied un site Web de qualité. Cet outil présente donc les étapes primordiales à la conception d'un premier site Web ou à la refonte d'un site existant.

Dans ce contexte, il était approprié que le CEFRIO mette à jour les données qu'il possède sur le Web municipal au Québec. Les prochaines pages permettront de voir l'évolution de la situation depuis 2004. Cette étude pourra confirmer si le fossé numérique est toujours présent au Québec entre les petites et les grandes villes.

MÉTHODOLOGIE

Cette année, l'enquête sur le Web municipal a été menée auprès des 1 117 municipalités québécoises listées à partir du répertoire des municipalités fourni par le ministère des Affaires municipales et des Régions. Une nouveauté cette année, un volet s'est ajouté à l'enquête : l'étude des sites Web des 86 municipalités régionales de comté (MRC) et des 2 communautés métropolitaines.

Des enquêteurs ont donc été mandatés pour consulter l'ensemble des 506 sites Web actifs de municipalités, des 60 sites actifs des MRC et les 2 sites Web des communautés métropolitaines. La collecte des données s'est tenue entre le 1^{er} et le 22 février 2006 pour les municipalités, et entre le 18 et le 22 février pour les MRC. Pour leur part, les sites des communautés métropolitaines ont été visités le 10 mars. Les données colligées proviennent exclusivement de sites officiels et autonomes.

Avant la réalisation de cette étude, les grilles d'évaluation ont été élaborées à partir des éléments les plus susceptibles de se trouver dans les sites municipaux du Québec. La grille d'analyse utilisée par les enquêteurs pour les sites des municipalités a repris essentiellement les mêmes questions que celle employée en 2004. Seulement 2 nouveaux énoncés y ont été ajoutés, pour un total de 62. La grille employée pour évaluer les sites des MRC et des communautés métropolitaines diffère de celle conçue pour les municipalités et compte 66 questions. Les deux questionnaires figurent aux annexes A-1 et A-2 de ce document.

Les enquêteurs ont donc visité l'ensemble des sites Web actifs et ont vérifié la présence, ou l'absence, des éléments énumérés dans la grille appropriée selon cinq sections :

1. Contenu du site;
2. Information et outils de communication reliés à la vie démocratique;
3. Information reliée à la prestation de services municipaux;
4. Aspects transactionnels;
5. Autres fonctionnalités.

L'information recueillie lors de l'évaluation a été compilée, traitée et analysée à l'aide des logiciels Excel et SPSS.

Enfin, notons que tous les résultats présentés dans ce rapport sont représentatifs de l'ensemble, puisque la totalité des sites ont été étudiés.

Chapitre 1 Le Web municipal au Québec

Cette année, l'étude *Le Web municipal au Québec : portrait de la situation en 2006* est divisée en deux parties : l'étude des sites Web des municipalités du Québec et l'étude des sites des municipalités régionales de comté (MRC) et des communautés métropolitaines. Ce premier chapitre se concentrera sur le premier sujet et montrera l'état de la situation en 2006 en matière d'utilisation d'Internet au sein des administrations municipales du Québec. Puisque le questionnaire de cette année ressemblait beaucoup à celui utilisé en 2004, des comparaisons pourront être établies à certains moments. Dans certains cas, les résultats pourront être également comparés à ceux de 2002.

1.1 Portrait général du Web municipal au Québec

En 2006, deux faits saillants sont à retenir : plus de deux municipalités québécoises sur cinq possèdent un site Web actif (45,3 %), mais puisque les grandes municipalités sont davantage présentes sur la toile, la majorité de la population du Québec (87,8 %) habite une municipalité dotée d'un site Web.

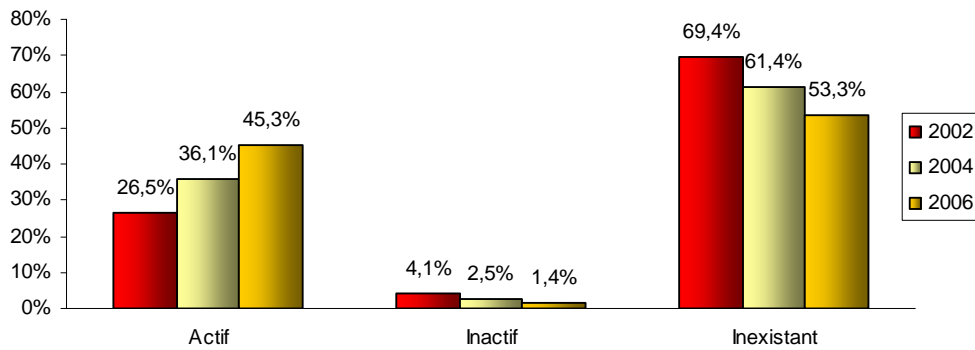
1.1.1 Présence sur le Web

En 2006, la majorité des municipalités du Québec sont toujours absentes du Web. En effet, selon les résultats de l'enquête sur le Web municipal, 595 municipalités sur 1 117 (53,3 %) n'ont toujours pas de sites Web. Au total, 506 sites Web municipaux actifs ont été répertoriés, ce qui signifie que 45,3 % des municipalités ont pignon sur le Web. Enfin, 16 municipalités (1,4 %) possèdent un site Web, mais ce dernier était inactif³ au moment où l'enquêteur l'a visité.

Il est important de mentionner que la situation du Web municipal au Québec s'améliore au fil des ans. En effet, lors de la première édition de l'enquête en 2002, on notait que le quart des municipalités (26,5 %) étaient présentes sur la toile. La proportion a augmenté à 36,1 % en 2004 et, en 2006, elle atteint les 45,3 %. Il s'agit donc d'une croissance de 18,8 points de pourcentage en quatre ans et de 9,2 points par rapport à 2004.

³ Par site inactif, on entend un site en construction, défectueux ou à venir, mais dont le nom de domaine est enregistré.

FIGURE 1.1A - ÉTAT DES SITES WEB DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC

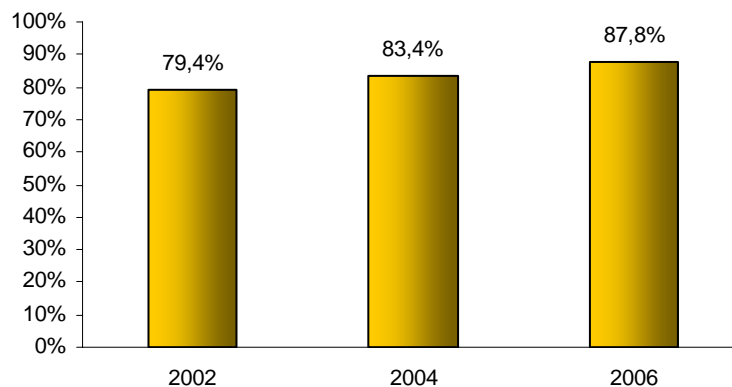


Base : Ensemble des municipalités québécoises

1.1.2 Population habitant une municipalité disposant d'un site Web

Même si un peu plus de la moitié des municipalités québécoises sont toujours absentes du Web, une forte majorité de la population (87,8 %) habite tout de même une municipalité dotée d'un site Internet. En effet, les grandes agglomérations sont davantage présentes sur la toile. Comme l'indique la figure 1.1B, il s'agit d'un gain de 4,4 points de pourcentage comparativement au résultat obtenu en 2004 (83,4 %), croissance comparable à celle observée entre 2002 et 2004 (4,0 points).

FIGURE 1.1B - POPULATION QUI HABITE UNE MUNICIPALITÉ DISPOSANT D'UN SITE WEB ACTIF



Base : Ensemble de la population québécoise

Enfin, en 2006, un Québécois sur dix (10,7 %) n'a toujours pas la chance de se renseigner sur sa municipalité au moyen d'Internet et d'interagir avec elle.

1.2 La constitution des sites Web municipaux

Afin de tracer en détail le portrait du Web municipal au Québec, une grille d'analyse a été élaborée (elle est présentée à l'annexe A-1). Semblable à celle utilisée en 2004, la grille de 2006 a permis de vérifier la présence ou l'absence de 60 éléments de contenu et fonctionnalités sur les 506 sites municipaux actifs au moment de l'enquête. Deux autres questions de la cinquième section permettaient de connaître la date de la dernière mise à jour du site et le type d'URL.

1.2.1 Résultats généraux

En moyenne, en 2006, les sites Web des municipalités du Québec offrent 14,1 des 60 éléments évalués par la grille (excluant la date de la dernière mise à jour et le type d'URL). Ajustée sur une échelle de 100 aux fins de comparaison, la moyenne se situe à 23,5. Il s'agit d'une légère hausse comparativement à la moyenne observée en 2004, qui était de 21,2.

Le classement des sites les plus complets a connu plusieurs variations en deux ans. Cette année, les villes de Gatineau (45 éléments), de Bromont (41) et de Montréal (40) sont celles qui offrent le plus grand nombre d'éléments présents sur leur site Web (tableau 1.2). Les villes de Laval et de Rimouski se démarquent également du lot avec 37 éléments chacune.

TABLEAU 1.2 - LISTE DES MUNICIPALITÉS OFFRANT LE PLUS D'ÉLÉMENTS SUR LEUR SITE WEB

2006		2004		2002	
Municipalités	Nombre d'éléments	Municipalités	Nombre d'éléments	Municipalités	Nombre d'éléments
Gatineau	45 sur 60	Bromont	38 sur 60	Québec	26 sur 38
Bromont	41 sur 60	Saint-Hyacinthe et Montréal	37 sur 60	Gatineau	25 sur 38
Montréal	40 sur 60	Québec	35 sur 60	Montréal	22 sur 38

1.2.2 Résultats par sections

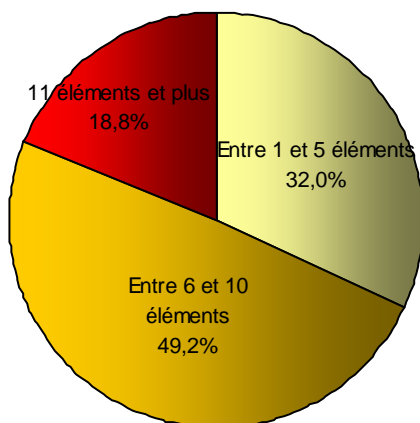
Les 62 éléments de la grille d'évaluation étaient divisés en cinq grandes sections : contenu du site; information et outils de communication reliés à la vie démocratique; information reliée à la prestation de services municipaux; aspects transactionnels; autres fonctionnalités.

1.2.2.1 Le contenu du site

Cette année, la section « contenu du site » était composée de 17 questions. Selon une étude américaine⁴, ces éléments constituent la base d'un site Web municipal. Les éléments de cette section sont diversifiés, allant de l'information générale sur la municipalité et son administration à des éléments associés à l'ergonomie du site (plan du site, foire aux questions), en passant par les éléments d'actualités et la présence d'hyperliens.

L'analyse des résultats a permis de déterminer que, en moyenne, les sites des municipalités québécoises possèdent 7,4 éléments de contenu. En 2004, cette moyenne se situait à 6,5 éléments. Puisque la section contenait un élément de plus cette année, les chiffres doivent être ramenés sur une même base pour pouvoir les comparer. Ainsi, ajustée sur 100, la moyenne de cette année est légèrement supérieure (43,5 contre 40,6 en 2004).

FIGURE 1.2A - RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS DE CONTENU – 2006



Base : Les 506 municipalités ayant un site Web actif

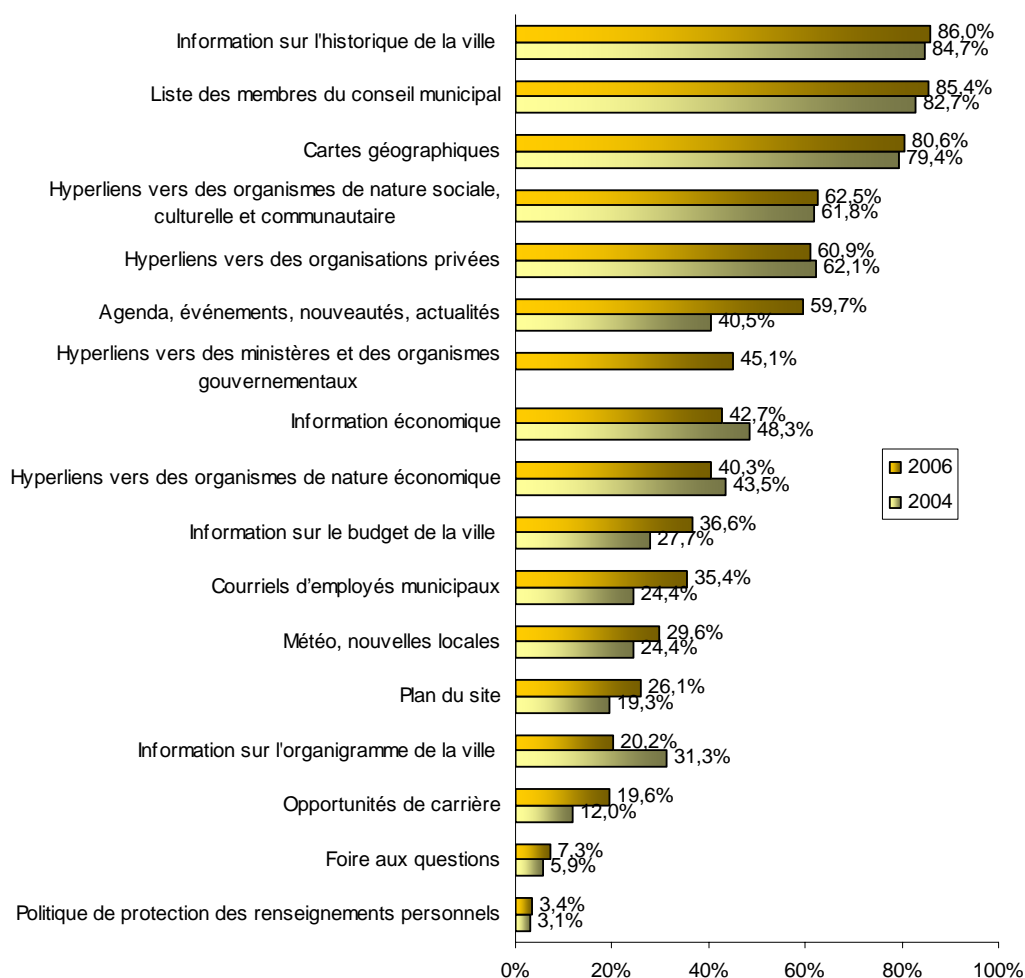
⁴ Brown University, Taubman Center for Public Policy.

En 2006, tous les sites Web étudiés offrent au moins un élément de contenu. À l'autre extrême, moins d'un site sur cinq (18,8 %) en possède 11 ou plus. Quatre municipalités ont mis en ligne l'ensemble des éléments évalués : Bromont, Montréal et deux villes du Bas-Saint-Laurent, Matane et Rimouski.

Les éléments les plus fréquents

Encore cette année, l'information sur l'historique de la ville, la liste des membres du conseil municipal et les cartes géographiques en ligne sont les éléments les plus présents sur les sites Web des municipalités québécoises. On les trouve respectivement dans 86,0 %, 85,4 % et 80,6 % des 506 sites actifs. À l'opposé, les opportunités de carrière (19,6 %), les foires aux questions (7,3 %) et les politiques de protection des renseignements personnels (3,4 %) sont encore plutôt rares. Cependant, dans le premier cas, on remarque un fort gain par rapport à 2004 (de 7,6 points de pourcentage).

FIGURE 1.2B - FRÉQUENCE DES ÉLÉMENTS ASSOCIÉS AU CONTENU SUR LES SITES MUNICIPAUX



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

Des changements importants ont été enregistrés pour certains éléments mesurés par la grille. En effet, les sections « agenda, événements, nouveautés, actualités » (+ 19,2 points de pourcentage), les courriels des employés municipaux (+ 11,0 points), l'information sur le budget de la ville (+ 8,9 points), les opportunités de carrière (+ 7,6 points) et le plan du site (+ 6,8 points) sont davantage présents dans les sites municipaux qu'ils ne l'étaient il y a deux ans. Par contre, afficher de l'information sur l'organigramme de la ville semble moins populaire, puisque la proportion de sites contenant cet élément a chuté de 11,1 points de pourcentage en deux ans.

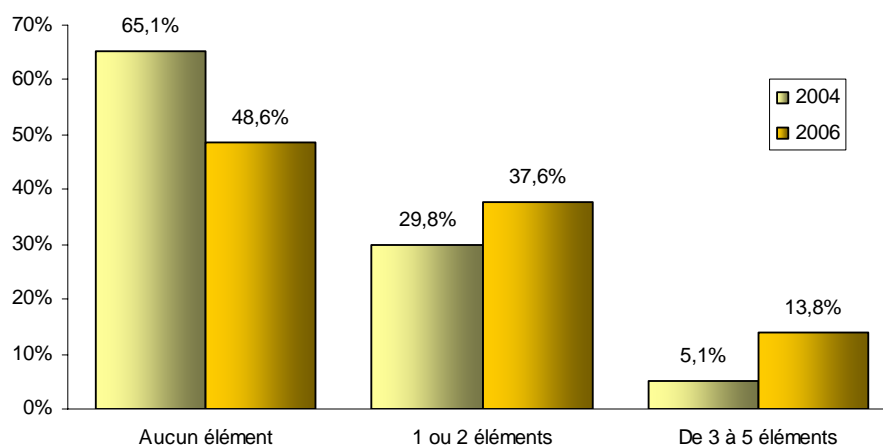
Enfin, il faut noter que la présence d'hyperliens vers des ministères et des organismes gouvernementaux a été vérifiée pour la première fois cette année.

1.2.2.2 L'information et les outils de communication reliés à la vie démocratique

La deuxième partie de la grille d'analyse comportait les huit mêmes éléments qu'en 2004, ceux ayant rapport à l'expression de la démocratie dans les municipalités.

Au Québec, encore très peu de municipalités offrent sur leur site Web des outils de communication ou d'information reliés à la vie démocratique, mais la situation a tout de même évolué en deux ans. La moyenne se situe à un élément par site (1,0) alors qu'elle était de 0,6 en 2004. Cette augmentation est directement attribuable à la proportion de sites qui offrent au moins un élément de cette nature, qui est passée de 34,9 % à 51,4 %.

FIGURE 1.2C - RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS RELIÉS À LA VIE DÉMOCRATIQUE



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

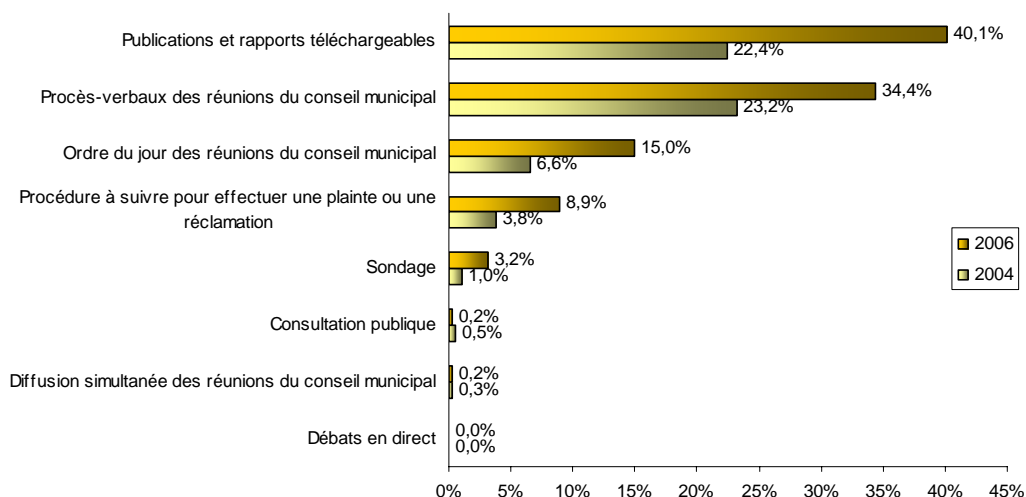
Les éléments les plus fréquents

Les éléments associés à la vie démocratique qui apparaissent le plus fréquemment en ligne sont l'affichage de publications et de rapports téléchargeables (présent dans 40,1 % des sites Web actifs) et de procès-verbaux des réunions du conseil municipal (34,4 %). Ces types de publications sont d'ailleurs plus populaires sur les sites Web qu'ils ne l'étaient en 2004 (respectivement 22,4 % et 23,2 %). Les ordres du jour des

réunions du conseil municipal (15,0 %), les procédures à suivre pour effectuer une plainte ou une réclamation (8,9 %) ainsi que les sondages en ligne (3,2 %) se trouvent aussi dans un plus grand nombre de sites visités.

À l'hiver 2006, une seule municipalité conduisait une consultation en ligne lors nos visites, soit Lévis, située sur la rive sud de Québec. Quant à la ville de Gatineau, elle est la seule à diffuser des réunions du conseil municipal en ligne. Enfin, tout comme en 2004, aucun site ne présente de débats en direct.

FIGURE 1.2D - FRÉQUENCE DES ÉLÉMENTS ASSOCIÉS À LA VIE DÉMOCRATIQUE SUR LES SITES MUNICIPAUX



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

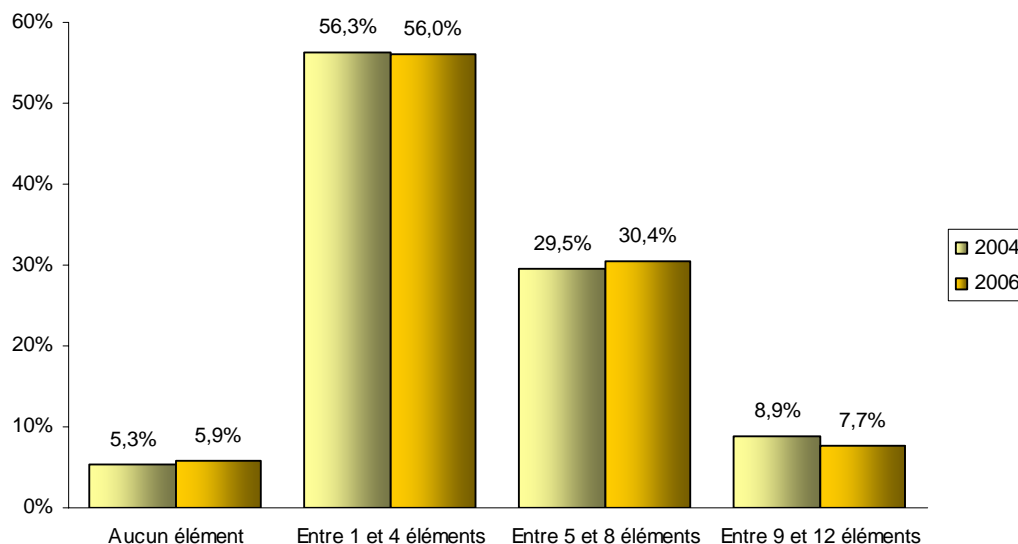
1.2.2.3 L'information reliée à la prestation de services municipaux

La troisième section de la grille d'évaluation des sites Web comportait, encore cette année, 12 éléments reliés à la prestation de services municipaux. Des thèmes tels le tourisme, la sécurité publique, la collecte des déchets domestiques ou encore les règlements municipaux y sont abordés.

La situation n'a pas beaucoup évolué à l'égard des éléments associés à la prestation de services municipaux. Tout comme en 2004 (4,1), les sites possèdent en 2006 en moyenne 4,0 éléments d'information sur une possibilité de 12. La figure 1.2E confirme cette relative stabilité et montre que 5,9 % des sites ne fournissent aucun

élément de cette nature. Il y a tout de même cinq municipalités qui les offrent tous : Gatineau, Laval, Repentigny, Saint-Hyacinthe et Varennes.

FIGURE 1.2E - RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS RELIÉS À LA PRESTATION DE SERVICES MUNICIPAUX



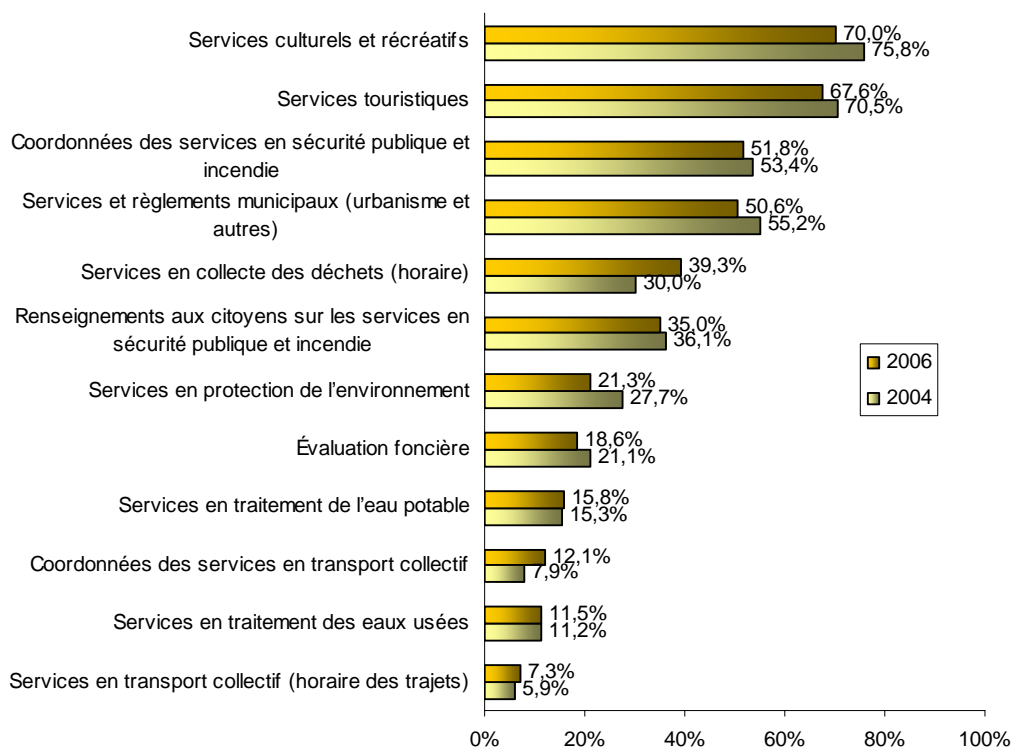
Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

Les éléments les plus fréquents

La figure 1.2F présente les résultats obtenus pour l'ensemble des éléments de la section « information reliée à la prestation de services municipaux ». On y constate que les éléments les plus fréquents sont l'information sur les services culturels et récréatifs (présente dans 70,0 % des sites visités) et l'information sur les services touristiques (67,6 %). Dans les deux cas, il s'agit de proportions plus faibles que celles obtenues lors de l'étude de 2004 (respectivement 75,8 % et 70,5 %). Il faut rappeler que ces mêmes proportions avaient également chuté entre 2002 et 2004.

D'autres éléments ont aussi connu une variation cette année. En effet, davantage de municipalités affichent sur leur site l'horaire de la collecte des déchets (39,3 %) et les coordonnées des services de transport collectif (12,1 %).

FIGURE 1.2F - FRÉQUENCE DE L'INFORMATION RELATIVE À LA PRESTATION DE SERVICES MUNICIPAUX SUR LES SITES DES MUNICIPALITÉS



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

1.2.2.4 Les aspects transactionnels

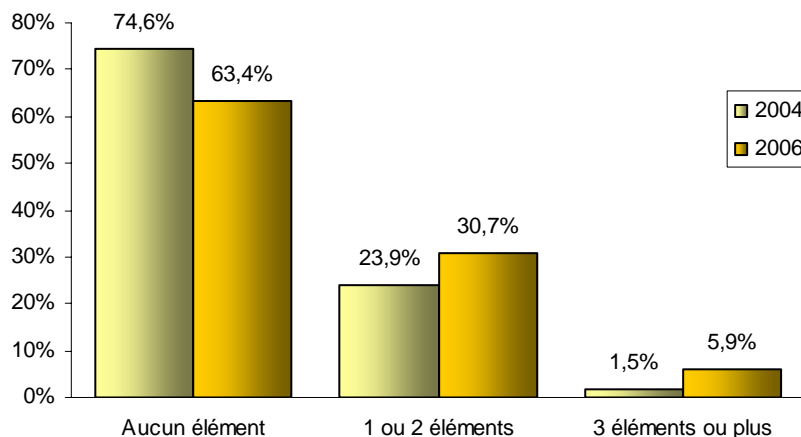
Beaucoup de municipalités offrent sur leur site Web des éléments d'information, mais ces dernières peuvent également fournir en ligne des services plus complexes. Lorsqu'une municipalité met en ligne des services transactionnels, elle favorise l'interaction avec le citoyen plutôt que de se contenter d'offrir une communication à sens unique.

La quatrième section de la grille d'analyse était composée de 17 éléments ou services transactionnels. Elle servait à évaluer la présence ou l'absence de l'inscription en ligne, de la possibilité de commander un permis et d'effectuer des paiements en ligne. Les différents types de formulaires et l'abonnement à une liste de diffusion figuraient aussi parmi les éléments à observer.

Comme le montre la figure 1.2G, la majorité (63,4 %) des sites Web des municipalités québécoises n'offrent aucun des 17 éléments transactionnels. La

situation a tout de même évolué puisqu'il s'agit d'une baisse de 11,2 points de pourcentage comparativement à 2004 et la moyenne se situe à 0,6 élément (0,3 en 2004). Seules dix municipalités comptent quatre éléments transactionnels ou plus. Parmi celles-ci, figurent Gatineau (12 sur 17), Lorraine (6), une municipalité de moins de 10 000 habitants dans les Laurentides, Montréal (6) et Matane (5 sur 17).

FIGURE 1.2G - RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS TRANSACTIONNELS



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

Les éléments les plus fréquents

En 2006, les deux éléments les plus fréquemment répertoriés sur les sites municipaux sont les formulaires statiques⁵ (19,0 %) et les formulaires interactifs⁶ (15,2 %). Dans les deux cas, il s'agit d'une forte augmentation par rapport aux pourcentages obtenus deux ans auparavant, respectivement de 14,2 et 9,6 points. Du côté des formulaires dynamiques⁷, aucun gain n'a été observé : ils sont présents dans 42 sites, même nombre qu'en 2004.

⁵ Un formulaire statique est un formulaire qu'on ne peut remplir à l'écran, mais seulement imprimer pour ensuite le remplir à la main et l'envoyer par les moyens traditionnels (poste, télécopieur).

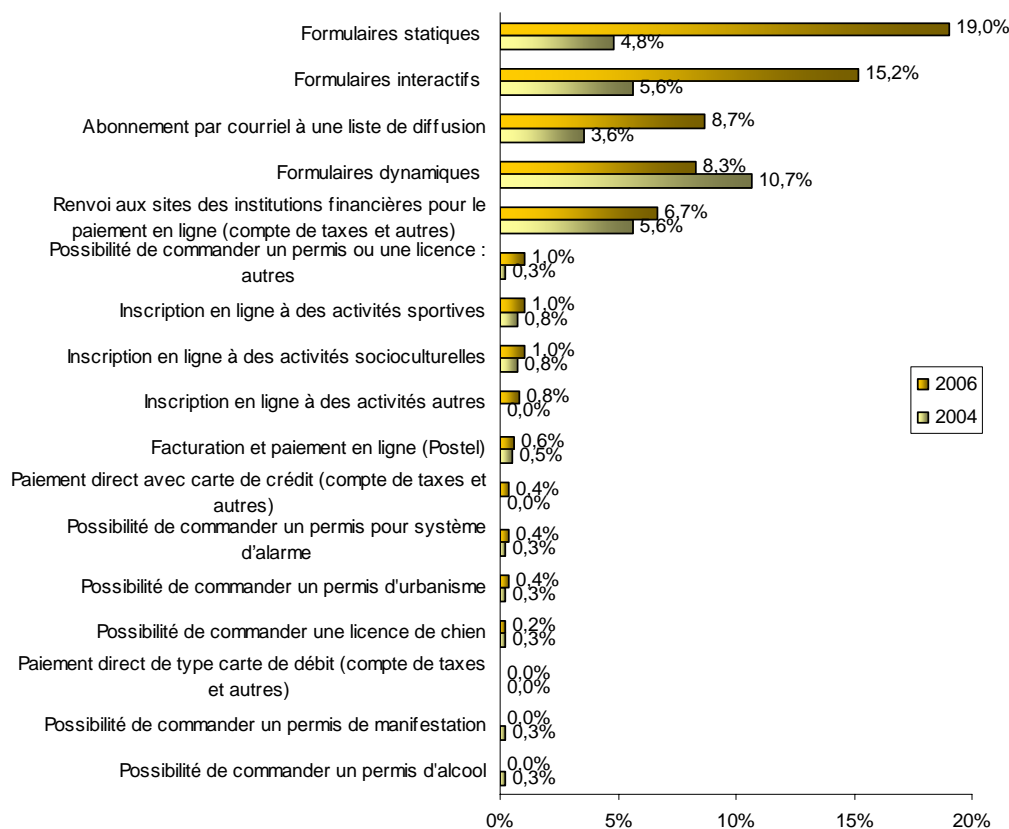
⁶ Le fait de remplir ce formulaire provoque une action subséquente automatisée pour l'envoi à un endroit ou poste spécifique.

⁷ Un formulaire dynamique est un formulaire qui peut être rempli à l'écran, mais ne peut être acheminé que par les moyens traditionnels (poste, télécopieur) ou en fichier attaché par courriel.

Autre élément qui semble gagner en popularité : la possibilité de s'abonner par courriel à une liste de diffusion. En 2004, 3,6 % des sites actifs offraient ce service contre 8,7 % en 2006.

Enfin, un très petit nombre de municipalités permettent de s'inscrire à des activités, d'effectuer des paiements ou de commander un permis ou une licence en ligne. Citons les cas de Gatineau, Saint-Hyacinthe et Sorel-Tracy qui rendent disponibles la facturation et le paiement en ligne (Postel).

FIGURE 1.2H - FRÉQUENCE DES FONCTIONNALITÉS TRANSACTIONNELLES SUR LES SITES MUNICIPAUX



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

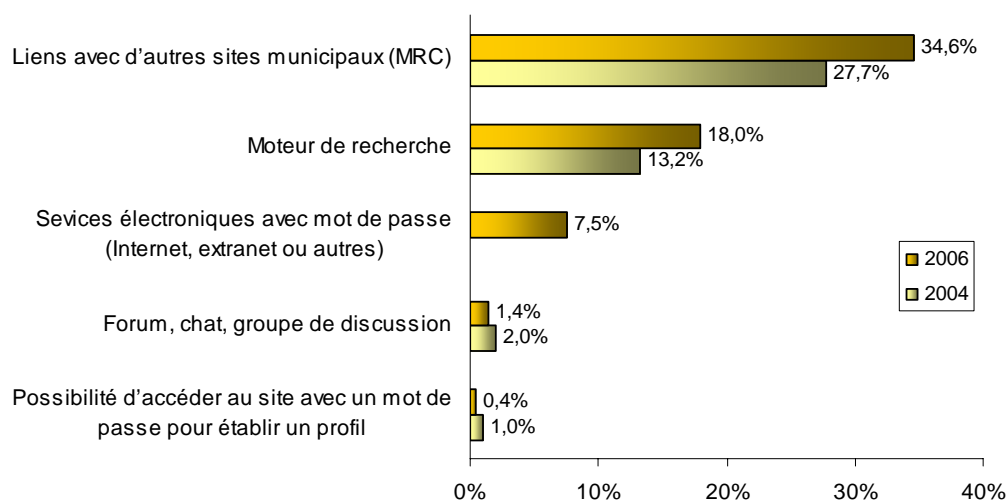
1.2.2.5 D'autres fonctionnalités

La cinquième section de la grille d'analyse était composée de huit éléments de natures diverses. Ces fonctionnalités vont de la présence de moteur de recherche à

l'indication de la date de la dernière mise à jour. Une fonctionnalité a aussi été ajoutée cette année, la présence de services électroniques avec mot de passe.

Comme l'indique la figure 1.2I, les moteurs de recherche sont de plus en plus présents sur les sites Web des municipalités du Québec. Ils ont connu un gain de 4,8 points de pourcentage et 18,0 % des 506 sites actifs possèdent cette fonctionnalité qui permet de trouver plus facilement l'information désirée. Les liens avec d'autres sites municipaux tel celui de la MRC sont aussi plus fréquents. En 2004, 27,7 % des 393 sites Web actifs offraient ce type de lien, comparativement à 34,6 % en 2006. Enfin, près d'une quarantaine (7,5 %) de sites offrent un service électronique avec mot de passe, 1,4 % des sites favorisent la discussion entre les visiteurs au moyen de forums, de *chats* ou de groupes de discussion, alors que deux municipalités offrent la possibilité d'établir un profil personnalisé.

FIGURE 1.2I - FRÉQUENCE DES AUTRES FONCTIONNALITÉS SUR LES SITES MUNICIPAUX



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

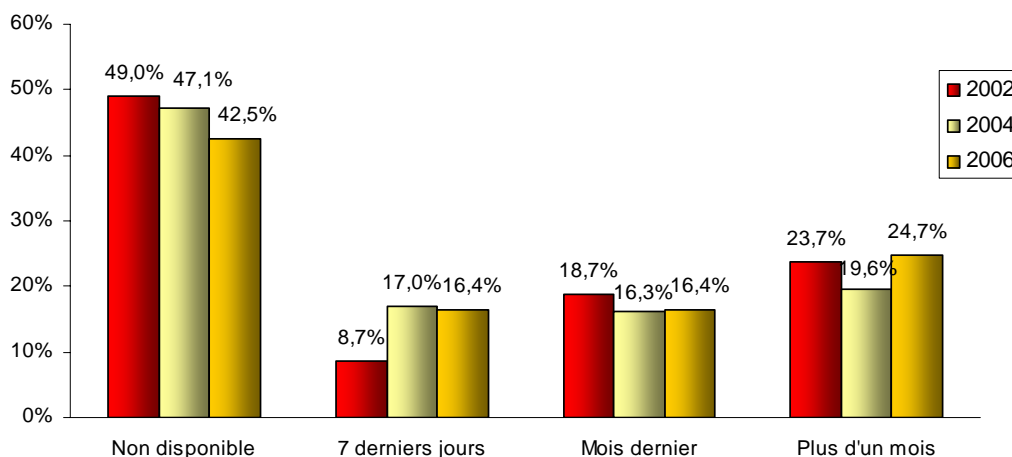
1.2.3 Mise à jour des sites

Parmi les 506 sites visités, un peu plus du tiers (35,4 %) indiquent explicitement la date de la dernière mise à jour du contenu du site. Quoique cette proportion soit relativement faible, il s'agit tout de même d'une croissance de 5,7 points de pourcentage par rapport au résultat de 2004 (29,7 %).

Parmi les sites Web qui affichaient la date de leur dernière mise à jour lors de l'enquête, un peu plus du quart (26,3 %) avaient été mis à jour dans les sept jours précédents, 24,0 % dans le dernier mois et, dans la moitié des cas (49,7 %), la mise à jour datait d'au moins un mois.

Pour certains autres sites, il a été possible de déduire la date de la dernière mise à jour grâce à certaines publications disponibles en ligne. Ainsi, en plus des 179 sites qui indiquaient explicitement la date de leur dernière mise à jour, il a été possible de déterminer cette information pour 112 autres sites. Ainsi, sur les 291 sites où l'enquêteur a pu déterminer la date de mise à jour, autant de sites avaient été modifiés dans les sept jours précédents que dans le mois précédent (chacun 28,5 %) et, dans 43,0 % des cas, la mise à jour avait eu lieu plus d'un mois avant la visite des enquêteurs.

FIGURE 1.2J - DÉLAIS DE MISE À JOUR DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS (AFFICHAGE DIRECT OU INDIRECT DE LA DATE)



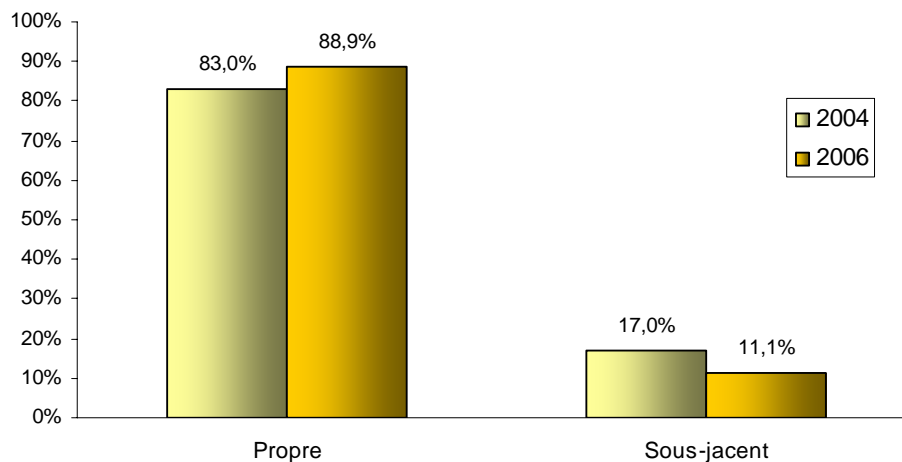
Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

La figure 1.2J présente les délais de mise à jour pour l'ensemble des sites Web actifs. On peut noter que, malgré le fait que plus de municipalités affichent la date de mise à jour ou mettent en ligne des documents datés, les mises à jour ne semblent pas s'effectuer plus régulièrement. Seule la proportion de sites où la mise à jour datait de plus d'un mois a crû par rapport à 2004 et se dresse presque au niveau noté en 2002.

1.2.4 Noms de domaine

Pour bien des gens, le nom de domaine s'avère un indice de fiabilité d'un site. Par exemple, une municipalité avec un URL propre donne souvent plus confiance qu'un nom de domaine sous-jacent à un autre tel « geocities ». Du côté du Web municipal, entre 2004 et 2006, le nombre de sites Web actifs avec une adresse propre a crû de 5,9 points de pourcentage et se situe aujourd'hui à 88,9 %. Ainsi, seulement un site sur dix (11,1 %) possède un URL dont le nom de domaine est sous-jacent à un autre.

FIGURE 1.2K - TYPES DE NOM DE DOMAINE



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif au moment de l'enquête

1.3 Caractérisation des sites et meilleures pratiques

1.3.1 Caractérisation des sites

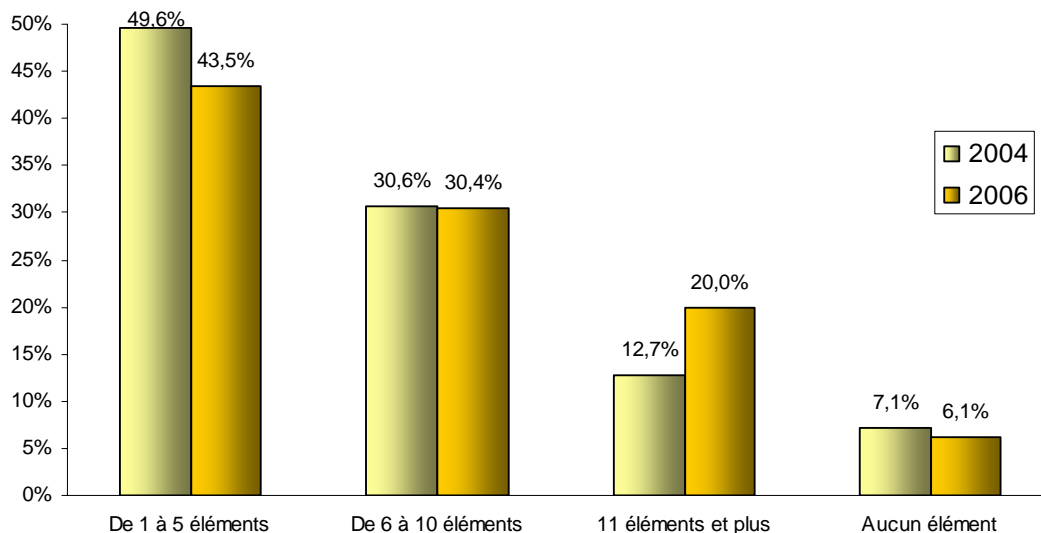
En observant, par le biais de la grille d'analyse, le contenu informationnel et les différentes fonctionnalités offertes sur les sites Web des municipalités du Québec, il a été possible de constater que certaines municipalités présentent davantage de caractéristiques administratives alors que d'autres municipalités donnent à leur site une mission collective; ces sites sont plutôt caractérisés par leur nature sociocommunautaire ou économique.

Deux catégories ont donc été établies afin de mieux cerner la nature des sites du Web municipal. La liste des éléments constituant chacune de ces catégories est présentée à l'annexe B de ce document.

1.3.1.1 Les sites de nature administrative

En tout, 35 éléments parmi les 62 qui figurent à la grille d'évaluation sont de nature administrative. Les résultats indiquent que les sites des municipalités québécoises offrent davantage de contenu administratif qu'en 2004. En effet, la proportion de sites offrant 11 éléments de ce type ou plus a crû de 7,3 points de pourcentage et se situe maintenant à 20,0 %. Mentionnons qu'en moyenne, les sites possèdent 6,4 éléments de nature administrative.

FIGURE 1.3A - RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS DE NATURE ADMINISTRATIVE



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

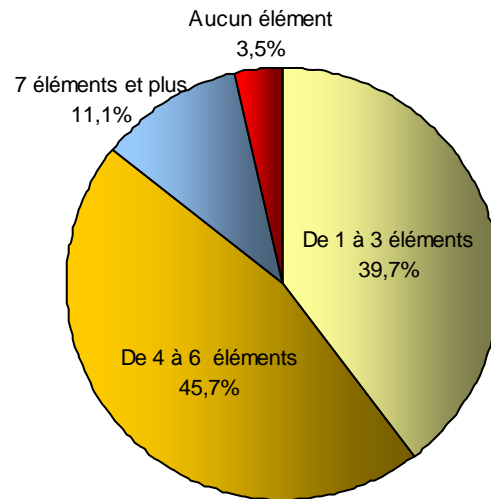
Cette année, les sites des villes de Gatineau, de Bromont et de Montréal se démarquent avec respectivement 25, 22 et 21 éléments de nature administrative. Juste derrière, suivent Laval, Rimouski, Saint-Hyacinthe et Saint-Jean-sur-le-Richelieu avec 20 éléments sur 35.

1.3.1.2 Les sites de natures sociocommunautaire et économique

Cette année, la grille d'évaluation comporte 11 éléments de natures sociocommunautaire et économique.

En 2006, 39,7 % des sites offrent entre 1 et 3 éléments de natures sociocommunautaire et économique, 45,7 % entre 4 et 6 éléments, alors qu'un site sur dix (11,1 %) en offre 7 ou plus. Une petite proportion, 3,5 % n'en offre aucun (figure 1.3B). Encore une fois, c'est la municipalité de Gatineau qui arrive en tête de ce classement en offrant 10 des 11 éléments évalués. Boisbriand, Bromont et Nicolet se partagent ensuite la seconde place avec chacun 8 éléments de natures sociocommunautaire et économique.

FIGURE 1.3B - RÉPARTITION DES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS DE NATURES SOCIOCOMMUNAUTAIRE ET ÉCONOMIQUE – 2006



Base : Les 506 municipalités ayant un site Web actif

1.3.2 Meilleures pratiques

Les sites Web des municipalités québécoises peuvent se démarquer de trois façons :

- 1) par leur offre globale de services, d'informations ou de fonctionnalités;
- 2) par leur caractère administratif;
- 3) par leurs natures sociocommunautaire et économique.

Le tableau qui suit dresse une liste de 33 municipalités qui se sont démarquées de l'une ou l'autre de ces façons. L'aspect qualitatif (apparence, structure) a aussi été pris en considération pour élaborer cette liste.

TABLEAU 1.3 - LISTE DE CAS EXEMPLAIRES – 2006⁸

Boisbriand	Laval	Québec	Saint-Donat	Salaberry-de-Valleyfield
Bromont	Lévis	Repentigny	Sainte-Thérèse	Sept-Îles
Candiac	Longueuil	Rimouski	Saint-Eustache	Sorel-Tracy
Cantley	Lorraine	Rivière-du-Loup	Saint-Hyacinthe	Trois-Rivières
Delson	Matane	Rouyn-Noranda	Saint-Jean-sur-Richelieu	Varennes
Gatineau	Montréal	Saguenay	Saint-Lazare	
Lac-Etchemin	Nicolet	Saint-Césaire	Saint-Ludger	

Trois graphiques ont été tracés pour illustrer la position de chacune des 33 villes selon les trois variables :

- 1) éléments d'aspects sociocommunautaire et économique en fonction des éléments de nature administrative;
- 2) ensemble des éléments en fonction de l'aspect administratif;
- 3) ensemble des éléments en fonction des aspects sociocommunautaire et économique.

Les figures 1.3C, 1.3D et 1.3E montrent la position occupée par chacune des villes retenues. Il est à noter que les résultats ont tous été ajustés sur 100 dans le but de mieux les comparer entre eux.

Certaines villes, comme Gatineau et Bromont, se démarquent du groupe et se positionnent très bien selon les trois variables. D'autres, comme Nicolet, Boisbriand, Saint-Nazaire, Cantley ou Lévis, ont bâti des sites à forte vocation sociocommunautaire, mais possèdent un peu moins de fonctionnalités administratives. En fait, selon les éléments mesurés par l'étude, sur les plans sociocommunautaire et économique, Boisbriand et Nicolet proposent autant de fonctionnalités que Bromont.

On constate aussi que les sites des municipalités de Rimouski et de Saint-Jean-sur-Richelieu occupent la même position que le site de Laval, troisième plus grande ville québécoise en termes de population, en présentant autant d'éléments liés à la nature administrative que d'éléments associés aux aspects sociocommunautaire et économique. Ces trois sites montrent également certaines similitudes avec celui de Montréal.

⁸ Voir la liste des URL de ces municipalités à l'annexe C du document.

FIGURE 1.3C - CARACTÉRISATION DES CAS EXEMPLAIRES : NATURES ADMINISTRATIVE ET SOCIOCOMMUNAUTAIRE / ÉCONOMIQUE – 2006

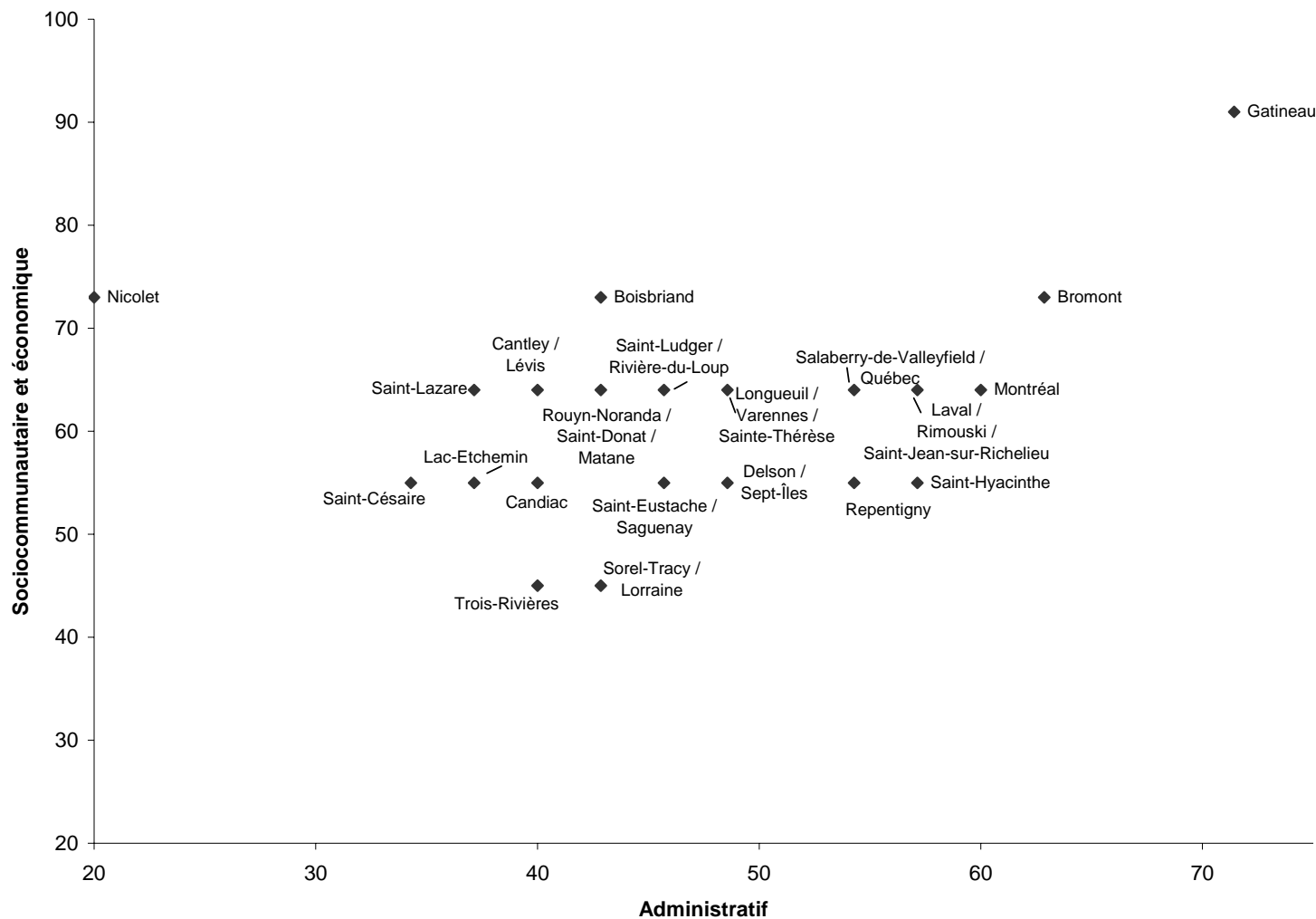


FIGURE 1.3D - CARACTÉRISATION DES CAS EXEMPLAIRES : NATURE ADMINISTRATIVE ET ENSEMBLE DES ÉLÉMENTS – 2006

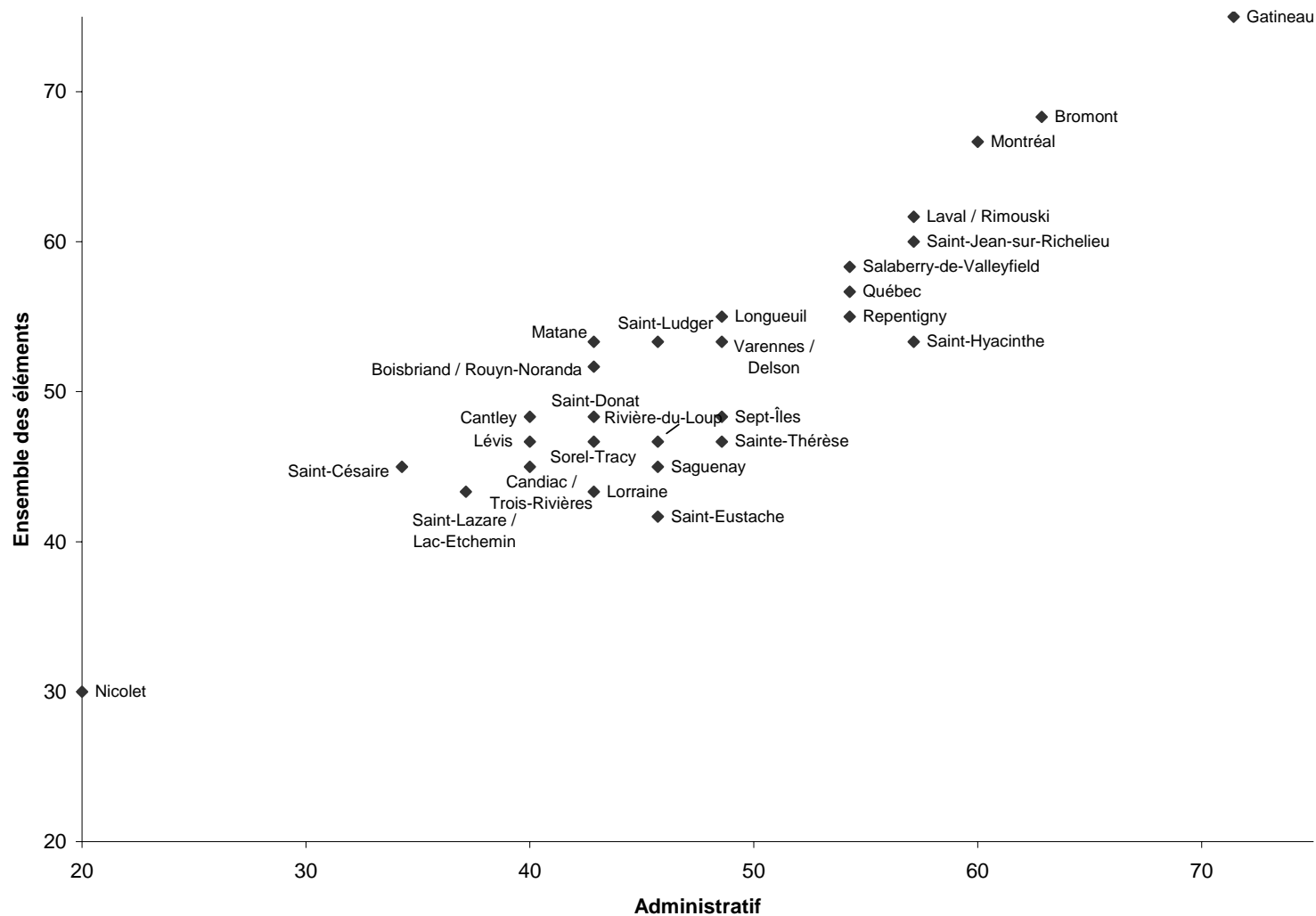
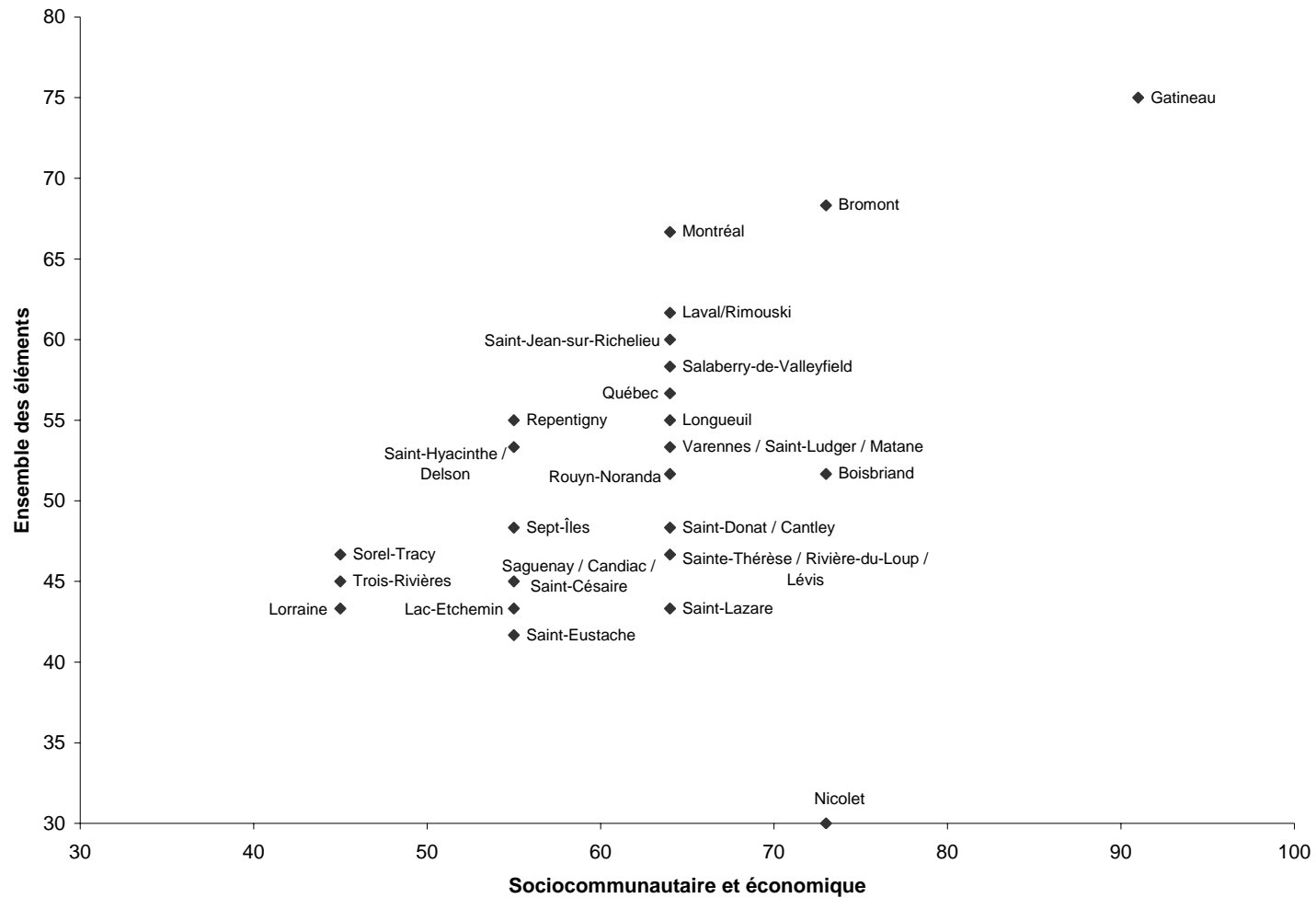


FIGURE 1.3E - CARACTÉRISATION DES CAS EXEMPLAIRES : NATURES SOCIOCOMMUNAUTAIRE ET ÉCONOMIQUE ET ENSEMBLE DES ÉLÉMENTS – 2006



1.3.3 D'autres cas exemplaires

Avec les années, la qualité des sites Web des municipalités québécoises s'améliore et il devient de plus en plus difficile de sélectionner des cas exemplaires. Certains sites présentent des caractéristiques non quantitativement évaluables et certaines petites municipalités offrent un produit digne des grandes villes. Enfin, même si plusieurs sites présentent une structure semblable, chaque site municipal diffère par ses caractéristiques géographiques, historiques ou encore économiques. Les prochains paragraphes dresseront, de façon **non exhaustive**, une liste de certains sites qui se distinguent du lot pour diverses raisons.

Certaines municipalités ont choisi d'orienter leur site vers une clientèle touristique. C'est notamment le cas de Saint-Jean-Port-Joli⁹ qui a conçu un site très convivial basé sur les événements culturels et les aspects touristiques de la ville. Tadoussac¹⁰, avec son site multilingue (anglais, français, espagnol), offre une toute petite section municipale, mais donne une variété de renseignements touristiques (hébergement, restauration, festival, horaire du traversier). Enfin, la municipalité de Saint-Pacôme¹¹, capitale du roman policier, a choisi de dresser une liste des lieux patrimoniaux, de raconter son histoire tout en fournissant quelques renseignements utiles aux visiteurs (liste de gîtes, d'auberges, de restaurants).

⁹ <http://www.saintjeanportjoli.com/>

¹⁰ <http://www.tadoussac.com/>

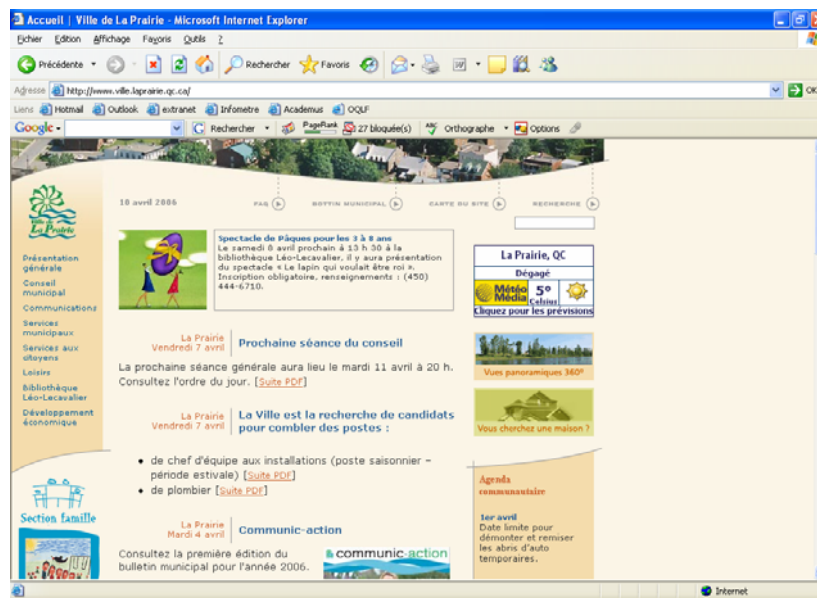
¹¹ <http://www.st-pacome.ca/>

FIGURE 1.3F - APERÇU DU SITE WEB DE LA MUNICIPALITÉ DE SAINT-JEAN-PORT-JOLI



À l'opposé, certaines municipalités ont décidé de s'adresser uniquement à leurs citoyens et n'offrent aucune information d'ordre touristique. Le site de la ville de La Prairie¹² en constitue un bel exemple.

FIGURE 1.3G - APERÇU DU SITE WEB DE LA MUNICIPALITÉ DE LA PRAIRIE



¹² <http://www.ville.laprairie.qc.ca/>

D'autres municipalités ont choisi de diviser leur site en fonction du type de visiteur. C'est ainsi qu'on trouve sur le site de la ville de Chambly¹³ les sections « Tourisme », « Administration municipale », « Citoyen » et « Affaires ». Lanoraie¹⁴ utilise une stratégie semblable avec ses sections « Vivre », « Investir » et « Découvrir ».

FIGURE 1.3H - APERÇU DU SITE WEB DE LA MUNICIPALITÉ DE CHAMBLY



Si plusieurs sites offrent une navigation peu conviviale, présentent de l'information dépassée ou semblent avoir été conçus par des amateurs, d'autres sont particulièrement réussis. On peut évidemment citer le cas de Bromont¹⁵, site exemplaire pour l'ensemble de son œuvre, mais d'autres petites municipalités offrent un produit de qualité. Par exemple, la municipalité de Lac-Etchemin¹⁶ (citée à la section 1.3.2), qui compte environ 4 000 habitants, offre un grand nombre d'informations, de fonctionnalités et d'aspects transactionnels (changement d'adresse, soumission de plaintes et de requêtes, demande d'emploi en ligne, appréciation du site), tout en présentant un graphisme remarquable. De quoi inspirer quelques municipalités plus peuplées.

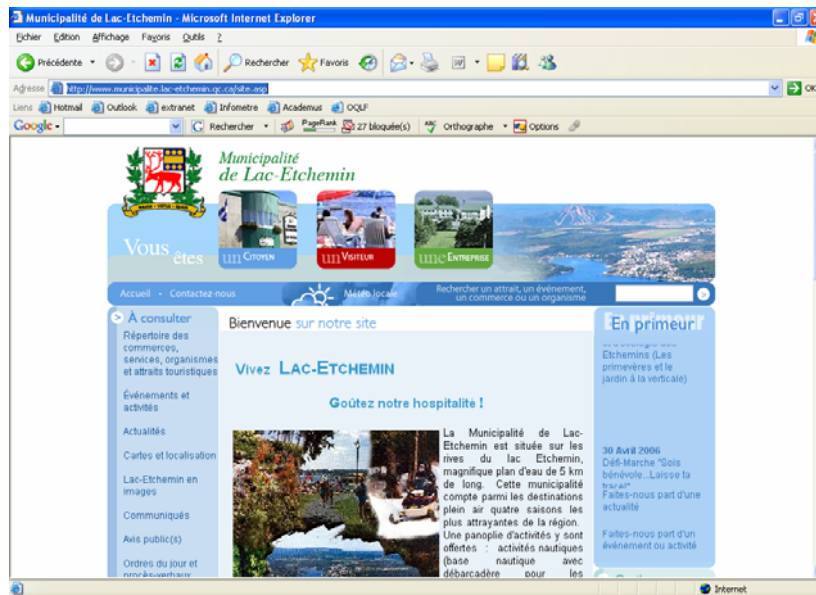
¹³ <http://www.ville.chambly.qc.ca/>

¹⁴ <http://www.municipalite.lanoraie.qc.ca/home.php>

¹⁵ www.bromont.com

¹⁶ <http://www.municipalite.lac-etchemin.qc.ca/site.asp>

FIGURE 1.31 - APERÇU DU SITE WEB DE LA MUNICIPALITÉ DE LAC-ETCHEMIN



Enfin, soulignons l'initiative de la municipalité de Saint-Antoine-de-l'Isle-aux-Grues¹⁷ qui a conçu un site sous la forme d'un blogue où les visiteurs peuvent y laisser leurs commentaires.

1.4 Délais de réponse aux courriels

En tout, au Québec, 1 061 municipalités (ou 95,0 %) détiennent une adresse de courriel. Aux fins de l'enquête, un message électronique a été envoyé à toutes ces municipalités pour déterminer si elles répondent aux messages qu'elles reçoivent et dans quel délai.

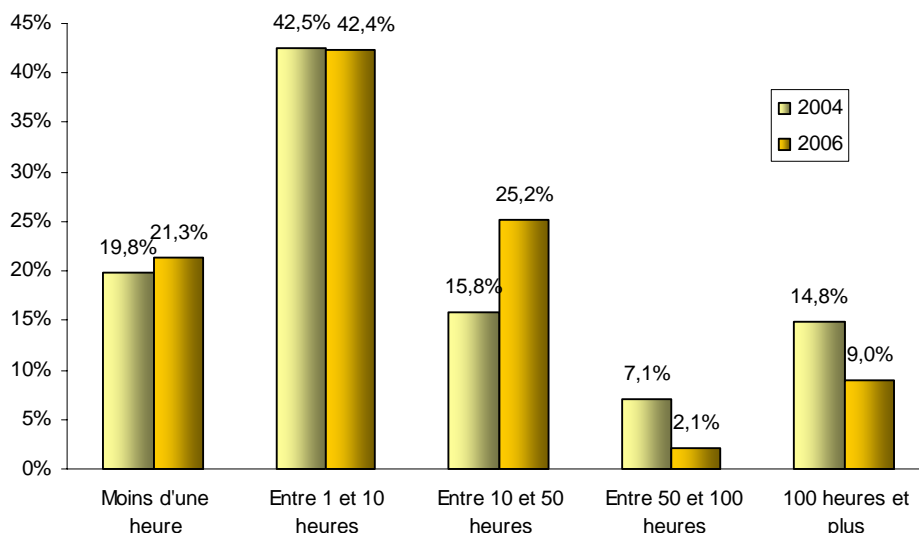
Expédié sous un pseudonyme, le courrier électronique se voulait une simple demande de renseignement : « Pouvez-vous m'indiquer le nombre de personnes qui habitent votre municipalité? »

Dans cette intention, 1 061 courriels ont été envoyés, et 804 municipalités ont répondu à l'appel, ce qui donne un taux de réponse de 75,8 %. Toutefois, 38 adresses se sont révélées invalides lors de l'envoi du message. Compte tenu de cette information, 1 023 municipalités ont reçu le courriel et le taux de réponse devient légèrement supérieur, se chiffrant à 78,6 %.

¹⁷ <http://www.isle-aux-grues.com/>

Mais qu'en est-il du temps de réponse? Les municipalités ont répondu en moyenne en 23,4 heures (par rapport à 36,2 en 2004). Il s'agit donc d'une amélioration considérable. Comme l'indique la figure 1.4, 21,3 % des municipalités qui ont répondu au courriel l'ont fait en l'espace d'une heure.

FIGURE 1.4 - TEMPS DE RÉPONSE AU COURRIEL



Base : Les municipalités qui ont répondu au message qui leur a été envoyé

La proportion de réponses ayant été faite en moins de dix heures (63,7 %) est semblable à celle observée en 2004 (62,3 %). Toutefois, des changements ont été observés pour les temps de réponse dépassant les 10 heures. En effet, le quart (25,2 %) des réponses sont arrivées dans notre boîte de courriel dans les 10 à 50 heures suivant l'envoi, proportion qui se situait à 15,8 % en 2004.

Il est toutefois important de souligner une nouvelle tendance présente dans certains sites Web municipaux : la possibilité de s'adresser à la municipalité directement sur le site Web au moyen d'un formulaire dynamique. Ainsi, le site de la ville de Québec n'indique nulle part une adresse de courriel pour communiquer avec la municipalité, mais la section « Nous joindre » offre un formulaire dynamique complet pour poser une question ou émettre un commentaire. Le site propose également une liste de destinataires à qui envoyer le message.

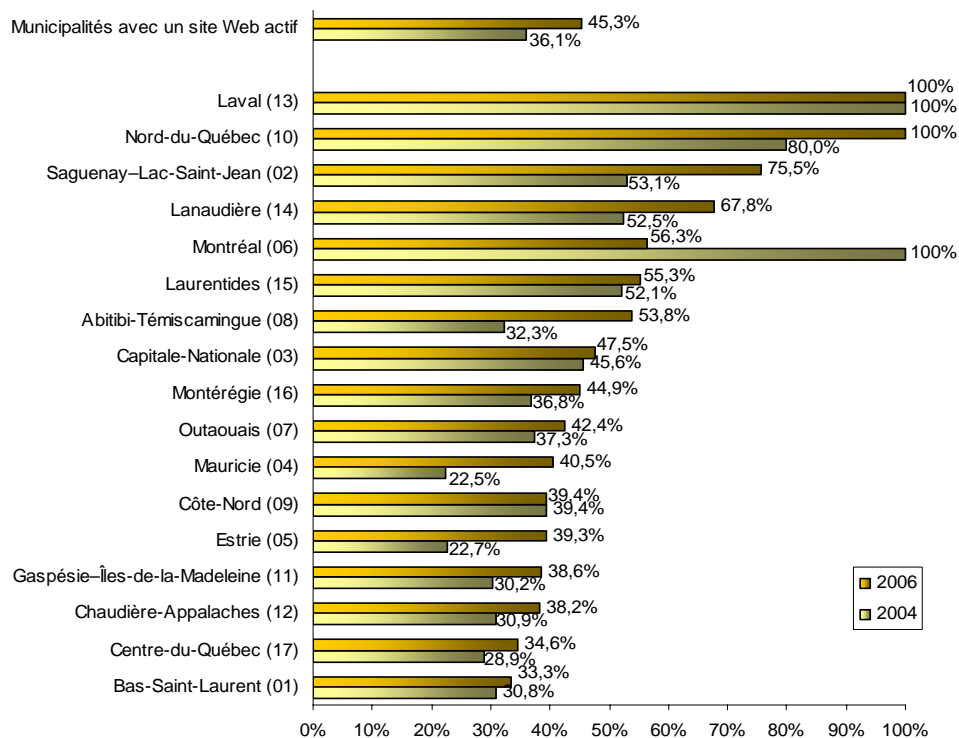
1.5 Le Web municipal par régions

Au Québec, en 2006, sur les 1 117 municipalités, moins de la moitié (45,3 %) possèdent un site Web actif. Mais à quoi ressemble le Web municipal dans les différentes régions? Les prochaines sections serviront à répondre à cette question.

1.5.1 Présence sur le Web

En général, toutes les régions du Québec, à l'exception de Montréal, ont vu leur proportion de sites Web actifs augmenter entre 2004 et 2006. Dans le cas de Montréal, les défusions entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2006 ont créé une situation temporaire qui a fait en sorte que sur les 15 municipalités à s'être défusionnées, seules 8 avaient déjà construit un site Web fonctionnel au moment de notre visite. Il faut donc interpréter ce résultat avec prudence.

FIGURE 1.5A - LES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS PAR RÉGIONS DU QUÉBEC



Base : Ensemble des municipalités québécoises

Bien entendu, la région de Laval, qui ne compte qu'une municipalité, se voit attribuer une note parfaite, puisque la ville de Laval est desservie par un site Web. Toutes les municipalités du Nord-du-Québec sont également présentes dans le réseau des réseaux.

Les régions du Saguenay–Lac-Saint-Jean (75,5 %), de Lanaudière (67,8 %), de Montréal (56,3 %), des Laurentides (55,3 %) et de l'Abitibi-Témiscamingue (53,8 %) affichent aussi de très bons taux de présence en ligne, puisque plus de la moitié des municipalités qui les constituent possèdent un site Web actif en 2006. Par contre, le Centre-du-Québec (34,6 %) et le Bas-Saint-Laurent (33,3 %) présentent les plus faibles taux de sites Web municipaux actifs.

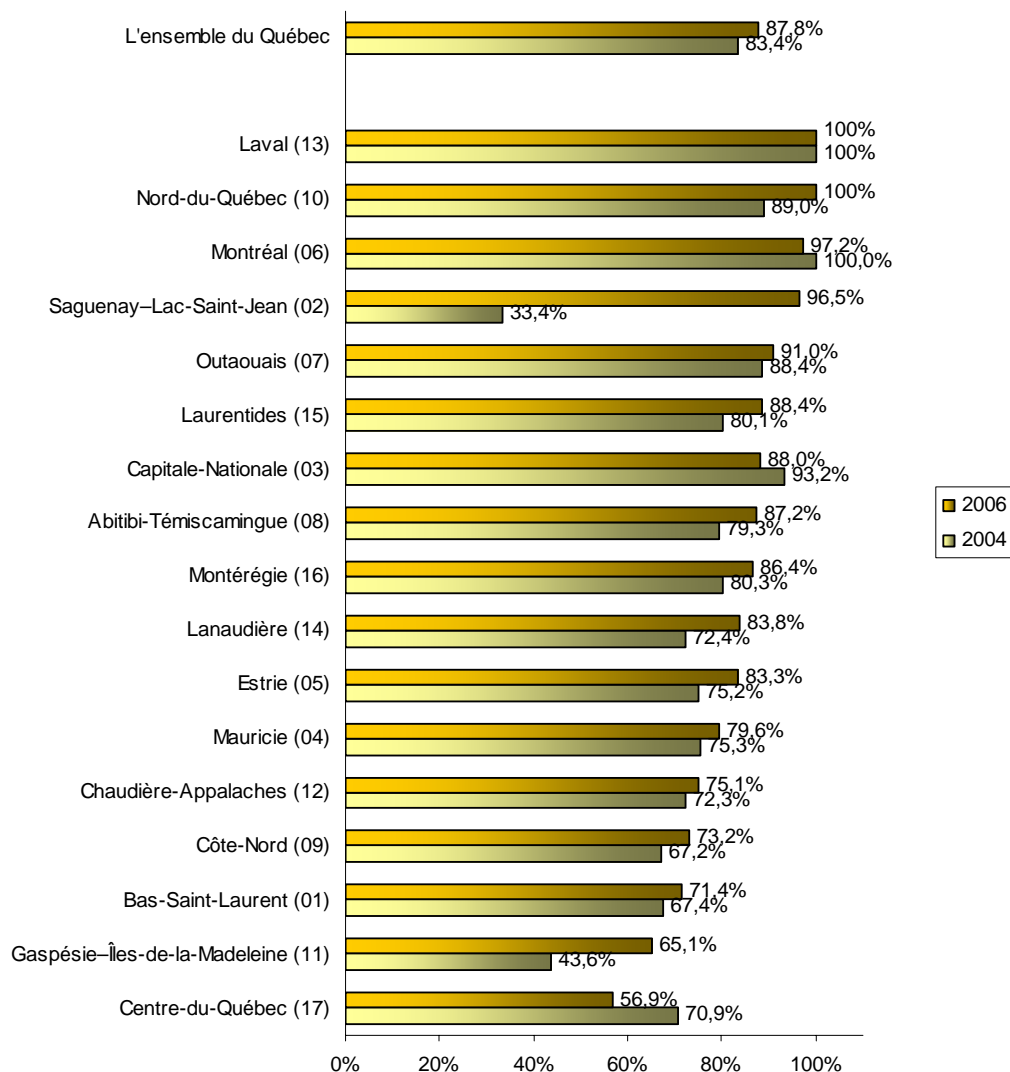
Il est important de souligner les gains importants enregistrés pour les régions du Saguenay–Lac-Saint-Jean (+22,4 points de pourcentage), de l'Abitibi-Témiscamingue (+21,5 points), de la Mauricie (+18,0 points), de l'Estrie (+16,6 points) et de Lanaudière (+15,3 points) où un nombre plus élevé de municipalités qu'en 2004 possèdent un site Web actif.

1.5.2 Population habitant une municipalité disposant d'un site Web

En 2006, quoique moins de la moitié des municipalités québécoises possèdent un site Web actif, la grande majorité des citoyens habitent une ville branchée. La figure qui suit montre la situation actuelle dans chaque région. Ainsi, à l'exception de Laval et du Nord-du-Québec, c'est dans la région de Montréal (97,2 %), du Saguenay–Lac-Saint-Jean (96,5 %) et de l'Outaouais (91,0 %) que les proportions de citoyens habitant une municipalité desservie sur le Web sont les plus élevées. Par contre, au Centre-du-Québec, 56,9 % des citoyens ont accès à un site Web municipal. L'importante baisse cette année comparativement à 2004 est majoritairement attribuable au fait que le site de la deuxième plus grande municipalité de la région, Victoriaville, était inactif au moment de la réalisation de notre enquête.

Enfin, soulignons les gains importants réalisés dans les régions du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine où la population habitant une municipalité pourvue d'un site Web est passée respectivement de 33,4 % à 96,5 % et de 43,6 % à 65,1 %.

FIGURE 1.5B - POPULATION QUI HABITE UNE MUNICIPALITÉ DISPOSANT D'UN SITE WEB ACTIF PAR RÉGIONS DU QUÉBEC

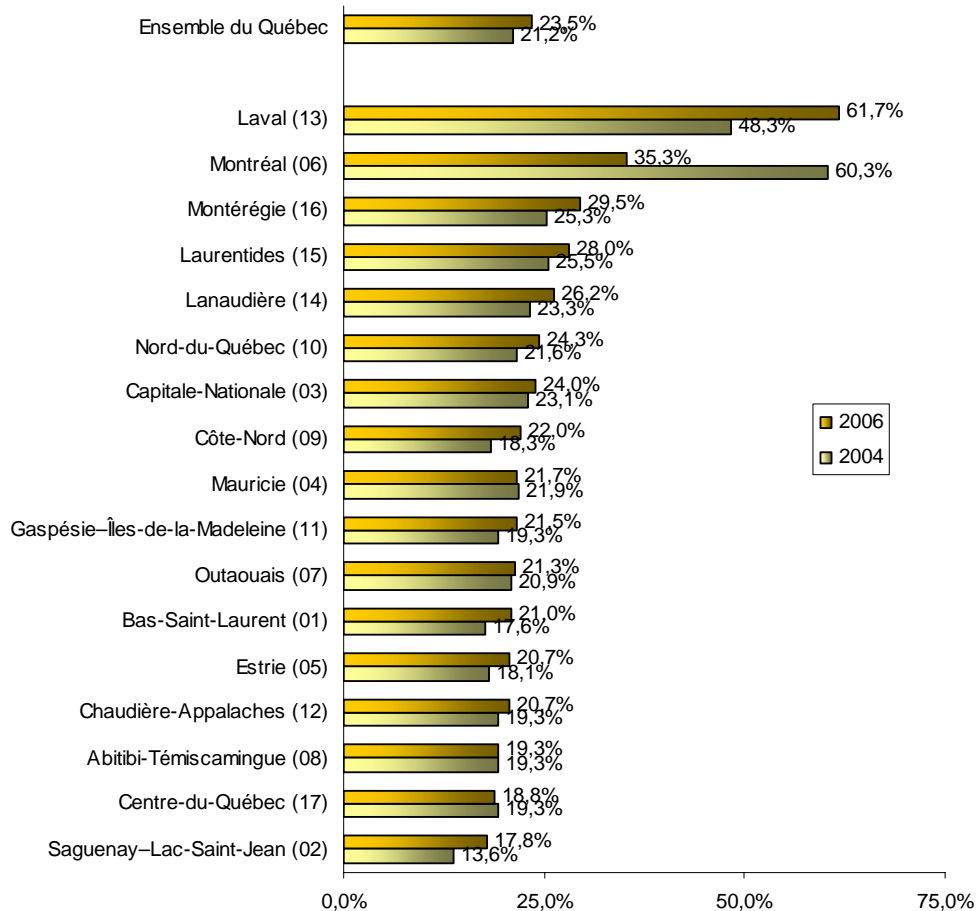


Base : Ensemble de la population québécoise

1.5.3 La constitution des sites Web municipaux

En moyenne, les sites Web des municipalités québécoises contiennent 14,1 éléments ou fonctionnalités sur les 60 évalués. Rappelons que ce chiffre ne tient pas compte de la date de la dernière mise à jour et du type d'URL. Pour bien comparer les résultats de 2006 avec ceux de 2004, le nombre moyen a été mis en pourcentage. Ainsi, en 2004, les sites actifs offraient en moyenne 21,2 % des fonctionnalités de la grille, alors que cette proportion a grimpé à 23,5 % en 2006.

FIGURE 1.5C - PROPORTION D'ÉLÉMENTS PRÉSENTS DANS LES SITES WEB ACTIFS PARMIS CEUX ÉVALUÉS ET PAR RÉGIONS DU QUÉBEC



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

Comme le montre la figure 1.5C, les municipalités du sud du Québec offrent à leurs citoyens des sites plus complets. En effet, on a observé 61,7 % des éléments ou fonctionnalités dans le site de la ville de Laval, seule constituante de la région du même nom, 35,3 % des éléments, en moyenne, dans les sites de la région de Montréal, 29,5 % en Montérégie, 28,0 % dans les Laurentides et 26,2 % dans les sites de Lanaudière. Par contre, si les trois quarts (75,5 %) des municipalités de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean ont une vitrine sur le Web, leur site n'offre en moyenne que 17,8 % des 60 éléments étudiés. Dans ce dernier cas, il s'agit tout de même d'un gain de 4,2 points de pourcentage par rapport à 2004.

1.5.4 Les municipalités présentant le plus grand nombre d'éléments pour chaque région

Pour chacune des régions administratives du Québec, voici les municipalités qui se démarquent par le nombre de fonctionnalités offertes sur leur site Web. Rappelons toutefois que le maximum observé est de 45 sur 60 pour la ville de Gatineau.

TABLEAU 1.5A - LES MEILLEURS RÉSULTATS DANS LES RÉGIONS DE L'EST DU QUÉBEC – 2006

Région	Position	Municipalité	Population	Résultat (sur 60)
Bas-Saint-Laurent	1	Rimouski*	42 482	37
	2	Matane*	14 877	32
	3	Rivière-du-Loup*	18 555	28
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	Saguenay*	146 332	27
	2	Alma*	30 463	24
	3	Hébertville-Station*	1 284	23
Capitale-Nationale	1	Québec*	492 937	34
	2	Neuveville*	3 633	28
	3	Stoneham-et-Tewkesbury*	5 846	27
Côte-Nord	1	Sept-Îles*	25 218	29
	2	Ragueneau*	1 548	23
	3	Forestville	3 641	22
Nord-du-Québec	1	Baie James*	1 967	21
	2	Chibougamau*	7 788	21
	3	Chapais*	1 788	11
	3	Matagami*	1 886	11
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	Les Îles-de-la-Madeleine*	12 573	23
	2	Carleton-sur-Mer*	4 048	21
	3	Sainte-Anne-des-Monts*	6 998	21
Chaudière-Appalaches	1	Lévis*	127 352	28
	2	Lac-Etchemin*	3 999	26
	3	Saint-Apollinaire*	4 219	24

* Digne de mention également sur le plan qualitatif

Le tableau 1.5A, tout en présentant les meilleurs cas régionaux de façon quantitative pour l'Est du Québec, montre que ce ne sont pas uniquement les plus grandes municipalités qui, dans chaque région, obtiennent les meilleurs résultats. Il y a seulement au Bas-Saint-Laurent où les trois plus grandes villes obtiennent les trois premières positions. Les plus grandes surprises surviennent dans la Capitale-Nationale et dans Chaudière-Appalaches où de plus petites municipalités se classent dans les premiers rangs. Ainsi, par exemple, Neuville, une municipalité d'environ 3 600 habitants, offre le même nombre d'éléments que la ville de Lévis, peuplée par plus de 127 000 personnes.

TABLEAU 1.5B - LES MEILLEURS RÉSULTATS DANS LES RÉGIONS DU CENTRE-DU-QUÉBEC – 2006

Région	Position	Municipalité	Population	Résultat (sur 60)
Mauricie	1	Trois-Rivières*	125 711	27
	2	Shawinigan*	51 958	24
	3	Yamachiche	2 663	23
Estrie	1	Saint-Ludger*	1 160	32
	2	Sherbrooke*	146 372	24
	3	Austin*	1326	22
Centre-du-Québec	1	Bécancour*	11 436	25
	2	Drummondville*	66 752	25
	3	Plessisville*	9 392 (ville et paroisse)	23

* Digne de mention également au niveau qualitatif

Dans les régions du Centre-du-Québec, le cas de l'Estrie montre que la taille de la municipalité ne représente pas un frein à la construction d'un site de qualité. Le site le plus complet de cette région est celui de Saint-Ludger, municipalité d'environ 1 100 habitants, et devance le site de la ville de Sherbrooke. En plus de contenir un assez grand nombre d'éléments, le site de Saint-Ludger a belle allure et l'information y est bien organisée.

L'exercice a aussi été pratiqué dans les régions de l'Ouest du Québec. Le tableau 1.5C montre qu'en Outaouais, trois des quatre plus grandes municipalités obtiennent le meilleur pointage. La ville de Gatineau, avec ses 45 points sur 60, se classe d'ailleurs au premier rang provincial, juste devant Bromont. Mais la plus grande surprise est sans nul doute la ville de Gallichan qui obtient la troisième position de la région de l'Abitibi-Témiscamingue, alors qu'elle compte moins de 500 habitants.

TABLEAU 1.5C - LES MEILLEURS RÉSULTATS DANS LES RÉGIONS DE L'OUEST DU QUÉBEC – 2006

Région	Position	Municipalité	Population	Résultat (sur 60)
Montréal	1	Montréal*	1 637 563	40
	2	Beaconsfield*	20 183	25
	3	Westmount*	20 003	24
Outaouais	1	Gatineau*	243 998	45
	2	Cantley*	6 813	29
	3	Val-des-Monts*	8 623	24
Abitibi-Témiscamisque	1	Rouyn-Noranda*	39 340	31
	2	Val-d'Or*	31 905	28
	3	Gallichan	469	23
Lanaudière	1	Repentigny*	75 112	33
	2	Saint-Donat*	3 632	29
	3	Terrebonne*	89 022	25
Laurentides	1	Boisbriand*	27 355	31
	2	Sainte-Thérèse*	25 257	28
	3	Lorraine*	9 943	26
	3	Morin-Heights	3 023	26
	3	Mont-Tremblant*	8 907	26
Montérégie	1	Bromont*	5 528	41
	2	Saint-Jean-sur-Richelieu*	85 367	36
	3	Salaberry-de-Valleyfield*	40 036	35

* Digne de mention également sur le plan qualitatif

1.6 Le Web municipal en fonction de la taille des municipalités

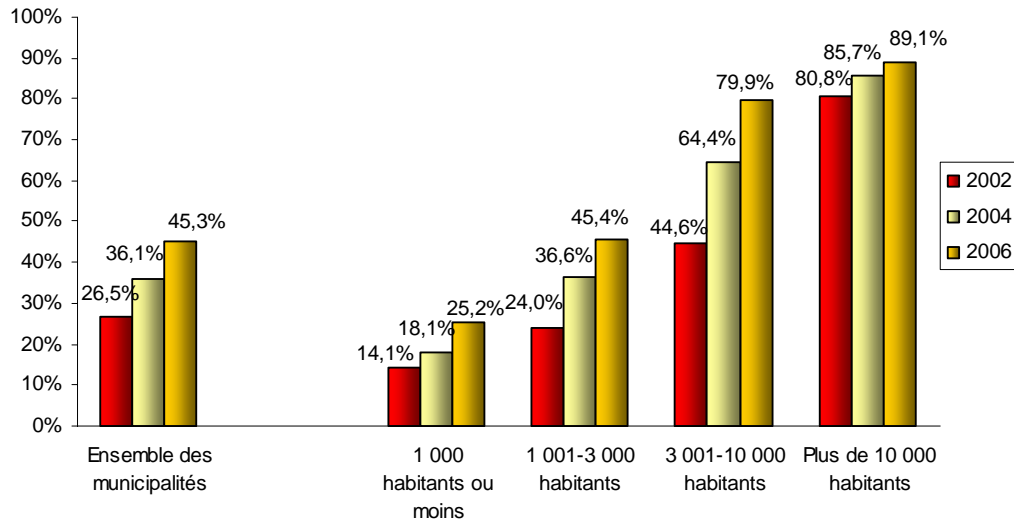
1.6.1 Présence sur le Web

La taille de la municipalité constitue un facteur déterminant de la présence ou non d'un site Web municipal actif. En d'autres mots, plus une municipalité est peuplée, plus elle est susceptible de posséder un site Internet. Cette règle était véridique en 2002 et l'est toujours en 2006.

La figure 1.6A illustre bien le phénomène : la proportion de sites Web actifs passe de 25,2 % dans les villes de 1 000 habitants ou moins à 89,1 % dans les villes de plus de 10 000 habitants. Encore une fois, les villes dont la population varie entre 3 001 et 10 000 ont affiché la plus forte croissance entre 2004 et 2006, soit un gain

de 15,5 points de pourcentage. Il s'agit donc d'une augmentation de 35,3 points en quatre ans.

FIGURE 1.6A - LES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS SELON LA TAILLE DES MUNICIPALITÉS



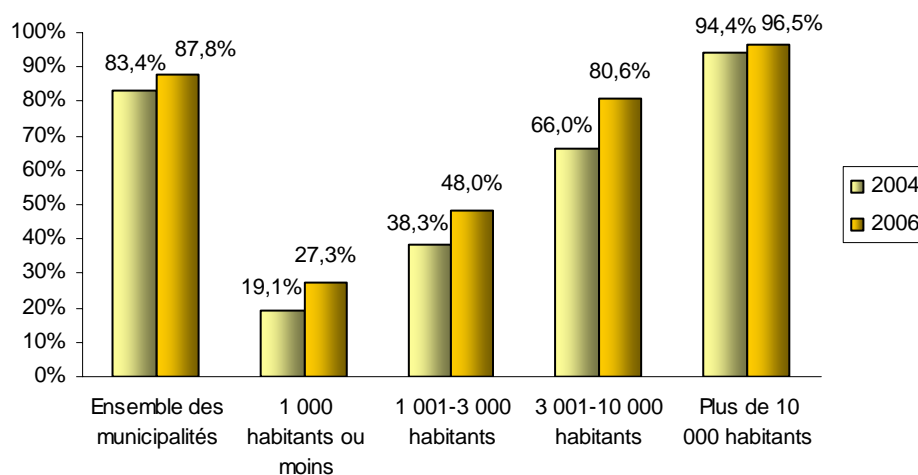
Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

Ces chiffres prouvent donc que la fracture numérique entre les petites et les grandes municipalités existe toujours, et ce, malgré les croissances enregistrées. Cependant, l'écart entre les municipalités de 3 001 à 10 000 habitants et celles de plus de 10 000 habitants s'est beaucoup rétréci en l'espace de deux ans (de 21,3 à 9,2 points de pourcentage).

1.6.2 Population habitant une municipalité desservie par un site Web

La figure qui suit montre une augmentation quant au nombre de citoyens habitant dans une municipalité possédant un site Web. En effet, les habitants des municipalités de 1 000 personnes et moins sont un peu mieux desservis qu'ils ne l'étaient en 2004. La proportion est passée de 19,1 % à 27,3 %. Une augmentation importante a également été observée dans le groupe des 1 001-3 000 et des 3 001-10 000 habitants (de 9,7 et de 14,6 points de pourcentage). Il reste cependant encore beaucoup de travail à faire dans les plus petites municipalités.

FIGURE 1.6B - POPULATION QUI HABITE UNE MUNICIPALITÉ DISPOSANT D'UN SITE WEB ACTIF SELON LA TAILLE DES MUNICIPALITÉS



Base : Ensemble de la population québécoise

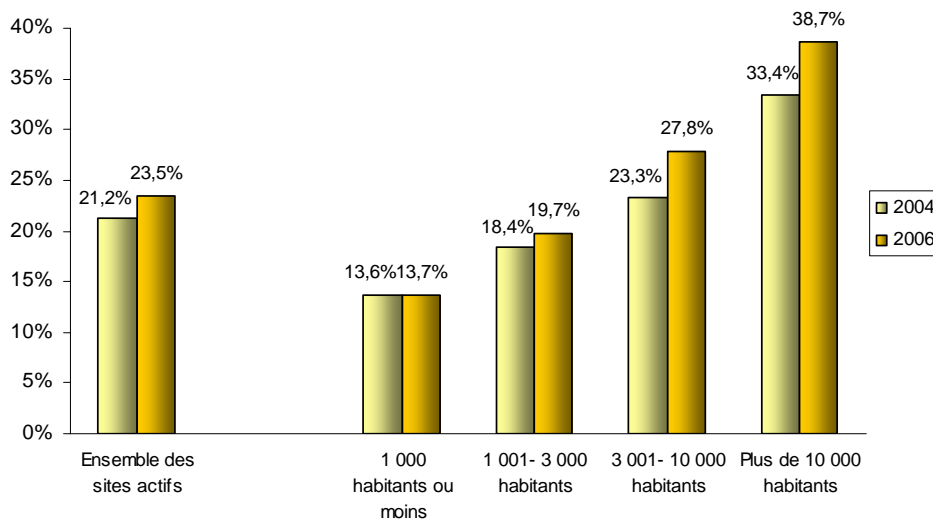
1.6.3 La constitution des sites Web municipaux

Un autre élément diffère entre les petites et les grandes municipalités. Comme le montre la figure 1.6C, plus une agglomération est populeuse, plus son site Web offre un nombre élevé d'informations ou de fonctionnalités.

En moyenne, au Québec, les municipalités offrent 14,1 éléments parmi les 60 qui étaient à l'enquête (excluant la date de la dernière mise à jour et le type d'URL) ou 23,5 % de ceux-ci. Pour les municipalités de moins de 3 000 habitants, le nombre d'éléments présents sur le site se situe sous la moyenne globale : 8,2 éléments pour les municipalités de 1 000 habitants ou moins (ou 13,7 % des éléments) et 11,8 éléments (ou 19,7 %) pour celles de 1 001 à 3 000 habitants. D'ailleurs, dans les deux cas, la situation s'est peu améliorée depuis 2004, puisque ces moyennes se situaient respectivement à 7,9 (ou 13,6 % des 58 éléments évalués) et 10,7 éléments (ou 18,4 %).

À l'opposé, les municipalités plus peuplées ont vu leur moyenne considérablement augmenter entre 2004 et 2006. En effet, en 2004, on comptait en moyenne 23,3 % des éléments évalués dans les municipalités comptant entre 3 001 et 10 000 habitants et 33,4 % des éléments dans celles de plus de 10 000 citoyens. En 2006, ces chiffres ont grimpé à 27,8 % et à 38,7 % pour un total de 16,7 et de 23,2 éléments par site.

FIGURE 1.6C - PROPORTION D'ÉLÉMENTS PRÉSENTS DANS LES SITES WEB MUNICIPAUX ACTIFS PARMIS CEUX ÉVALUÉS ET SELON LA TAILLE DE LA MUNICIPALITÉ



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

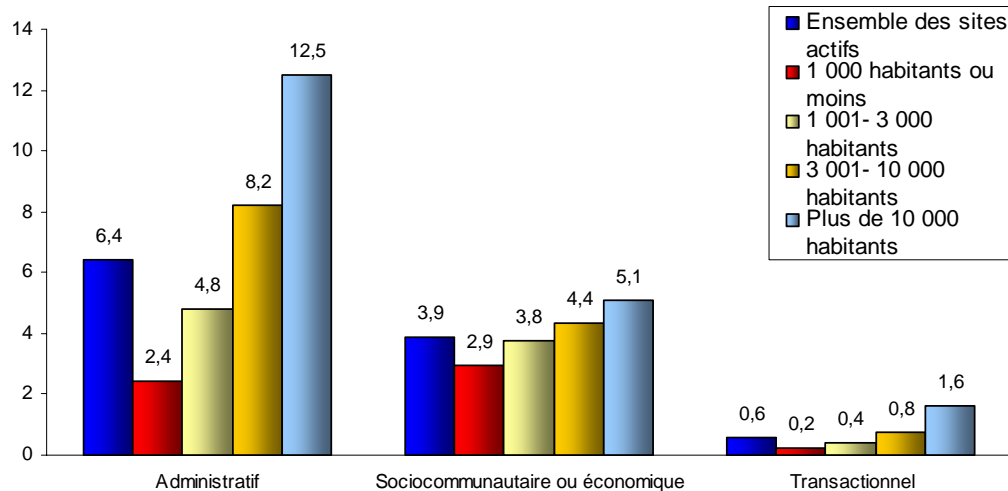
Conclusion : non seulement les citoyens des petites agglomérations sont moins souvent desservis par un site Web municipal, mais ceux qui le sont n'ont pas accès aux mêmes fonctionnalités, services ou éléments d'information que les habitants des grandes villes. Et le fossé s'est accentué entre 2004 et 2006. Évidemment, toute règle comporte ses exceptions. Avec ses 5 000 citoyens, la ville de Bromont s'avère encore en 2006 le meilleur exemple. Elle obtient 41 points sur 60 quant au nombre d'éléments disponibles sur son site, ce qui la classe au second rang provincial.

1.6.3.1 Les éléments selon leur nature

Comme les données exposées dans les pages précédentes l'indiquent, en général, plus une municipalité est peuplée, plus son site Web, si elle en a un, contient de l'information et des fonctionnalités. La figure qui suit montre que cette caractéristique est aussi véridique lorsqu'on découpe la grille d'évaluation par sections.

Par exemple, les sites Web des très petites municipalités ont, en moyenne, 2,9 éléments de natures sociocommunautaire ou économique, alors que celles de plus de 10 000 habitants en contiennent 5,1. Mais les différences les plus importantes ont été observées pour les éléments de nature administrative, puisque le nombre moyen varie entre 2,4 et 12,5 éléments selon la taille de la municipalité. Enfin, le nombre moyen d'éléments transactionnels double lorsqu'on passe d'une classe à celle qui suit.

FIGURE 1.6D - NOMBRE MOYEN D'ÉLÉMENTS PAR SECTIONS ET SELON LA TAILLE DE LA MUNICIPALITÉ – 2006



Base : Les 506 municipalités ayant un site Web actif

1.6.4 Les meilleurs résultats

En 2006, l'enquête sur le Web municipal a révélé que ce sont les villes de Gatineau, de Bromont et de Montréal qui offrent sur leur site le plus d'éléments parmi la liste constituée de 60 éléments. Le tableau suivant révèle les meilleurs résultats selon la taille de la municipalité. Quoique cette liste ne soit pas élaborée en fonction de l'aspect qualitatif, on y trouve un grand nombre de sites Web de qualité.

Le tableau 1.6 montre que la ville de Gallichan, en Abitibi-Témiscaminque, avec un pointage de 23 sur 60 arrive loin devant toutes les autres municipalités de 1 000 habitants et moins en ce qui a trait à la diversité des éléments présents sur son site.

**TABLEAU 1.6 - LES MEILLEURS RÉSULTATS SELON LA
TAILLE DE LA MUNICIPALITÉ – 2006**

Nombre d'habitants	Position	Municipalité	Région	Résultat (sur 60)
1 000 ou moins	1	Gallichan	Abitibi-Témiscamingue	23
	2	Lotbinière*	Chaudière-Appalaches	18
	3	Entrelacs	Lanaudière	17
1 001 à 3 000	1	Saint-Ludger*	Estrie	32
	2	Saint-Théodore-d'Acton	Montérégie	31
	3	Hébertville-Station*	Saguenay-Lac-Saint-Jean	23
	3	Plessisville*	Centre-du-Québec	23
	3	Ragueneau*	Côte-Nord	23
	3	Saint-Basile*	Capitale-Nationale	23
3 001 à 10 000	3	Yamachiche	Mauricie	23
	1	Bromont*	Montérégie	41
	2	Delson*	Montérégie	32
	3	Cantley*	Outaouais	29
Plus de 10 000	3	Saint-Donat*	Lanaudière	29
	1	Gatineau*	Outaouais	45
	2	Montréal*	Montréal	40
	3	Laval*	Laval	37
	3	Rimouski*	Bas-Saint-Laurent	37

* Digne de mention également sur le plan qualitatif

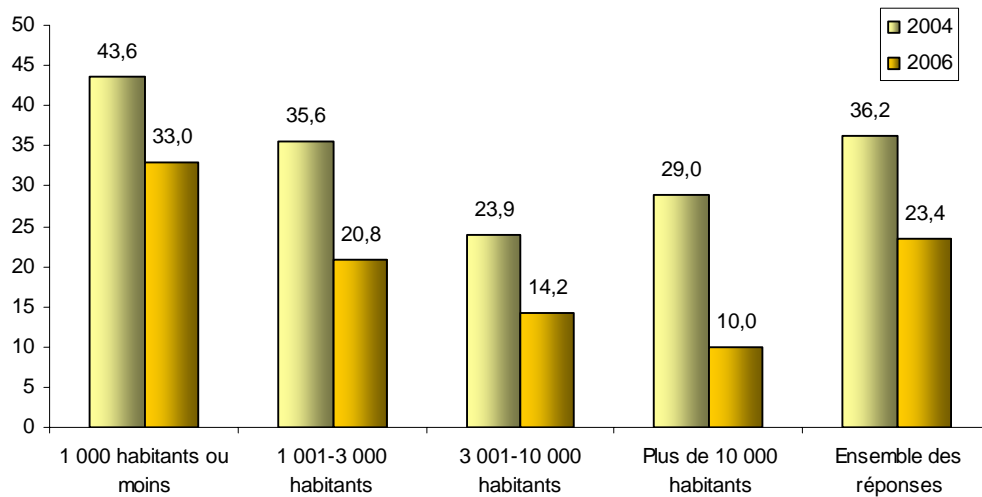
Saint-Ludger, en Estrie, et Saint-Théodore-d'Acton, en Montérégie, dominent la classe des 1 001 à 3 000 habitants avec 32 et 31 éléments. Le site de Saint-Théodore-d'Acton contenait, au moment de la visite, une variété de renseignements, mais la structure les rendait difficiles à trouver. À l'opposé, le site de Saint-Ludger, une municipalité d'environ 1 100 habitants, est digne des sites des grandes villes.

Quant à Bromont, la municipalité arrive encore cette année en tête de la classe des 3 001 à 10 000 habitants avec la présence de 41 éléments sur 60 sur son site Web.

1.6.5 Délais de réponse aux courriels

La figure 1.6E montre que le temps de réponse varie en fonction de la taille de la municipalité. Encore cette année, ce sont les municipalités de 1 000 habitants ou moins qui ont pris le plus de temps à répondre au courriel qui leur a été acheminé (33,0 heures). Le temps de réponse moyen pour les municipalités de plus de 10 000 habitants se chiffre pour sa part à 10,0 heures. Toutefois, il faut souligner que les municipalités, et ce peu importe leur taille, ont été plus rapides qu'en 2004.

FIGURE 1.6E - TEMPS MOYEN DE RÉPONSE AU COURRIEL SELON LA TAILLE DE LA MUNICIPALITÉ (EN HEURES)



Base : Les municipalités qui ont répondu au message qui leur a été envoyé

Chapitre 2 *Le Web dans les municipalités régionales de comté (MRC) et dans les communautés métropolitaines (CM)*

L'enquête sur le Web municipal 2006 diffère de celle des autres années, puisque les municipalités régionales de comté (MRC) et les communautés métropolitaines (CM) ont aussi fait l'objet d'une analyse. Les prochaines lignes traceront le portrait de ces sites. Étant donné que cette partie de l'enquête est effectuée pour la première fois cette année, aucune comparaison ne pourra être établie.

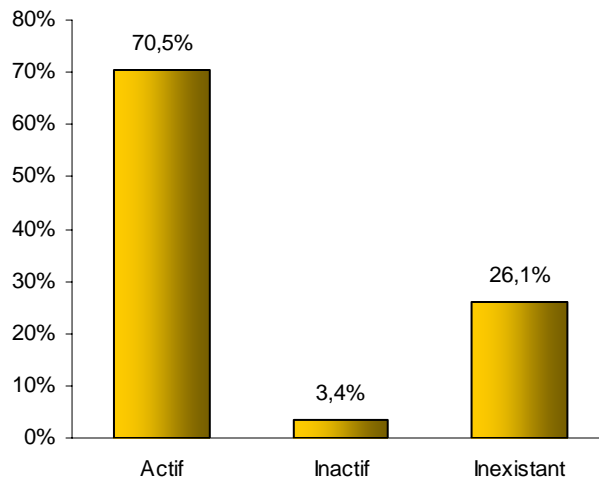
2.1 Portrait général du Web dans les MRC du Québec

Au Québec, on dénombre 86 MRC et 2 CM, celle de Québec et celle de Montréal. Les résultats des CM et des MRC seront analysés conjointement, puisque les sites de ces regroupements de municipalités ont été évalués au moyen du même questionnaire.

2.1.1 Présence sur le Web

L'étude a permis de déterminer que les 2 communautés métropolitaines ainsi que 60 MRC sur les 86 (70,5 %) possèdent un site Web actif. Ce nombre devrait augmenter sous peu, puisque trois autres MRC avaient un site en construction (inactif) au moment de notre visite. Enfin, le quart (26,1 %) des 88 territoires étaient absents du Web.

FIGURE 2.1A - ÉTAT DES SITES WEB DES MRC DU QUÉBEC – 2006



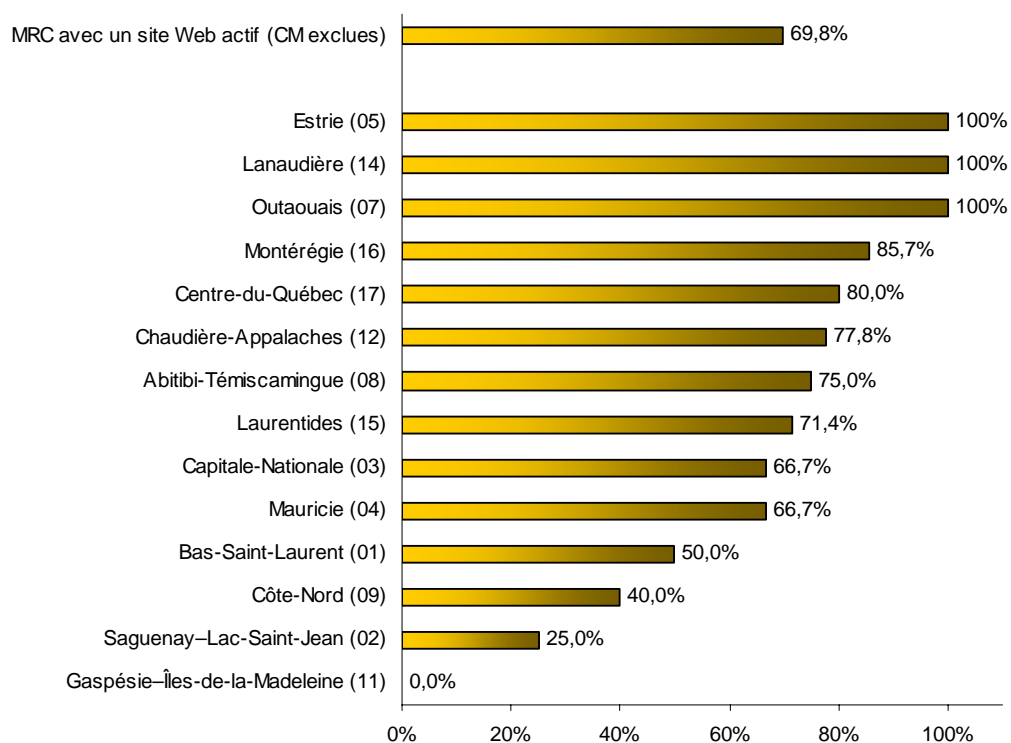
Base : Les 86 MRC et les 2 communautés métropolitaines du Québec

2.1.2 Les MRC par régions

Si l'on ne tient pas compte des communautés métropolitaines qui ne sont pas des MRC en soi, 69,8 % des MRC possèdent un site Web actif. Le portrait diffère cependant d'une région du Québec à l'autre.

La figure 2.1B permet de dégager certains constats. Première constatation : toutes les MRC des régions administratives de l'Estrie, de Lanaudière et de l'Outaouais possèdent leur propre site Web. La situation est complètement différente en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine où aucune des cinq MRC n'est présente sur la toile. Les MRC des régions éloignées semblent donc moins nombreuses à avoir élaboré un site Web.

FIGURE 2.1B - LES SITES WEB ACTIFS DES MRC PAR RÉGIONS DU QUÉBEC – 2006



Base : Les 86 MRC du Québec

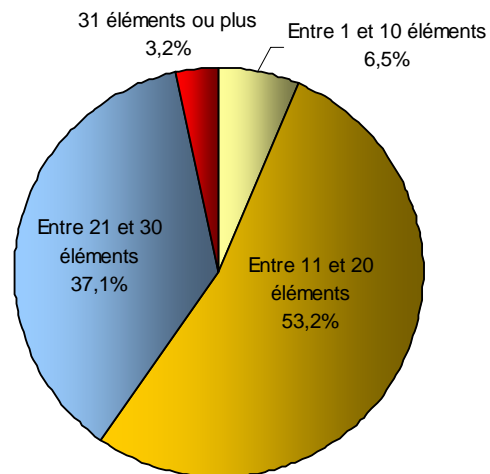
2.2 La constitution des sites Web des MRC

Les 62 sites Web actifs des MRC et CM ont été évalués, tout comme pour les sites municipaux, au moyen d'une grille d'évaluation (présentée à l'annexe A-2). Cette dernière évaluait la présence ou l'absence de 64 éléments de contenu ou fonctionnalités les plus susceptibles de figurer sur de tels sites. Deux autres questions s'intéressaient à la date de la dernière mise à jour du site et au type d'URL.

2.2.1 Résultats généraux

Parmi les 64 éléments ou fonctionnalités évalués par les enquêteurs sur les sites actifs des MRC, la majorité (53,2 %) en contient entre 11 et 20. Une faible proportion possède moins de 10 éléments (6,5 %) et seulement 3,2 % des sites en ont 31 ou plus. La moyenne se situe à 19,2 éléments par site.

FIGURE 2.2A - RÉPARTITION DES SITES WEB DES MRC SELON LE NOMBRE TOTAL D'ÉLÉMENTS – 2006



Base : Les 60 MRC et les 2 communautés métropolitaines possédant un site Web actif

Les deux communautés métropolitaines présentaient le plus grand nombre d'éléments mesurés dans le cadre de l'enquête. La CM de Montréal a obtenu le meilleur résultat avec 40 éléments sur 64 ; celle de Québec en possède 35. Les MRC de Coaticook et de La Vallée-de-l'Or offrent pour leur part 27 éléments et les MRC de Bellechasse et de Lotbinière, 26.

TABLEAU 2.2 - LISTE DES MRC ET DES COMMUNAUTÉS MÉTROPOLITAINES OFFRANT LE PLUS D'ÉLÉMENTS SUR LEUR SITE WEB – 2006

Communauté métropolitaine	Pointage	MRC	Pointage
Montréal	40 sur 64	Coaticook	27 sur 64
Québec	35 sur 64	La Vallée-de-l'Or	27 sur 64
		Bellechasse	26 sur 64
		Lotbinière	26 sur 64

Les prochains paragraphes définiront les éléments les plus susceptibles de se trouver sur les sites Web des MRC et des CM du Québec.

2.2.2 Résultats par sections

La grille d'évaluation est constituée des mêmes sections que celles s'adressant aux municipalités :

1. Contenu du site;
2. Information et outils de communication reliés à la vie démocratique;
3. Information reliée à la prestation de services municipaux de la MRC;
4. Aspects transactionnels;
5. Autres fonctionnalités.

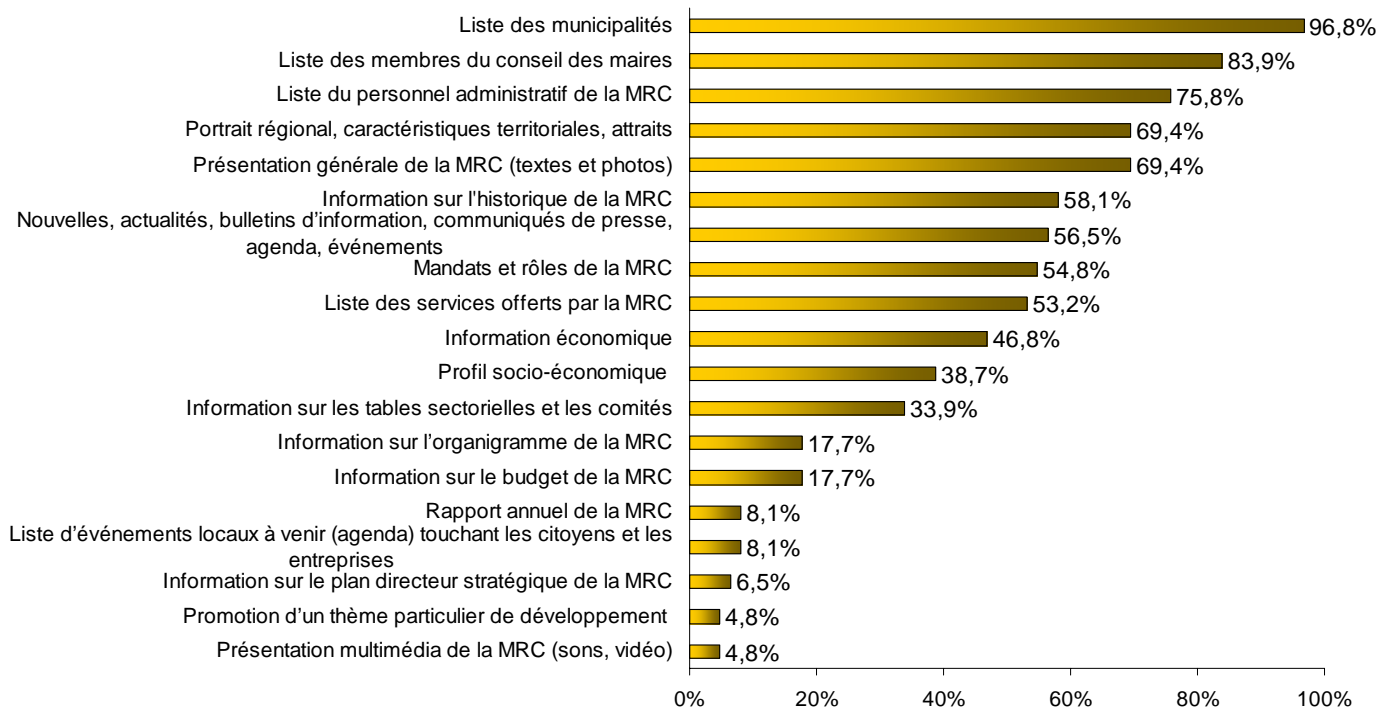
2.2.2.1 Le contenu du site

La section « contenu du site », la plus volumineuse, évaluait 31 aspects les plus plausibles de se retrouver sur un site Web d'une MRC ou d'une communauté métropolitaine. Ces éléments sont variés, allant de la présence d'information sur l'historique de la MRC à l'information sur le plan directeur stratégique en passant par la présence d'hyperliens ou de courriels d'employés.

En moyenne, les sites des MRC contiennent 13,1 éléments de contenu. Contrairement aux municipalités, ce ne sont pas l'historique de la ville et les cartes qui sont les plus présents sur les sites des MRC. La liste des municipalités est l'élément qui se trouve dans un plus grand nombre de sites (96,8 %). La liste des membres du conseil des maires (83,9 %) et les hyperliens vers des organismes de nature économique (79,0 %) et vers les sites des municipalités membres (79,0 %) viennent ensuite. À l'opposé, les présentations multimédias de la MRC (4,8 %), la promotion de thèmes de développement (4,8 %) et les politiques de protection des

renseignements personnels (3,2 %) se font rares sur ces sites. Enfin, fait intéressant, afficher les adresses de courriel des employés semble plus populaire dans les MRC que dans les municipalités du Québec, puisqu'une plus grande proportion de sites de MRC (53,2 %) fournissent ces renseignements en ligne (35,4 % dans les sites municipaux).

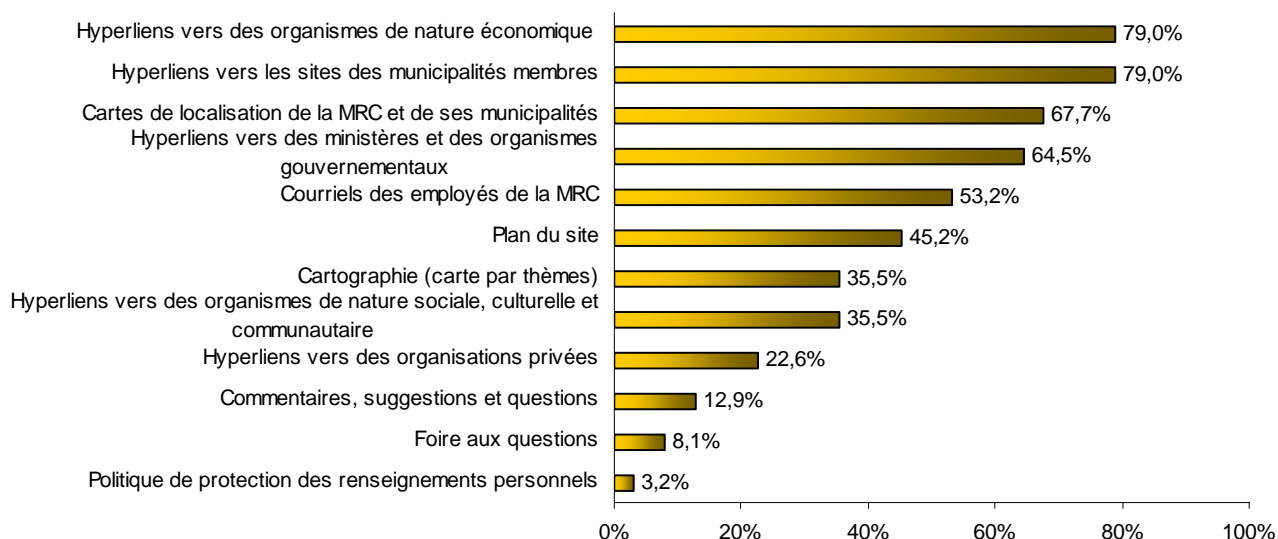
FIGURE 2.2B - FRÉQUENCE DE L'INFORMATION ASSOCIÉE AU CONTENU SUR LES SITES DES MRC – 2006



Base : Les 60 MRC et les 2 communautés métropolitaines possédant un site Web actif

Ce sont les deux communautés métropolitaines qui possèdent sur leur site Web le plus d'éléments relatifs au contenu (Montréal, 25 sur 31, Québec, 22). Les MRC de Beauharnois-Salaberry et d'Antoine-Labelle suivent ensuite avec 19 et 18 points sur 31.

FIGURE 2.2C - FRÉQUENCE DES FONCTIONNALITÉS ASSOCIÉES AU CONTENU SUR LES SITES DES MRC – 2006



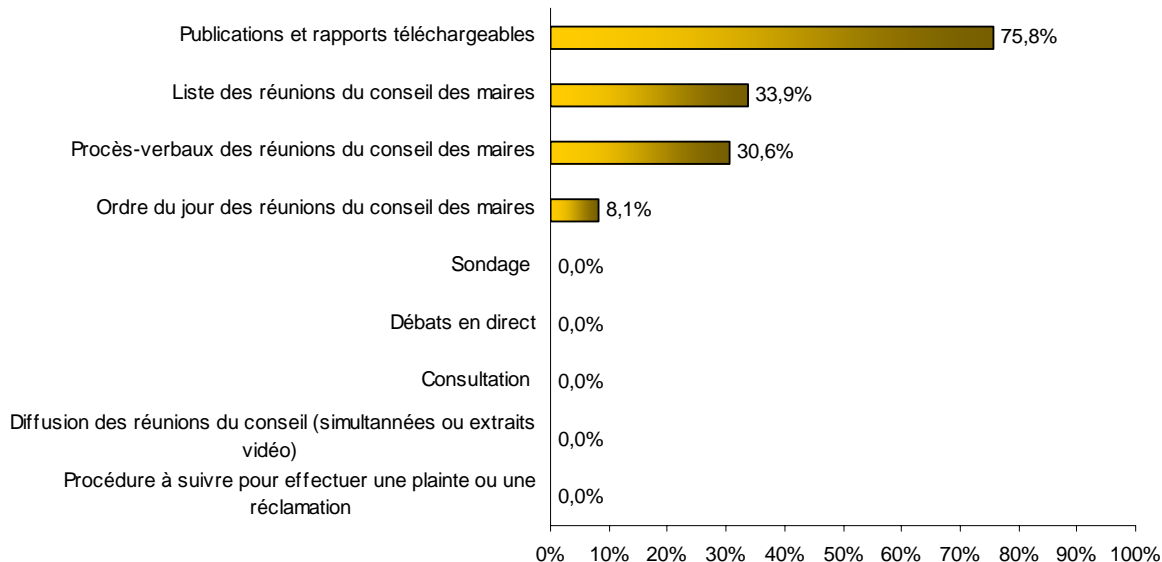
Base : Les 60 MRC et les 2 communautés métropolitaines possédant un site Web actif

2.2.2.2 L'information et les outils de communication reliés à la vie démocratique

La section « information et outils de communication reliés à la vie démocratique » évalue la présence de neuf éléments ou fonctionnalités, par exemple l'affichage de la liste des réunions, des ordres du jour et des procès-verbaux du conseil des maires ou la présence de consultations, de sondages ou de débats en ligne. L'analyse des résultats a permis de déterminer que, en moyenne, les sites de MRC contiennent 1,5 élément associé à la vie démocratique.

La grande majorité des sites, soit les trois quarts (75,8 %), offrent à leurs visiteurs des publications et des rapports téléchargeables. Quant aux procès-verbaux des réunions du conseil des maires, ils sont présents dans 30,6 % des sites des MRC, une proportion semblable à celle observée pour les municipalités québécoises (34,4 %).

FIGURE 2.2D - FRÉQUENCE DES ÉLÉMENTS ASSOCIÉS À LA VIE DÉMOCRATIQUE SUR LES SITES DES MRC – 2006



Base : Les 60 MRC et les 2 communautés métropolitaines possédant un site Web actif

Enfin, aucun site n'offre de sondage, de consultation ou de débat en ligne ni ne diffuse les réunions du conseil. Aussi, aucune MRC ne mentionne sur son site la procédure à suivre pour effectuer une plainte ou une réclamation.

La communauté métropolitaine de Québec ainsi que les MRC de Joliette et Les Collines-de-l'Outaouais ont le mieux performé à cet égard, avec la présence de quatre éléments associés à la vie démocratique.

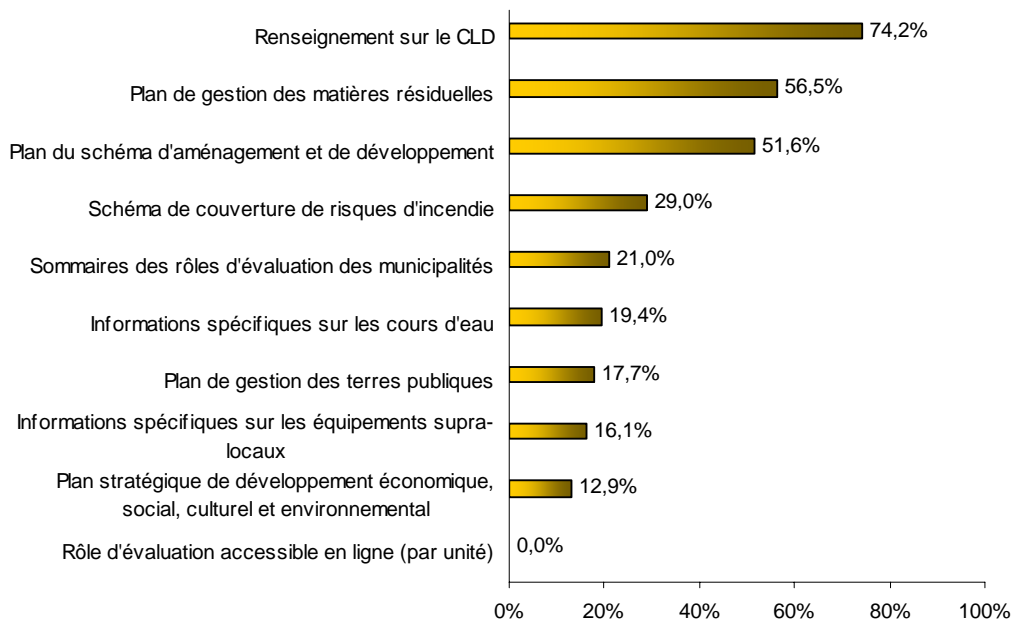
2.2.2.3 L'information reliée à la prestation de services municipaux de la MRC

Onze éléments figuraient à la section « information reliée à la prestation de services municipaux de la MRC ». Cette partie de la grille d'évaluation s'intéresse à la présence de certains plans (schéma d'aménagement, gestion des terres publiques, etc.), au rôle d'évaluation et à l'information spécifique sur les cours d'eau, le CLD et les équipements supralocaux.

En moyenne, les sites évalués contiennent 3,2 éléments reliés à la prestation de services municipaux. Les trois quarts (74,2 %) des sites des MRC fournissent des renseignements sur le CLD. Le plan de gestion de matières résiduelles (56,5 %) et le plan du schéma d'aménagement et de développement (51,6 %) se retrouvent,

pour leur part, dans plus de la moitié des sites. Toutefois, aucune MRC présente sur le Web ne rend accessible le rôle d'évaluation par unité.

FIGURE 2.2E - FRÉQUENCE DES ÉLÉMENTS RELIÉS À LA PRESTATION DE SERVICES MUNICIPAUX SUR LES SITES DES MRC – 2006



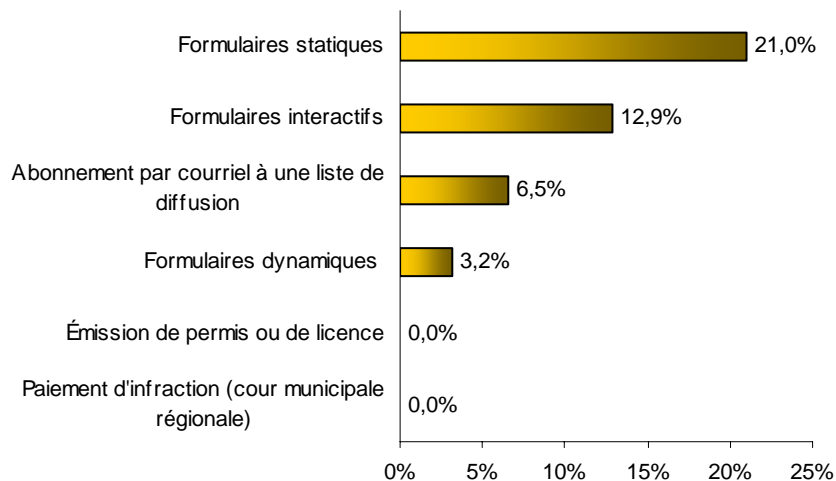
Base : Les 60 MRC et les 2 communautés métropolitaines possédant un site Web actif

Dans la catégorie « prestation de services municipaux », 3 MRC ont obtenu 7 points sur 11, soit la CM de Montréal et les MRC La Vallée-de-l'Or et des Laurentides.

2.2.2.4 Les aspects transactionnels

L'enquête a évalué six fonctionnalités de nature transactionnelle. Parmi celles-ci, les formulaires statiques et interactifs sont les plus présents (respectivement 21,0 % et 12,9 %). Aucun des sites ne permet de faire la demande de permis ou de licence ni même d'effectuer le paiement d'infraction. Enfin, mentionnons que la moyenne est de 0,4 élément de nature transactionnelle par site.

FIGURE 2.2F - FRÉQUENCE DES ÉLÉMENTS TRANSACTIONNELS SUR LES SITES DES MRC – 2006



Base : Les 60 MRC et les 2 communautés métropolitaines possédant un site Web actif

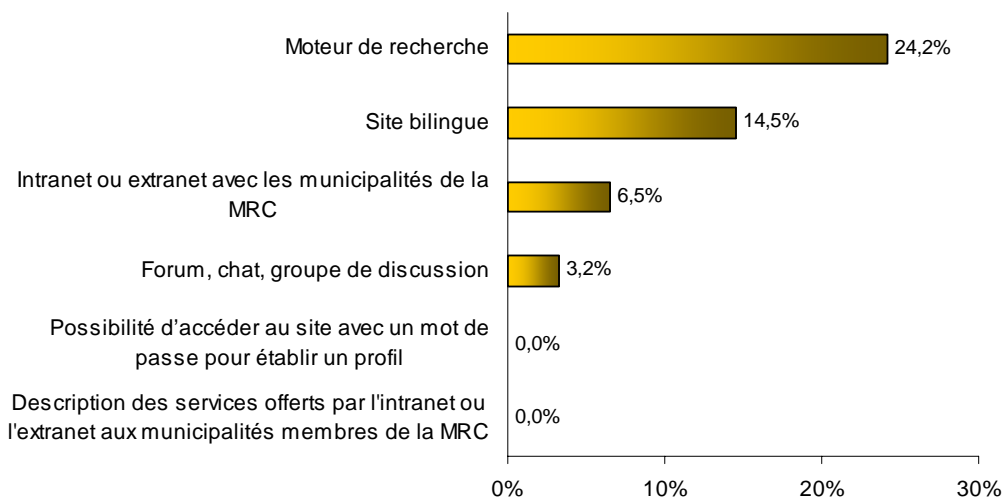
Enfin, aucune MRC ne possède plus que deux de ces éléments transactionnels. Ce maximum a été observé dans cinq MRC et CM : la CM de Montréal et les MRC La Jacques-Cartier, Lajemmerais, Maskinongé et Robert-Cliche.

2.2.2.5 D'autres fonctionnalités

Enfin, d'autres fonctionnalités ont été évaluées lors des visites des enquêteurs. Difficilement classables, ces éléments sont variés, allant du bilinguisme du site à la présence d'un intranet ou d'un extranet pour les municipalités membres de la MRC.

La figure qui suit montre la fréquence de ces fonctionnalités. Elle indique que le quart (24,2 %) des 62 sites visités possèdent un moteur de recherche, que 14,5 % des sites sont publiés dans les deux langues officielles alors qu'aucun n'offre la possibilité d'accéder au site au moyen d'un mot de passe et d'y établir un profil. De plus, même si 6,5 % des sites disposent d'un intranet ou d'un extranet pour les municipalités membres, aucun n'y décrit les services qui y sont offerts.

FIGURE 2.2G - FRÉQUENCE DES AUTRES FONCTIONNALITÉS SUR LES SITES DES MRC – 2006

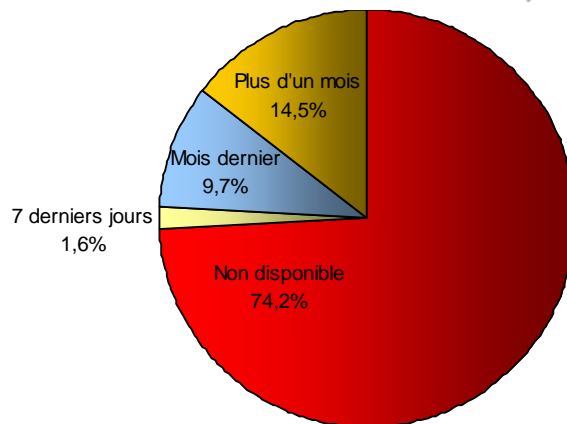


Base : Les 60 MRC et les 2 communautés métropolitaines possédant un site Web actif

2.2.3 Mise à jour des sites

Le questionnaire a également permis d'évaluer si les sites Web des MRC sont renouvelés. Ainsi, moins du quart (22,6 %) des sites affichent clairement la date de la dernière mise à jour. Sur deux autres sites, il a été possible de déterminer la date de la dernière actualisation au moyen du contenu du site.

FIGURE 2.2H - DÉLAIS DE MISE À JOUR DES SITES WEB ACTIFS DES MRC (AFFICHAGE DIRECT OU INDIRECT DE LA DATE) – 2006



Base : Les 60 MRC et les 2 communautés métropolitaines ayant un site Web actif

Parmi les 62 sites visités, les trois quarts (74,2 %) ne fournissent aucune information concernant la dernière mise à jour. Dans 1,6 % des cas, la dernière modification datait d'une semaine ou moins, dans 9,7 % elle remontait à un mois, et pour les autres (14,5 %), elle avait eu lieu plus d'un mois avant la visite de l'enquêteur. Les MRC pourraient donc travailler sur cet aspect pour montrer à leurs visiteurs que leur site évolue au fil du temps, les rendant ainsi plus intéressants.

2.2.4 Noms de domaine

La dernière question du questionnaire d'évaluation des sites Web des MRC et des CM concernait le type d'URL. Ainsi, tous les sites visités possèdent leur propre URL. Aucun site n'a un URL sous-jacent à un autre.

2.3 Meilleures pratiques

À la suite de l'enquête sur les sites Web des MRC et des communautés métropolitaines, il a été possible d'établir une liste de 11 bonnes pratiques.

TABLEAU 2.3 - LISTE DE CAS EXEMPLAIRES – 2006

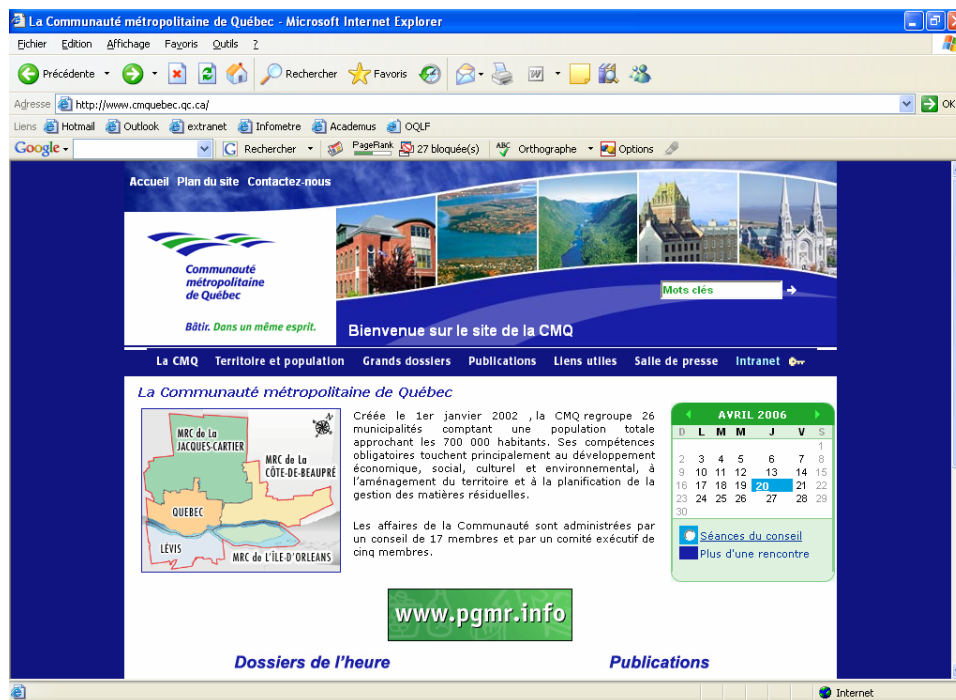
Communauté métropolitaine de Montréal	Bellechasse	Les Laurentides	Maskinongé
Communauté métropolitaine de Québec	La Jacques-Cartier	La Vallée-de-l'Or	Robert-Cliche
Beauharnois-Salaberry	Lajemmerais	Joliette	

Les deux communautés métropolitaines se sont démarquées de l'analyse des sites des MRC quant au nombre d'éléments et de fonctionnalités y figurant. Ces deux sites sont également très bien faits et l'information y est bien organisée. Le site de la CM de Québec¹⁸ décrit particulièrement bien le territoire, la population et son économie. La section décrivant les MRC qui la constituent est également très complète. Pour sa part, la CM de Montréal¹⁹ destine une partie de son site aux touristes et aux gens d'affaires tout en affichant une multitude d'autres renseignements.

¹⁸ www.cmquebec.qc.ca

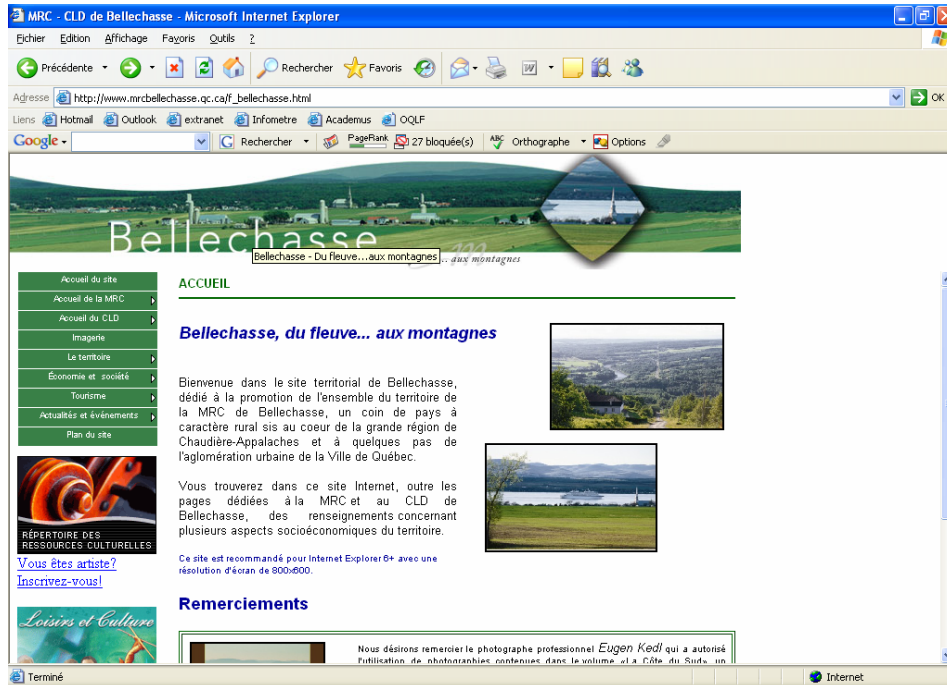
¹⁹ www.cmm.qc.ca

FIGURE 2.3A - APERÇU DU SITE WEB DE LA COMMUNAUTÉ MÉTROPOLITAINE DE QUÉBEC



Les MRC de Bellechasse²⁰ et de La Vallée-de-l'Or²¹, en plus d'offrir des sites simples et de bonne qualité, fournissent le plus d'informations ou de fonctionnalités parmi les sites évalués. Les deux MRC fournissent aussi des informations touristiques. Le deuxième site s'est également positionné parmi les meilleurs en termes de renseignements sur les services municipaux.

FIGURE 2.3B - APERÇU DU SITE WEB DE LA MRC DE BELLECHASSE



²⁰ <http://www.mrcbellechasse.qc.ca/>
²¹ www.mrcvo.qc.ca

Les MRC de Robert-Cliche²², de Maskinongé²³, de La Jacques-Cartier²⁴ et de Lajemmerais²⁵ ont, pour leur part, obtenu les meilleures notes en matière de services transactionnels. Elles présentent également une bonne quantité d'informations sur des sites bien structurés et de bon goût.

FIGURE 2.3C - APERÇU DU SITE WEB DE LA MRC ROBERT-CLICHE



22 <http://www.beaucerc.com/>
23 www.mrc-maskinonge.qc.ca
24 www.mrc.lajacquescartier.qc.ca
25 www.mrclajemmerais.qc.ca

Beauharnois-Salaberry²⁶, MRC constituée uniquement de sept municipalités, par la beauté de son site et par le nombre d'éléments de contenu y figurant, mérite d'être soulignée parmi les meilleures pratiques. Les différentes sections sont bien identifiées et le site fait une belle promotion des activités qui se déroulent sur le territoire.

FIGURE 2.3D - APERÇU DU SITE WEB DE LA MRC DE BEAUHARNOIS-SALABERRY



Alors que certaines MRC proposent des sites comprenant différents types de fonctionnalités, de services et d'éléments d'information, d'autres se concentrent sur les éléments administratifs. La MRC Les Laurentides²⁷ fait partie de cette catégorie. En effet, ce site offre beaucoup de renseignements sur les services offerts, mais aucune information touristique ou socioculturelle.

Enfin, le site de la MRC de Joliette²⁸, en apparence simple, fournit le plus d'éléments associés à la vie démocratique. De plus, la recherche d'informations sur le site est facile et rapide.

²⁶ www.mrc-beauharnois-salaberry.com

²⁷ www.mrclaurentides.qc.ca

²⁸ www.mrcjoliette.qc.ca

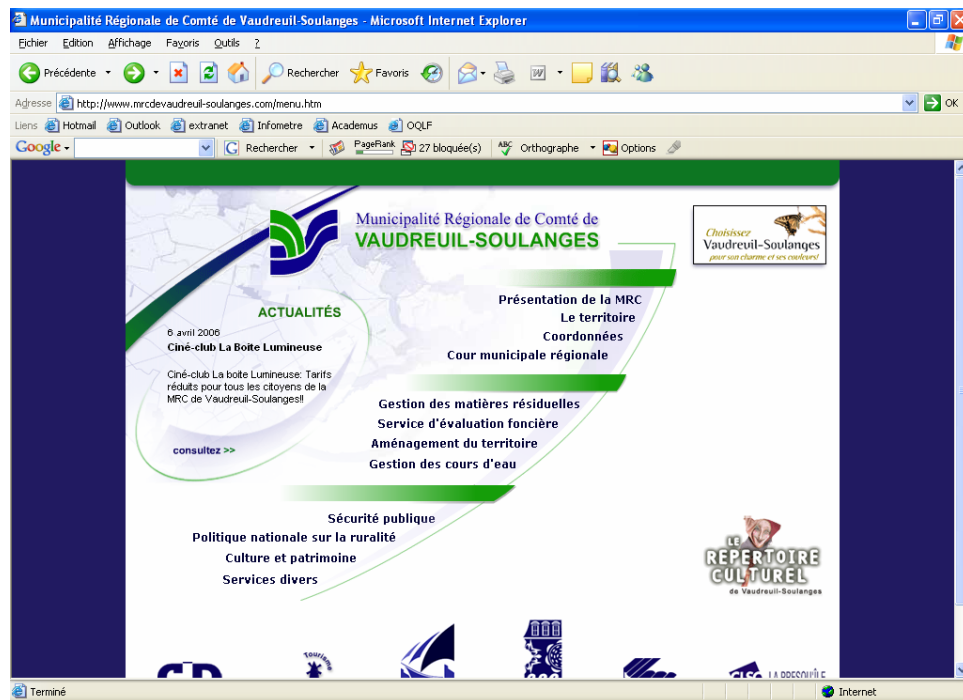
Soulignons aussi certaines autres MRC, qui, malgré le fait qu'elles possèdent un moins grand nombre de fonctionnalités, de services ou d'éléments d'information ou de fonctionnalités, offrent des sites de qualité. Parmi celles-ci, le site de la MRC Les Moulins²⁹ figure parmi les trois sites à offrir une présentation multimédia du territoire et les sites Web des MRC de Vaudreuil-Soulanges et de Memphrémagog qui, en apparence simple, sont très efficaces.

FIGURE 2.3E - APERÇU DU SITE WEB DE LA MRC LES MOULINS



²⁹ <http://www.mrclesmoulins.ca/>

FIGURE 2.3F - APERÇU DU SITE WEB DE LA MRC DE VAUDREUIL-SOULANGES

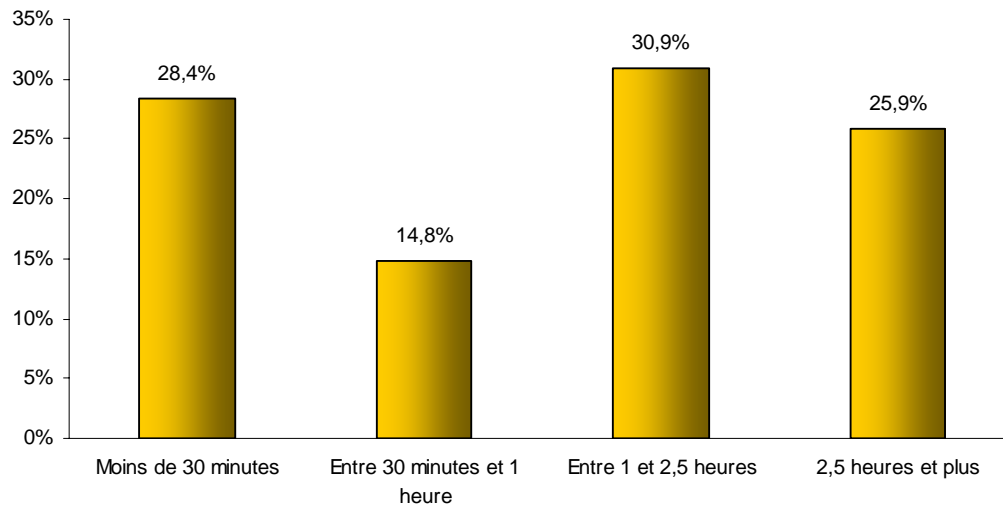


2.4 Délais de réponse aux courriels

Un courriel a été envoyé à chacune des MRC du Québec ainsi qu'aux deux communautés métropolitaines. Sous l'anonymat, une question leur a été posée : « Pouvez-vous m'indiquer le nom du préfet de votre MRC? » Puisque chaque MRC dispose d'une adresse de courriel, 88 messages électroniques ont été acheminés. Cependant, deux adresses se sont révélées invalides lors de l'envoi. Parmi les MRC et les CM qui ont reçu le courriel, 81 y ont répondu. Le taux de réponse se situe donc à 92,0 % ou à 94,2 % si l'on retranche les deux erreurs d'envoi.

Les MRC ont été très rapides à répondre au courriel qui leur a été adressé. Les temps enregistrés varient entre 6 minutes et 52 heures. La figure qui suit montre que trois réponses sur dix (28,4 %) ont été reçues en moins d'une demi-heure. Toutefois, le temps moyen de réponse est de 4,4 heures. Les MRC répondent donc plus rapidement à leurs messages électroniques que les municipalités québécoises.

FIGURE 2.4 - TEMPS DE RÉPONSE AU COURRIEL – 2006



Base : Les 79 MRC et les 2 communautés métropolitaines qui ont répondu au message qui leur a été envoyé

Conclusion

Cette enquête sur le Web municipal au Québec coïncide avec l'élaboration par le CEFRIO, et en collaboration ministère des Affaires municipales et des Régions, d'un guide pratique qui a pour mission d'aider les petites et moyennes municipalités du Québec à concevoir ou à refaire leur site Web. Dans cette optique, il était primordial de réaliser à nouveau l'enquête sur le Web municipal au Québec afin de tracer le portrait actuel de la situation. D'ailleurs, l'étude a pris de l'ampleur cette année, puisqu'un volet sur les municipalités régionales de comté et les communautés métropolitaines lui a été ajouté.

L'enquête menée par le CEFRIO a montré qu'il existe, en 2006, 113 sites Web municipaux québécois de plus qu'en 2004, pour un total de 506 sites actifs sur une possibilité de 1 117. Ainsi, la proportion de citoyens québécois qui habitent une municipalité desservie par un site Internet municipal a crû de 4,4 points de pourcentage, passant de 83,4 % en 2004 à 87,8 % en 2006. Du côté des 86 MRC, 60 d'entre elles possèdent un site Web actif; il en va de même pour les deux communautés métropolitaines.

Encore une fois, la taille de la municipalité continue d'exercer une influence sur la présence d'un site Web et sur la quantité de fonctionnalités, de services ou d'éléments d'information qui s'y trouvent. Tout comme en 2004, les agglomérations dont la population varie entre 3 001 et 10 000 habitants ont affiché la plus forte croissance et l'écart avec les plus grandes villes est passé de 21,3 points de pourcentage en 2004 à 9,2 points.

Certains éléments ou fonctionnalités étudiés sont plus fréquents que d'autres sur les sites municipaux. En effet, encore une fois, l'information sur l'historique de la ville (86,0 %), la liste des membres du conseil municipal (85,4 %) et les cartes géographiques (80,6 %) sont les éléments qui apparaissent dans le plus grand nombre de sites de municipalités. Du côté des MRC, les éléments les plus populaires sont la liste des municipalités membres (96,8 %) et la liste de membres du conseil des maires (83,9 %). Enfin, les éléments transactionnels sont toujours rares autant dans les sites municipaux que dans les sites des MRC.

Cette analyse des sites Web des municipalités du Québec a, pour une deuxième fois, démontré que la situation évolue d'année en année. Il faudra continuer de surveiller cette évolution, principalement dans les petites et moyennes agglomérations, et la situation dans les MRC. Ainsi, on pourra déterminer si la publication d'un guide sur le Web municipal, qui se veut un outil pour encadrer les municipalités qui souhaitent développer un site Web, aura un effet bénéfique dans le milieu.

Annexe A-1
La grille d'analyse pour les municipalités

Grille d'analyse de site Web municipal	
Nom de la ville :	
Région :	
Adresse Web :	
Date de la visite :	
Nom de l'enquêteur :	

Contenu du site

	oui	non
1. Information sur l'historique de la ville	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Cartes géographiques en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Météo, nouvelles locales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Plan du site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Foire aux questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Information économique (parcs industriels, nombre d'entreprises, secteur économique, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Hyperliens vers des organismes de nature économique (CLD, SADC, CLE, chambres de commerce)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hyperliens vers des organismes de nature sociale, culturelle et communautaire (CLSC, clubs Optimiste, associations communautaires, commissions scolaires, musées...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Liens vers des ministères et organismes gouvernementaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Hyperliens vers des organisations privées (entreprises et commerces divers)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Information sur l'organigramme de la ville	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Information sur le budget de la ville	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Liste des membres du conseil municipal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Agenda, événements, nouveautés, actualités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Politique de protection des renseignements personnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Opportunités de carrière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Courriels d'employés municipaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Information et outils de communication reliés à la vie démocratique

	oui	non
18. Ordre du jour des réunions du conseil municipal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Procès-verbaux des réunions du conseil municipal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Publications et rapports téléchargeables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Diffusion des réunions du conseil municipal (simultanée ou extraits vidéo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Consultation publique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Sondage en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Débat en direct	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Procédure à suivre pour effectuer une plainte ou une réclamation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Information reliée à la prestation de services municipaux

	oui	non
26. Services culturels et récréatifs (terrains de jeux, équipements et installations sportives, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Services touristiques (information sur les attraits et activités touristiques, hébergement, forfaits, transport, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Services et règlements municipaux (urbanisme et autres)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Évaluation foncière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Services en sécurité publique et incendie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Coordonnées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Renseignements aux citoyens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Services en transport collectif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Coordonnées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Horaire des trajets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Services en traitement des eaux usées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Services en protection de l'environnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Services en traitement de l'eau potable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Services en collecte des déchets (horaire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aspects transactionnels

	oui	non
36. Inscription en ligne à des activités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Socioculturelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sportives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Autres _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Possibilité de commander un permis ou une licence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Urbanisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Chien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Alcool	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Manifestation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Permis pour système d'alarme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Autres _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Paiement en ligne (comptes de taxes et autres)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Référence aux sites en ligne des institutions financières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Paiement direct de type carte de débit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Paiement direct avec carte de crédit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Facturation et paiement en ligne (<i>Postel</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Formulaire en ligne (<i>Voir définitions en annexe</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Statique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Dynamique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Interactif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Abonnement par courriel à une liste de diffusion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Autres fonctionnalités

	oui	non
41. Forum; <i>chat</i> ; groupe de discussion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Services électroniques avec mot de passe (Internet, extranet ou autres)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Moteur de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Possibilité d'accéder au site avec un mot de passe pour établir un profil personnalisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Indication de la date de mise à jour du site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Annexe A-2

**La grille d'analyse pour les municipalités
régionales de comté (MRC) et les
communautés métropolitaines (CM)**

Grille d'analyse de site Web des MRC	
Nom de la MRC :	
Région :	
Adresse Web :	
Date de la visite :	
Nom de l'enquêteur :	

Contenu du site

	oui	non
1. Information sur l'histoire de la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Présentation générale de la MRC (textes et photos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Présentation multimédia de la MRC (sons, vidéo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Cartes de localisation de la MRC et de ses municipalités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cartographie (carte par thèmes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Plan du site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Foire aux questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Liste de municipalités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Profil socio-économique (population, groupe d'âge, scolarité, revenu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Portrait régional, caractéristiques territoriales, attraits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Promotion d'un thème particulier de développement (citoyens, entreprises)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Nouvelles, actualités, bulletins d'information, communiqués de presse, agenda, événements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Liste d'événements locaux à venir (agenda) touchant les citoyens et entreprises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Information économique (parcs industriels, nombre d'entreprises, secteur économique...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Hyperliens vers les sites des municipalités membres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Hyperliens vers des organismes de nature économique (CLD, SADC, CLE, chambres de commerce)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Hyperliens vers des organismes de nature sociale, culturelle et communautaire (CLSC, clubs Optimiste, CRÉ, associations communautaires, commissions scolaires, musées, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Hyperliens vers des organisations privées (entreprises et commerces divers)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Hyperliens vers des ministères et organismes gouvernementaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Mandats et rôles de la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Liste des services offerts par la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Information sur le plan directeur stratégique de la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Information sur les tables sectorielles et comités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Liste des membres du conseil des maires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Rapport annuel de la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Information sur le budget de la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Information sur l'organigramme de la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Liste du personnel administratif de la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Courriels des employés de la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Commentaires, suggestions et questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Politique de protection des renseignements personnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Information et outils de communication reliés à la vie démocratique

	oui	non
32. Liste des réunions du conseil des maires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Ordre du jour des réunions du conseil des maires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Procès-verbaux des réunions du conseil des maires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Publications et rapports téléchargeables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Diffusion des réunions du conseil (simultanées ou extraits vidéo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Consultations en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Sondage en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Débat en direct	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Procédure à suivre pour effectuer une plainte ou une réclamation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Information reliée à la prestation de services municipaux de la MRC

	oui	non
41. Plan du schéma d'aménagement et de développement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Plan de gestion des terres publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Sommaires des rôles d'évaluation des municipalités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Rôle d'évaluation accessible en ligne (par unité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Plan de gestion des matières résiduelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Schéma de couverture de risques d'incendie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Informations spécifiques sur le CLD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Informations spécifiques sur les cours d'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Informations spécifiques sur les équipements supralocaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Plan stratégique de développement économique, social, culturel et environnemental.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aspects transactionnels

	oui	non
52. Formulaire en ligne (<i>Voir définitions en annexe</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Statique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Dynamique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Interactif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Paiement en ligne d'infraction (cour municipale régionale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Émission de permis ou de licence en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Abonnement par courriel à une liste de diffusion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Autres fonctionnalités

	oui	non
56. Site bilingue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Intranet ou extranet avec les municipalités de la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Description des services offerts par Internet ou extranet aux municipalités membres de la MRC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Forum; <i>chat</i> ; groupe de discussion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. Moteur de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Annexe B
Caractérisation du Web municipal

1. Liste des éléments de nature administrative

1. Information sur l'organigramme de la ville
2. Information sur le budget de la ville
3. Liste des membres du conseil municipal
4. Agenda, événements, nouveautés, actualités
5. Politique de protection des renseignements personnels
6. Opportunités de carrière
7. Courriel d'employés municipaux
8. Ordre du jour des réunions du conseil municipal
9. Procès-verbaux des réunions du conseil municipal
10. Publications et rapports téléchargeables
11. Diffusion des réunions du conseil municipal (simultanée ou extraits vidéo)
12. Consultations publiques
13. Sondage en ligne
14. Débat en direct
15. Procédure à suivre pour effectuer une plainte ou une réclamation
16. Services et règlements municipaux (urbanisme et autres)
17. Évaluation foncière
18. Services en sécurité publique et incendie – coordonnées
19. Services en sécurité publique et incendie – renseignements aux citoyens
20. Services de transport collectif – coordonnées
21. Services de transport collectif – renseignements aux citoyens
22. Services en traitement des eaux usées
23. Services en protection de l'environnement
24. Services en traitement de l'eau potable
25. Services de collecte des déchets (horaire)
26. Possibilité de commander un permis ou une licence – urbanisme
27. Possibilité de commander un permis ou une licence – chien
28. Possibilité de commander un permis ou une licence – alcool
29. Possibilité de commander un permis ou une licence – manifestation
30. Possibilité de commander un permis ou une licence – système d'alarme
31. Possibilité de commander un permis ou une licence – autres
32. Paiement en ligne (compte de taxes et autres) – référence aux sites en ligne des institutions financières
33. Paiement en ligne (compte de taxes et autres) – paiement direct de type carte de débit
34. Paiement en ligne (compte de taxes et autres) – paiement direct de type carte de crédit
35. Facturation et paiement en ligne (Postel)

2. Liste des éléments de natures sociocommunautaire et économique

1. Information économique (parcs industriels, nombre d'entreprises, secteur économique, etc.)
2. Hyperliens vers des organismes de nature économique (CLD, SADC, CLE, chambres de commerce)
3. Hyperliens vers des organismes de natures sociale, culturelle et communautaire (CLSC, clubs Optimiste, associations communautaires, commissions scolaires, musées, etc.)
4. Liens vers des ministères et organismes gouvernementaux
5. Hyperliens vers des organismes privés (entreprises et commerçants divers)
6. Services culturels et récréatifs (terrains de jeux, équipement et installations sportives, etc.)
7. Services touristiques (information sur les attraits et activités touristiques, hébergement, forfaits, transport, etc.)
8. Inscription en ligne à des activités socioculturelles
9. Inscription en ligne à des activités sportives
10. Inscription en ligne à des activités – autres
11. Forum, *chat*, groupe de discussion

Annexe C
Liste des URL des cas exemplaires

1. Liste des URL des municipalités citées comme cas exemplaires

Municipalité	URL
Boisbriand	www.ville.boisbriand.qc.ca
Bromont	www.bromont.com
Candiac	www.ville.candiac.qc.ca
Cantley	http://www.cantley.ca/
Delson	http://www.ville.delson.qc.ca
Gatineau	www.ville.gatineau.qc.ca
Lac-Etchemin	http://www.municipalite.lac-etchemin.qc.ca/site.asp
Laval	www.ville.laval.qc.ca
Lévis	www.ville.levis.qc.ca
Longueuil	www.longueuil.ca
Lorraine	www.ville.lorraine.qc.ca
Matane	www.ville.matane.qc.ca
Montréal	www2.ville.montreal.qc.ca/
Nicolet	www.ville.nicolet.qc.ca
Québec	www.ville.quebec.qc.ca
Repentigny	www.ville.repentigny.qc.ca
Rimouski	www.ville.rimouski.qc.ca
Rivière-du-Loup	www.ville.riviere-du-loup.qc.ca
Rouyn-Noranda	ville.rouyn-noranda.qc.ca
Saguenay	http://www.ville.saguenay.qc.ca/
Saint-Césaire	http://www.ville.saint-cesaire.qc.ca/
Saint-Donat	www.saint-donat.ca
Sainte-Thérèse	www.ville.sainte-therese.qc.ca
Saint-Eustache	www.ville.saint-eustache.qc.ca
Saint-Hyacinthe	www.ville.st-hyacinthe.qc.ca
Saint-Jean-sur-Richelieu	www.ville.saint-jean-sur-richelieu.qc.ca
Saint-Lazare	www.ville.saint-lazare.qc.ca
Saint-Ludger	http://www.st-ludger.qc.ca/
Salaberry-de-Valleyfield	www.ville.valleyfield.qc.ca
Sept-Îles	www.ville.sept-iles.qc.ca
Sorel-Tracy	www.ville.sorel-tracy.qc.ca
Trois-Rivières	www.v3r.net
Varenes	www.ville.varenes.qc.ca

2. Liste des URL des MRC et communautés métropolitaines citées comme cas exemplaires

MRC et communauté métropolitaine	URL
Communauté métropolitaine de Montréal	www.cmm.qc.ca
Communauté métropolitaine de Québec	www.cmquebec.qc.ca
Beauharnois-Salaberry	www.mrc-beauharnois-salaberry.com
Bellechasse	http://www.mrcbellechasse.qc.ca/
La Jacques-Cartier	www.mrc.lajacquescartier.qc.ca
Lajemmerais	www.mrc.lajemmerais.qc.ca
Les Laurentides	www.mrc.laurentides.qc.ca
La Vallée-de-l'Or	www.mrcvo.qc.ca
Joliette	www.mrcjoliette.qc.ca
Maskinongé	www.mrc-maskinonge.qc.ca
Robert-Cliche	http://www.beaucerc.com/

Annexe D

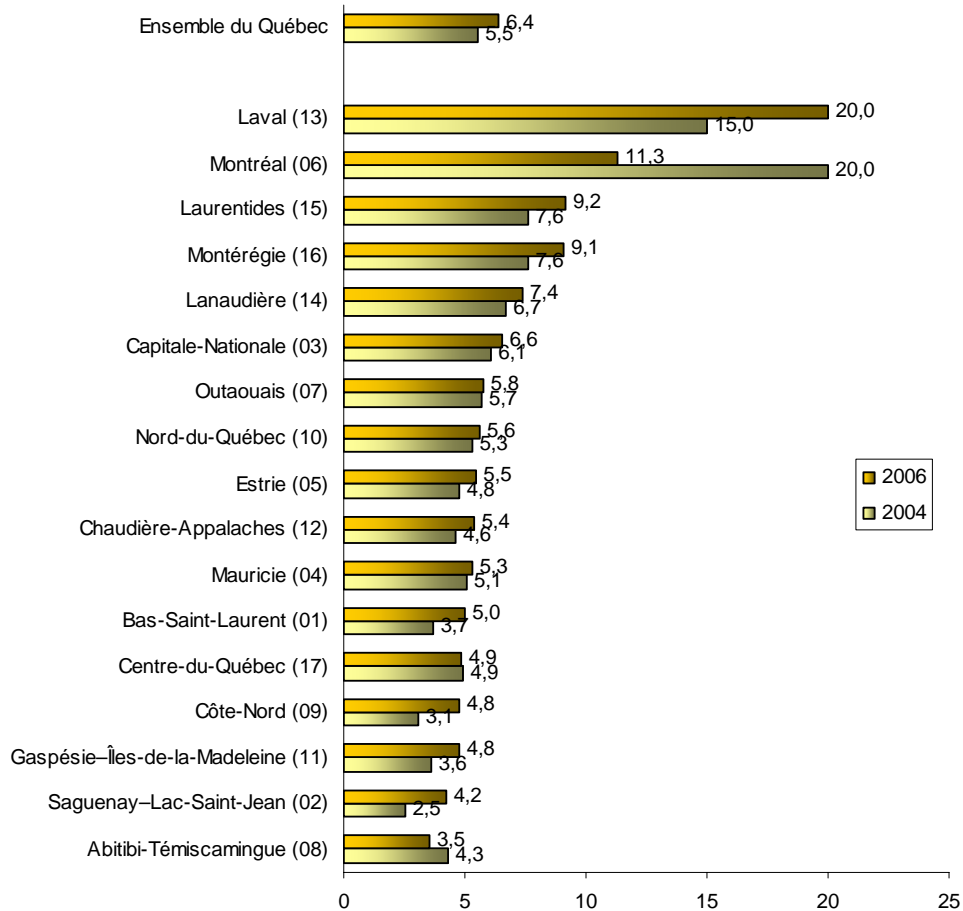
**Les contenus de nature administrative, de
natures socioculturelle et économique et de
nature transactionnelle des sites Web actifs
par régions du Québec**

1. Les éléments de nature administrative

À la section 1.3.1, une règle de classification a été établie afin de déterminer si les sites des municipalités québécoises sont davantage basés sur des éléments ou des informations d'ordre administratif ou bien de natures sociocommunautaire et économique.

La figure qui suit montre que ce sont les sites des municipalités des régions de Laval et de Montréal qui possèdent le plus d'éléments ou d'informations de nature administrative sur leur site Web. Les régions plus éloignées, comme l'Abitibi-Témiscamingue, le Saguenay-Lac-Saint-Jean, la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, la Côte-Nord et le Bas-Saint-Laurent, affichent des moyennes assez faibles à cet égard, variant entre 3,5 et 5,0 éléments.

FIGURE 1 - NOMBRE MOYEN D'ÉLÉMENTS DE NATURE ADMINISTRATIVE PAR RÉGIONS DU QUÉBEC

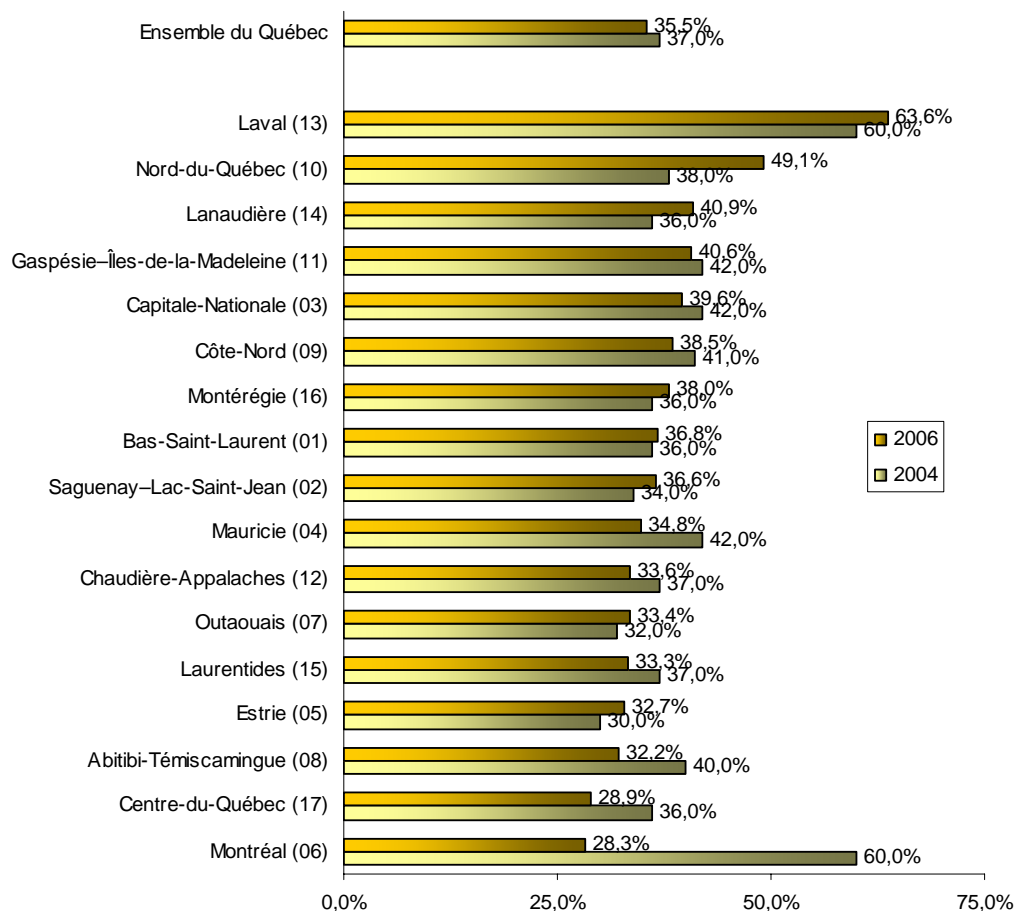


Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

2. Les éléments de natures sociocommunautaire et économique

Alors que les municipalités des régions situées au sud du Québec offrent en moyenne sur leur site une grande variété d'éléments de nature administrative, la situation diffère quant aux éléments de natures sociocommunautaire et économique. En effet, en moyenne, c'est la ville de Laval (7,0 éléments ou 63,6 % des éléments à l'étude) qui fournit le plus d'éléments de ce type, suivie des municipalités de la région du Nord-du-Québec (5,4 ou 49,1 %), de Lanaudière (4,5 ou 40,9%) et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (4,5 ou 40,6 %). D'autres régions éloignées comme la Côte-Nord, le Bas-Saint-Laurent et le Saguenay-Lac-Saint-Jean affichent également plus d'éléments d'ordre sociocommunautaire et économique que la moyenne.

FIGURE 2 – PROPORTION D'ÉLÉMENTS DE NATURES SOCIOCULTURELLE ET ÉCONOMIQUE PRÉSENTS DANS LES SITES WEB ACTIFS PARMIS CEUX ÉVALUÉS ET PAR RÉGIONS DU QUÉBEC



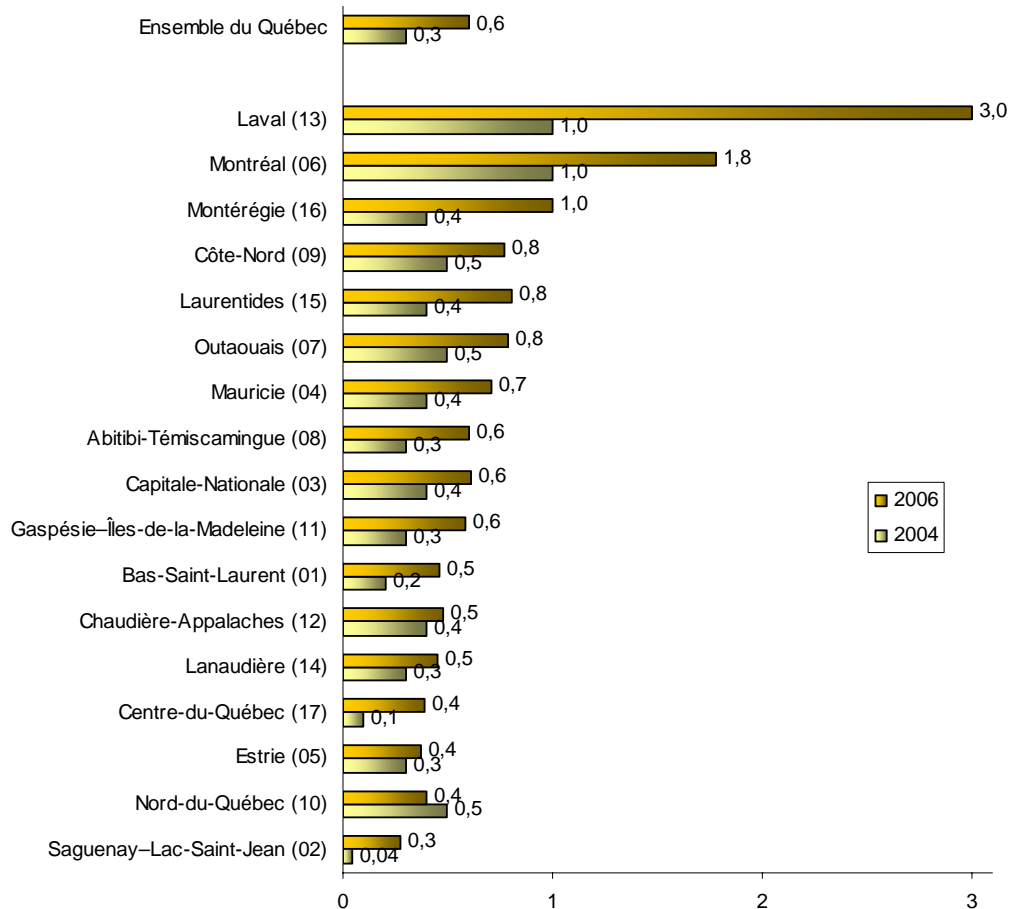
Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

3. Les éléments de nature transactionnelle

Outre Laval, c'est dans les sites des municipalités de la région de Montréal qu'on trouve le plus d'éléments de nature transactionnelle avec en moyenne 1,8 élément ou fonctionnalité par site. Les sites de la Montérégie, de la Côte-Nord, des Laurentides, de l'Outaouais et de la Mauricie affichent, quant à eux, un nombre moyen d'éléments supérieur à la moyenne québécoise (0,6).

Des améliorations ont été observées dans toutes les régions du Québec à l'exception du Nord-du-Québec où le nombre moyen a diminué.

FIGURE 3 – NOMBRE MOYEN D'ÉLÉMENTS DE NATURE TRANSACTIONNELLE PAR RÉGIONS DU QUÉBEC



Base : Ensemble des municipalités ayant un site Web actif lors de la réalisation de l'enquête

Mission du CEFRIO



Le CEFRIO est un centre de liaison et de transfert qui regroupe près de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 51 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. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche, d'expérimentation et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, son principal partenaire financier.

Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO)

Pour suivre l'évolution des technologies de l'information au Québec, visitez notre site Infomètre : www.infometre.cefrio.qc.ca



BUREAU DE QUÉBEC

888, rue Saint-Jean
Bureau 575
Québec (Québec) G1R 5H6

 (418) 523-3746
 (418) 523-2329



BUREAU DE MONTRÉAL

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 350
Montréal (Québec) H3A 1B9

 (514) 840-1245
 (514) 840-1275



BUREAU DE LA BAIE-DES-CHALEURS

303, route 132 Ouest
Saint-Omer (Québec) G0C 2Z0

 (418) 364-2000, poste 20
 (418) 364-2002

BUREAU DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

187, avenue Murdoch
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1E3

 (819) 762-0971, poste 2689
 (819) 797-4727

info@cefrio.qc.ca
www.cefrio.qc.ca