

# Services gouvernementaux en ligne

**NETendances** 2019  
UNE INITIATIVE DU **cefrio**

Édition 2019  
Volume 10 – Numéro 7

AVEC LA COLLABORATION DE



# Entreprises Québec

Découvrez l'ensemble des programmes d'aide financière et des services gouvernementaux.



1 800 644-0075  
[entreprises.gouv.qc.ca](http://entreprises.gouv.qc.ca)

Votre  gouvernement

Québec 

# Table des matières

Méthodologie.....	4
Faits saillants de l'enquête.....	5
1. Utiliser Internet pour s'informer sur les services gouvernementaux ou interagir avec le gouvernement.....	6
1.1 Internet, un véhicule de plus en plus populaire pour interagir avec le gouvernement ou les municipalités.....	6
1.2 Le moteur de recherche sur Internet est le premier réflexe des adultes québécois pour rechercher de l'information sur les services gouvernementaux.....	7
1.3 Les raisons de ne pas utiliser Internet pour rechercher de l'information sur les services gouvernementaux.....	9
1.4 La majorité des adultes québécois utilisent en ligne des services gouvernementaux dans le cadre d'événements de vie.....	10
2. Les habiletés des adultes québécois à utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec.....	12
2.1 La plupart des adultes québécois se trouvent habiles pour trouver des renseignements en ligne sur les services gouvernementaux.....	12
2.2 La majorité des adultes québécois jugent qu'ils sont habiles pour utiliser les services en ligne du gouvernement.....	13
2.3 Parler à un agent au téléphone est toujours le moyen le plus prisé par les internautes moins habiles pour obtenir de l'assistance lors de l'utilisation des services en ligne.....	14
3. Les perceptions quant aux sites Web du gouvernement du Québec.....	15
3.1 Les sites Web du gouvernement reçoivent des évaluations positives et mitigées à certains égards.....	15
3.2 La sécurité des sites Web du gouvernement est un sujet sensible pour certains groupes.....	17
3.3 Un internaute sur deux sait que les sites Web du gouvernement du Québec permettent de formuler des commentaires sur les services reçus.....	18
3.4 Les internautes québécois encouragent moins le partage de leurs informations personnelles entre ministères et organismes.....	19
4. La communication avec le gouvernement du Québec.....	21
4.1 Le courriel et le dossier sécurisé sont les moyens privilégiés pour communiquer avec le gouvernement du Québec.....	21
4.2 Le téléphone demeure le moyen de communication le plus populaire pour émettre des commentaires à la suite d'interaction avec le gouvernement.....	22

## SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

L'enquête *NETendances 2019* a été réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de BIP Recherche, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Hydro-Québec et Services Québec (ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale).

### ÉQUIPE DE PROJET

#### Claire Bourget

Directrice principale, recherche marketing, CEFRIO  
Coordination du projet

#### Jonathan Couturier

Consultant, CEFRIO  
Analyse des données et rédaction

### ÉQUIPE DE DIFFUSION

#### Isabelle Desbiens

Directrice des communications et affaires publiques, CEFRIO  
Coordination de la diffusion

#### Sylvia Kuersteiner

Adjointe à la direction générale, CEFRIO  
Diffusion

#### Marie-Guy Maynard

Traductrice agréée, Traductions MGM  
Révision linguistique

Merci à l'équipe de BIP Recherche pour sa collaboration à la collecte et au traitement des données.

Dépôt légal : 2020

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN (PDF) : (1923-6565)

Ce numéro peut être consulté en ligne ou téléchargé en format PDF à partir de la section « Publications » du site Internet du CEFRIO : [www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca).

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

Mention de source : Freepik | Flaticon | Unsplash

MERCI À NOS PARTENAIRES FINANCIERS :



# Méthodologie

Pour réaliser le volet « services gouvernementaux en ligne » de l'enquête *NETendances 2019*, nous avons utilisé deux collectes de données réalisées du 2 au 30 octobre 2019 et du 6 au 30 novembre 2019, au cours desquelles nous avons interrogé un total de 2 002 adultes québécois âgés de 18 ans et plus, par voie téléphonique. Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région et de la langue des répondants afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes québécois. La marge d'erreur maximale, selon la proportion estimée, se situe à  $\pm 2,19\%$  pour la base des adultes et à  $\pm 2,28\%$  pour la base des internautes, et ce, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en cinq grandes régions :

- > RMR de Montréal (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], les Laurentides [RMR] et la Montérégie [RMR]);
- > RMR de Québec (Québec [RMR] et la Chaudière-Appalaches [RMR]);
- > Est-du-Québec (le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord et la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine);
- > Centre du Québec (la Mauricie, l'Estrie, le Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et la Chaudière-Appalaches [hors RMR]);
- > Ouest du Québec (l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], les Laurentides [hors RMR] et la Montérégie [hors RMR]).

## Note :

- Les chiffres **en rouge** indiquent des résultats significativement supérieurs au total des autres groupes dans une même catégorie, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %, et **en gras rouge**, l'intervalle de confiance est de 99 %.
- Les chiffres **en bleu** indiquent des résultats significativement inférieurs au total des autres groupes dans une même catégorie, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %, et **en gras bleu**, l'intervalle de confiance est de 99 %.

# Faits saillants de l'enquête



## UTILISATION D'INTERNET POUR S'INFORMER OU INTERAGIR AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

**54 %** des adultes québécois **ont interagi par Internet avec le gouvernement du Québec au cours des 12 mois ayant précédé l'enquête**

(+ 3 points de pourcentage comparativement à 2018)

(+ 16 points de pourcentage comparativement à 2017).

Les **hommes**, les **adultes âgés de 25 à 54 ans**, les **diplômés universitaires** ainsi que les **adultes ayant un revenu familial de 80 000 \$ ou plus** ont été relativement plus nombreux à interagir avec le gouvernement du Québec par Internet au cours des 12 derniers mois.

**82 %** des adultes québécois qui **utiliseraient en premier lieu un moyen Web** (moteur de recherche, site Web du gouvernement du Québec ou courriel) s'ils avaient à rechercher de l'information sur les services gouvernementaux.

### Principales raisons de ne pas se tourner vers un moyen Web :

1. Préfèrent **parler à quelqu'un** de vive voix;
2. N'ont **pas accès à Internet**;
3. Ne **savent pas comment** trouver l'information.

**86 %** des adultes québécois sont **enclins à consulter un site Web du gouvernement du Québec pour l'un ou l'autre des événements de vie suivants** : *déménagement, changement de situation professionnelle, perte d'autonomie, devenir proche aidant, sinistre, décès d'un proche, changement de situation conjugale, changement d'un projet d'entreprise, ou pour une naissance ou une adoption.*

**À partir de 55 ans**, les adultes québécois évaluent leurs habiletés pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec comme étant moins élevées que ce qui est observé chez les adultes de moins de 55 ans.



## LES PERCEPTIONS QUANT AUX SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

### CE QUE LES INTERNAUTES QUÉBÉCOIS SOUHAITENT QUE LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC OFFRE EN LIGNE:

- 82 %** La possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services (p. ex., pour l'achat de permis)
- 80 %** Un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux
- 75 %** La possibilité de transmettre des formulaires remplis
- 54 %** Un partage des informations personnelles des citoyens entre les ministères ou les organismes pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations (p. ex., NAS, adresse, etc.)

### La sécurité des sites Web du gouvernement du Québec et les données personnelles

En raison probablement des nombreux vols de données personnelles, **60 % des adultes québécois en 2019**, contrairement à 70 % en 2018, estiment que les sites Web du gouvernement du Québec sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles.

## LES COMMUNICATIONS AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Lorsqu'il s'agit de moyens de communication numériques, les **adultes québécois préfèrent interagir avec le gouvernement du Québec** par le biais de **courriels** (68 %) ou d'un **dossier sécurisé** (62 %) et moins par des applications de clavardage (41 %), de messagerie texte (29 %) ou de communication vidéo (26 %).

Notons toutefois l'augmentation de **six points de pourcentage** dans le cas de la communication vidéo en 2019.



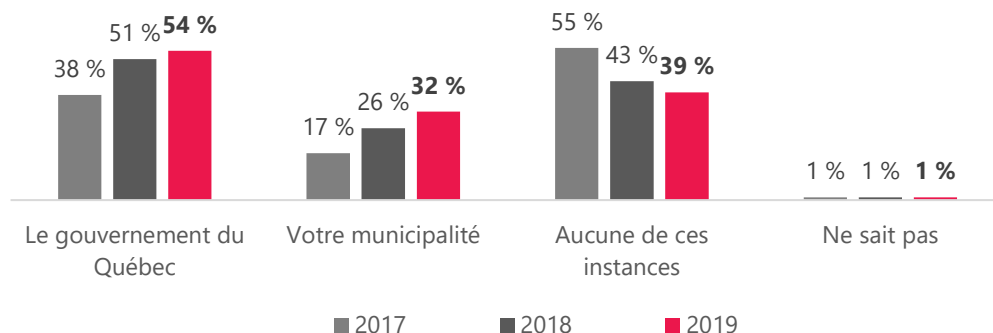
# 1. Utiliser Internet pour s'informer sur les services gouvernementaux ou interagir avec le gouvernement

## 1.1 Internet, un véhicule de plus en plus populaire pour interagir avec le gouvernement ou les municipalités

En 2019, que ce soit pour obtenir de l'information à partir de leurs sites Web, pour télécharger des formulaires officiels ou pour envoyer un formulaire rempli en ligne, les adultes québécois ont davantage interagi en ligne avec leur gouvernement provincial et leur municipalité. En effet, 60 % de ces derniers ont utilisé le Web pour communiquer avec l'une ou l'autre de ces instances, soit une augmentation de quatre points de pourcentage par rapport à 2018 et de 16 points comparativement à 2017. La progression observée par rapport à 2018 se manifeste autant chez les hommes (+ quatre points de pourcentage) que chez les femmes (+ trois points de pourcentage) et auprès de tous les groupes d'âge. Les hausses les plus importantes de 2018 à 2019 sont surtout observées chez les 65 à 74 ans (+ 11 points de pourcentage) et les 45 à 54 ans (+ 10 points de pourcentage). De même, on remarque que plus de la moitié des adultes québécois ayant complété une scolarité de niveau primaire ou secondaire (58 %) tout comme les personnes ayant un revenu familial de moins de 20 000 \$ par année (58 %) n'ont pas interagi par Internet avec ces instances en 2019. Cependant, ces résultats se sont améliorés respectivement de huit et de six points de pourcentage depuis 2018.



**ADULTES QUÉBÉCOIS AYANT INTERAGI PAR INTERNET AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC OU LEUR MUNICIPALITÉ**  
(% au cours des 12 derniers mois)



**60 %**

des adultes québécois ont interagi sur le Web avec le gouvernement du Québec ou leur municipalité en 2019, comparativement à 56 % en 2018 et à 44 % en 2017.

**Base : adultes québécois (n= 2 002 en 2019, n=2 001 en 2018 et n=1 000 en 2017)**

**Question :** Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé Internet pour interagir avec les instances publiques suivantes, que ce soit pour obtenir de l'information à partir de leurs sites Web, pour télécharger des formulaires officiels ou pour envoyer un formulaire rempli en ligne?

Parmi les adultes québécois	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Au moins une de ces instances	60 %	63 %	57 %	62 %	70 %	71 %	66 %	54 %	50 %	34 %
Le gouvernement du Québec	54 %	57 %	51 %	57 %	65 %	65 %	58 %	48 %	43 %	29 %
Votre municipalité	32 %	35 %	29 %	25 %	34 %	42 %	40 %	28 %	29 %	18 %
Aucune de ces instances	39 %	36 %	43 %	36 %	28 %	29 %	34 %	46 %	49 %	66 %

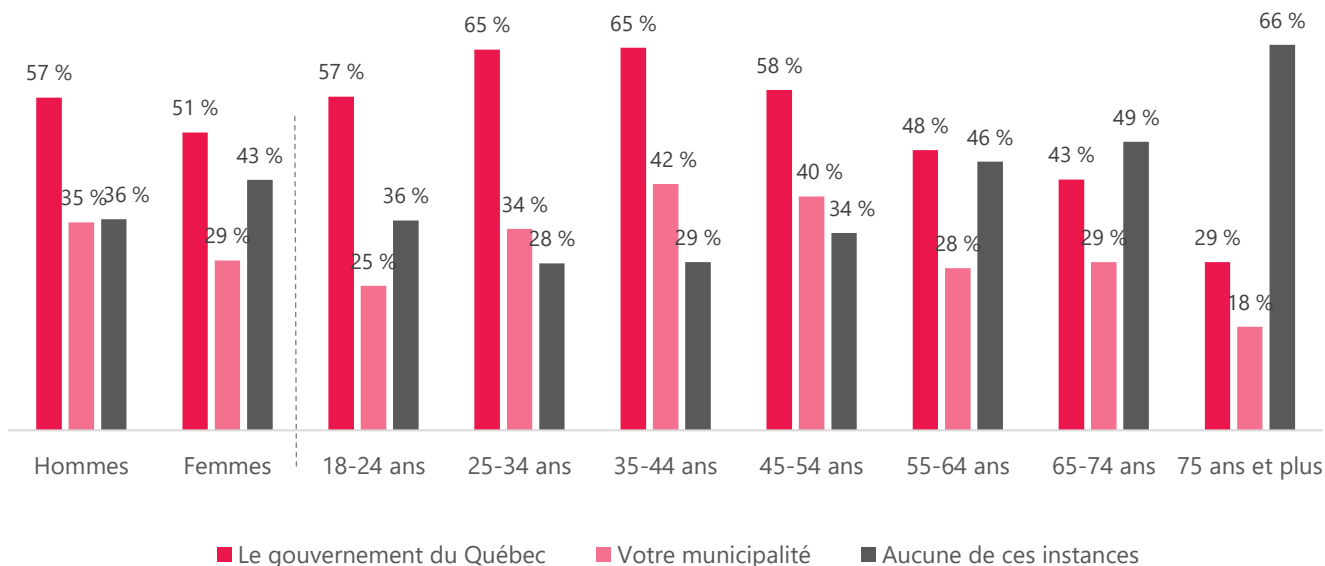
Parmi les adultes québécois	Total 2019	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Au moins une de ces instances	60 %	42 %	62 %	73 %	42 %	49 %	58 %	68 %	71 %	76 %
Le gouvernement du Québec	54 %	36 %	55 %	67 %	35 %	45 %	52 %	61 %	64 %	70 %
Votre municipalité	32 %	20 %	32 %	42 %	20 %	22 %	28 %	37 %	36 %	46 %
Aucune de ces instances	39 %	58 %	38 %	26 %	58 %	50 %	41 %	31 %	29 %	23 %

Comme illustré précédemment, un peu plus de la moitié des adultes québécois (54 %) ont utilisé le Web pour communiquer avec le gouvernement du Québec en 2019, ce qui représente une augmentation de trois points de pourcentage par rapport à 2018 et de 16 points comparativement à 2017. De plus, près du tiers de ces mêmes adultes (32 %) ont aussi interagi en ligne avec leur municipalité, ce qui constitue une hausse de six points de pourcentage en un an et de 15 points en deux ans.

Notons que les diplômés universitaires (73 %), les adultes comptant au foyer des enfants de moins de 18 ans (66 %) ainsi que les personnes ayant un revenu familial de 100 000 \$ ou plus (70 %) ont davantage interagi en ligne avec le gouvernement du Québec ou leur municipalité.

Par ailleurs, on remarque que les hommes sont plus nombreux que les femmes à avoir interagi en ligne avec le gouvernement provincial (57 % hommes et 51 % femmes) ou leur municipalité (35 % hommes et 29 % femmes). Aussi, on constate que ce sont les adultes âgés de 25 à 54 ans qui ont été relativement plus nombreux à communiquer avec le gouvernement du Québec sur le Web. Du côté des municipalités, ce sont davantage les adultes âgés de 35 à 54 ans qui en ont fait de même. En contrepartie, on réalise que les adultes de 55 ans et plus ont été relativement moins nombreux à interagir en ligne avec l'une ou l'autre de ces instances.

**ADULTES QUÉBÉCOIS AYANT INTERAGI PAR INTERNET  
AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC OU LEUR MUNICIPALITÉ**  
(% au cours des 12 derniers mois – 2019)

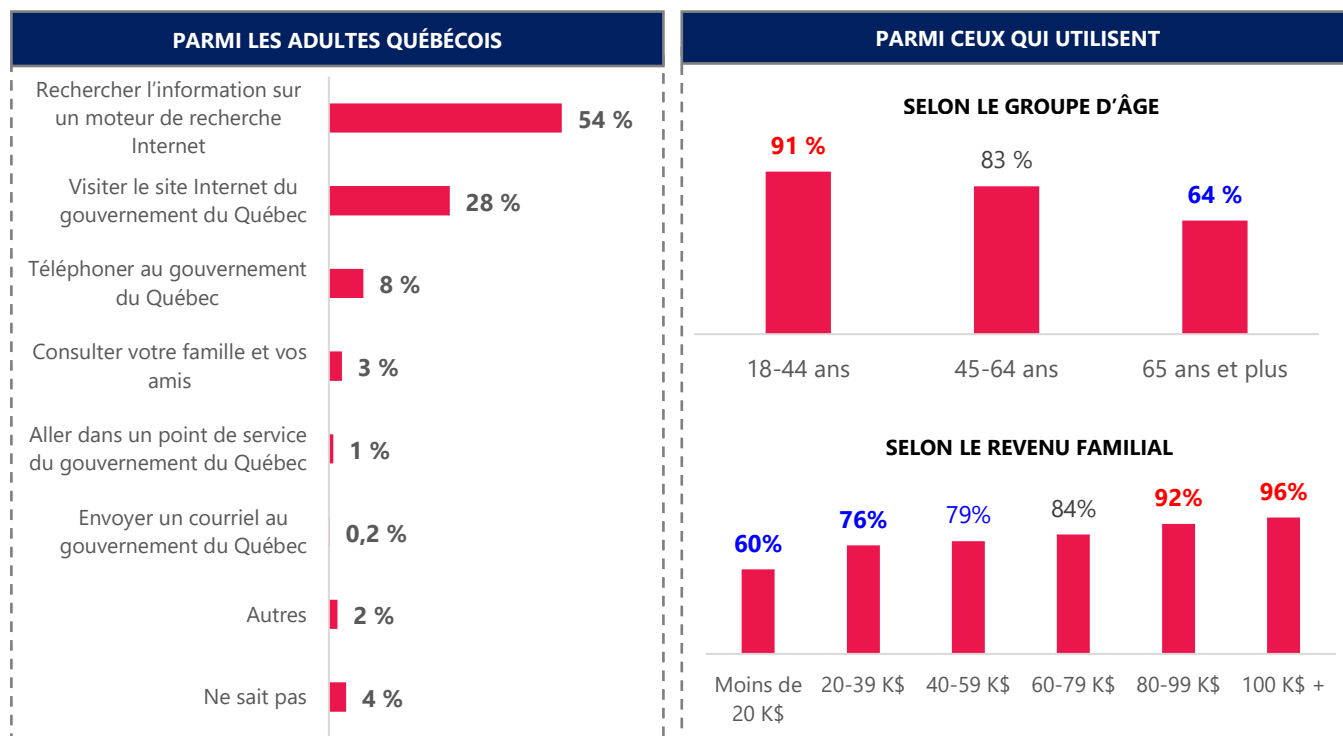


**1.2 Le moteur de recherche sur Internet est le premier réflexe des adultes québécois pour rechercher de l'information sur les services gouvernementaux**

En 2019, huit adultes québécois sur dix (82 %) utiliseraient, en premier lieu, un moyen Web s'ils devaient rechercher de l'information sur les services gouvernementaux, un résultat tout à fait comparable à celui de 2018 (81 %). Plus spécifiquement, un peu plus de la moitié des adultes québécois (54 %) se tourneraient d'abord vers un moteur de recherche Internet, tandis que 28 % avaient comme premier réflexe de visiter le site Internet du gouvernement du Québec.

Comme c'était le cas en 2018, on observe également que plus les adultes avancent en âge, moins ils envisagent d'utiliser un moyen Web pour rechercher de l'information sur les services gouvernementaux. Aussi, plus leur revenu familial est élevé, plus les adultes québécois vont opter pour Internet. Notons également que le premier réflexe de 8 % des adultes était de téléphoner au gouvernement du Québec s'ils devaient chercher de l'information sur ses services. Signalons toutefois que ce comportement est davantage observé chez les personnes âgées de 65 ans et plus.

## PREMIER RÉFLEXE POUR RECHERCHER DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX



Base : adultes québécois (n=2 002)

Question : Si vous aviez à rechercher de l'information sur les services gouvernementaux, que feriez-vous en premier lieu?

Parmi les adultes québécois	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Sous-total utilisent un moyen Web	82 %	83 %	81 %	88 %	93 %	91 %	88 %	79 %	72 %	49 %
Moteur de recherche Web	54 %	56 %	52 %	63 %	69 %	62 %	59 %	49 %	39 %	26 %
Site Web du gouvernement	28 %	27 %	28 %	23 %	24 %	29 %	29 %	30 %	33 %	22 %
Courriel au gouvernement	0,2 %	0,1 %	0,3 %	1,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,4 %
Téléphoner au gouvernement	8 %	7 %	10 %	2 %	3 %	4 %	4 %	10 %	16 %	24 %
Consulter la famille et les amis	3 %	2 %	3 %	2 %	0 %	1 %	1 %	3 %	4 %	11 %
Aller dans un point de service du gouvernement	1 %	2 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	2 %	2 %	4 %
Autre	2 %	2 %	2 %	3 %	1 %	1 %	2 %	3 %	2 %	2 %
Ne sait pas	4 %	5 %	4 %	4 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	11 %

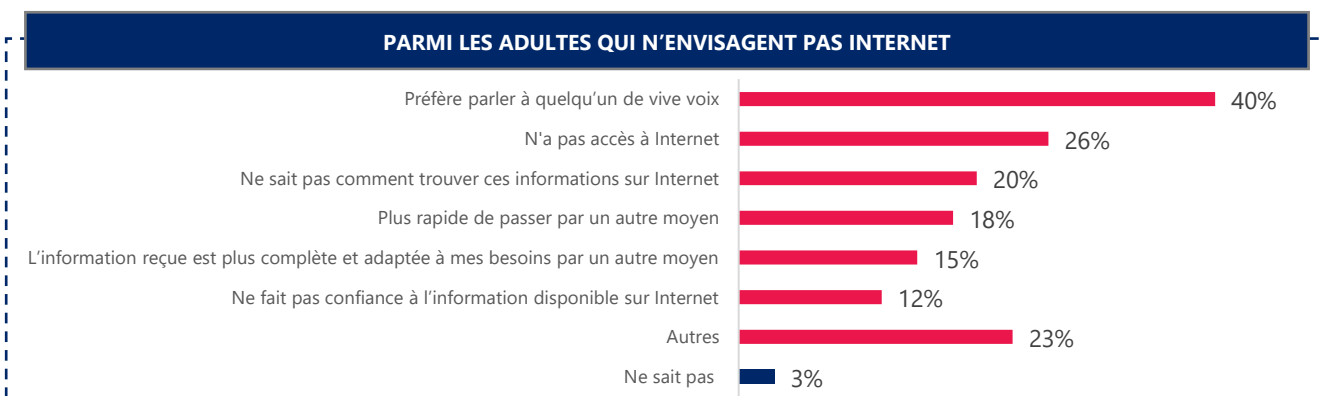
Parmi les adultes québécois	Total 2019	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Sous-total utilisent un moyen Web	82 %	67 %	85 %	92 %	60 %	76 %	79 %	84 %	92 %	96 %
Moteur de recherche Web	54 %	44 %	58 %	59 %	42 %	50 %	54 %	53 %	62 %	63 %
Site Web du gouvernement	28 %	23 %	27 %	32 %	15 %	26 %	25 %	32 %	30 %	33 %
Courriel au gouvernement	0,2 %	0,3 %	0,4 %	0,0 %	2,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Téléphoner au gouvernement	8 %	15 %	6 %	5 %	16 %	12 %	9 %	8 %	5 %	2 %
Consulter la famille et les amis	3 %	6 %	1 %	1 %	7 %	2 %	3 %	1 %	2 %	0 %
Aller dans un point de service du gouvernement	1 %	2 %	1 %	0 %	2 %	3 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Autre	2 %	3 %	3 %	1 %	5 %	2 %	2 %	4 %	0 %	1 %
Ne sait pas	4 %	8 %	4 %	2 %	9 %	5 %	5 %	3 %	1 %	1 %



### 1.3 Les raisons de ne pas utiliser Internet pour rechercher de l'information sur les services gouvernementaux

En 2019, c'est 14 % des adultes québécois qui, pour une raison ou une autre, n'optent pas pour utiliser Internet lorsqu'il est question de rechercher de l'information sur les services gouvernementaux. De ce nombre, 40 % ont précisé qu'ils préfèrent parler à quelqu'un de vive voix. En 2018, c'était 51 % des adultes québécois qui étaient dans cette situation de préférer des moyens plus traditionnels. Par ailleurs, les adultes de 65 ans et plus sont relativement plus nombreux à indiquer qu'ils ne se tournent pas en premier lieu vers des moyens Web. La même observation est faite chez les adultes dont le revenu annuel total est de moins de 40 000 \$ par année et aussi chez les adultes dont la scolarité est de niveau primaire ou secondaire (30 %). Les adultes de ce dernier sous-groupe de la population sont également relativement plus nombreux à mentionner ne pas savoir comment trouver ces informations sur Internet (25 %).

#### RAISONS ÉVOQUÉES POUR NE PAS UTILISER EN PREMIER LIEU INTERNET POUR LA RECHERCHE D'INFORMATION SUR LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX



**Base :** adultes québécois qui n'envisagent pas utiliser Internet en priorité pour trouver de l'information sur les services gouvernementaux (n=273)

**Question :** Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas Internet pour chercher de l'information sur des services gouvernementaux?

Parmi les adultes québécois qui n'envisagent pas d'utiliser le Web	Total 2019	Sexe		Tranche d'âge						
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Parler à quelqu'un de vive voix	40 %	31 %	47 %	46 %	88 %	57 %	38 %	33 %	39 %	30 %
N'a pas accès à Internet	26 %	26 %	25 %	21 %	5 %	12 %	16 %	22 %	33 %	36 %
Ne sait pas comment trouver ces informations sur Internet	20 %	22 %	18 %	8 %	8 %	6 %	6 %	26 %	26 %	25 %
Information plus complète et adaptée à ses besoins par un autre moyen	15 %	14 %	16 %	0 %	48 %	31 %	19 %	14 %	13 %	8 %
Plus rapide de passer par un autre moyen	18 %	17 %	19 %	37 %	30 %	38 %	15 %	13 %	21 %	7 %
Pas confiance à l'information sur le Web	12 %	10 %	14 %	0 %	19 %	17 %	14 %	7 %	15 %	11 %

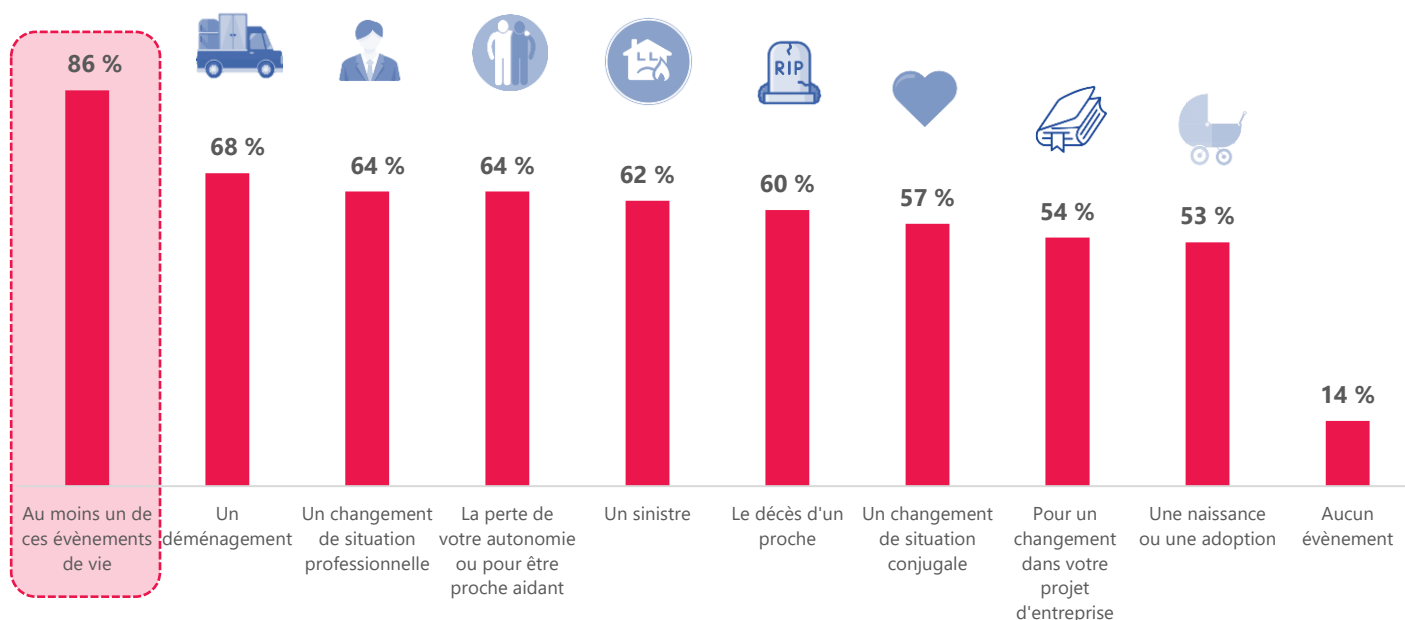
Parmi les adultes québécois qui n'envisagent pas d'utiliser le Web	Total 2019	Niveau de scolarité			Revenu annuel total					
		Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Parler à quelqu'un de vive voix	40 %	35 %	47 %	45 %	30 %	34 %	38 %	67 %	56 %	64 %
N'a pas accès à Internet	26 %	30 %	28 %	10 %	42 %	37 %	14 %	18 %	18 %	0 %
Ne sait pas comment trouver ces informations sur Internet	20 %	25 %	8 %	19 %	24 %	20 %	30 %	10 %	24 %	0 %
Information plus complète et adaptée à ses besoins par un autre moyen	15 %	16 %	10 %	20 %	17 %	12 %	18 %	10 %	23 %	43 %
Plus rapide de passer par un autre moyen	18 %	14 %	21 %	27 %	20 %	11 %	19 %	28 %	15 %	34 %
Pas confiance à l'information sur le Web	12 %	11 %	13 %	13 %	15 %	16 %	8 %	9 %	14 %	28 %

## 1.4 La majorité des adultes québécois utilisent en ligne des services gouvernementaux dans le cadre d'événements de vie

Ce sont 86 % des adultes québécois qui souhaiteraient obtenir des services en ligne de la part du gouvernement du Québec pour l'un ou l'autre des événements de vie que nous leur avons soumis. Pour chacun des huit événements de vie proposés, c'est au moins la moitié des adultes québécois qui nous ont mentionné souhaiter obtenir en ligne des services de la part du gouvernement.

En 2019, les adultes âgés de 25 à 54 ans, les diplômés collégiaux (90 %) ou universitaires (92 %), les personnes ayant un revenu familial de 80 000 \$ ou plus de même que les adultes avec des enfants au foyer (94 %) étaient relativement plus nombreux à démontrer un intérêt pour obtenir en ligne des services de la part du gouvernement.

### INTENTION DE CONSULTER UN SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC POUR CERTAINS ÉVÉNEMENTS DE VIE



**Base : adultes québécois (n=2 002)**

**Question :** Si vous viviez les événements suivants, souhaiteriez obtenir en ligne des services de la part du gouvernement du Québec concernant...?  
a) une naissance ou une adoption OU b) un changement de situation conjugale OU c) la perte de votre autonomie ou pour être proche aidant OU d) le décès d'un proche OU e) un sinistre OU f) un déménagement OU g) un changement de situation professionnelle OU h) pour un changement dans votre projet d'entreprise?

Parmi les adultes québécois	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Sous-total au moins un de ces événements de vie	86 %	86 %	86 %	88 %	91 %	96 %	92 %	82 %	77 %	64 %
Un déménagement	68 %	69 %	68 %	66 %	83 %	83 %	81 %	64 %	47 %	37 %
Un changement de situation professionnelle	64 %	65 %	64 %	76 %	79 %	84 %	75 %	60 %	35 %	21 %
La perte de votre autonomie ou pour être proche aidant	64 %	64 %	64 %	70 %	66 %	77 %	72 %	62 %	52 %	41 %
Un sinistre	62 %	63 %	61 %	61 %	74 %	79 %	64 %	57 %	46 %	40 %
Le décès d'un proche	60 %	59 %	62 %	55 %	70 %	74 %	68 %	59 %	47 %	33 %
Un changement de situation conjugale	57 %	55 %	58 %	61 %	71 %	75 %	68 %	50 %	34 %	15 %
Un changement dans votre projet d'entreprise	54 %	54 %	53 %	66 %	73 %	71 %	62 %	45 %	28 %	17 %
Une naissance ou une adoption	53 %	51 %	54 %	55 %	73 %	75 %	63 %	44 %	26 %	13 %
Aucun de ces événements	14 %	14 %	15 %	12 %	9 %	5 %	8 %	18 %	23 %	36 %

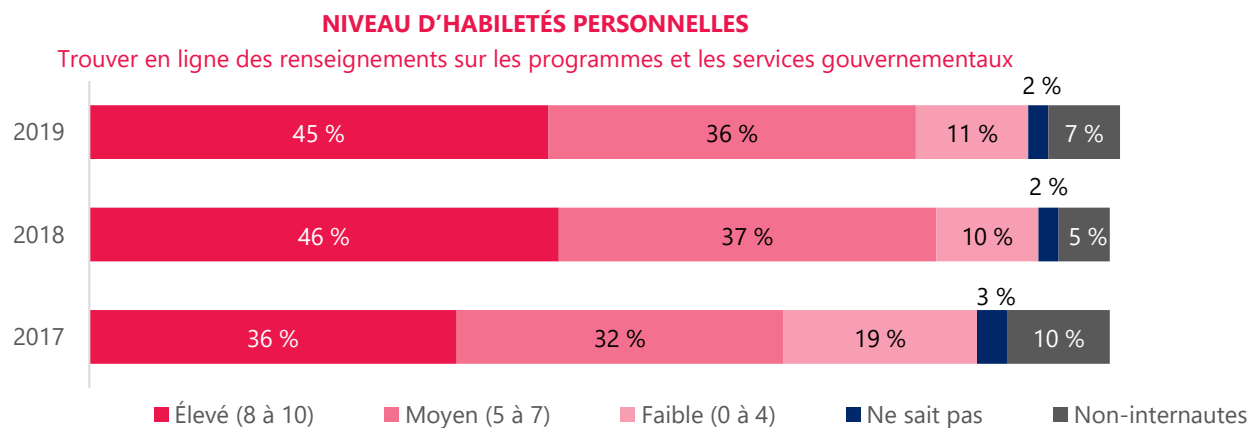
Parmi les adultes québécois	Total 2019	Prim./Sec.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Sous-total au moins un de ces événements de vie	86 %	74 %	90 %	92 %	73 %	81 %	84 %	91 %	95 %	94 %
Un déménagement	68 %	53 %	72 %	78 %	47 %	57 %	67 %	74 %	83 %	83 %
Un changement de situation professionnelle	64 %	52 %	67 %	73 %	52 %	53 %	62 %	66 %	81 %	77 %
La perte de votre autonomie ou pour être proche aidant	64 %	56 %	66 %	70 %	54 %	60 %	65 %	62 %	77 %	76 %
Un sinistre	62 %	50 %	63 %	70 %	45 %	56 %	62 %	64 %	74 %	72 %
Le décès d'un proche	60 %	47 %	63 %	70 %	49 %	52 %	61 %	59 %	74 %	76 %
Un changement de situation conjugale	57 %	42 %	61 %	65 %	38 %	45 %	51 %	59 %	73 %	73 %
Un changement dans votre projet d'entreprise	54 %	43 %	58 %	59 %	43 %	44 %	54 %	52 %	63 %	69 %
Une naissance ou une adoption	53 %	41 %	54 %	62 %	34 %	42 %	50 %	55 %	68 %	68 %
Aucun de ces événements	14 %	26 %	10 %	8 %	27 %	20 %	16 %	10 %	5 %	6 %

## 2. Les habiletés des adultes québécois à utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec

### 2.1 La plupart des adultes québécois se trouvent habiles pour trouver des renseignements en ligne sur les services gouvernementaux

En 2019, 81 % des adultes québécois se considéraient comme étant très ou assez habiles pour trouver des renseignements en ligne sur les programmes et les services gouvernementaux, ce qui représente un résultat stable par rapport à 2018 (83 %), mais une augmentation de 13 points de pourcentage comparativement à 2017.

De plus, près de la moitié (45 %) des adultes québécois jugent avoir des habiletés personnelles élevées en cette matière. Encore là, c'est un résultat comparable à 2018 (46 %), mais une hausse notable de neuf points de pourcentage par rapport à 2017 (36 %). En 2019, les adultes âgés de 25 à 54 ans, les personnes ayant un revenu familial de 80 000 \$ et plus et les diplômés universitaires (59 %) ont été plus nombreux à évaluer avoir des habiletés élevées à cet égard.



**Base :** adultes québécois (n=2 002 en 2019, n=2 001 en 2018 et n = 1 000 en 2017)

**Question :** Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles... a) pour trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux?

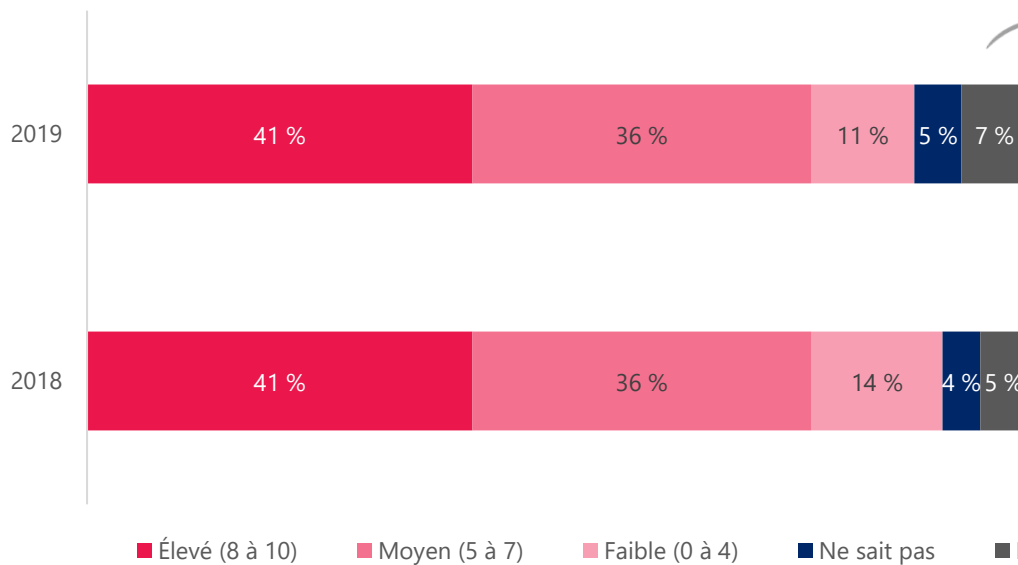
Parmi les adultes québécois	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Habiletés élevées (8 à 10)	45 %	45 %	46 %	50 %	63 %	60 %	54 %	33 %	29 %	15 %
Habiletés moyennes (5 à 7)	36 %	37 %	35 %	36 %	33 %	33 %	32 %	42 %	40 %	36 %
Habiletés faibles (0 à 4)	11 %	11 %	10 %	8 %	4 %	6 %	10 %	15 %	16 %	17 %

Parmi les adultes québécois	Total 2019	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Habiletés élevées (8 à 10)	45 %	30 %	45 %	59 %	28 %	32 %	37 %	45 %	60 %	65 %
Habiletés moyennes (5 à 7)	36 %	36 %	37 %	34 %	32 %	39 %	41 %	42 %	30 %	31 %
Habiletés faibles (0 à 4)	11 %	17 %	11 %	5 %	17 %	15 %	15 %	9 %	7 %	3 %

## 2.2 La majorité des adultes québécois jugent qu'ils sont habiles pour utiliser les services en ligne du gouvernement

Comme en 2018, un peu plus des trois quarts (77 %) des adultes québécois jugent être « habiles » pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec, par exemple pour effectuer des transactions, remplir des formulaires ou envoyer des courriels. Les adultes âgés de 25 à 54 ans de même que les diplômés universitaires (55 %) et les personnes ayant un revenu familial de 80 000 \$ et plus ont été plus nombreux à se considérer comme étant « très habiles (8 à 10) » pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec. En contrepartie, il s'avère qu'à partir de 55 ans, les adultes québécois évaluent ces habiletés comme étant moins élevées que ce qui est observé chez les adultes de moins de 55 ans.

### NIVEAU D'HABILITÉS PERSONNELLES Utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec



**77 %** des adultes québécois se considéraient comme étant habiles en 2019 pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec, un résultat identique à 2018.

Base : adultes québécois (n=2 002 en 2019 et n=2 001 en 2018)

Question : Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles... b) pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec?

Parmi les adultes québécois	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Habilités élevées (8 à 10)	41 %	43 %	40 %	40 %	56 %	55 %	46 %	33 %	28 %	17 %
Habilités moyennes (5 à 7)	36 %	35 %	37 %	47 %	34 %	34 %	35 %	37 %	34 %	29 %
Habilités faibles (0 à 4)	11 %	12 %	10 %	7 %	5 %	6 %	11 %	17 %	17 %	17 %

Parmi les adultes québécois	Total 2019	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Habilités élevées (8 à 10)	41 %	25 %	41 %	55 %	29 %	29 %	35 %	38 %	53 %	61 %
Habilités moyennes (5 à 7)	36 %	36 %	38 %	34 %	28 %	37 %	40 %	42 %	35 %	30 %
Habilités faibles (0 à 4)	11 %	18 %	11 %	6 %	19 %	16 %	16 %	9 %	6 %	4 %

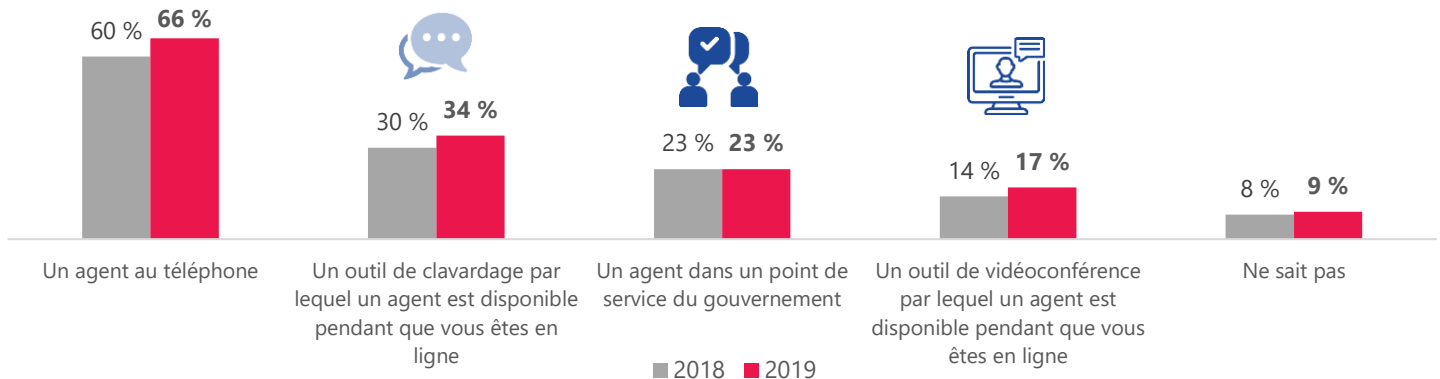
### 2.3 Parler à un agent au téléphone est toujours le moyen le plus prisé par les internautes moins habiles pour obtenir de l'assistance lors de l'utilisation des services en ligne

Lorsqu'ils veulent obtenir de l'assistance pour utiliser des services en ligne du gouvernement du Québec, les deux tiers (66 %) des internautes québécois qui évaluent comme étant « faible » leur niveau d'habileté personnelle pour utiliser ces services en ligne, ceux-ci optent le plus souvent pour parler à un agent au téléphone lorsqu'il est question d'obtenir de l'aide à la navigation. Notons que la popularité de ce moyen a augmenté de six points de pourcentage comparativement à ce qui avait été observé en 2018 (60 %). Mentionnons également qu'en 2019, les internautes âgés de 55 à 74 ans sont plus nombreux à privilégier ce type d'assistance.

Comme en 2018, l'outil de clavardage ressort comme étant le 2<sup>e</sup> moyen jugé le plus utile (34 %) pour obtenir de l'assistance lors de l'utilisation des services en ligne du gouvernement provincial. On constate d'ailleurs une hausse de quatre points de pourcentage pour ce moyen par rapport à l'an dernier (30 %). Notons que l'option de se rendre dans un centre de service du gouvernement pour rencontrer un agent est encore populaire pour près du quart des internautes (23 %), soit une proportion identique à celle observée l'an dernier (23 %). Enfin, comme l'outil de clavardage, celui de vidéoconférence voit sa popularité augmenter de trois points de pourcentage en 2019 comparativement à 2018 (passant de 14 % à 17 %).



#### MOYENS JUGÉS UTILES POUR OBTENIR DE L'ASSISTANCE LORS DE L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : internautes québécois ayant jugé faible (0 à 6) leur niveau d'habiletés personnelles pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec (n=604 en 2019, n=654 en 2018)

Question : Parmi les suivants, quel(s) type(s) d'aide à la navigation vous seraient utiles lorsque vous utilisez en ligne les services du gouvernement du Québec ?

Parmi les internautes québécois ayant jugé faible leur niveau d'habiletés personnelles	Total 2019	Sexe		Tranche d'âge						
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Agent au téléphone	66 %	63 %	69 %	48 %	67 %	63 %	63 %	72 %	76 %	59 %
Clavardage avec un agent	34 %	37 %	31 %	57 %	47 %	55 %	30 %	24 %	25 %	15 %
Agent dans un point de service	23 %	22 %	24 %	14 %	18 %	27 %	28 %	18 %	27 %	30 %
Vidéoconférence avec un agent	17 %	18 %	16 %	19 %	19 %	16 %	17 %	14 %	18 %	21 %

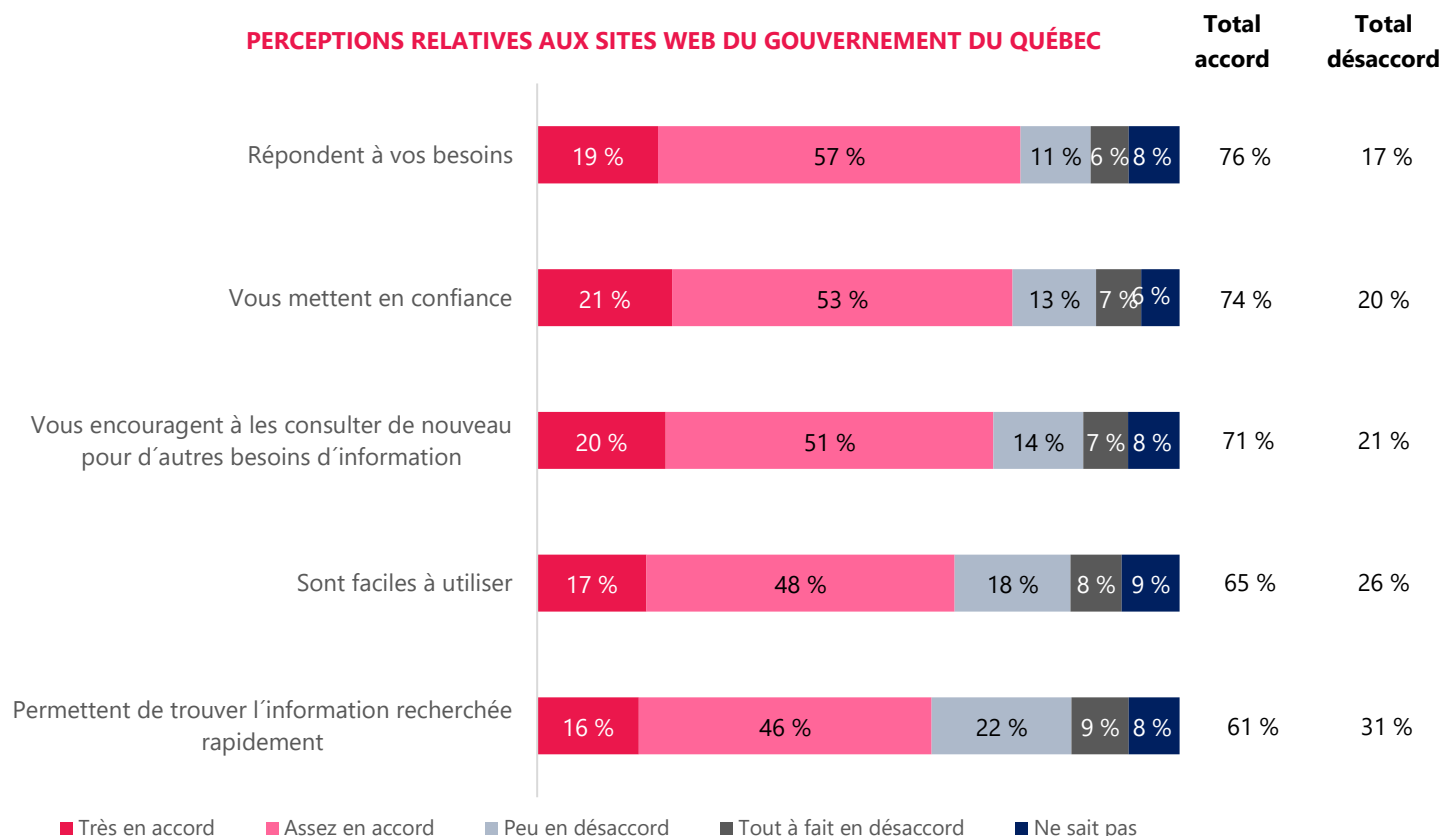
Parmi les internautes québécois ayant jugé faible leur niveau d'habiletés personnelles	Total 2019	Niveau d'éducation			Revenu annuel					
		Prim./Sec.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Agent au téléphone	66 %	63 %	67 %	68 %	54 %	73 %	71 %	58 %	76 %	65 %
Clavardage avec un agent	34 %	28 %	33 %	43 %	36 %	29 %	28 %	36 %	39 %	52 %
Agent dans un point de service	23 %	23 %	19 %	28 %	29 %	19 %	25 %	28 %	23 %	21 %
Vidéoconférence avec un agent	17 %	17 %	15 %	19 %	23 %	24 %	12 %	10 %	25 %	22 %

# 3. Les perceptions quant aux sites Web du gouvernement du Québec

## 3.1 Les sites Web du gouvernement reçoivent des évaluations positives et mitigées à certains égards

Bien que la majorité des internautes québécois aient une perception assez positive des sites Web du gouvernement du Québec, il n'en demeure pas moins que sur certains aspects, les opinions sont plus mitigées. En effet, un peu plus de sept internautes sur dix étaient très ou assez d'accord pour dire que ces sites répondent de façon générale à leurs besoins (76 %), qu'ils les mettent en confiance (74 %) et qu'ils les encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins en information (71 %). La facilité d'utilisation et la rapidité pour trouver l'information recherchée sur les sites Web du gouvernement du Québec seraient cependant à améliorer puisque plus du quart des internautes trouvent que ces sites performant moins bien sur ces deux aspects (respectivement 26 % et 31 % des internautes).

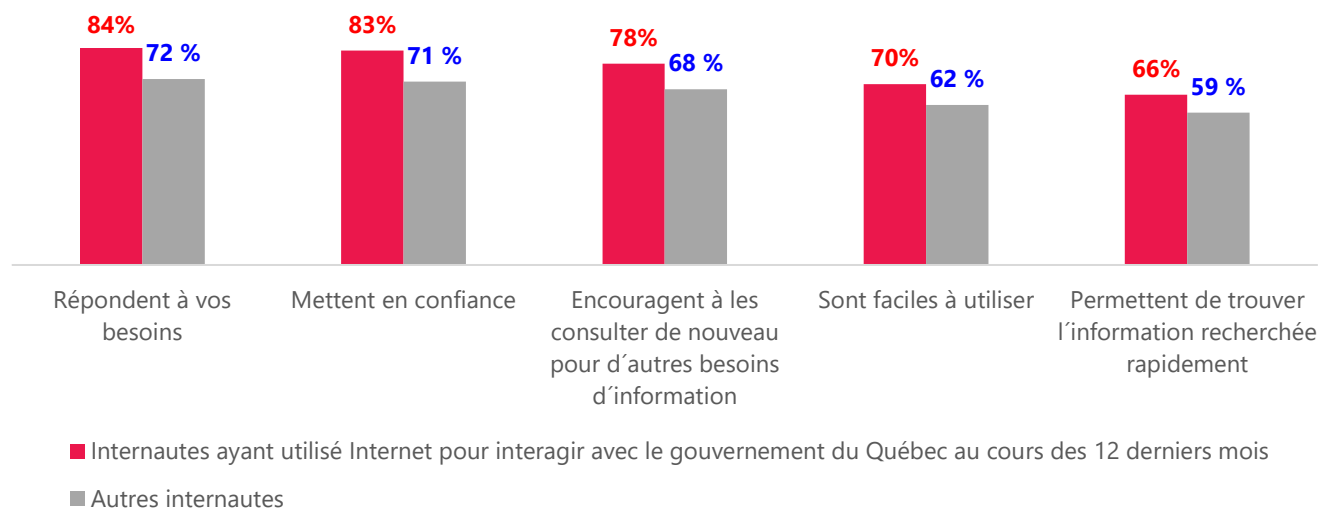
Les perceptions relatives aux sites Web du gouvernement du Québec diffèrent cependant selon que les internautes ont ou non interagi au cours des 12 mois précédents avec le gouvernement par le biais d'Internet. Lorsqu'il y a présence d'une telle expérience d'interaction, les évaluations des internautes sont plus élevées sur ces mêmes aspects. C'est notamment le cas de 84 % de ces internautes qui trouvent que les sites Web du gouvernement du Québec répondent à leurs besoins (comparativement à 72 % chez les internautes sans expérience), de 83 % qui trouvent que ces sites les mettent en confiance (comparativement à 71 %), de 78 % qui trouvent que ces sites les encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information (comparativement à 68 %), de 70 % qui trouvent que ces sites sont faciles à utiliser (comparativement à 62 %) et enfin, de 66 % qui trouvent que ces sites permettent de trouver l'information recherchée rapidement (comparativement à 59 %).



**Base : internautes québécois (n=1 866)**

**Question :** Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec... a) vous mettent en confiance? b) sont faciles à utiliser? c) permettent de trouver l'information recherchée rapidement? d) vous encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information? f) répondent à vos besoins?

**PERCEPTIONS RELATIVES AUX SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC  
SELON LE FAIT D'AVOIR OU NON UTILISÉ INTERNET POUR INTERAGIR  
AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC  
AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS**  
(Sous-total très ou assez en accord)



**Base : internautes québécois (n=1 866 en 2019)**

**Question :** Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec... a) vous mettent en confiance? b) sont faciles à utiliser? c) permettent de trouver l'information recherchée rapidement? d) vous encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information? f) répondent à vos besoins?

Parmi les internautes québécois (sous-total très ou assez en accord)	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Répondent à vos besoins	76 %	77 %	75 %	84 %	85 %	83 %	72 %	73 %	67 %	58 %
Mettent en confiance	74 %	76 %	73 %	81 %	81 %	84 %	71 %	70 %	66 %	54 %
Encouragent à consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information	71 %	72 %	70 %	71 %	74 %	77 %	71 %	72 %	63 %	56 %
Sont faciles à utiliser	64 %	65 %	64 %	76 %	68 %	70 %	59 %	63 %	58 %	52 %
Permettent de trouver l'information rapidement	61 %	62 %	61 %	68 %	66 %	67 %	60 %	57 %	56 %	50 %

Parmi les internautes québécois (sous-total très ou assez en accord)	Total 2019	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Répondent à vos besoins	76 %	70 %	80 %	77 %	72 %	74 %	74 %	79 %	82 %	81 %
Mettent en confiance	74 %	65 %	76 %	79 %	66 %	70 %	75 %	76 %	83 %	82 %
Encouragent à consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information	71 %	70 %	73 %	70 %	67 %	72 %	72 %	75 %	73 %	75 %
Sont faciles à utiliser	64 %	59 %	67 %	67 %	61 %	61 %	65 %	65 %	65 %	70 %
Permettent de trouver l'information rapidement	61 %	57 %	64 %	62 %	58 %	63 %	63 %	63 %	64 %	64 %

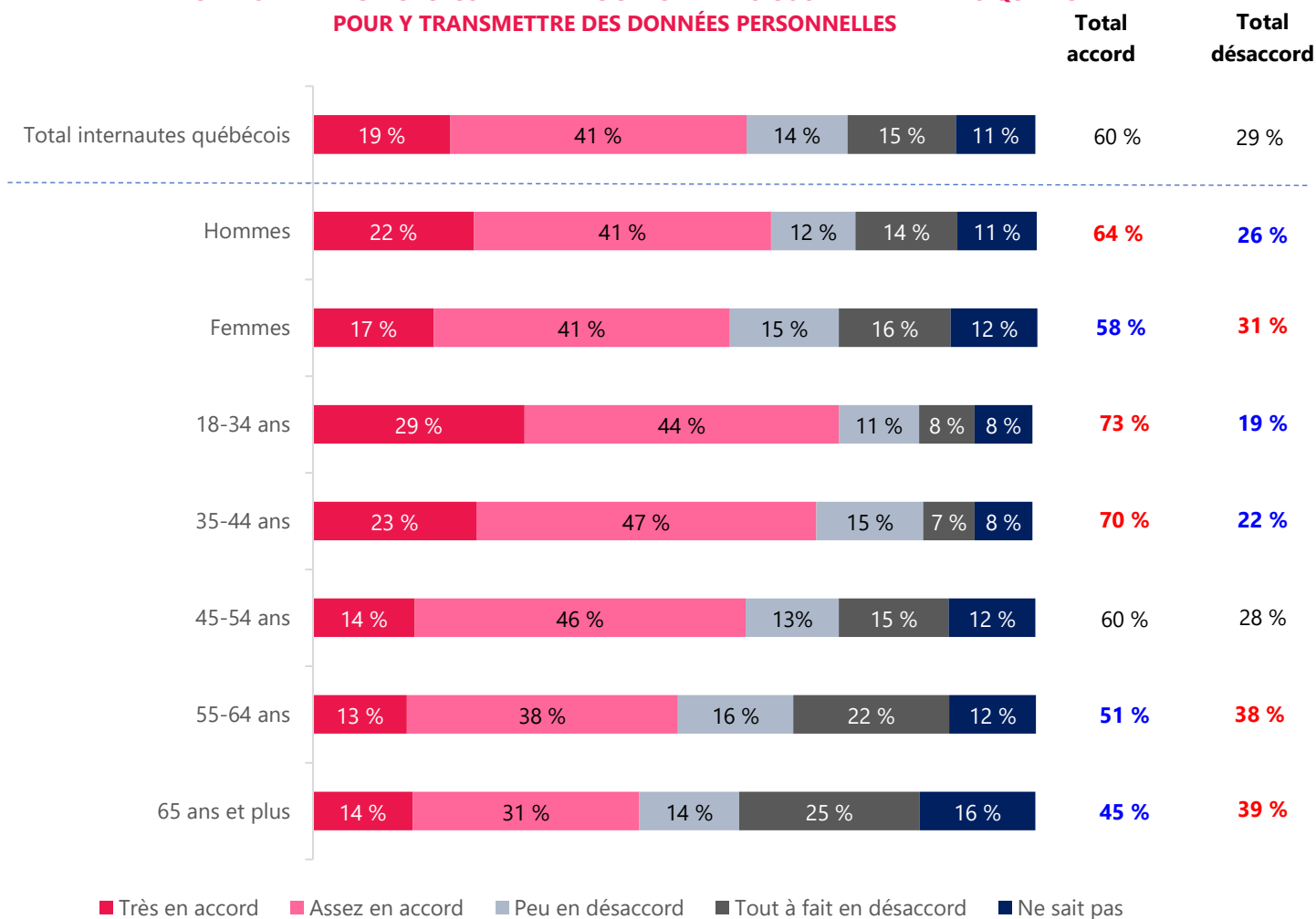


### 3.2 La sécurité des sites Web du gouvernement est un sujet sensible pour certains groupes

Les scandales de vols de données personnelles ayant touché le Québec et d'autres pays en 2019 semblent avoir influencé la perception des internautes québécois à l'égard de la sécurité des sites Internet du gouvernement du Québec. En effet, alors qu'ils étaient 70 % en 2018 à percevoir les sites Web du gouvernement du Québec comme étant sécuritaires, cette proportion est passée à 60 % en 2019, soit une baisse de 10 points de pourcentage en seulement un an. Il appert aussi important de noter que cette baisse est présente dans chacun des sous-groupes de la population sondée.

La perception qu'ont les internautes québécois de l'aspect sécuritaire des sites Web du gouvernement du Québec varie selon le genre des répondants : 64 % des hommes comparativement à 58 % des femmes perçoivent les sites Web du gouvernement du Québec comme étant sécuritaires. Les internautes âgés de 18 à 44 ans partagent aussi davantage cette même perception à l'effet que les sites Web du gouvernement du Québec sont sécuritaires pour y transmettre des données personnelles. Rappelons que c'est au sein de ce même groupe d'âge que l'on trouve les internautes les plus actifs sur le Web. Comme précédemment, les internautes ayant interagi avec le gouvernement par le biais d'Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête (71 %) sont aussi davantage enclins à juger ces sites « sécuritaires » que les autres internautes (57 %).

#### PERCEPTION DE L'ASPECT SÉCURITAIRE DES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC POUR Y TRANSMETTRE DES DONNÉES PERSONNELLES



Base : internautes québécois (n=1 866 en 2019)

Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec...d) sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles?

**Tiré de l'article « 2019, L'ANNÉE DE LA FUITE DES DONNÉES PERSONNELLES »**



À ce jour, pas moins de 28 millions de personnes ont été touchées par des fuites, selon le plus récent rapport du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

En réponse à cette problématique, le ministre Éric Caire, ministre délégué à la Transformation numérique gouvernementale, a annoncé, en décembre 2019, le projet de création d'une identité numérique pour chaque citoyen québécois d'ici 2021.

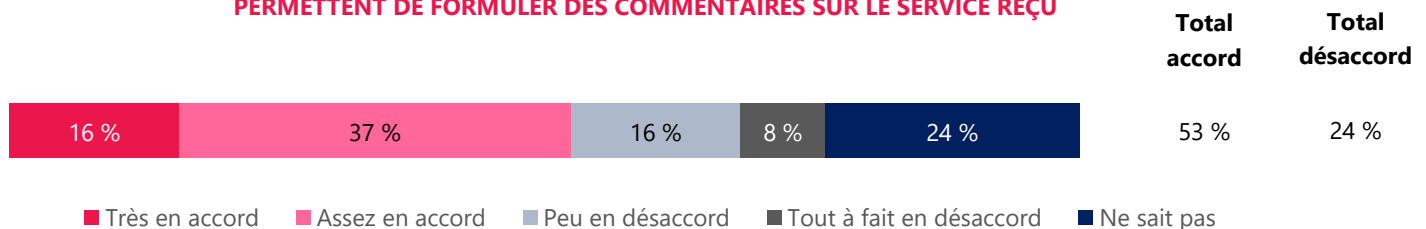
Du côté fédéral, le gouvernement a adopté la Charte canadienne sur le numérique qui énonce une série de mesures visant à rétablir la confiance des citoyens à l'endroit de la sphère numérique. Celle-ci prévoit notamment des propositions de modifications à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques* (LPRPDÉ).

Source : « Ce que 2020 nous réserve en matière de protection des renseignements personnels », Laboratoire de cyberjustice, le 28 janvier 2020, <https://www.cyberjustice.ca/actualites/2020/01/28/ce-que-2020-nous-reserve-en-matiere-de-protection-des-renseignements-personnels/>

### 3.3 Un internaute sur deux sait que les sites Web du gouvernement du Québec permettent de formuler des commentaires sur les services reçus

La moitié des internautes québécois sont d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec permettent de formuler des commentaires sur les services reçus. Les hommes (57 % contre 48 % des femmes) sont relativement plus nombreux à partager cette perception. Au total, ce sont 53 % des internautes québécois qui partagent également cette perception.

#### NIVEAU D'ACCORD À SAVOIR SI LES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC PERMETTENT DE FORMULER DES COMMENTAIRES SUR LE SERVICE REÇU



Base : internautes québécois (n= 1 866 en 2019)

Question : dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec... f) permettent de formuler des commentaires sur le service reçu?

Parmi les internautes québécois	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Sous-total très ou assez en accord	53 %	57 %	48 %	63 %	46 %	54 %	49 %	54 %	53 %	49 %

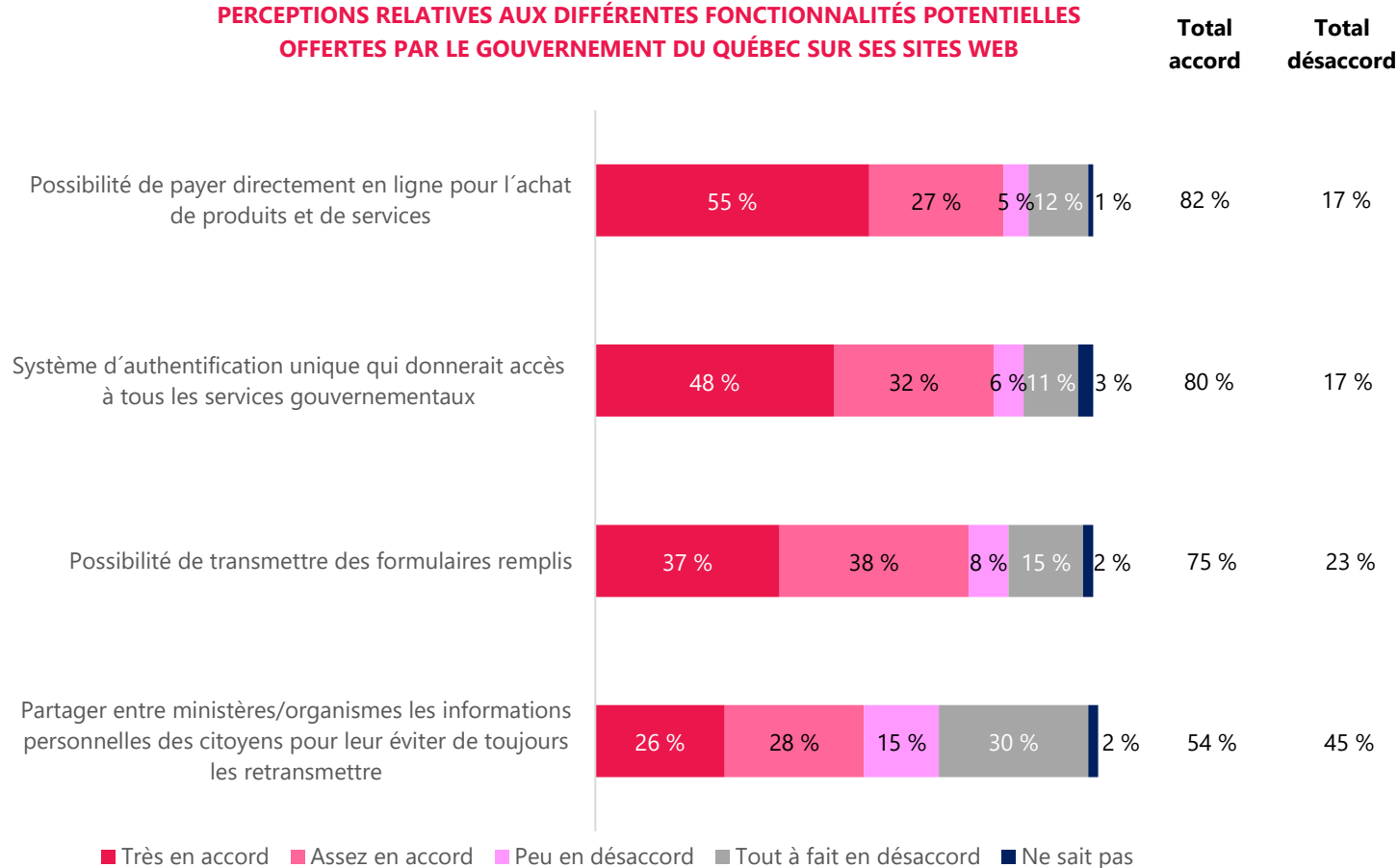
Parmi les internautes québécois	Total 2019	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Sous-total très ou assez en accord	53 %	54 %	56 %	49 %	56 %	54 %	54 %	57 %	54 %	49 %

### 3.4 Les internautes québécois encouragent moins le partage de leurs informations personnelles entre ministères et organismes

Une majorité d'internautes sont d'accord pour que le gouvernement du Québec offre la possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services (82 %). Une majorité est aussi d'accord pour qu'on lui donne accès à un système d'authentification unique à tous les services gouvernementaux (80 %) et aussi pour avoir la possibilité de transmettre des formulaires remplis aux différents ministères et organismes gouvernementaux (75 %). C'est aussi un peu plus de la moitié des répondants (54 %) qui encouragent le partage de leurs informations personnelles entre les ministères ou les organismes pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations. Rappelons qu'un tel partage permet de gagner en efficacité et d'éviter aux citoyens d'avoir à fournir de nouveau des informations personnelles nécessaires dans le cadre de leurs différentes démarches. Nous observons que 45 % des internautes québécois ne souhaitent pas qu'un tel partage se fasse.

Les hommes sont plus ouverts que les femmes à chacune de ces options envisagées par le gouvernement du Québec. Il en va de même pour les internautes âgés de 25 à 44 ans, les diplômés universitaires et les internautes ayant un revenu familial de 80 000 \$ et plus.

#### PERCEPTIONS RELATIVES AUX DIFFÉRENTES FONCTIONNALITÉS POTENTIELLES OFFERTES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC SUR SES SITES WEB



**Base : internautes québécois (n=1 866)**

**Question :** Selon vous, est-ce que le gouvernement du Québec devrait EN LIGNE...? a) partager entre ses ministères ou ses organismes les informations personnelles des citoyens pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations? b) offrir la possibilité de transmettre des formulaires remplis? c) offrir la possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services (p. ex., pour l'achat de permis)? d) offrir un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux?

<b>Parmi les internautes québécois</b> <i>(sous-total très ou assez en accord)</i>	<b>Total</b> <b>2019</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>18-24</b> <b>ans</b>	<b>25-34</b> <b>ans</b>	<b>35-44</b> <b>ans</b>	<b>45-54</b> <b>ans</b>	<b>55-64</b> <b>ans</b>	<b>65-74</b> <b>ans</b>	<b>75 ans</b> <b>et plus</b>
Possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services	82 %	85 %	79 %	87 %	95 %	92 %	87 %	78 %	64 %	52 %
Système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux	80 %	83 %	78 %	83 %	86 %	87 %	82 %	78 %	71 %	65 %
Possibilité de transmettre des formulaires remplis	75 %	79 %	71 %	78 %	82 %	83 %	77 %	70 %	65 %	57 %
Partager entre ministères/organismes les informations personnelles des citoyens pour leur éviter de toujours les retransmettre	54 %	59 %	49 %	55 %	58 %	60 %	55 %	51 %	46 %	47 %

<b>Parmi les internautes québécois</b> <i>(sous-total très ou assez en accord)</i>	<b>Total</b> <b>2019</b>	<b>Prim./</b> <b>Secon.</b>	<b>Collégial</b>	<b>Univ.</b>	<b>&lt; 20</b> <b>K\$</b>	<b>20 à</b> <b>39 K\$</b>	<b>40 à</b> <b>59 K\$</b>	<b>60 à</b> <b>79 K\$</b>	<b>80 à</b> <b>99 K\$</b>	<b>100 K\$</b> <b>et plus</b>
Possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services	82 %	71 %	85 %	88 %	67 %	75 %	80 %	83 %	93 %	94 %
Système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux	80 %	73 %	82 %	85 %	71 %	76 %	81 %	82 %	87 %	89 %
Possibilité de transmettre des formulaires remplis	75 %	65 %	73 %	83 %	67 %	71 %	72 %	77 %	83 %	84 %
Partager entre ministères/organismes les informations personnelles des citoyens pour leur éviter de toujours les retransmettre	54 %	44 %	53 %	62 %	53 %	47 %	49 %	51 %	66 %	65 %

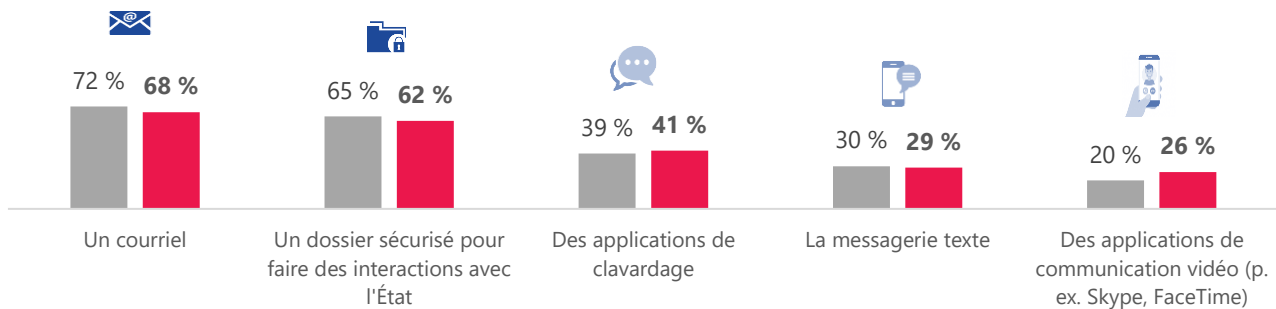
# 4. La communication avec le gouvernement du Québec

## 4.1 Le courriel et le dossier sécurisé sont les moyens privilégiés pour communiquer avec le gouvernement du Québec

Tout comme en 2018, nous avons demandé aux répondants avec quel(s) moyen(s) ils souhaitent interagir avec le gouvernement du Québec. Nos résultats font ressortir que 68 % des adultes interrogés souhaitent communiquer par courriel et 62 % par dossier sécurisé. Au total, c'est 81 % des adultes qui optent pour l'un ou l'autre de ces deux moyens d'interaction numérique avec le gouvernement du Québec.

Les applications de clavardage intéressent davantage les adultes âgés de 18 à 44 ans. En ce qui concerne la messagerie texte, c'est 29 % des adultes québécois qui utilisent ce moyen d'interaction avec le gouvernement du Québec. Du côté de l'application de communication vidéo, c'est 26 % des adultes qui accordent de l'intérêt à ce moyen d'interaction. Sauf pour les applications de clavardage, les hommes optent pour une plus grande diversité de moyens.

### INTÉRÊT ENVERS LES DIFFÉRENTS MOYENS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUES POUR INTERAGIR AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : adultes québécois (n=2 002 en 2019, n=2 001 en 2018)

Question : Souhaitez-vous interagir avec le gouvernement du Québec par les moyens suivants? a) La messagerie texte OU b) Un courriel OU c) Un dossier sécurisé pour faire des interactions avec l'État OU d) Des applications de communication vidéo comme Skype ou Facetime OU e) Des applications de clavardage

Parmi les adultes québécois	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Courriel	68 %	71 %	66 %	68 %	79 %	78 %	74 %	65 %	59 %	43 %
Dossier sécurisé	62 %	65 %	59 %	64 %	73 %	76 %	71 %	63 %	44 %	26 %
Applications de clavardage	41 %	42 %	40 %	54 %	62 %	55 %	39 %	35 %	21 %	7 %
Messagerie texte	29 %	32 %	26 %	34 %	30 %	31 %	25 %	30 %	30 %	19 %
Applications de communication vidéo	26 %	31 %	22 %	19 %	31 %	29 %	29 %	29 %	20 %	19 %

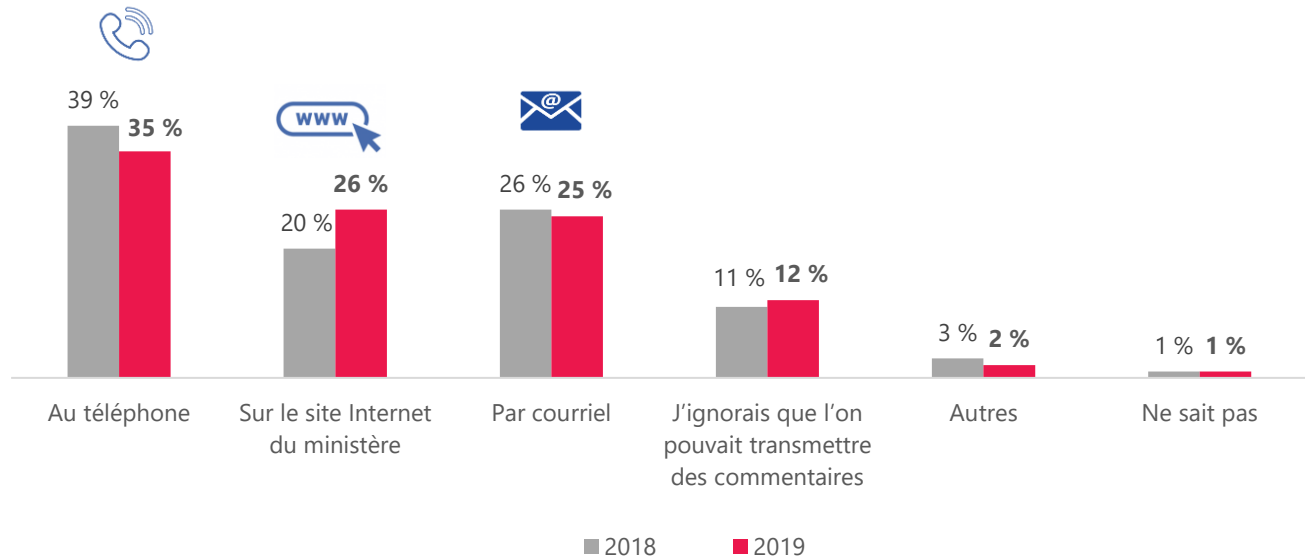
Parmi les adultes québécois	Total 2019	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Courriel	68 %	52 %	70 %	80 %	55 %	59 %	68 %	70 %	82 %	79 %
Dossier sécurisé	62 %	46 %	64 %	75 %	47 %	47 %	58 %	66 %	79 %	80 %
Applications de clavardage	41 %	30 %	42 %	49 %	39 %	32 %	40 %	42 %	49 %	52 %
Messagerie texte	29 %	30 %	26 %	30 %	38 %	33 %	27 %	27 %	32 %	31 %
Applications de communication vidéo	26 %	21 %	23 %	33 %	23 %	22 %	24 %	25 %	31 %	34 %

## 4.2 Le téléphone demeure le moyen de communication le plus populaire pour émettre des commentaires à la suite d'interaction avec le gouvernement

Bien que le téléphone demeure le moyen de communication privilégié par les internautes québécois lorsqu'ils doivent émettre des commentaires à la suite d'une interaction avec le gouvernement du Québec, ce résultat représente une diminution de quatre points de pourcentage par rapport à 2018. En effet, 35 % des internautes québécois ont dit préférer le téléphone alors qu'ils étaient 39 % à opter pour ce moyen un an plus tôt. Quant aux autres moyens disponibles, notons que plus du quart des internautes québécois (26 %) se tournent vers le site Internet du ministère et le quart (25 %) vers le courriel.

Notons que le téléphone est le moyen de communication le plus prisé des internautes âgés de 55 ans et plus, des diplômés du primaire ou du secondaire (49 %) et aussi des internautes ayant un revenu familial annuel de moins de 40 000 \$. Quant aux courriels et au site Internet des ministères, les diplômés universitaires (respectivement 28 % et 30 %) préfèrent utiliser ces moyens pour émettre des commentaires.

### MOYENS DE COMMUNICATION QUE PRÉFÉRERAIENT LES INTERNAUTES POUR ÉMETTRE DES COMMENTAIRES À LA SUITE D'UNE INTERACTION AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : internautes québécois (n=1 866 en 2019, n=1 897 en 2018)

Question : Si vous aviez à émettre des commentaires à la suite d'une interaction avec le gouvernement du Québec, quel moyen préféreriez-vous utiliser?

Parmi les internautes québécois	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Téléphone	35 %	36 %	33 %	26 %	22 %	28 %	37 %	39 %	45 %	56 %
Site Internet du ministère	26 %	26 %	26 %	28 %	28 %	28 %	24 %	27 %	24 %	14 %
Courriel	25 %	26 %	25 %	28 %	33 %	29 %	21 %	21 %	22 %	21 %
Ignorait pouvoir transmettre des commentaires	12 %	10 %	14 %	17 %	14 %	12 %	15 %	10 %	5 %	7 %

Parmi les internautes québécois	Total 2019	Prim./Sec.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Téléphone	35 %	49 %	32 %	27 %	48 %	47 %	35 %	36 %	19 %	24 %
Site Internet du ministère	26 %	17 %	27 %	30 %	18 %	23 %	24 %	30 %	26 %	34 %
Courriel	25 %	19 %	27 %	28 %	18 %	18 %	26 %	25 %	34 %	28 %
Ignorait pouvoir transmettre des commentaires	12 %	11 %	12 %	13 %	10 %	10 %	11 %	9 %	19 %	13 %



RECHERCHE

## Votre partenaire en sondage depuis 30 ans.

*Spécialiste en recherche marketing et sociale*



**Sondages**



**Recherche Marketing**



**Recherche sociale**



**Mesure de la satisfaction**

2021 Ave. Union #1221  
Montréal (Québec) H3A2S9

Téléphone : 514-288-1980  
Télécopieur : 514-288-6607

[www.biprecherche.com](http://www.biprecherche.com)

2019

## Thèmes des fascicules *NETendances*

# NETendances

- > Les aînés connectés au Québec
- > Maison intelligente
- > Services bancaires en ligne
- > Portrait numérique des foyers québécois
- > La Famille numérique
- > Commerce électronique
- > **Services gouvernementaux en ligne**
- > Mobilité
- > Portrait des générations
- > Portrait des régions

Le CEFRIO est un organisme de recherche et d'innovation, qui accompagne les organisations publiques et privées dans la transformation de leurs processus et de leurs pratiques d'affaires par l'appropriation du numérique. Membre de QuébecInnove, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin d'agir comme accélérateur de la culture numérique dans les organisations. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de plus de 90 chercheurs associés ainsi que l'engagement de plus de 250 membres. Son principal partenaire financier est le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI).

[www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca) | [info@cefrio.qc.ca](mailto:info@cefrio.qc.ca) | Twitter : @cefrio

### Québec - Siège social

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

Téléphone : 418 523-3746

### Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest  
Bureau 1770, Tour Ouest  
Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : 514 840-1245

### Réalisation



### Principal partenaire financier

