

HOW AMERICANS GET IN TOUCH WITH GOVERNMENT

par John B. Horrigan

Résumé version longue

Le rapport intitulé *How Americans Get in Touch with Government* a été effectué par *Pew Internet & American Life Project*. Il est le fruit d'une étude réalisée par téléphone auprès de 2 925 américains âgés de 18 ans et plus. Cette étude fut entreprise le 25 juin 2003 et s'est achevée le 3 août 2003. Les sondages téléphoniques ont été dirigés par *Princeton Survey Research Associates*.

Les données colligées par *Princeton Survey Research Associates* pour le compte de *Pew Internet & American Life Project* ont été complétées par des recherches effectuées par des agences gouvernementales associées à l'étude ou demandées par des universités ou des experts à qui on avait fait la demande.

Pew Internet & American Life Project réalise des études portant sur l'impact du gouvernement électronique sur les familles, les communautés, le travail, la vie quotidienne, l'éducation, la santé et la vie politique.

Le présent rapport comporte six rubriques :

1. conclusions préliminaires;
2. introduction;
3. approches utilisées par les Américains pour contacter le gouvernement et raisons évoquées;
4. problèmes rencontrés par les Américains quand ils contactent le gouvernement;
5. fréquence et la nature des contacts avec le gouvernement;
6. conséquences pour les dirigeants politiques.

1. Conclusions préliminaires

Avant de présenter les conclusions déduites des résultats du sondage, le rapport rappelle que l'objectif visé est d'explorer les différentes façons utilisées par les Américains pour communiquer avec le gouvernement et de déterminer les facteurs reliés à la satisfaction du citoyen. Les différentes façons de contacter le gouvernement sont Internet, le téléphone, les visites en personne et le courrier.

Les principales conclusions issues du sondage téléphonique peuvent être présentées comme suit :

- les appels téléphoniques et les visites sur place constituent les deux principaux outils de communication avec le gouvernement des personnes n'ayant pas accès à Internet;
- certaines personnes ayant accès à Internet choisissent de ne pas utiliser Internet, le Web ou le courriel pour communiquer avec le gouvernement;
- certains utilisateurs d'Internet préfèrent utiliser dans certains cas le téléphone, notamment pour des problèmes ne se prêtant pas à une solution en ligne;
- l'interaction en temps réel (appel téléphonique ou visite en personne) avec le gouvernement est le moyen privilégié par les citoyens lorsqu'ils ont un problème urgent ou complexe à résoudre.

En résumé, si le gouvernement électronique peut être un outil efficace parmi d'autres options de communications avec le gouvernement, il ne constitue pas l'application phare «*Killer App*» parmi celles-ci.

Lorsque les décideurs politiques ou administratifs décident d'offrir des services en ligne, ils devraient aussi penser qu'il est nécessaire de maintenir et de mettre à jour les autres canaux que les citoyens utilisent pour entrer en contact avec le gouvernement et polariser leur attention sur la façon dont ces canaux traditionnels peuvent compléter les applications du gouvernement électronique.

Moyens que les Américains utilisent pour communiquer avec leur gouvernement

Le moyen le plus utilisé est le téléphone, l'utilisation de sites Web arrive en deuxième position.

- 42 % des répondants disent avoir utilisé le téléphone la dernière fois qu'ils sont entrés en communication avec le gouvernement;
- 29 % disent avoir consulté un site Web;
- 20 % se sont déplacés en personne;

- 18 % ont envoyé des courriels;
- 17 % ont écrit une lettre;
- 22 % utilisent des moyens variés pour communiquer avec le gouvernement.

N.B : Le pourcentage total est supérieur à 100 % parce que les répondants ont pu, à un moment ou à un autre, utiliser plus d'une façon pour contacter le gouvernement.

Moyens préférés par les Américains pour communiquer avec leur gouvernement

Les Américains disent qu'ils préfèrent utiliser le téléphone pour communiquer avec le gouvernement.

- 40 % préfèrent utiliser le téléphone;
- 24 % préfèrent utiliser le Web;
- 13 % préfèrent se déplacer en personne;
- 11 % préfèrent envoyer un courriel;
- 10 % préfèrent envoyer une lettre.

Raisons pour lesquelles les Américains communiquent avec le gouvernement

Les Américains communiquent avec le gouvernement pour plusieurs raisons comme : effectuer une transaction, chercher une réponse à une question spécifique, rechercher de l'aide pour un problème ou encore exprimer une opinion.

2. Introduction

Le gouvernement en ligne ne renvoie pas uniquement aux pages Web des agences ou ministères mais aussi à différents outils de transaction et d'interaction électroniques utilisés pour améliorer la communication et les relations des citoyens avec le gouvernement.

C'est dès le début des années 1990 que les gouvernements ont commencé à reconnaître le potentiel que renferment les technologies de l'information pour améliorer le fonctionnement du gouvernement.

L'information gouvernementale et les applications en ligne se révèlent assez populaires chez les utilisateurs d'Internet. Lors du premier

sondage de *Pew Internet and American Life Project* en mars 2000, il ressortait que 47 % des utilisateurs d'Internet (40 millions d'adultes américains) disaient avoir cherché de l'information sur les sites Web des gouvernements locaux, étatiques et du gouvernement fédéral.

À la fin de 2002, ce nombre a augmenté à 66 millions. Les répondants énoncent qu'ils sont allés sur les sites Web pour trouver de l'information sur le tourisme et sur les parcs, faire des recherches pour un travail ou pour l'Université, télécharger des formulaires gouvernementaux, trouver quel type de services une agence fournit et rechercher de l'information à propos de politiques publiques.

➤ But de l'étude

Le but de l'étude est de cerner les différentes façons utilisées par les Américains pour communiquer avec le gouvernement et de déterminer les facteurs reliés à la satisfaction du citoyen.

➤ Intérêt de l'étude

L'étude puise sa motivation dans le fait que les Américains utilisent de plus en plus Internet. Par conséquent, il est important de continuer d'étalonner la façon dont les gens consultent les sites Web et d'évaluer les contacts électroniques. Pour ce faire, l'étude retient trois éléments :

- analyser les moyens utilisés par les Américains pour communiquer avec leur gouvernement et chercher à connaître comment ils s'accommodent de ces moyens;
- examiner les problèmes spécifiques que les Américains rencontrent lorsqu'ils communiquent avec le gouvernement via le Web, le téléphone ou par courriel;
- analyser plus en profondeur que ne l'a fait dans le passé *Pew Internet Project* la façon dont les gens consultent les sites Web.

3. Approches utilisées par les américains pour contacter le gouvernement et les raisons évoquées

La question posée aux participants était la suivante : Avez-vous communiqué avec le gouvernement l'année dernière (année antérieure à juillet 2003) pour des raisons autres que la déclaration fiscale et par quel moyen (téléphone, Internet, lettre ou visite en personne). D'autres questions portaient sur les raisons et la satisfaction de la dernière communication.

Les répondants ayant contacté le gouvernement pour des raisons autres que l'envoi de la déclaration d'impôt seront désignés dans l'étude par l'expression *Government Patrons*.

➤ Comment les Américains communiquent-ils avec le gouvernement

Pour l'année précédant la mise en place du sondage (juillet 2003), plus de la moitié des Américains (54 %) ont énoncé avoir communiqué avec le gouvernement. Pour le reste (ceux n'ayant pas communiqué avec le gouvernement), l'étude révèle qu'une forte proportion ne connaît ni les sites Web gouvernementaux ni même l'existence de lignes téléphoniques pour les assister sur des questions relatives au gouvernement.

Les *government patrons* disent avoir communiqué avec le gouvernement pour les raisons suivantes :

- pour des **raisons personnelles** (71 %);
- pour **affaires** (20 %);
- pour une **combinaison d'éléments** (7 %).

Paliers de gouvernement contactés :

- gouvernement d'État (35 %);
- gouvernement fédéral (32 %);
- gouvernement local (19 %);
- combinaison des différents niveaux (7 %).

Les *government patrons* disent avoir communiqué avec les agences gouvernementales pour les raisons suivantes :

- exécuter une transaction (30 %);
- obtenir une réponse à une question spécifique (25 %);
- exprimer leur opinion (19 %);
- chercher de l'aide pour un problème spécifique (11 %);
- combinaison d'éléments (5 %).

Qualification de la nature du contact avec le gouvernement par les répondants :

- compliqué (31 %);
- pas compliqué (68 %).

Outils utilisés par les Américains pour communiquer avec le gouvernement :

- téléphone (42 %);
- sites web (29 %);
- visite en personne (20 %);
- courriel (18 %);
- lettre (17 %).

Au sein des utilisateurs d'Internet, deux facteurs peuvent expliquer que le téléphone constitue l'outil privilégié de communication avec le gouvernement :

- absence de connexion haute vitesse;
- nature du problème : si le problème est urgent et complexe, le téléphone ou la visite en personne sera le moyen privilégié par rapport à Internet.

L'étude révèle que les *government patrons* changent de canaux à plusieurs reprises lorsqu'ils communiquent avec le gouvernement, les raisons évoquées sont :

- n'ont pas obtenu l'information désirée (40 %);
- quelqu'un leur a suggéré d'utiliser un moyen de communication différent.

Portrait des personnes qui entrent en contact avec le gouvernement

Les personnes qui communiquent avec le gouvernement sont généralement cultivées, à l'aise financièrement, jeunes et de sexe masculin.

Outre ces caractéristiques d'ordre général, l'étude mentionne aussi que plusieurs d'entre elles sont :

- des employés du gouvernement;
- satisfaites du gouvernement politique en place.

Succès et réussite des contacts avec le gouvernement

Généralement, les Américains qui entrent en communication avec le gouvernement sont hautement satisfaits :

- 63 % mentionnent que le résultat obtenu était un succès;
- 25 % mentionnent que le problème n'est pas encore solutionné et que les pourparlers sont encore en cours;
- 10 % mentionnent que le résultat obtenu était un échec.

L'étude révèle que les raisons associées à la communication avec le gouvernement peuvent influencer sur le taux de satisfaction. Ainsi :

Pour les transactions : Les personnes ayant communiqué avec le gouvernement se disent plus satisfaites étant donné que la transaction conduit à un résultat visible.

Pour la consultation en ligne : Peu de personnes ayant communiqué avec le gouvernement pour émettre une opinion sur un problème ou une politique publique se disent satisfaites. (Manque de visibilité quant aux résultats obtenus).

Comparaison du taux de satisfaction entre les utilisateurs d'Internet et les non-utilisateurs :

L'étude montre que :

- 65 % des utilisateurs d'Internet sont satisfaits de leur communication avec le gouvernement;
- 53 % des non-utilisateurs d'Internet se disent satisfaits.

De ces statistiques, l'étude déduit que le fait d'être un utilisateur d'Internet n'a pas d'impact sur les chances que détient une personne de réussir ou non son interaction avec le gouvernement. Le taux de satisfaction dépend d'autres facteurs variables tels que :

- caractéristiques démographiques;
- raisons du contact.

Internet et économie de temps

Les résultats du sondage montrent que les *government patrons* estiment que leur dernière interaction avec le gouvernement leur a demandé :

- le temps escompté (46 %);
- plus de temps que prévu (28 %);
- moins de temps que prévu (24 %).

Par ailleurs, pour les non-utilisateurs d'Internet, les résultats montrent que 35 % disent que leur interaction avec le gouvernement leur a pris plus de temps que prévu contre 26 % pour les utilisateurs d'Internet.

Pour 27 % des utilisateurs d'Internet, la communication avec le gouvernement via Internet leur prend moins de temps que prévu (22 % chez les non-utilisateurs d'Internet).

La communication selon les différents paliers de gouvernement

Lors du sondage, il était demandé aux *government patrons* quel palier de gouvernement ils contactaient le plus souvent et quels outils ils utilisaient. L'analyse des résultats montre que les résultats sont différents quant aux :

- moyens utilisés pour communiquer avec le gouvernement;
- raisons pour lesquelles ils contactent le gouvernement;
- taux de satisfaction.

L'étude montre que lorsqu'il s'agit de communiquer avec le **gouvernement local** les *government patrons* préfèrent le **téléphone** ou encore les **visites en personne**. Ces moyens de communication peuvent s'expliquer par le fait que les appels locaux sont gratuits et les distances géographiques sont réduites.

À l'inverse, lorsqu'il s'agit de communiquer avec le **gouvernement fédéral**, les *government patrons* préfèrent les sites Web. Cette préférence puise son explication dans les distances géographiques séparant la capitale de l'État ou de la province.

Parmi les raisons évoquées pour contacter le gouvernement, l'étude révèle que **la réalisation d'une transaction** demeure la raison principale pour les trois paliers de gouvernement. Viennent ensuite **poser une question spécifique** et **exprimer son point de vue**.

Les taxes et les impôts

L'étude montre que **20 %** des Américains qui ont communiqué avec le gouvernement l'ont fait pour des raisons ayant trait à leurs taxes. Par ailleurs, l'étude révèle que lorsque le citoyen a des problèmes avec ses taxes, il préfère alors utiliser le téléphone (**51 %**) ou consulter un site Web (**40 %**). Enfin, **66 %** des personnes qui communiquent avec le gouvernement à propos de leurs taxes considèrent cette communication comme une transaction.

4. Problèmes que les personnes rencontrent lorsqu'elles communiquent avec le gouvernement

Lors du sondage, il était demandé aux répondants de relever les problèmes qu'ils rencontreraient lorsqu'ils communiquaient avec le gouvernement par téléphone, site Web ou courriel.

➤ Communications téléphoniques

Les problèmes rencontrés lors d'une communication téléphonique sont en général reliés à la notion de temps passé au téléphone. Ainsi :

- 1/3 n'ont pas le temps d'attendre en ligne ou encore de répéter les appels téléphoniques;
- 1/3 pense qu'il est difficile de contacter la bonne personne;
- 1/3 pense qu'ils perdent beaucoup de temps dans les transferts téléphoniques.

59 % des personnes qui communiquent avec le gouvernement via le téléphone rencontrent au moins un de ces problèmes.

Il était ensuite demandé aux répondants comment ils avaient trouvé le numéro de téléphone :

- par un opérateur ou en cherchant dans l'annuaire téléphonique (27 %);
- par leur propre ressource car ils possédaient déjà le numéro de téléphone pour l'avoir utilisé auparavant (20 %);
- par une publication gouvernementale (19 %);
- par un site Internet (15 %);
- par l'utilisation d'un numéro d'information gouvernementale (3%).

Les communications Web

29 % des *government patrons* qui ont utilisé le Web lors de leur dernière communication avec le gouvernement ont :

- trouvé le site à l'aide d'un moteur de recherche (37 %);
- entendu parler de ce site par un ami ou la famille (19 %);
- utilisé ce site car ils avaient l'habitude de l'utiliser (17 %);
- trouvé ce site par hasard (14 %);
- trouvé le site à l'aide du portail FirstGov.

En général, les personnes ayant communiqué avec le gouvernement via le site Web disent que cela s'est relativement bien passé et qu'ils n'ont pas rencontré de problème particulier.

Parmi les problèmes relevés :

- 30 % n'ont pas trouvé l'information dont ils avaient besoin;
- 20 % ont eu des difficultés pour naviguer sur le site – mauvais lien ou problème de téléchargement du document (20%).

90 % des personnes communiquant avec le gouvernement par le Web pensent que les moteurs de recherche sont très utiles. 84 % pensent que la rubrique « questions les plus fréquemment posées » leur est très utile.

L'étude relève que pour les personnes parlant une autre langue, il est très difficile de communiquer avec le gouvernement via le Web.

Communications par courriel

Parmi les 19 % des personnes ayant contacté le gouvernement à l'aide du courrier électronique :

- 58 % disent avoir envoyé un seul courriel;
- 41 % disent en avoir envoyé plusieurs;
- 80 % sont certains que leur courrier électronique va se rendre au bon destinataire.

5. Fréquence et nature de l'utilisation du gouvernement électronique

Cette partie de l'étude apporte aux lecteurs peu de nouveautés par rapport à ce qui a été dégagé dans les parties antérieures.

Par rapport au sondage qui avait été effectué en 2002, il ressort que le nombre d'Américains ayant utilisé Internet pour trouver de l'information en ligne a augmenté de 17 millions.

Les principales activités effectuées en ligne sont :

- chercher de l'information gouvernementale (66 %);
- trouver un document officiel ou encore des statistiques (41 %);
- obtenir de l'information touristique (34 %);

- obtenir un conseil ou de l'information à propos de la santé ou de la sécurité (28 %);
- envoyer un courriel à l'un des paliers gouvernementaux (27 %);
- chercher de l'information ou s'inscrire à un programme d'aide gouvernementale (23 %).

À la question « Par quels moyens communiqueriez-vous avec le gouvernement si vous aviez à le faire? », les résultats montrent que les moyens varient selon le type d'activités à effectuer.

6. Conséquences pour les dirigeants politiques

Le gouvernement électronique constitue réellement une innovation pour la prestation de services. Cela étant, les Américains continuent d'utiliser d'autres moyens pour communiquer avec le gouvernement, dont le préféré reste le téléphone.

En général, les Américains semblent satisfaits de leur interaction avec le gouvernement, bien que cela puisse varier selon le type de problème qu'ils souhaitent aborder.

Ces constats sommaires ont des implications pour les décideurs politiques :

- le gouvernement électronique ne doit pas être considéré comme une façon isolée de communiquer avec le gouvernement. Il doit coexister avec les autres moyens de communication;
- les décideurs politiques trouver une façon d'interrelier les moyens utilisés pour entrer en contact avec le gouvernement afin d'aider adéquatement les citoyens à résoudre leurs problèmes;
- la réussite de l'interaction avec le gouvernement dépend en partie du niveau d'éducation du citoyen et du degré de difficulté inhérent au problème.