

RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE WEB DE SATISFACTION ET STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION

DE LA SECTION INTIMIDATION

DU SITE WEB DU

MINISTÈRE DE LA FAMILLE

La version intégrale de ce document est accessible sur le site Web
mfa.gouv.qc.ca

© Gouvernement du Québec

Ministère de la Famille

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

ISBN (PDF) : 978-2-550-83799-2

Table des matières

1.	CONTEXTE ET OBJECTIFS	4
2.	QUESTIONNAIRE WEB DE SATISFACTION	5
	2.1. Méthodologie	5
	Population cible	5
	Questionnaire Web	5
	Collecte et analyse des données	6
	Catégorisation des réponses ouvertes	6
	Limites	6
	Précisions	6
	2.2. Caractéristiques des répondants	7
	2.3. Résultats	8
	2.3.1 Dans quel cadre l'internaute visite-t-il le site?	8
	2.3.2 Façons dont l'internaute a découvert l'existence du site	9
	2.3.3 Principales raisons de la visite du site Internet	10
	2.3.4 Fréquence des visites du site au cours de la dernière année	11
	2.3.5 Satisfaction du contenu et de la navigation sur le site Internet	12
	2.3.6 Suggestions pour améliorer le site Internet	13
3.	STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION DU SITE	15
4.	CONCLUSION	18
5.	LEXIQUE	19
6.	ANNEXE	20

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le 24 avril 2014, le Gouvernement du Québec annonçait son intention de lutter contre l'intimidation à tous les âges et dans tous les milieux, y compris dans le cyberspace.

Le 18 novembre 2015, le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée* (Plan d'action) était lancé. Ce plan d'action comprend 53 mesures qui s'articulent autour de cinq grandes orientations.

Comme il est inscrit dans le Plan d'action, le ministère de la Famille (Ministère) est responsable de coordonner sa mise en œuvre et son suivi. Il est appuyé par les ministères et les organismes membres du Comité de travail interministériel sur l'intimidation, qui sont notamment responsables de leurs engagements, de leur progression et de leur suivi annuel.

Dans le cadre de suivi et d'évaluation préliminaire du Plan d'action déposé au Secrétariat du Conseil du trésor en 2017, le Ministère y présentait les mesures qui feraient l'objet d'une évaluation. Le présent rapport décrit les résultats de l'évaluation de la mesure 2.1.3, laquelle consiste à développer une section Web Intimidation (Intimidation.gouv.qc.ca). Cette section Web vise à informer les citoyennes et les citoyens, les intervenantes et les intervenants sur l'intimidation, les moyens de la prévenir et d'agir, les ressources disponibles, etc. La section Intimidation aide notamment à mieux comprendre ce qu'est l'intimidation (définition, exemples, etc.), à orienter les citoyens et citoyennes vers les ressources d'aide et à les informer sur les droits et recours possibles. Des pages sont également réservées au prix Ensemble contre l'intimidation et au programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation du Ministère. Des liens vers d'autres sites ministériels sont aussi fournis.

Le développement de la section Web Intimidation a débuté en 2014, s'est accentué en 2015 et par la suite, des mises à jour ont été essentiellement réalisées. Finalement, en 2017, l'ensemble de la section a été traduite en anglais.

Les objectifs poursuivis par l'évaluation de cette mesure étaient les suivants :

- rendre compte de la fréquentation du site Web par les citoyens, les intervenants et les organisations;
- évaluer la satisfaction des citoyens et des intervenants à l'égard de la section Intimidation du site Web;
- connaître les améliorations souhaitées par les citoyens, les intervenants et les organisations.

Ce rapport présente, en premier lieu, les résultats du questionnaire de satisfaction concernant la section Intimidation du site Internet du Ministère et, en second lieu, des statistiques de fréquentation de cette même section pour trois années financières.

À noter que dans le questionnaire Web, de même que dans la description des résultats de ce rapport, la section Intimidation est désignée par les mentions « le site », « le site Internet » ou le « site Web ».

2. QUESTIONNAIRE WEB DE SATISFACTION

2.1. Méthodologie

Population cible

Les citoyens et les citoyennes du Québec, les intervenants et les intervenantes ainsi que les organismes constituaient la population visée par le questionnaire de satisfaction. Les personnes accédant à la section Intimidation du site Web du Ministère ont été sollicitées pour répondre au questionnaire électronique par l'intermédiaire d'un visuel attractif. De plus, les personnes et les organismes abonnés au cyberbulletin du Ministère sur l'intimidation (environ 1 000 abonnés) ont été invités à se rendre dans la section Intimidation et à la visiter afin de répondre au questionnaire. La liste des abonnés au cyberbulletin est composée des organismes communautaires Famille, des participants au Forum sur la lutte contre l'intimidation qui a eu lieu en 2014, des organismes ayant déposé un mémoire au Forum et de ceux qui ont démontré un intérêt pour le sujet en communiquant avec le Ministère. Depuis 2015, les abonnés ont été informés notamment :

- du lancement du Plan d'action;
- du programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation;
- de l'appel de candidatures 2016, 2017 et 2018 du prix Ensemble contre l'intimidation;
- des lauréats des prix Intimidation 2016 et 2017.

Des infographies ont également été diffusées sur la page Facebook du Ministère à quelques reprises (lors de la mise en ligne du questionnaire et à deux reprises par la suite pour faire des rappels).

Questionnaire Web

Le questionnaire Web a été préparé par des membres de l'équipe d'évaluation de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DRES) du Ministère. Des versions française et anglaise ont été produites. Pour créer le questionnaire, la DRES s'est inspirée de l'Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle du Secrétariat du Conseil du trésor¹, de l'outil utilisé dans une étude menée par Services Québec² et enfin, de celui utilisé dans une étude réalisée par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale³. Le questionnaire a été testé sous sa forme papier auprès d'une quinzaine de personnes en version française et de trois personnes en version anglaise. L'informatisation et l'hébergement du questionnaire ont été confiés à la Direction des communications (DC) du Ministère. La DRES a ensuite réalisé un prétest en version électronique auprès de 20 personnes. Le questionnaire, qui compte 11 questions, était accessible dans la section Intimidation du site Internet du Ministère (annexe).

¹ Secrétariat du Conseil du trésor, Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle, 2008.

² Services Québec, Portail gouvernemental de services (PGS) citoyens et entreprises 2013, 2014.

³ Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, *Sondage de satisfaction sur l'information sur le marché du travail*, 2016.

Collecte et analyse des données

La collecte des données s'est déroulée du 14 décembre 2017 au 8 mars 2018. À la suite de la réception des résultats bruts par la DC, la DRES a procédé au traitement des données, à la réalisation des histogrammes et tableaux ainsi qu'à la rédaction du rapport.

Catégorisation des réponses ouvertes

Le questionnaire comprend une question ouverte et des questions à choix multiples avec l'option de répondre « Autre ». L'ensemble des réponses ouvertes données par les répondants dans les questions à choix multiples et à la question ouverte ont été analysées et catégorisées par la DRES. Cette opération s'est réalisée en s'appuyant sur la démarche suggérée par L'Écuyer (1990)⁴.

Limites

Mentionnons que la population visée par le questionnaire électronique n'est pas représentative de la population québécoise. À titre d'exemple, la population des répondants est davantage composée de femmes que l'ensemble de la population québécoise. De plus, puisque ce questionnaire était ouvert à tous, on ne peut être assuré qu'un même répondant n'y ait pas participé plus d'une fois. En effet, par souci de joindre le plus grand nombre de répondants tout en protégeant leur anonymat et la confidentialité de leurs réponses, aucun moyen informatique n'a été adopté pour qu'un répondant soit limité à une seule participation. Enfin, précisons que cette évaluation n'avait pas pour objectif d'apprécier les effets de la campagne gouvernementale contre l'intimidation, laquelle s'est tenue du 25 septembre au 22 octobre 2017, relativement à l'achalandage dans la section Intimidation du site.

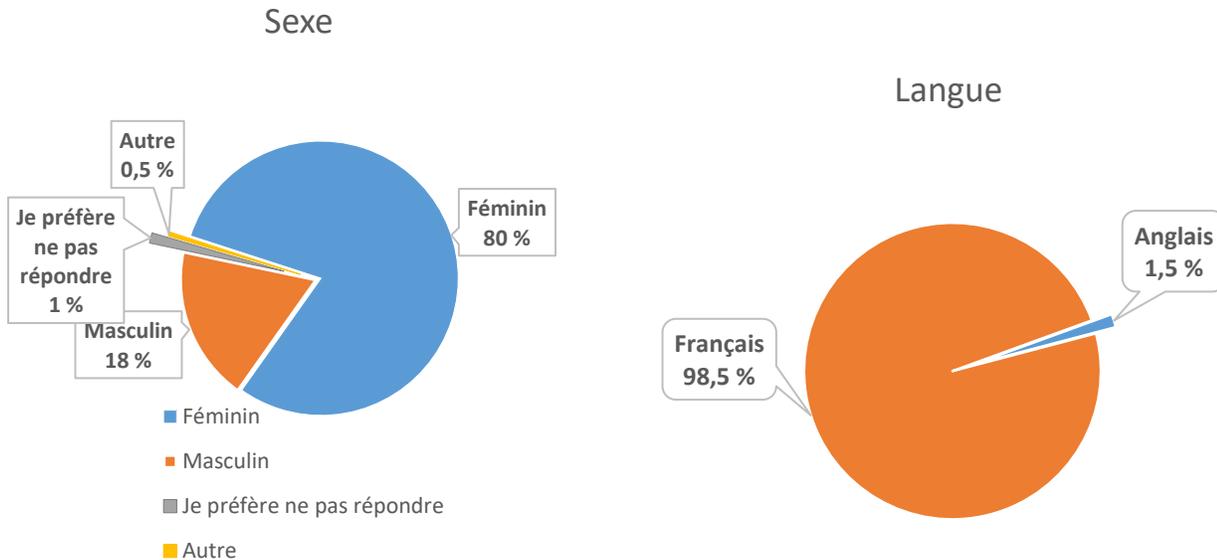
Précisions

Les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse à quelques questions. Les totaux excèdent donc 100 % à ces questions. À la question ouverte portant sur les suggestions afin d'améliorer le site, les mentions dont la fréquence était inférieure à 2 % ont été regroupées dans la catégorie « Autre ».

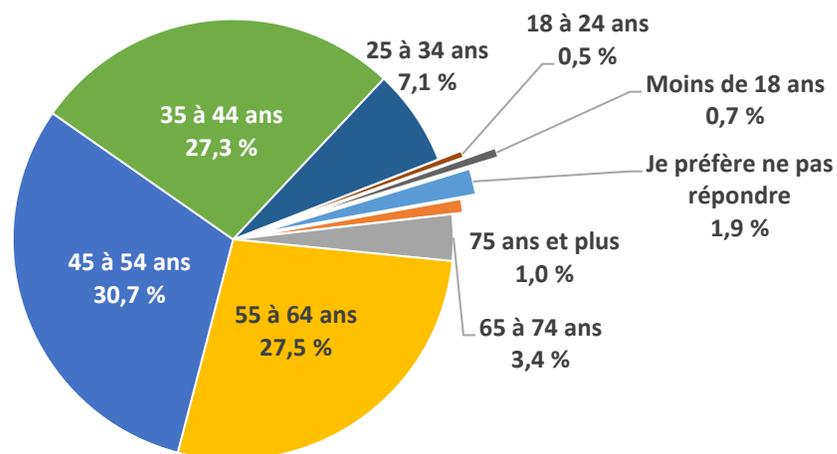
⁴ R. L'Écuyer, *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu*, Presses de l'Université du Québec, 1990.

2.2. Caractéristiques des répondants

Au total, 411 personnes ont répondu à l'ensemble du questionnaire. De ce nombre, 98,5 % des personnes ont rempli le questionnaire en français et huit répondants sur 10 sont des femmes. La grande majorité (85,5 %) des répondants est âgée de 35 ans à 65 ans. Les deux tiers des répondants au questionnaire résident dans les régions des Laurentides (21,4 %), de Montréal (21,2 %), de la Capitale-Nationale (12,4 %) et de la Montérégie (11,7 %).



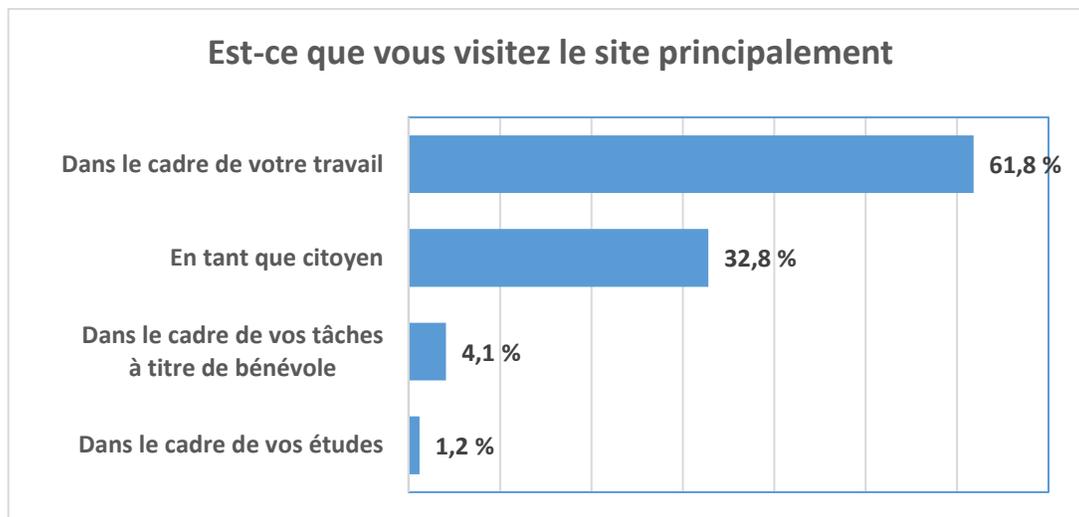
À quel groupe d'âge appartenez-vous?



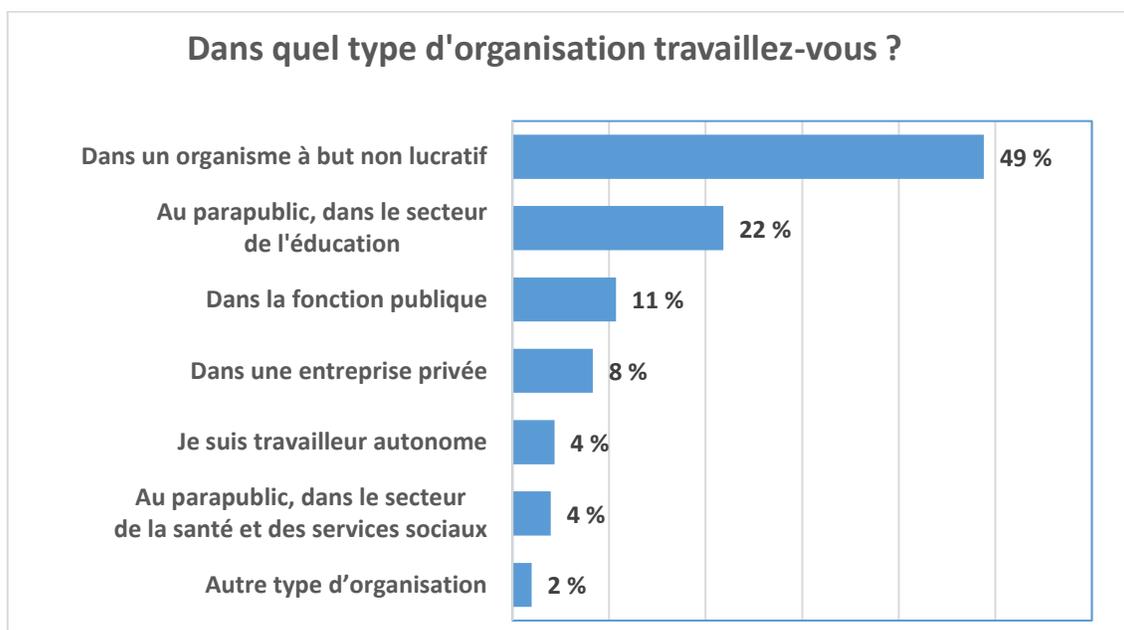
2.3. Résultats

2.3.1 Dans quel cadre l'internaute visite-t-il le site?

Une question servait à déterminer si l'internaute visitait le site principalement en tant que citoyen ou dans le cadre de son travail, de ses tâches à titre de bénévole ou de ses études. Près des deux tiers (61,8 %) des personnes répondent visiter le site dans le cadre de leur travail et près du tiers (32,8 %) le fait en tant que citoyen.

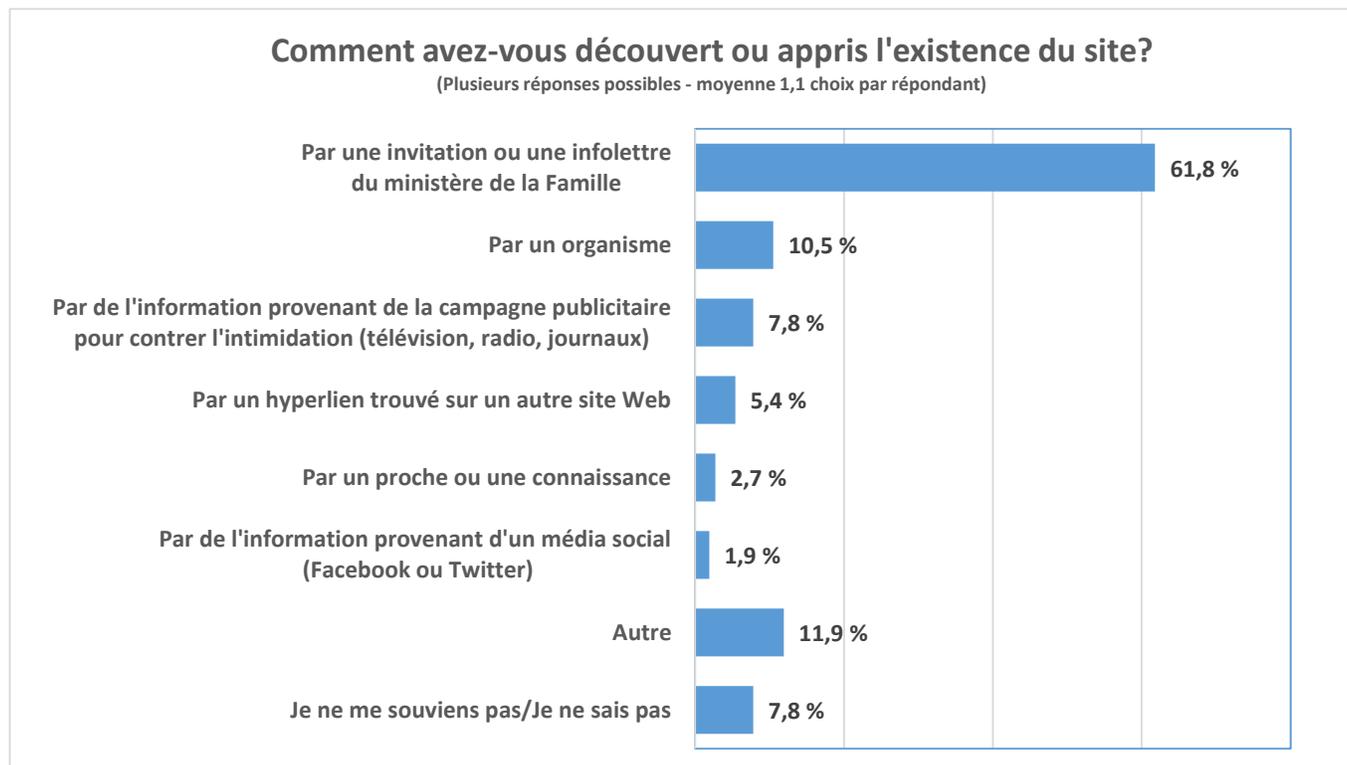


Parmi les personnes ayant répondu qu'elles visitaient le site Web dans le cadre de leur travail (tableau précédent), près de la moitié (49 %) répond travailler dans des organismes à but non lucratif, et près du quart (22 %) affirme travailler dans le domaine de l'éducation dans le secteur parapublic.



2.3.2 Façons dont l'internaute a découvert l'existence du site

Le plus souvent, les internautes ont découvert le site à la suite d'une invitation ou d'une infolettre du Ministère (61,8 % des réponses). Les deux autres façons les plus souvent mentionnées sont « par un autre moyen » ou « par un organisme » (11,9 % et 10,4 % des réponses respectivement).



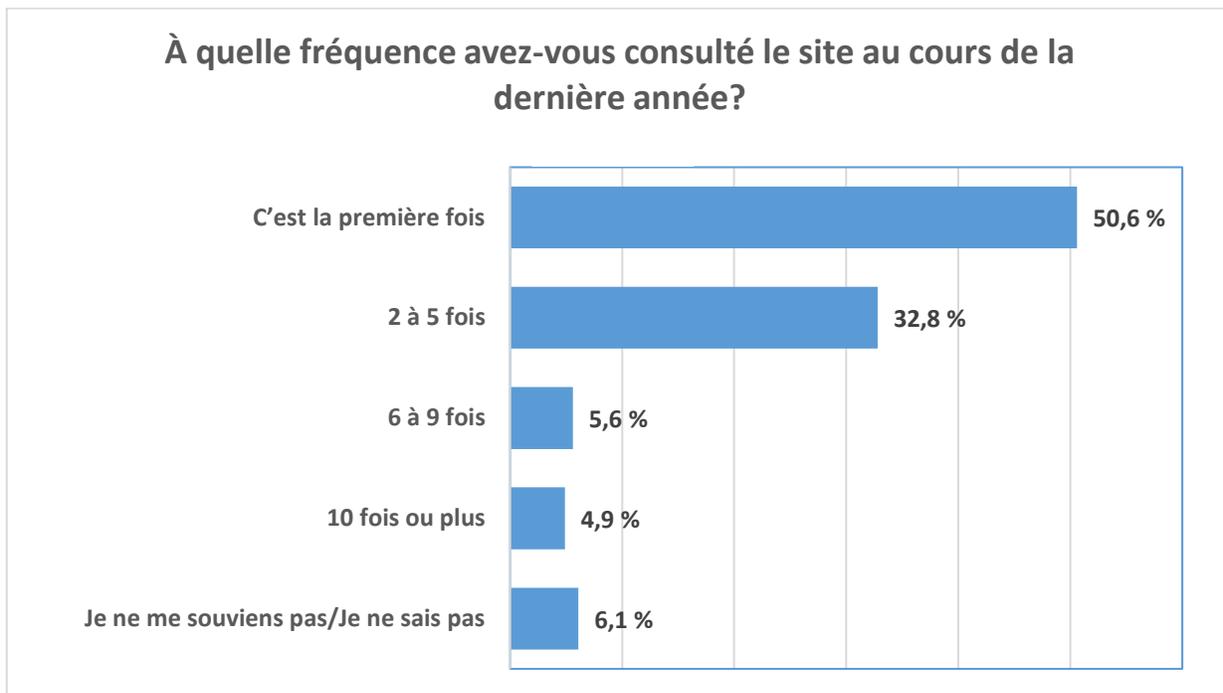
2.3.3 Principales raisons de la visite du site Internet

Parmi les choix de réponse proposés, les répondants devaient sélectionner les trois principales raisons de leur visite sur le site. La raison la plus souvent mentionnée est « d’obtenir de l’information générale sur l’intimidation ou sur la cyberintimidation » (48,9 % des réponses). Dans près du tiers des réponses (32,4 %), la visite a pour but de savoir ce que fait le Gouvernement du Québec pour prévenir et contrer l’intimidation et, dans plus du quart des réponses (26,3 %), de savoir comment intervenir auprès d’une personne victime d’intimidation, d’un témoin ou d’un auteur de gestes d’intimidation. Les autres raisons présentées aux répondants ont obtenu des pourcentages de réponse plus faibles (de 15,6 % à 2,9 %). Enfin, dans la catégorie « Autre raison », les réponses formulées par les répondants sont les suivantes : pour le travail, la réalisation d’activités de recherche, des conseils pour les parents d’enfants victimes d’intimidation ou des informations spécifiques sur des sujets tels que les lois et règlements en petite enfance et la politique contre l’intimidation (5,6 % des réponses).



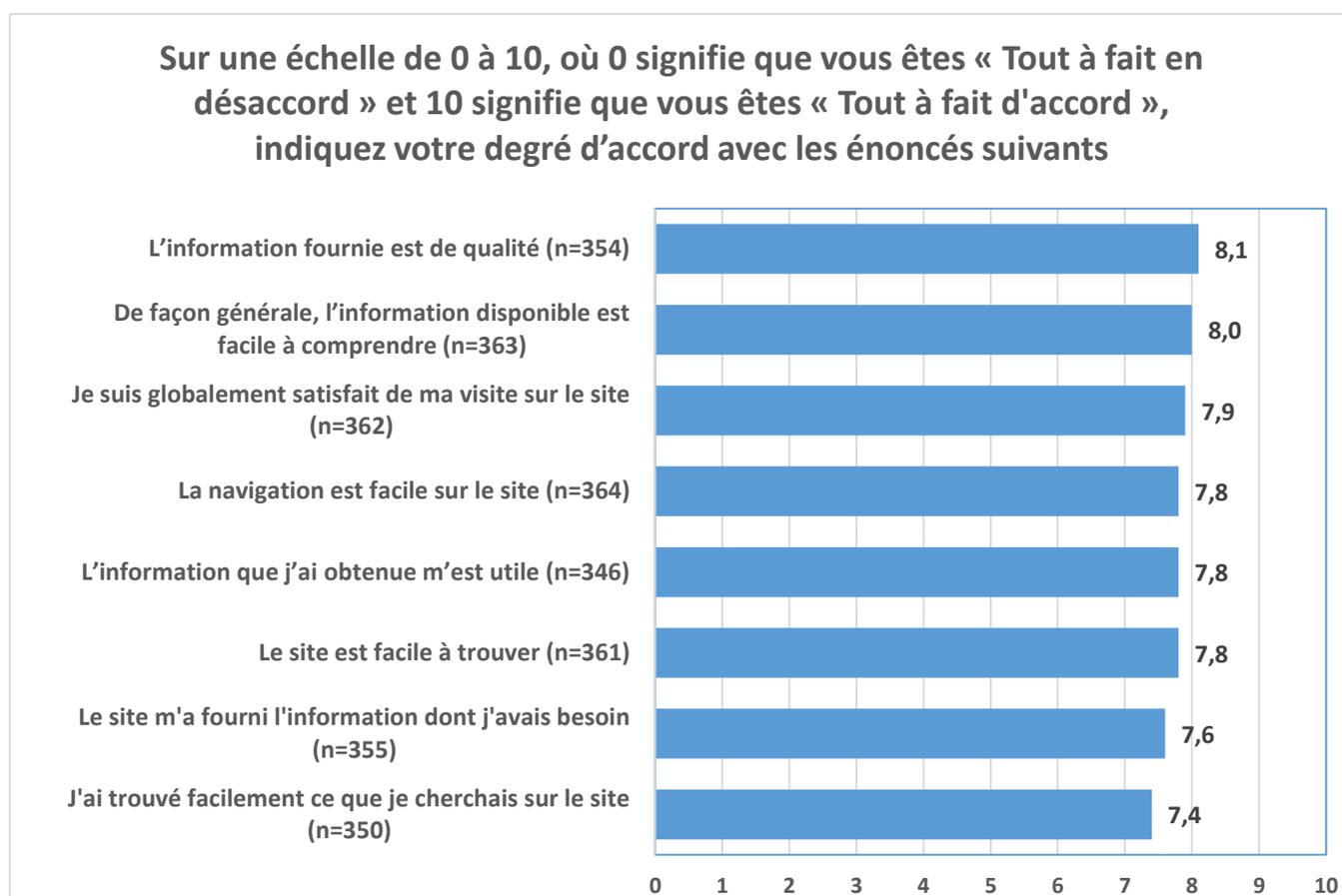
2.3.4 Fréquence des visites du site au cours de la dernière année

Un peu plus de la moitié (50,6 %) des répondants a indiqué qu'il s'agissait d'une première visite sur le site Internet au cours de la dernière année. Le tiers (32,8 %) a consulté le site Internet de deux à cinq fois, et 10,5 % des internautes ont consulté le site six fois ou plus au cours de cette même période.



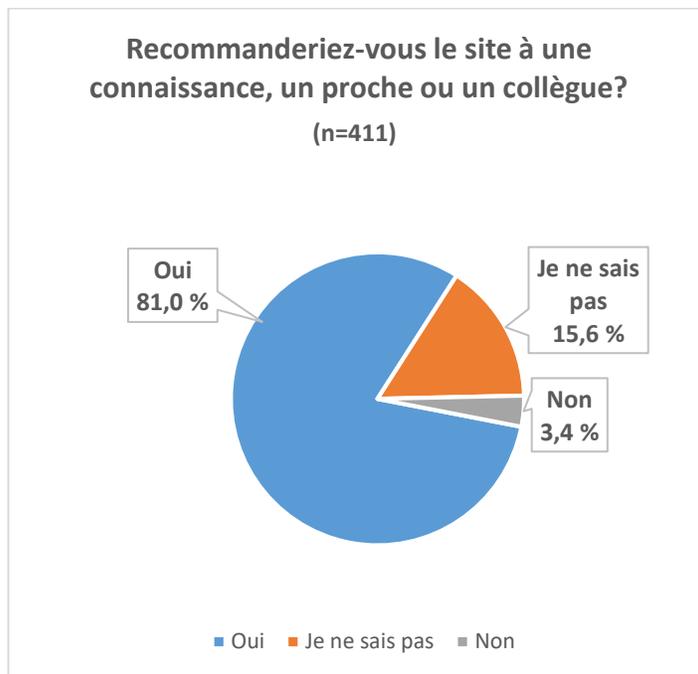
2.3.5 Satisfaction du contenu et de la navigation sur le site Internet

Dans le but de mieux connaître le degré de satisfaction des répondants, en ce qui concerne le contenu et la navigation sur le site Web de même que la satisfaction générale, plusieurs énoncés ont été soumis aux répondants. Ceux-ci devaient donner leur degré d'accord sur une échelle de 0 à 10 pour chacun des énoncés. Les moyennes observées⁵ varient de 7,4 à 8,1. Les deux énoncés recueillant le plus de répondants se disant d'accord (8,1 et 8,0) sont les suivants : « l'information fournie est de qualité » et « de façon générale, l'information disponible est facile à comprendre ». Quatre autres énoncés affichent des degrés d'accord un peu moins élevés et varient de 7,9 à 7,8 respectivement. Ils concernent, dans l'ordre, la satisfaction globale de la visite, la facilité de la navigation sur le site, l'utilité de l'information obtenue et la facilité avec laquelle le site est trouvé. Enfin, les deux énoncés ayant obtenu les degrés d'accord les moins élevés (7,6 et 7,4) sont les suivants : « le site m'a fourni l'information dont j'avais besoin » et « j'ai trouvé facilement ce que je cherchais sur le site ».



⁵ Les moyennes aux énoncés ont été calculées sans les « Je ne sais pas ».

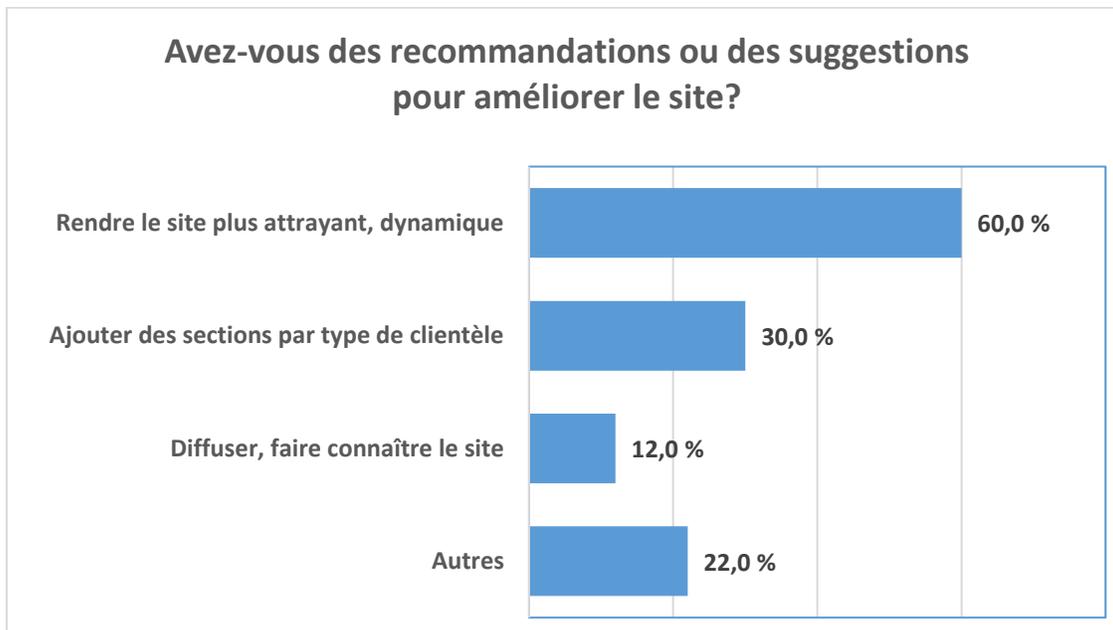
Enfin, il a été demandé aux répondants s'ils recommanderaient le site à une connaissance, un proche ou un collègue ». À cette question, la majorité (81,0 %) a répondu par l'affirmative.



2.3.6 Suggestions pour améliorer le site Internet

Au total, 50 personnes parmi les 411 répondants ont formulé, à la question ouverte, une ou quelques suggestions afin d'améliorer le site Internet. La suggestion la plus souvent mentionnée (60 % des réponses) est de rendre le site plus attrayant, dynamique, et ce, pour le public en général, mais plus particulièrement pour les jeunes. Par exemple, l'ajout de contenus interactifs ou audio, de graphiques, de tableaux et de vidéos est suggéré afin de rendre le site plus attrayant. Il est aussi proposé de rendre le contenu moins didactique et plus vivant. Près du tiers (30 %) des réponses concerne l'ajout de sections et de contenus adaptés par type de clientèle : enseignants (pour des outils), parents (pour des conseils), jeunes (pour leurs droits, leurs responsabilités), aînés (pour leurs droits), handicapés (pour leur vulnérabilité à l'intimidation) et entreprises (pour leurs politiques internes). L'importance de faire connaître le site se retrouve dans 12 % des suggestions émises par les internautes.

Les suggestions classées dans la catégorie « Autre » (22 % des réponses) sont variées. On propose, par exemple, de tester l'utilisabilité du site auprès des personnes handicapées, de mettre en page d'accueil tout le contenu de la page Suis-je victime d'intimidation?, de fournir de la documentation en anglais, de faciliter la navigation dans le site ou encore, d'ajouter certains contenus ou thèmes particuliers tels la distinction entre l'intimidation et la maltraitance, les meilleures pratiques en prévention et intervention, les stades de la vie d'un enfant, la transphobie, etc.



3. STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION DU SITE

Cette section présente des statistiques sur la fréquentation du site Internet pour les années 2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018, y compris les périodes où ont eu lieu les campagnes gouvernementales. Rappelons que les statistiques comprennent les consultations des versions en français et en anglais.

En 2016-2017, le nombre de visiteurs uniques et de pages vues était moins élevé que durant l'année précédente. Ainsi, en 2015-2016, on dénombrait 135 431 visiteurs uniques, comparativement à 66 481 en 2016-2017. Pour ce qui est des pages vues, leur nombre était de 163 888 en 2015-2016, alors qu'il s'est réduit à 82 441 l'année financière suivante. Il en a été tout autrement en 2017-2018, qui est l'année où le site Web a été le plus achalandé, comparativement aux deux autres années étudiées. Les statistiques indiquent un plus grand nombre de visiteurs uniques (216 434) et de pages vues (190 615).

Pour ce qui est du temps moyen par page, il était le plus élevé (1 minute 59) en 2016-2017, comparativement à 2015-2016 (1 minute 20) et 2017-2018 (1 minute 42). En ce qui concerne le taux de rebond qui était de 76,99 % en 2015-2016, il diminue à 68,65 % en 2016-2017, ce qui représente une diminution de 10,8 %. Cependant, on constate qu'en 2017-2018, le taux de rebond a remonté et s'est fixé à 80,49 %.

Enfin, pour chacune des deux premières années financières à l'étude, une majorité de visiteurs (70 % et 72 % respectivement) ont accédé au site à l'aide de leur ordinateur. En 2017-2018, on note une faible majorité (51,9 %) d'internautes accédant au site avec leur ordinateur, alors que l'utilisation du mobile a fortement augmenté comparativement aux deux années précédentes (37,9 % comparativement à 20 % et 17 % respectivement).

Statistiques de fréquentation du site pour les années financières 2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018⁶

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Nombre de visiteurs uniques	135 431	66 481 ☹	216 434 ☺
Nombre de pages vues	163 888	82 441 ☹	190 615 ☺
Temps moyen par page	1 minute 20	1 minute 59 ↑	1 minute 42 ↓
Taux de rebond	76,99 %	68,65 % ☺	80,49 % ☹
Technologie utilisée	Ordinateur : 70 % Mobile : 17 % Tablette : 13 %	Ordinateur : 72 % Mobile : 20 % Tablette : 8,5 %	Ordinateur : 51,9 % Mobile : 37,9 % Tablette : 10,10 %

⁶ Les quatre premières statistiques de 2016-2017 ont été comparées à celles de 2015-2016. Pour leur part, celles de 2017-2018 ont été comparées aux statistiques de 2016-2017. Les figures apparaissant dans le tableau pour 2016-2017 et 2017-2018 illustrent si ces statistiques présentent une amélioration ou non comparativement à l'année précédente. Pour le temps moyen par page, il est difficile de juger si une diminution ou une augmentation selon les années s'avère positive ou négative.

Les 10 pages les plus consultées du site sont présentées dans le tableau de la page suivante. La page d'accueil est celle qui occupe le premier rang, tant en 2015-2016, 2016-2017 qu'en 2017-2018, ce qui n'est pas surprenant. Une page occupe le même rang pour ces trois années financières. Il s'agit de celle portant sur la définition de l'intimidation (deuxième rang). Les autres pages faisant partie du palmarès à chacune des trois années financières étudiées, mais pas nécessairement toutes au même rang, sont : Prix Ensemble contre l'intimidation, Suis-je victime d'intimidation?, Plan d'action concerté, Je suis un témoin, un proche ou un intervenant, Suis-je auteur d'intimidation? et Besoin d'aide?

Les pages portant sur le Forum sur la lutte contre l'intimidation et la campagne de sensibilisation font partie du classement pour l'année 2015-2016 seulement. Par ailleurs, deux pages n'apparaissent dans le classement que pour les années 2016-2017 et 2017-2018. Il s'agit de celle intitulée Parce qu'ensemble, on est plus forts que l'intimidation et de celle portant sur le programme de soutien financier. Rappelons que le programme financier n'en était qu'à sa première année en 2016-2017; plus précisément, il a été lancé en mai 2016.

Palmarès des 10 pages les plus consultées du site pour les années financières 2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018

2015-2016			2016-2017			2017-2018		
Rang	Page	Nombre (%)	Rang	Page	Nombre (%)	Rang	Page	Nombre (%)
1 ^{er} rang	Page d'accueil	103 966 (63,84 %)	1 ^{er} rang	Page d'accueil	37 106 (45,24 %)	1 ^{er} rang	Page d'accueil	68 427 (40,83 %)
2 ^e rang	Définition de l'intimidation	15 498 (9,52 %)	2 ^e rang	Définition de l'intimidation	12 512 (15,26 %)	2 ^e rang	Définition de l'intimidation	19 796 (11,81 %)
3 ^e rang	Prix Ensemble contre l'intimidation	12 943 (7,95 %)	3 ^e rang	Programme de soutien financier	9 231 (11,25 %)	3 ^e rang	Prix Ensemble contre l'intimidation	8 467 (5,05 %)
4 ^e rang	Campagne publicitaire ⁷	5 681 (3,49 %)	4 ^e rang	Prix Ensemble contre l'intimidation	7 759 (9,46 %)	4 ^e rang	Programme de soutien financier	7 646 (4,56 %)
5 ^e rang	Suis-je victime d'intimidation?	5 601 (3,44 %)	5 ^e rang	Suis-je victime d'intimidation?	3 209 (3,91 %)	5 ^e rang	Parce qu'ensemble, on est plus forts que l'intimidation	3 263 (1,95 %)
6 ^e rang	Plan d'action concerté	5 228 (3,21 %)	6 ^e rang	Je suis un témoin, un proche ou un intervenant	2 891 (3,52 %)	6 ^e rang	Suis-je victime d'intimidation?	3 174 (1,89 %)
7 ^e rang	Je suis un témoin, un proche ou un intervenant	3 630 (2,23 %)	7 ^e rang	Suis-je auteur d'intimidation?	2 371 (2,89 %)	7 ^e rang	Suis-je auteur d'intimidation?	3 149 (1,88 %)
8 ^e rang	Besoin d'aide?	3 476 (2,13 %)	8 ^e rang	Plan d'action concerté	2 125 (2,59 %)	8 ^e rang	Je suis un témoin, un proche ou un intervenant	3 134 (1,87 %)
9 ^e rang	Suis-je auteur d'intimidation?	1 900 (1,17 %)	9 ^e rang	Parce qu'ensemble, on est plus forts que l'intimidation	1 654 (2,02 %)	9 ^e rang	Plan d'action concerté	1 585 (0,95 %)
10 ^e rang	Forum	875 (0,54 %)	10 ^e rang	Besoin d'aide?	1 055 (1,29 %)	10 ^e rang	Besoin d'aide?	1 298 (0,77 %)

⁷ Durant la campagne, une vidéo avait été installée sur une page de la section Intimidation. La vidéo a été enlevée depuis.

4. CONCLUSION

Il ressort de la présente évaluation au moyen du questionnaire Web de satisfaction que les répondants ne fréquentent pas le site sur une base régulière, puisque la moitié en était à sa première visite durant la dernière année. Six répondants sur 10 ont appris l'existence du site principalement à la suite d'une invitation ou d'une infolettre du Ministère.

Plus de la moitié des répondants a mentionné visiter le site pour des raisons liées à son travail. La raison de la visite la plus souvent mentionnée est l'obtention d'information générale sur l'intimidation ou la cyberintimidation (48,9 % des réponses). En ce qui concerne les énoncés de satisfaction au regard du site, ceux traitant de la qualité de l'information, de la facilité de compréhension du contenu et de la satisfaction globale de la visite du site ont obtenu les notes moyennes sur 10 les plus élevées (8,1, 8,0 et 7,9 respectivement). Par ailleurs, l'énoncé ayant recueilli la note moyenne sur 10 la plus faible (7,4) a été « J'ai trouvé facilement ce que je cherchais sur le site ». Enfin, 81 % des répondants recommanderaient le site à une connaissance, un proche ou un collègue.

Sur le plan des suggestions en vue d'améliorer le site, des répondants souhaiteraient voir le site plus attrayant et dynamique qu'il ne l'est actuellement. Pour ce faire, certains proposent d'intégrer des contenus interactifs ou audio, des graphiques et vidéos, et de rendre le contenu moins didactique, plus vivant. D'autres recommandent d'ajouter des sections par type de clientèle : enseignants, parents, jeunes, aînés, handicapés et entreprises. Quelques autres suggèrent aussi une meilleure promotion du site.

Pour leur part, les statistiques de fréquentation du site révèlent une augmentation importante du nombre de visiteurs uniques et de pages vues en 2017-2018, comparativement aux années précédentes. Par contre, les internautes passent un peu moins de temps par page en 2017-2018 comparativement à l'année précédente, mais tout de même plus qu'en 2015-2016. Le taux de rebond pour sa part est plus élevé en 2017-2018, comparativement aux deux années précédentes. Enfin, la plupart des pages les plus consultées en 2015-2016 sont les mêmes qu'en 2016-2017 et 2017-2018. Il s'agit des pages suivantes : Page d'accueil, Définition de l'intimidation, Prix Ensemble contre l'intimidation, Suis-je victime d'intimidation?, Plan d'action concerté, Je suis un témoin, un proche ou un intervenant, Suis-je auteur d'intimidation?, Besoin d'aide?

5. LEXIQUE

Nombre de visiteurs uniques : Le nombre de visiteurs uniques correspond au nombre d'individus accédant au moins une fois au site (c'est-à-dire à au moins une page marquée) durant la période de référence.

Nombre de pages vues : Le nombre de visualisations de pages du site pour l'ensemble des visites.

Taux de rebond : Pourcentage de visiteurs qui n'ont parcouru qu'une seule page sur un site donné

6. ANNEXE



Questionnaire

Bienvenue à toutes et à tous

Ce questionnaire a pour but de connaître votre satisfaction au sujet de la section « Intimidation » du site Web du Ministère. Il s'adresse à toute personne ou organisation qui a consulté cette section. Votre point de vue est grandement apprécié, et vos réponses contribueront à l'amélioration de cette section de notre site.

La confidentialité de vos réponses à ce questionnaire et l'anonymat sont garantis. **Environ 5 minutes** sont nécessaires pour le remplir.

Besoin d'assistance pour remplir le questionnaire destiné à évaluer votre degré de satisfaction?

Si vous éprouvez de la difficulté à lire et à remplir ce questionnaire, nous vous invitons à communiquer avec nous par courrier électronique à intimidation@mfa.gouv.qc.ca. Une personne répondra et vous proposera son assistance. Si vous avez des difficultés techniques, vous pouvez également nous joindre à cette même adresse électronique.

If you prefer to answer the english version of the questionnaire, [please click here.](#)

Prenez note que les questions suivantes portent toutes sur **la section « Intimidation » du site Web** du ministère de la Famille. Dans le questionnaire, cette section est désignée par la mention « le site ».

1. Comment avez-vous découvert ou appris l'existence du site?

(plusieurs réponses possibles)

- Par une invitation ou une infolettre du ministère de la Famille
- Par un proche ou une connaissance
- Par un organisme
- Par de l'information provenant de la campagne publicitaire pour contrer l'intimidation (*télévision, radio, journaux*)
- Par de l'information provenant d'un média social (*Facebook ou Twitter*)
- Par un hyperlien trouvé sur un autre site Web
- Autre
- Je ne me souviens pas/Je ne sais pas

2. Parmi les choix suivants, quelles sont les principales raisons de votre visite sur le site?

(trois réponses possibles)

- Obtenir de l'information générale sur l'intimidation ou la cyberintimidation (*intimidation en ligne*)
 - Savoir quoi faire si on est victime d'intimidation
 - Savoir quoi faire si on est témoin d'intimidation
 - Savoir comment intervenir auprès d'une personne victime d'intimidation, un témoin ou un auteur de gestes d'intimidation
 - Trouver les coordonnées de ressources d'aide pour une personne victime d'intimidation, un témoin ou un auteur de gestes d'intimidation
 - Trouver des renseignements sur le programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation
 - Trouver des renseignements sur le prix Ensemble contre l'intimidation
 - Savoir ce que fait le gouvernement du Québec pour prévenir et contrer l'intimidation
 - Autre raison. Précisez : (maximum une ligne)
-
- Je ne me souviens pas/Je ne sais pas

3. À quelle fréquence avez-vous consulté le site au cours de la dernière année?

- C'est la première fois
- 2 à 5 fois
- 6 à 9 fois
- 10 fois ou plus
- Je ne me souviens pas/Je ne sais pas

4. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord », indiquez votre degré d'accord avec les énoncés suivants.

	Tout à fait en désaccord							Tout à fait en accord				Je ne sais pas/ Ne s'applique pas
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Le site est facile à trouver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le site m'a fourni l'information dont j'avais besoin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'ai trouvé facilement ce que je cherchais sur le site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De façon générale, l'information disponible est facile à comprendre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La navigation est facile sur le site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'information fournie est de qualité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'information que j'ai obtenue m'est utile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis globalement satisfait de ma visite sur le site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Recommanderiez-vous le site à une connaissance, un proche ou un collègue?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

6. Avez-vous des suggestions pour améliorer le site?

(facultatif, 5 lignes au maximum)

7. De quel sexe êtes-vous?

- Féminin
- Masculin
- Autre
- Je préfère ne pas répondre

8. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

- Moins de 18 ans
- 18 à 24 ans
- 25 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 à 74 ans
- 75 ans et plus
- Je préfère ne pas répondre

9. Dans quelle région habitez-vous?

- Bas-Saint-Laurent (01)
- Saguenay–Lac-Saint-Jean (02)
- Capitale-Nationale (03)
- Mauricie (04)
- Estrie (05)
- Montréal (06)
- Outaouais (07)
- Abitibi-Témiscamingue (08)
- Côte-Nord (09)
- Nord-du-Québec (10)
- Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (11)
- Chaudière-Appalaches (12)
- Laval (13)
- Lanaudière (14)
- Laurentides (15)
- Montérégie (16)
- Centre-du-Québec (17)
- Au Canada, mais à l'extérieur du Québec
- À l'extérieur du Canada
- Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

10. Est-ce que vous visitez le site pour principalement :

- En tant que citoyen
- Dans le cadre de vos études
- Dans le cadre de votre travail
- Dans le cadre de vos tâches à titre de bénévole

11. (Si visite dans le cadre de votre travail) Dans quel type d'organisation travaillez-vous?

- Dans la fonction publique
- Au parapublic, dans le secteur de l'éducation
- Au parapublic, dans le secteur de la santé et des services sociaux
- Dans un organisme à but non lucratif
- Dans une entreprise privée
- Je suis travailleur autonome
- Autre type d'organisation. Précisez : _____

