

# Services gouvernementaux en ligne

**NETendances** 2020  
UNE RÉALISATION DE l' **ATN**

Édition 2020  
Volume 11 – Numéro 6

AVEC LA COLLABORATION DE



**BIP**

RECHERCHE

**Votre partenaire en  
sondage depuis 30 ans.**

*Spécialiste en recherche marketing et sociale*



**Sondages**



**Recherche sociale**



**Recherche Marketing**



**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)

## Table des matières

Méthodologie .....	4
Faits saillants de l'enquête .....	5
<b>1. Utilisation d'Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec.....</b>	<b>6</b>
1.1 En 2020, près de trois adultes sur quatre ont interagi en ligne avec le gouvernement.....	6
1.2 La grande majorité des adultes sont satisfaits de leurs interactions avec le gouvernement .....	8
<b>2. Les initiatives numériques gouvernementales .....</b>	<b>9</b>
2.1 La priorisation des initiatives numériques gouvernementales par les adultes québécois .....	9
2.2 La priorisation des initiatives numériques gouvernementales par les adultes québécois selon le type d'interaction.....	11

## SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

L'enquête *NETendances 2020* est réalisée par l'Académie de la transformation numérique (ATN), avec la collaboration de BIP Recherche, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Hydro-Québec et l'Office des personnes handicapées du Québec.

### ÉQUIPE DE PROJET

**Claire Bourget**  
Directrice intelligence d'affaires et recherche marketing

**Rafaël Boucher**  
Coordonnatrice aux opérations marketing

**Jonathan Couturier**  
Consultant – recherche marketing

### ÉQUIPE D'ÉDITION

**Claudine Vézina**  
Chargée de communication

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

Dépôt légal : 2021  
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 du site Web de l'ATN à : [atn.ulaval.ca/netendances](http://atn.ulaval.ca/netendances).

L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins d'une autorisation écrite de l'ATN.

Mention de sources : Freepik | Flaticon | Unsplash

## MERCI AUX PARTENAIRES FINANCIERS DES ENQUÊTES NETENDANCES



# Méthodologie

Pour réaliser le volet « Services gouvernementaux en ligne » de l'enquête *NETendances 2020*, nous avons procédé à une collecte de données du 2 au 28 décembre 2020, au cours de laquelle nous avons interrogé 1 600 adultes québécois âgés de 18 ans et plus par voie téléphonique et via le Web. 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  $\pm 2,45$  % pour la base des adultes québécois.

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

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

## Note :

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

# Faits saillants de l'enquête

## LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE – 2020

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

En 2020, près des trois quarts des adultes québécois (**73 %**) ont utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec (**+19 pts de % depuis 2019**) en effectuant une ou plusieurs des actions suivantes :

- **Obtenir de l'information** à partir de sites Web du gouvernement du Québec (**70 %**)
- **Télécharger des formulaires officiels** à partir de sites Web du gouvernement du Québec (**38 %**)
- **Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne** à partir de sites Web du gouvernement du Québec (**33 %**)

### SATISFACTION DES INTERACTIONS RÉALISÉES EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Sur la base de trois actions distinctives, **86 %** des adultes québécois ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois sont **satisfaits** de ces interactions :

- **28 %** très satisfaits
- **58 %** assez satisfaits

## INITIATIVES NUMÉRIQUES GOUVERNEMENTALES RECONNUES COMME ÉTANT TRÈS PRIORITAIRES PAR LES ADULTES QUÉBÉCOIS

Chez les adultes québécois **AYANT interagi** en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois :

- **45 %** considèrent la **mise en place d'un système d'authentification unique** qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux comme étant très prioritaire
- **45 %** considèrent le **paiement direct en ligne pour l'achat de produits et de services** comme étant très prioritaire
- **40 %** considèrent la **transmission en ligne des formulaires remplis** comme étant très prioritaire

Adultes québécois **N'AYANT PAS interagi** en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois :

- **25 %** considèrent la **mise en place d'un système d'authentification unique** qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux comme étant très prioritaire
- **24 %** considèrent le **paiement direct en ligne pour l'achat de produits et de services** comme étant très prioritaire
- **19 %** considèrent la **transmission en ligne des formulaires remplis** comme étant très prioritaire

# 1. Utilisation d'Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec

## 1.1 En 2020, près de trois adultes sur quatre ont interagi en ligne avec le gouvernement

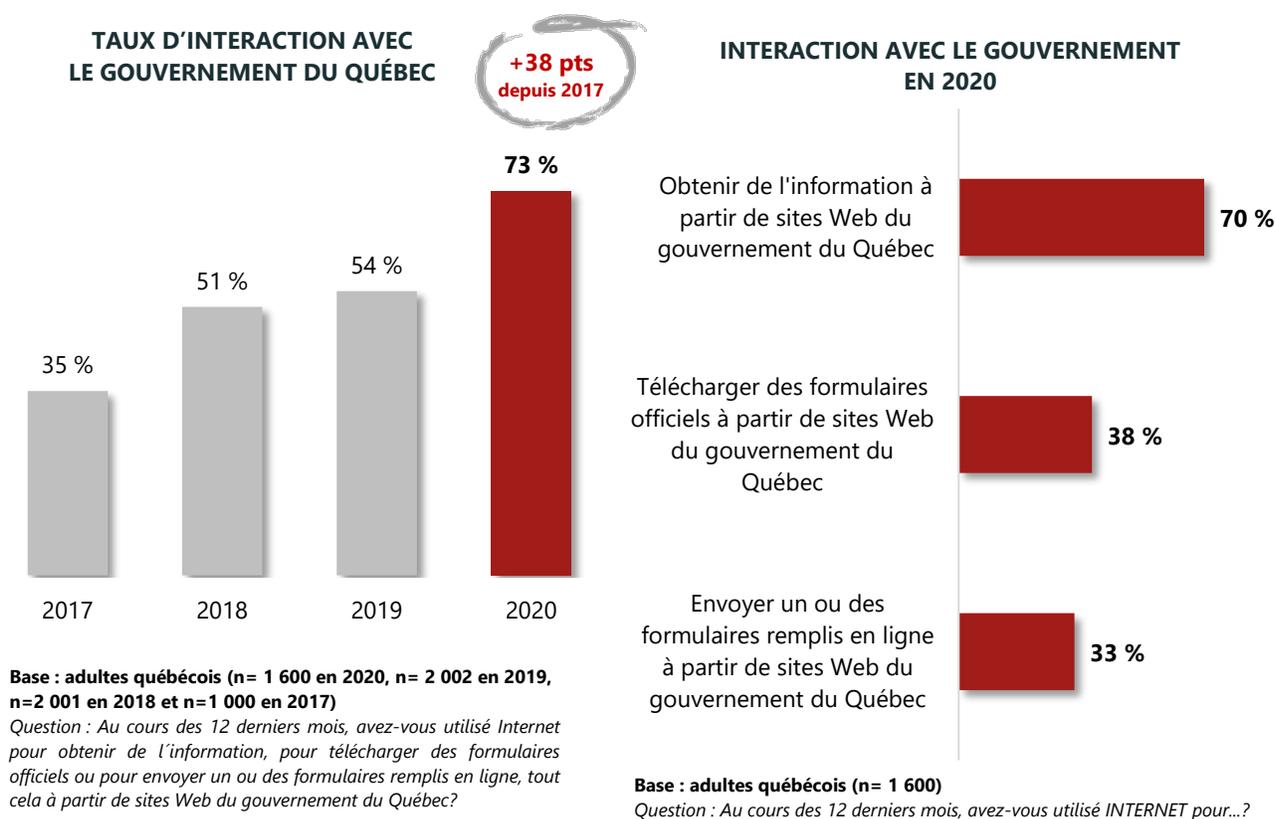
En 2020, près des trois quarts des adultes québécois (73 %) ont utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec, à partir de ses sites Web, que ce soit pour obtenir de l'information (70 %), télécharger des formulaires officiels (38 %) ou envoyer un ou des formulaires remplis en ligne (33 %).

Comparativement aux résultats de 2019, nous constatons, en 2020, une augmentation de 19 points de pourcentage de l'ensemble des adultes québécois qui ont utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec. Il s'agit du plus haut taux enregistré depuis 2017, soit une croissance représentant 38 points de pourcentage.

En 2020, il s'avère que les diplômés universitaires (80 %) ainsi que les adultes québécois qui ont un revenu familial annuel de 60 000 \$ ou plus ont été plus nombreux à interagir avec le gouvernement du Québec. Plus spécifiquement, on constate que les hommes ont été plus nombreux que les femmes à avoir téléchargé des formulaires officiels (44 % des hommes contre 31 % des femmes), à avoir envoyé un ou des formulaires remplis en ligne à partir de sites Web du gouvernement du Québec (36 % des hommes contre 29 % des femmes). De la même façon, les adultes québécois âgés de 18 à 34 ans ont été relativement plus nombreux à télécharger des formulaires officiels (43 %) et aussi à envoyer des formulaires remplis en ligne à partir de sites Web du gouvernement du Québec (47 %).

En contrepartie, c'est près de 22 % des adultes québécois qui n'ont pas interagi avec le gouvernement du Québec en 2020 sur la base des trois actions proposées. Chez les adultes québécois âgés de 75 ans et plus, ceux-ci sont même 31 % à ne pas avoir interagi en ligne au cours des 12 derniers mois sur la base des trois actions proposées. C'est aussi le cas de 26 % des adultes possédant un diplôme de niveau primaire ou secondaire, et le cas de 31 % des adultes dont le revenu familial annuel est de moins de 20 000 \$.

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



Parmi les adultes québécois	Total 2020	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
<b>Au moins une des trois actions</b>	<b>73 %</b>	74 %	72 %	76 %	79 %	76 %	72 %	<b>78 %</b>	74 %	<b>53 %</b>
Obtenir de l'information	<b>70 %</b>	71 %	69 %	72 %	73 %	72 %	68 %	<b>77 %</b>	73 %	<b>43 %</b>
Télécharger des formulaires officiels	<b>38 %</b>	<b>44 %</b>	<b>31 %</b>	39 %	<b>56 %</b>	<b>33 %</b>	37 %	40 %	35 %	<b>30 %</b>
Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne	<b>33 %</b>	<b>36 %</b>	<b>29 %</b>	<b>41 %</b>	<b>47 %</b>	<b>38 %</b>	30 %	32 %	<b>27 %</b>	<b>21 %</b>
<b>Aucune interaction</b>	<b>22 %</b>	21 %	22 %	20 %	17 %	24 %	24 %	20 %	20 %	<b>31 %</b>
Non internautes	<b>3 %</b>	3 %	4 %	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	2 %	2 %	<b>5 %</b>	<b>16 %</b>
Ne sait pas	<b>2 %</b>	1 %	2 %	4 %	4 %	0 %	2 %	0 %	1 %	0 %

Parmi les adultes québécois	Total 2020	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
<b>Au moins une des trois actions</b>	<b>73 %</b>	<b>64 %</b>	75 %	<b>80 %</b>	<b>57 %</b>	<b>70 %</b>	78 %	<b>83 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>
Obtenir de l'information	<b>70 %</b>	<b>62 %</b>	70 %	<b>76 %</b>	<b>53 %</b>	<b>67 %</b>	73 %	<b>78 %</b>	<b>79 %</b>	<b>76 %</b>
Télécharger des formulaires officiels	<b>38 %</b>	<b>32 %</b>	37 %	<b>43 %</b>	<b>26 %</b>	<b>31 %</b>	<b>45 %</b>	<b>46 %</b>	45 %	44 %
Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne	<b>33 %</b>	<b>28 %</b>	32 %	<b>37 %</b>	<b>26 %</b>	<b>24 %</b>	38 %	<b>45 %</b>	35 %	37 %
<b>Aucune interaction</b>	<b>22 %</b>	<b>26 %</b>	24 %	<b>19 %</b>	<b>31 %</b>	23 %	21 %	<b>14 %</b>	19 %	19 %
Non internautes	<b>3 %</b>	<b>9 %</b>	<b>1 %</b>	<b>1 %</b>	<b>9 %</b>	<b>6 %</b>	<b>1 %</b>	3 %	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
Ne sait pas	<b>2 %</b>	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %

## L'ÉTUDE DESI 2020 MONTRE QUE LA DEMANDE POUR LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE NE CESSE D'AUGMENTER EN EUROPE

La Commission européenne a publié, en juin 2020, les résultats de sa dernière étude du Digital Economy and Society Index (DESI) portant sur l'indice relatif à l'économie et à la société numériques, qui permet de suivre, d'une part, les performances numériques globales de l'Europe et, d'autre part, les progrès réalisés par les pays de l'Union européenne (UE) en ce qui concerne leur compétitivité numérique.



Dans le cadre de cette vaste étude, on constate, entre autres, que la demande de services publics numériques augmente : plus spécifiquement, 67 % des citoyens de l'UE qui devaient soumettre des formulaires aux autorités publiques l'ont fait en ligne en 2019, alors qu'ils étaient 64 % à le faire en 2018. Il convient de noter que, depuis 2013, le nombre d'utilisateurs des services gouvernementaux en ligne a augmenté de 26 points de pourcentage en Europe, passant de 41 % à 67 %.

Source : « Digital Economy and Society Index (DESI) 2020 – Digital public services », Commission européenne, juin 2020, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-public-services?etans=fr>.

## AU CANADA, LA PANDÉMIE DE LA COVID-19 A EU UN IMPACT SIGNIFICATIF SUR L'ACCÈS DES CITOYENS À DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

La COVID-19 a littéralement transformé la façon dont les Canadiens interagissent avec le gouvernement. Selon un sondage réalisé par Interac Corp., trois Canadiens sur quatre (75 %) affirment que les services gouvernementaux devraient être accessibles en ligne plutôt qu'en personne, et environ la moitié d'entre eux estiment qu'il est plus important aujourd'hui qu'avant la COVID-19 d'accéder en ligne aux services de santé (55 %) et aux services gouvernementaux (50 %), comme le renouvellement du permis de conduire et les demandes de prestations.

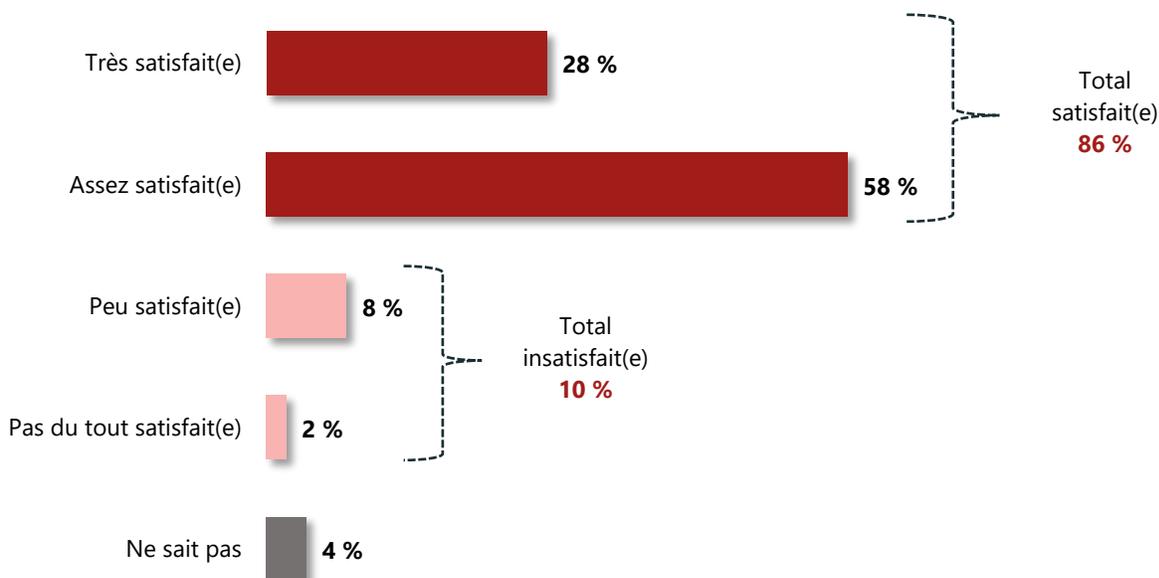


Source : « Trois Canadiens sur quatre souhaitent que les services gouvernementaux soient disponibles en ligne après la COVID-19 », Interac Corp., octobre 2020, <https://salledepresse.interac.ca/trois-canadiens-sur-quatre-souhaitent-que-les-services-gouvernementaux-soient-disponibles-en-ligne-apres-la-covid-19>.

## 1.2 La grande majorité des adultes sont satisfaits de leurs interactions avec le gouvernement

En 2019, 72 % des adultes québécois qui avaient utilisé Internet au cours des 12 derniers mois pour interagir avec le gouvernement du Québec mentionnaient que les sites Web du gouvernement répondaient à leurs besoins. Cette année, on remarque que 86 % des adultes québécois ayant interagi avec le gouvernement au cours de la dernière année sont satisfaits des interactions qu'ils ont eues en ligne avec le gouvernement du Québec.

### SATISFACTION DES INTERACTIONS EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



**Base : adultes québécois ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois (n=1 175)**

Question : De manière générale, avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des interactions que vous avez eues EN LIGNE avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois?

Parmi les adultes québécois qui ont interagi en ligne avec le gouvernement	Total 2020	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
<b>Total satisfait</b>	<b>86 %</b>	86 %	85 %	84 %	88 %	81 %	83 %	87 %	89 %	84 %
Très satisfait	28 %	30 %	25 %	28 %	27 %	23 %	29 %	26 %	30 %	34 %
Assez satisfait	58 %	55 %	60 %	56 %	60 %	57 %	55 %	61 %	59 %	50 %
<b>Total insatisfait</b>	<b>10 %</b>	10 %	10 %	13 %	12 %	13 %	10 %	7 %	6 %	8 %
Peu satisfait	8 %	8 %	8 %	10 %	10 %	11 %	8 %	6 %	5 %	8 %
Pas de tout satisfait	2 %	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	3 %	1 %	1 %	0 %
Ne sait pas	4 %	4 %	6 %	3 %	1 %	6 %	6 %	5 %	5 %	8 %

Parmi les adultes québécois qui ont interagi en ligne avec le gouvernement	Total 2020	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
<b>Total satisfait</b>	<b>86 %</b>	87 %	87 %	83 %	83 %	87 %	84 %	89 %	90 %	83 %
Très satisfait	28 %	32 %	27 %	27 %	22 %	25 %	29 %	32 %	31 %	29 %
Assez satisfait	58 %	55 %	60 %	57 %	61 %	61 %	55 %	57 %	59 %	53 %
<b>Total insatisfait</b>	<b>10 %</b>	9 %	7 %	8 %	13 %	7 %	12 %	6 %	5 %	14 %
Peu satisfait	8 %	9 %	7 %	8 %	11 %	7 %	9 %	6 %	2 %	12 %
Pas de tout satisfait	2 %	0 %	2 %	2 %	3 %	0 %	2 %	0 %	3 %	2 %
Ne sait pas	4 %	4 %	3 %	6 %	4 %	6 %	5 %	5 %	5 %	3 %

## 2. Les initiatives numériques gouvernementales

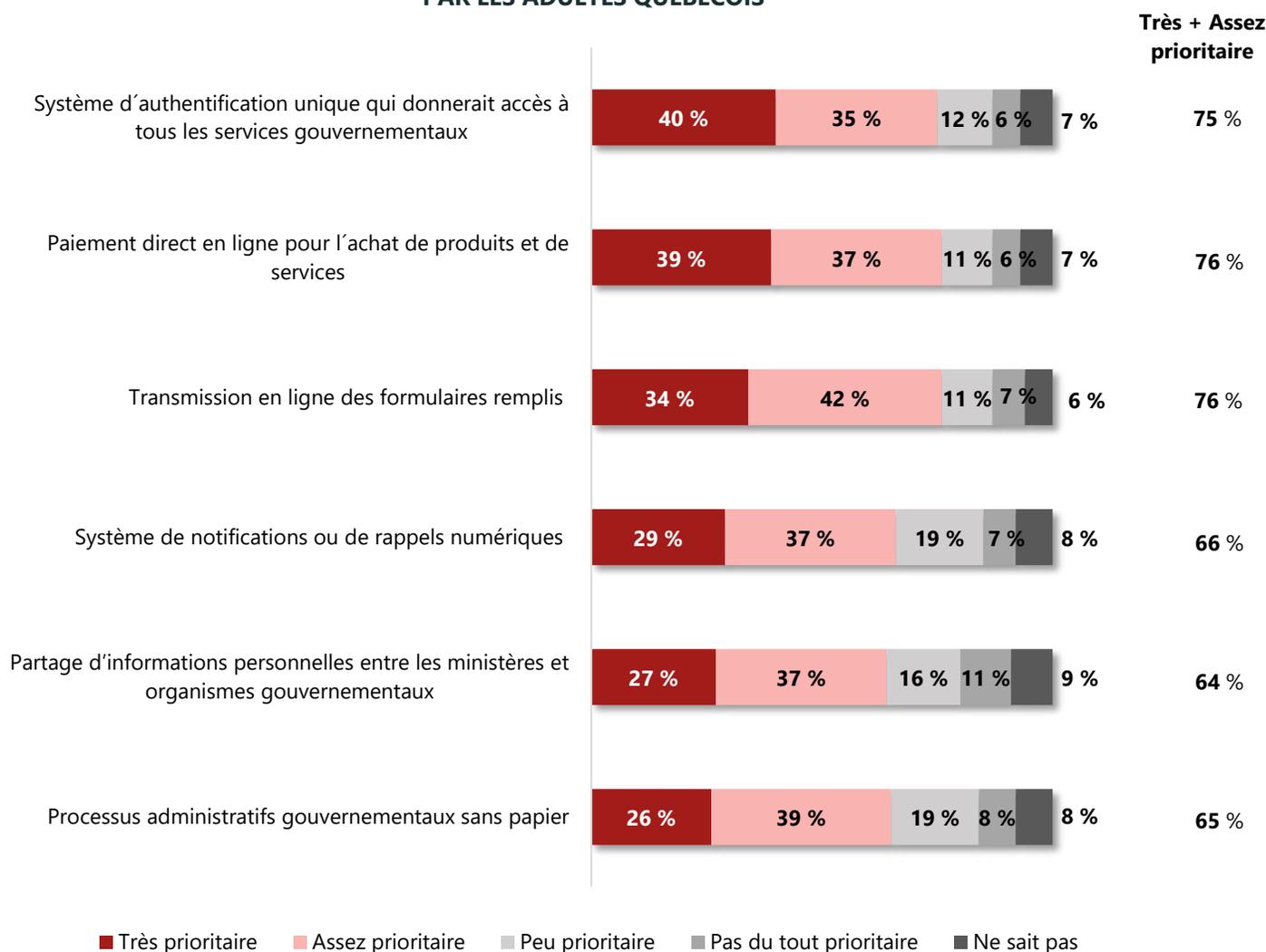
### 2.1 La priorisation des initiatives numériques gouvernementales par les adultes québécois

Parmi les initiatives numériques que le gouvernement du Québec pourrait mettre en place au cours des prochaines années, les trois quarts des adultes québécois priorisent les services suivants : la transmission en ligne des formulaires remplis (76 %), le paiement direct en ligne pour l'achat de produits et de services (76 %) de même que la mise en place d'un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux (75 %).

Pareillement, plus des deux tiers des adultes québécois considèrent comme très ou assez prioritaire que le gouvernement du Québec mette en place des initiatives qui permettraient de pouvoir disposer d'un système de notifications et de rappels numériques (66 %) et de pouvoir compter sur des processus administratifs gouvernementaux sans papier (65 %), et enfin, que ce même gouvernement mette en place un système de partage des informations personnelles des citoyens entre ses ministères et organismes gouvernementaux (64 %).

On observe que les hommes, les adultes âgés de 55 à 64 ans, les diplômés universitaires ainsi que les adultes ayant un revenu familial annuel de 100 000 \$ et plus sont davantage en accord avec le fait que le gouvernement du Québec devrait prioriser les différentes initiatives numériques évaluées dans le cadre de cette enquête.

#### PRIORISATION DES INITIATIVES NUMÉRIQUES GOUVERNEMENTALES PAR LES ADULTES QUÉBÉCOIS



**Base : adultes québécois (n=1 600)**

Question : Selon vous, est-il très, assez, peu ou pas du tout prioritaire que le gouvernement du Québec mette en place les initiatives numériques suivantes ?

Parmi les adultes québécois Mentions très et assez prioritaire	Total 2020	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Paiement direct en ligne pour l'achat de produits et de services	76 %	79 %	73 %	68 %	66 %	74 %	79 %	85 %	79 %	69 %
Transmission en ligne des formulaires remplis	76 %	79 %	72 %	65 %	68 %	75 %	78 %	86 %	80 %	63 %
Système d'authentification unique	75 %	78 %	73 %	62 %	62 %	70 %	77 %	85 %	82 %	75 %
Système de notifications ou de rappels numériques	66 %	68 %	64 %	56 %	55 %	59 %	67 %	74 %	73 %	68 %
Processus administratifs gouvernementaux sans papier	65 %	68 %	62 %	59 %	55 %	64 %	73 %	72 %	62 %	60 %
Partage d'informations personnelles entre les ministères et organismes gouvernementaux	64 %	68 %	61 %	47 %	55 %	67 %	63 %	75 %	71 %	61 %

Parmi les adultes québécois Mentions très et assez prioritaire	Total 2020	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
Paiement direct en ligne pour l'achat de produits et de services	76 %	65 %	79 %	81 %	60 %	68 %	80 %	81 %	82 %	90 %
Transmission en ligne des formulaires remplis	76 %	65 %	78 %	82 %	58 %	69 %	82 %	77 %	81 %	89 %
Système d'authentification unique	75 %	68 %	76 %	80 %	63 %	70 %	77 %	83 %	79 %	85 %
Système de notifications ou de rappels numériques	66 %	61 %	67 %	70 %	57 %	65 %	68 %	68 %	67 %	75 %
Processus administratifs gouvernementaux sans papier	65 %	57 %	62 %	73 %	55 %	56 %	67 %	67 %	71 %	82 %
Partage d'informations personnelles entre les ministères et organismes gouvernementaux	64 %	56 %	66 %	70 %	49 %	59 %	68 %	73 %	70 %	75 %

### UNE IDENTITÉ NUMÉRIQUE POUR CHAQUE QUÉBÉCOIS : LE PLUS GROS CHANTIER INFORMATIQUE DE L'HISTOIRE !

Le gouvernement veut devenir le gardien des données confidentielles de tous les Québécois en fournissant à chaque citoyen sa propre identité numérique. L'ambitieux projet coûtera des milliards de dollars et n'a jamais été réalisé ailleurs dans le monde.

D'ici 2025, chaque citoyen devrait disposer d'une clef numérique qui lui donnera accès à tous les services de l'État et même à des services privés comme ceux des banques.

Si le projet est une réussite, l'identité numérique permettra à chaque Québécois d'accéder à son permis de conduire, à son dossier d'impôts et à ses comptes bancaires sans avoir à retenir d'innombrables mots de passe et à avoir sur soi des dizaines de cartes d'identité.



Source : « Identité numérique pour chaque Québécois : le plus gros chantier informatique de l'histoire », Journal de Québec, juin 2020, <https://www.journaldequebec.com/2020/06/17/des-milliards-de-dollars-pour-un-projet-unique>.

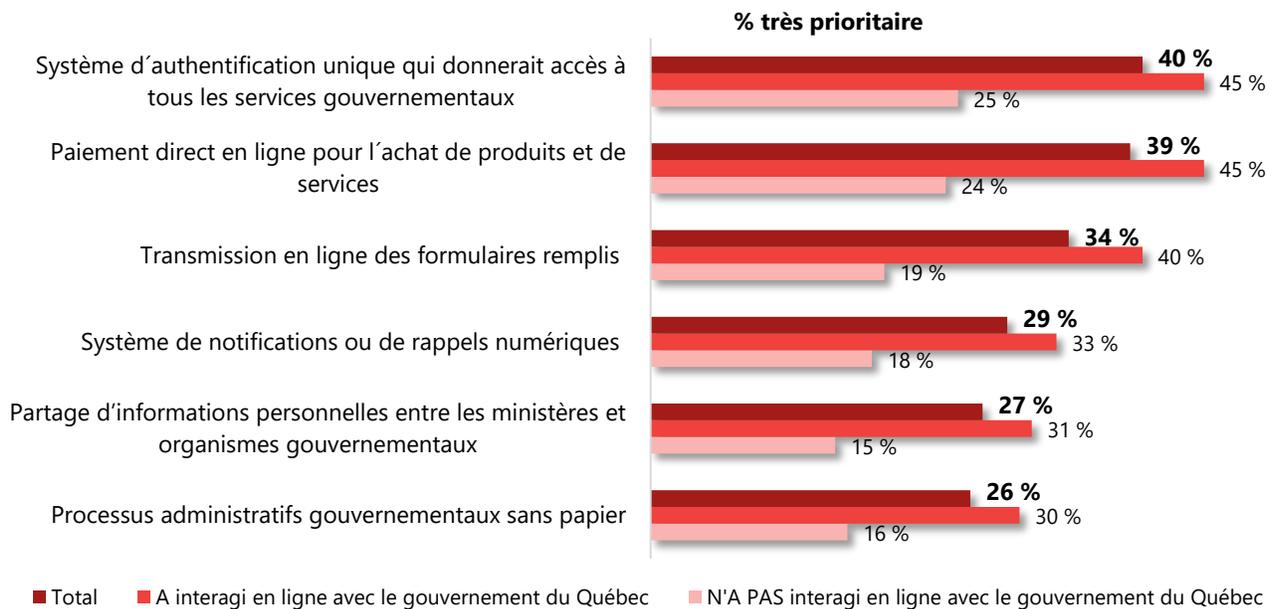
## 2.2 La priorisation des initiatives numériques gouvernementales par les adultes québécois selon le type d'interaction

Plus du tiers des adultes québécois trouvent que la mise en place des initiatives numériques suivantes est **très prioritaire** : un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux (40 %), le paiement direct en ligne pour l'achat de produits et de services (39 %) et la transmission en ligne des formulaires remplis (34 %). Plus du quart des répondants sont d'avis qu'il est **très prioritaire** de miser sur un système de notifications ou de rappels numériques (29 %), de partager les informations personnelles des citoyens entre les ministères et organismes gouvernementaux (27 %) et de faire en sorte que les processus administratifs gouvernementaux soient sans papier (26 %).

Les adultes québécois ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois sont relativement plus nombreux que ceux n'ayant eu aucune interaction à considérer comme **très prioritaire** chacune des initiatives évaluées.

En somme, les résultats de cette enquête confirment que les travaux en cours au gouvernement du Québec pour éventuellement mettre en place un nouveau système d'authentification unique correspondent aux attentes d'un segment significatif des citoyens.

### PRIORISATION DES INITIATIVES NUMÉRIQUES GOUVERNEMENTALES PAR LES ADULTES QUÉBÉCOIS SELON LE TYPE D'INTERACTION



**Base : adultes québécois (n=1 600)**

Question : Selon vous, est-il très, assez, peu ou pas du tout prioritaire que le gouvernement du Québec mette en place les initiatives numériques suivantes ?

#### LES CANADIENS S'INTÉRESSENT À L'UTILISATION DE PIÈCES D'IDENTITÉ NUMÉRIQUES DANS LE BUT D'ACCÉDER PLUS FACILEMENT ET DE MANIÈRE PLUS SÉCURITAIRE AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX

En octobre 2020, le président et chef de la direction chez Interac Corp., Mark O'Connell, déclarait ceci : « La pandémie a suscité un plus grand besoin d'innovation, les Canadiens reconnaissent que l'accès numérique est nécessaire non seulement pour se faciliter la vie, mais aussi pour accroître la vitesse à laquelle ils peuvent accéder aux services gouvernementaux en cas de crise. [...] Le statu quo n'est plus une option pour les pièces d'identité physiques. Il faut adopter des solutions numériques sécurisées et soutenues par le gouvernement pour répondre aux besoins changeants des Canadiens. » D'ailleurs, la dernière étude conduite par Interac Corp. confirme ces constats. En effet, les Canadiens sont particulièrement enthousiastes à l'idée d'utiliser des pièces d'identité numériques pour accéder aux services gouvernementaux, puisque six sur dix (61 %) s'attendent à pouvoir utiliser ces services en ligne plus souvent à l'avenir.

Source : « Trois Canadiens sur quatre souhaitent que les services gouvernementaux soient disponibles en ligne après la COVID-19 », Interac Corp., octobre 2020, <https://salledepresse.interac.ca>.

2020

# NETendances

## Thèmes des fascicules *NETendances*

- > Services bancaires en ligne
- > Maison intelligente : le portrait québécois
- > Portrait numérique des foyers québécois
- > Les aînés connectés au Québec
- > La famille numérique
- > Commerce électronique
- > **Services gouvernementaux en ligne**
- > Mobilité
- > Les personnes handicapées et le numérique
- > Portrait numérique des générations
- > Portrait numérique des régions

## Allions nos forces humaines et numériques

L'Université Laval, en partenariat avec le gouvernement du Québec, a créé l'**Académie de la transformation numérique (ATN)** pour répondre aux besoins criants des entreprises, des organismes publics, des ministères et des municipalités en matière de transformation numérique. Elle permet ainsi à ces organisations d'assumer un véritable rôle de leader du numérique et de soutenir leurs employés dans l'acquisition de connaissances et le développement de compétences et de savoir-être pour relever les défis de cette grande transformation. Par son adéquation unique entre la mesure, la recherche et la formation, tout en positionnant l'humain au cœur de sa démarche, l'ATN est un partenaire incontournable et exerce ainsi un rôle de premier plan dans l'évolution des talents et plus globalement, de la société.

atn.ulaval.ca | Twitter: @atn\_ulaval | Facebook: @atn.ulaval | LinkedIn: @atn.ulaval



**Abonnez-vous à notre infolettre**  
[atn.ulaval.ca/infolettre](https://atn.ulaval.ca/infolettre)

### Réalisation



Académie de la  
transformation  
numérique

### Propulsée par



UNIVERSITÉ  
LAVAL

Pavillon J.-A.-DeSève  
1025, avenue des Sciences-Humaines  
Université Laval  
Québec (Québec) G1V 0A6  
Téléphone : 418 656-2537  
Courriel : [info@atn.ulaval.ca](mailto:info@atn.ulaval.ca)