

Les services gouvernementaux en ligne et l'identité numérique



NETendances 2021

Édition 2021
Volume 12 - Numéro 7

ATN Académie de la
transformation
numérique

AVEC LA COLLABORATION DE

BIP RECHERCHE

Entreprises Québec

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



1 800 644-0075

entreprises.gouv.qc.ca

Votre  gouvernement

Québec 

BIP



RECHERCHE

**Votre partenaire en sondage
depuis 30 ans**

Spécialiste en recherche marketing et sociale



Sondage



Recherche marketing



Recherche sociale



Mesure de la satisfaction

2021, Ave. Union, bur. 1221
Montréal (Québec) H3A 2S9

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

www.biprecherche.com

Table des matières

Méthodologie	5
Faits saillants de l'enquête	6
1. Utilisation d'Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec	7
1.1 Interaction en ligne avec le gouvernement du Québec en 2021.....	7
1.2 Satisfaction à l'égard des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	8
2. Recherche d'information sur les services gouvernementaux	9
2.1 Premier réflexe pour chercher de l'information sur les services gouvernementaux.....	9
3. Perceptions à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec	10
3.1 Perceptions des internautes à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec.....	10
3.2 Facilité à trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux	12
3.3 Facilité à utiliser les services offerts en ligne par le gouvernement du Québec	13
4. Initiatives numériques gouvernementales	14
4.1 Point de vue des internautes sur différentes initiatives numériques du gouvernement du Québec	14
5. Commentaires découlant d'une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec	16
5.1 Moyen préféré pour émettre des commentaires à la suite d'une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec.....	16
6. Simplification de l'accès aux services du gouvernement du Québec	17
6.1 Événements de vie à regrouper pour simplifier les services du gouvernement du Québec.....	17
6.2 Types d'accompagnement souhaités pour bénéficier des services gouvernementaux regroupés en une seule démarche	18
7. L'identité numérique et le portefeuille numérique gouvernemental	19
7.1 Notoriété de l'identité numérique et du portefeuille numérique gouvernemental.....	19
7.2 Compréhension de l'identité numérique et du portefeuille numérique gouvernemental	21
8. Intérêt à l'égard des documents pouvant être intégrés au portefeuille numérique gouvernemental	22
8.1 Intérêt à l'égard des documents pouvant être intégrés au portefeuille numérique gouvernemental	22
8.2 Portrait d'utilisation du portefeuille numérique gouvernemental.....	23
9. Avantages et craintes perçus à l'égard du portefeuille numérique gouvernemental	24
9.1 Avantages perçus relativement à l'utilisation du portefeuille numérique	24
9.2 Craintes perçues relativement à l'utilisation du portefeuille numérique gouvernemental	25
9.3 Intérêt global pour installer une carte d'identité numérique sur son téléphone intelligent	26
10. Confiance à l'égard d'institutions pour protéger son identité et ses renseignements personnels	27
10.1 Confiance à l'égard d'institutions gouvernementales et privées pour protéger son identité numérique	27

LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE ET L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE

L'enquête *NETendances 2021* 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 Services Québec.

ÉQUIPE DE PROJET

Claire Bourget

Directrice intelligence d'affaires et recherche marketing

Jonathan Couturier

Consultant – recherche marketing

ÉQUIPE D'ÉDITION

Claudine Vézina

Chargée de communication

William Douville

Chargé de communication

Cendrine Audet

Révisseuse linguistique – Littera

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

Dépôt légal : 2022

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.

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 « *Les services gouvernementaux en ligne et l'identité numérique* » de l'enquête *NETendances 2021*, nous avons procédé à deux collectes de données. La première collecte portant sur la thématique de l'identité numérique a eu lieu au cours du mois de juin 2021. La deuxième collecte a eu lieu au cours du mois de novembre 2021. Celle-ci portait sur la thématique des services gouvernementaux en ligne. Respectivement, nous avons interrogé 1 036 et 1 039 adultes internautes québécois âgés de 18 ans et plus via le Web. À ces répondants ont été ajoutés des non-internautes issus de la collecte téléphonique annuelle de l'enquête. Ces résultats ont ensuite été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région, de la langue et du niveau de scolarité 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 $\pm 3,0\%$ pour la base des adultes et celle des internautes, et ce, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en 5 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 %.
- À titre indicatif, le taux de non-internautes québécois s'établit à 5 % dans le cadre de cette enquête.

Faits saillants de l'enquête

LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE ET L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE

UTILISATION D'INTERNET POUR INTERAGIR AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

75 % des adultes québécois ont **interagi avec le gouvernement du Québec** au cours des 12 mois ayant précédé la collecte de novembre 2021 (**stable par rapport à la même mesure faite en décembre 2020, mais en hausse de 40 pts de % depuis 2017**)

Les **trois types d'interactions effectuées en ligne** avec le gouvernement du Québec en 2021 sont les suivants :

- Obtenir de l'information : **72 % (stable depuis 2020)**
- Télécharger des formulaires officiels : **33 % (-5 pts de % depuis 2020)**
- Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne : **30 % (-3 pts de % depuis 2020)**

40 % des adultes québécois ayant interagi **avec le gouvernement du Québec** au cours des 12 derniers mois en sont **très satisfaits (+12 pts de % depuis 2020)**

PREMIER RÉFLEXE POUR CHERCHER DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

En 2021, **78 %** des adultes québécois ont comme **premier réflexe** d'utiliser Internet pour chercher de l'information sur les services gouvernementaux :

- Visiter le site Web du gouvernement du Québec : **52 % (+24 pts de % depuis 2019)**
- Chercher de l'information sur un moteur de recherche Web comme Google : **26 % (-28 pts de % depuis 2019)**

INITIATIVES NUMÉRIQUES GOUVERNEMENTALES

Plus de 7 internautes sur 10 priorisent les **initiatives numériques gouvernementales** suivantes :

- Transmettre des formulaires remplis : **83 %**
- Payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services comme l'achat de permis : **73 %**
- Accéder à tous les services gouvernementaux par un système d'authentification unique : **71 %**

PERCEPTION À L'ÉGARD DES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

70 % des internautes québécois perçoivent qu'il est **facile de trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux**

67 % des internautes québécois pensent qu'il est **facile d'utiliser les services offerts en ligne par le gouvernement du Québec**

Plus des deux tiers des internautes québécois qui **ont interagi avec le gouvernement** affirment que **les sites Web du gouvernement du Québec** :

- les mettent en confiance : **87 %**
- les encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information : **83 %**
- sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles : **68 %**
- répondent à leurs besoins : **68 %**

NOTORIÉTÉ ET COMPRÉHENSION DE L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE ET DU PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL

44 % des internautes québécois **ont déjà entendu parler** de l'**identité numérique** et, avant ce sondage, **45 %** avaient déjà entendu parler du portefeuille numérique gouvernemental

Seulement **31 %** des internautes québécois **comprennent très bien** le concept « **d'identité numérique** »

INTÉRÊT POUR LES DOCUMENTS À INTÉGRER AU PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL

La **preuve de vaccination (56 %)** et la **carte d'assurance maladie (52 %)** sont les deux documents que les internautes souhaiteraient davantage voir intégrés au **portefeuille numérique gouvernemental**

Une fois qu'on leur en a expliqué la nature, **40 %** des internautes québécois souhaitent **installer une carte d'identité numérique sur leur téléphone intelligent**

AVANTAGES ET CRAINTES PERÇUS À L'ÉGARD DU PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL

55 % des internautes québécois perçoivent des **avantages** quant à l'utilisation du **portefeuille numérique gouvernemental**, alors que **80 %** ont des **craintes** à cet égard, comme se faire voler leurs données personnelles

53 % des internautes québécois **font confiance au gouvernement du Québec** pour qu'il protège leur **identité numérique**

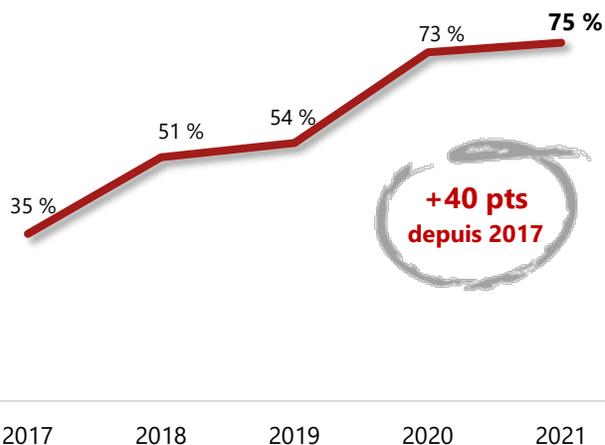
1. Utilisation d'Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec

1.1 Interaction en ligne avec le gouvernement du Québec en 2021

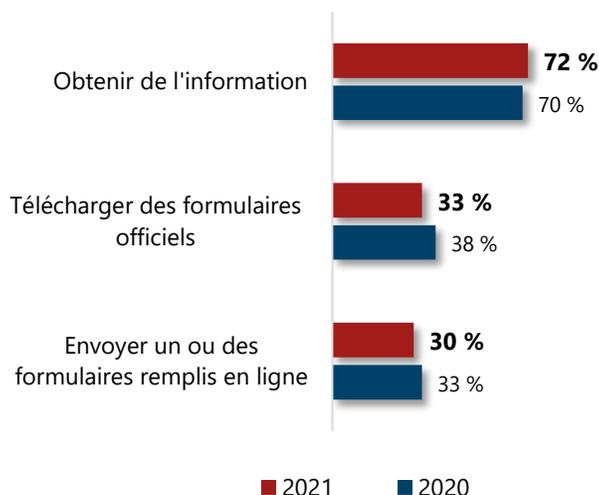
En 2021, 75 % des adultes québécois ont utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec, à partir de ses sites Web, que ce soit pour obtenir de l'information (72 %), télécharger des formulaires officiels (33 %) ou envoyer un ou des formulaires remplis en ligne (30 %). C'est d'ailleurs un résultat relativement stable par rapport à 2020 alors que 73 % des adultes québécois faisaient usage d'Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec. En 2021, il s'agit toutefois du plus haut taux enregistré depuis 2017, à savoir une croissance de 40 points de pourcentage en 4 ans.

Notons aussi que les adultes québécois sont un peu moins nombreux en 2021 à avoir téléchargé des formulaires officiels (-5 points de pourcentage) et à avoir envoyé des formulaires remplis en ligne (-3 points de pourcentage). De plus, il s'avère que les hommes (78 %), les adultes âgés de 25 à 44 ans, les diplômés universitaires (82 %) de même que les adultes québécois dont le revenu familial annuel total est de 80 000 \$ ou plus ont été relativement plus nombreux à interagir avec le gouvernement du Québec en 2021.

ÉVOLUTION DU TAUX D'INTERACTION EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



INTERACTION EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC EN 2021



Base : adultes québécois (n= 1 069, 1 600 en 2020, 2 002 en 2019, 2 001 en 2018 et 1 000 en 2017)

Question : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé Internet pour... ? a) Obtenir de l'information à partir d'un ou des sites Web du gouvernement du Québec, b) Télécharger des formulaires officiels à partir de sites Web du gouvernement du Québec, c) Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne à partir de sites Web du gouvernement du Québec

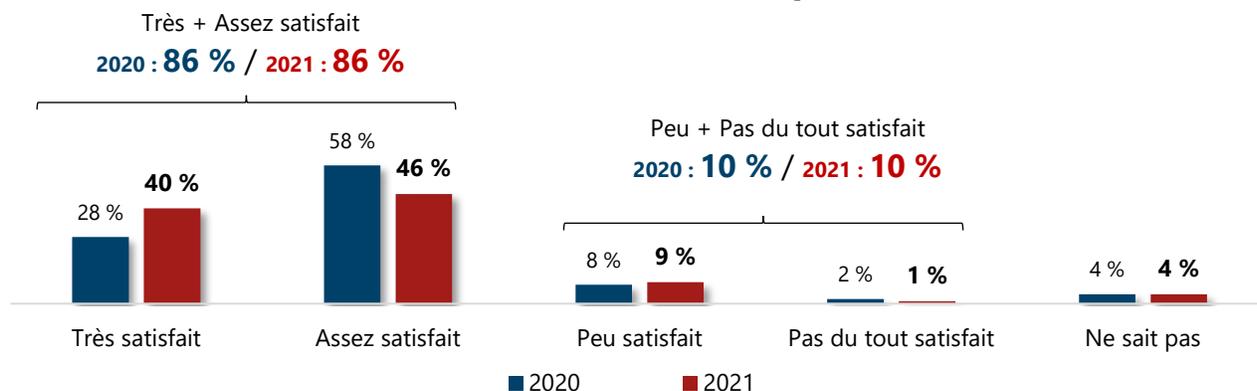
Parmi les adultes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Au moins une des trois actions	75 %	78 %	72 %	73 %	90 %	89 %	74 %	69 %	65 %	52 %
Obtenir de l'information	72 %	76 %	69 %	62 %	89 %	85 %	71 %	68 %	63 %	52 %
Télécharger des formulaires officiels	33 %	35 %	32 %	20 %	49 %	33 %	31 %	28 %	36 %	32 %
Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne	30 %	31 %	29 %	38 %	38 %	34 %	27 %	28 %	21 %	25 %

Parmi les adultes québécois	Total 2021	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
Au moins une des trois actions	75 %	72 %	75 %	82 %	72 %	67 %	78 %	74 %	85 %	82 %
Obtenir de l'information	72 %	69 %	70 %	80 %	61 %	65 %	77 %	72 %	83 %	80 %
Télécharger des formulaires officiels	33 %	27 %	35 %	49 %	42 %	24 %	27 %	28 %	36 %	48 %
Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne	30 %	25 %	33 %	39 %	34 %	20 %	25 %	23 %	44 %	38 %

1.2 Satisfaction à l'égard des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

En 2021, 86 % des adultes québécois ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois ont été « très ou assez satisfaits » des interactions qu'ils ont eues avec celui-ci, ce qui représente un résultat identique à celui observé en 2020. Il y a cependant en 2021 une plus forte proportion d'adultes qui mentionnent avoir été « très satisfaits » des interactions qu'ils ont eues en ligne avec le gouvernement du Québec. Ils étaient 28 % en 2020 et 40 % en 2021 dans cette situation, ce qui représente une hausse de 12 points de pourcentage. Si on précise, ce sont 31 % des femmes et 48 % des hommes qui se disent « très satisfaits » de leurs interactions en ligne avec le gouvernement provincial. Ce sont aussi 40 % des adultes avec diplômes de niveau primaire ou secondaire qui se disent « très satisfaits ». Et bien que seulement 10 % des adultes aient été insatisfaits de leurs interactions en ligne avec le gouvernement du Québec, c'est chez les jeunes adultes âgés de 18 à 24 ans que cette insatisfaction a été la plus présente avec une proportion de 22 % des adultes de ce segment.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES INTERACTIONS EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : adultes québécois ayant eu des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois (n=802 en 2021 et 1 175 en 2020)

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

Parmi les adultes québécois ayant eu des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
TRÈS + ASSEZ SATISFAIT	86 %	87 %	86 %	74 %	95 %	90 %	83 %	86 %	85 %	91 %
Très satisfait	40 %	48 %	31 %	27 %	50 %	59 %	32 %	30 %	36 %	29 %
Assez satisfait	46 %	38 %	55 %	47 %	45 %	30 %	51 %	56 %	49 %	63 %
PEU + PAS DU TOUT SATISFAIT(E)	10 %	11 %	8 %	22 %	3 %	6 %	14 %	10 %	10 %	9 %
Peu satisfait	9 %	10 %	7 %	20 %	2 %	6 %	13 %	9 %	8 %	7 %
Pas du tout satisfait	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	0 %	1 %	1 %	3 %	1 %
Ne sait pas	4 %	2 %	5 %	4 %	3 %	4 %	3 %	4 %	5 %	0 %

Parmi les adultes québécois ayant eu des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	Total 2021	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
TRÈS + ASSEZ SATISFAIT	86 %	87 %	80 %	90 %	81 %	77 %	93 %	98 %	88 %	87 %
Très satisfait	40 %	48 %	24 %	34 %	44 %	24 %	64 %	46 %	43 %	27 %
Assez satisfait	46 %	39 %	57 %	56 %	37 %	53 %	29 %	52 %	45 %	60 %
PEU + PAS DU TOUT SATISFAIT	10 %	10 %	12 %	8 %	13 %	17 %	5 %	2 %	12 %	10 %
Peu satisfait	9 %	9 %	10 %	7 %	12 %	12 %	5 %	2 %	10 %	10 %
Pas du tout satisfait	1 %	1 %	2 %	0 %	0 %	4 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Ne sait pas	4 %	3 %	7 %	3 %	7 %	6 %	2 %	0 %	1 %	3 %

PLUS DES DEUX TIERS DES CANADIENS PRÉFÈRENT ACCÉDER AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

Selon une étude réalisée par ServiceNow Canada, 70 % des Canadiens préfèrent accéder aux services gouvernementaux en ligne de leur province. Notons que cette proportion s'élève à 75 % chez les millénariaux, à 72 % chez ceux de la génération X et à 62 % chez les baby-boomers.

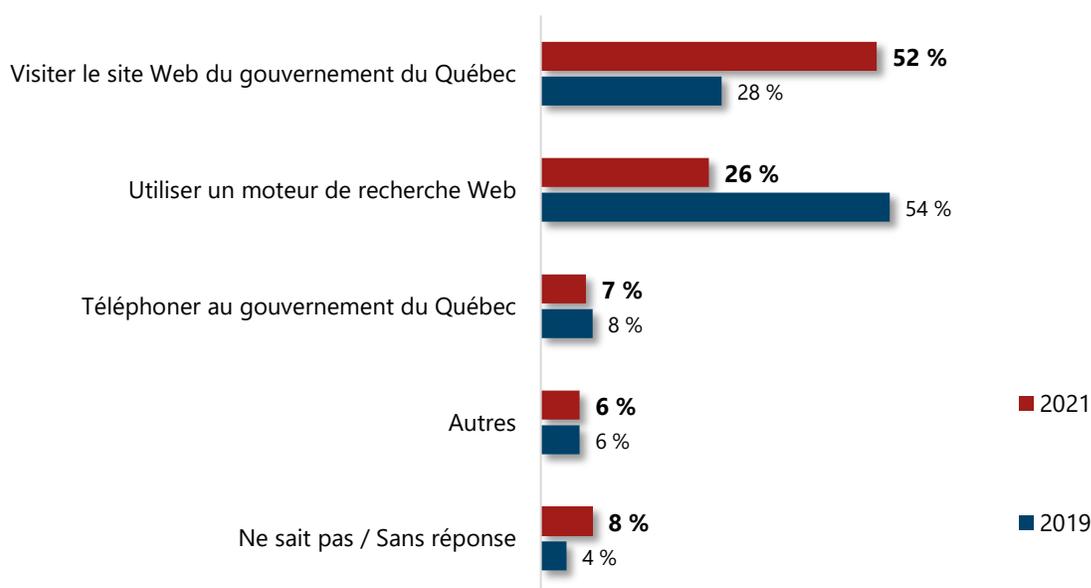
Source : « *Canadians want easier, digital options to access government services: report* », ServiceNow, August 2021, <https://ottawacitizen.com/sponsored/news-sponsored/canadians-want-easier-digital-options-to-access-government-services-report>

2. Recherche d'information sur les services gouvernementaux

2.1 Premier réflexe pour chercher de l'information sur les services gouvernementaux

En 2021, 78 % des adultes québécois affirment qu'ils utiliseraient Internet, en premier lieu, s'ils avaient à chercher de l'information sur les services gouvernementaux. Plus spécifiquement, c'est un peu plus de la moitié des adultes québécois (52 %) qui se tourneraient d'abord vers le site Web du gouvernement du Québec, tandis qu'un peu plus du quart des adultes (26 %) aurait comme réflexe d'utiliser un moteur de recherche Web comme Google. La situation observée en 2019 avant le début de la pandémie liée à la COVID-19 était tout à fait différente. C'était alors un peu plus de la moitié des adultes québécois (54 %) qui optaient pour les moteurs de recherche Web et un peu plus du quart des adultes (28 %) qui avaient comme premier réflexe de visiter le site Web du gouvernement du Québec. Les efforts de communication du gouvernement du Québec d'orienter le public vers la porte d'entrée unique quebec.ca semblent donc porter fruit.

PREMIER RÉFLEXE POUR CHERCHER DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES OFFERTS PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : adultes québécois (n=1 069 en 2021 et 2 002 en 2019)

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

Parmi les adultes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Visiter le site Web du gouvernement du Québec	52 %	59 %	46 %	34 %	47 %	71 %	49 %	53 %	54 %	50 %
Utiliser un moteur de recherche Web	26 %	24 %	28 %	24 %	33 %	16 %	34 %	31 %	21 %	15 %
Téléphoner au gouvernement du Québec	7 %	5 %	9 %	10 %	10 %	4 %	6 %	6 %	11 %	5 %
Autres	6 %	7 %	7 %	26 %	9 %	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %
Ne sait pas / Sans réponse	9 %	5 %	10 %	5 %	1 %	5 %	6 %	7 %	12 %	29 %

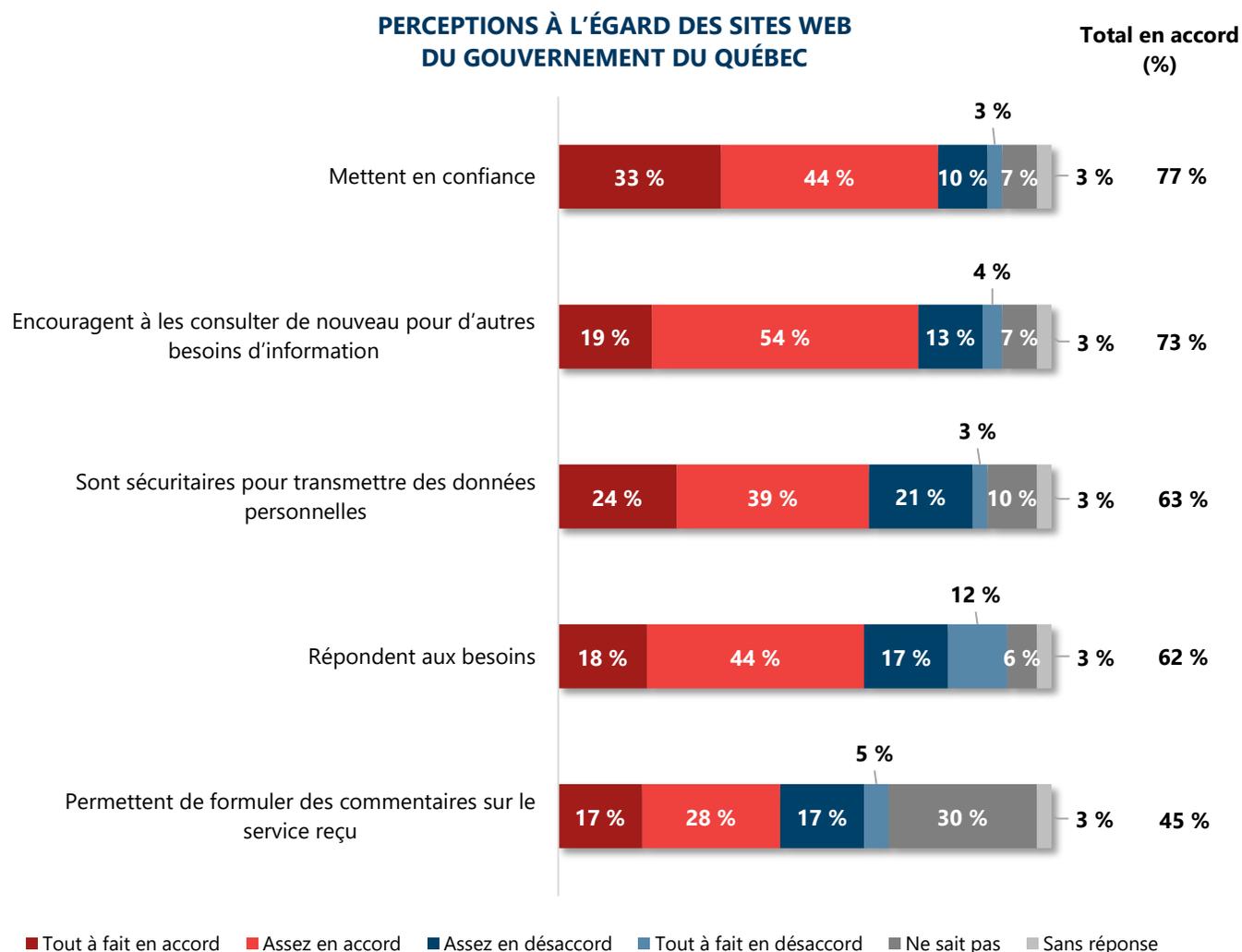
Parmi les adultes québécois	Total 2021	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
Visiter le site Web du gouvernement du Québec	52 %	55 %	43 %	52 %	34 %	42 %	68 %	53 %	63 %	50 %
Utiliser un moteur de recherche Web	26 %	19 %	37 %	36 %	22 %	28 %	19 %	30 %	24 %	40 %
Téléphoner au gouvernement du Québec	7 %	9 %	8 %	2 %	10 %	14 %	7 %	8 %	9 %	1 %
Autres	6 %	8 %	4 %	4 %	18 %	8 %	4 %	4 %	2 %	4 %
Ne sait pas / Sans réponse	9 %	10 %	6 %	5 %	16 %	9 %	1 %	6 %	1 %	5 %

3. Perceptions à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec

3.1 Perceptions des internautes à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec

En 2021, une proportion significative d'internautes québécois a une perception positive des sites Web du gouvernement du Québec. C'est en effet plus de trois internautes sur cinq qui sont d'avis que les sites Web gouvernementaux québécois les mettent en confiance (77 %), que ces sites les encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information (73 %), qu'ils sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles (63 %) et enfin, qu'ils répondent à leurs besoins (62 %). Quant à la possibilité d'émettre des commentaires sur le service reçu sur les sites Web du gouvernement du Québec, seulement 45 % des internautes québécois soutiennent que ces sites Web permettent une telle action.

La perception des internautes à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec est beaucoup plus positive chez les adultes les ayant utilisés au cours des 12 mois précédents. À titre d'exemple, 87 % des adultes internautes qui ont utilisé les sites Web du gouvernement du Québec au cours des 12 mois ayant précédé notre mesure sont d'avis que ces sites les mettent en confiance, alors que cette proportion s'établit à 50 % chez les adultes non-utilisateurs de ces sites. Le graphique de la page suivante présente la différence observée sur chacun des éléments évalués.



Base : internautes québécois (n=1 036)

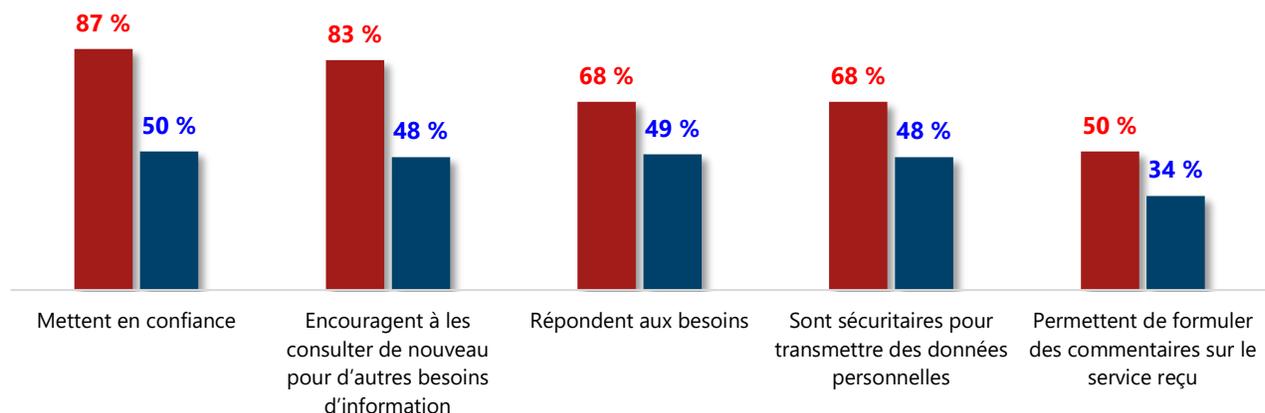
Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec... ? a) Vous mettent en confiance, b) Vous encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information, c) Sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles, d) Répondent à vos besoins, e) Permettent de formuler des commentaires sur le service reçu

Parmi les internautes québécois % Total tout à fait + Assez en accord	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Mettent en confiance	77 %	81 %	74 %	66 %	88 %	86 %	73 %	78 %	68 %	80 %
Encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information	73 %	76 %	71 %	72 %	81 %	78 %	71 %	72 %	66 %	77 %
Sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles	63 %	60 %	66 %	52 %	64 %	52 %	57 %	73 %	70 %	72 %
Répondent aux besoins	62 %	58 %	67 %	54 %	63 %	50 %	62 %	75 %	69 %	65 %
Permettent de formuler des commentaires sur le service reçu	45 %	48 %	42 %	61 %	50 %	36 %	43 %	50 %	39 %	40 %

Parmi les internautes québécois % Total tout à fait + Assez en accord	Total 2021	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
Mettent en confiance	77 %	75 %	75 %	84 %	65 %	70 %	86 %	80 %	92 %	85 %
Encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information	73 %	73 %	74 %	76 %	62 %	68 %	85 %	72 %	85 %	75 %
Sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles	63 %	56 %	71 %	73 %	62 %	67 %	60 %	53 %	61 %	77 %
Répondent aux besoins	62 %	54 %	71 %	77 %	57 %	71 %	58 %	63 %	63 %	66 %
Permettent de formuler des commentaires sur le service reçu	45 %	43 %	49 %	49 %	57 %	51 %	42 %	40 %	50 %	48 %

PERCEPTIONS RELATIVES AUX SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC SELON LE FAIT D'AVOIR OU NON UTILISÉ CES SITES AU COURS DES 12 MOIS PRÉCÉDENTS

(Sous-total tout à fait et assez en accord)



- Internaute ayant utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec
- Internaute n'ayant pas utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec

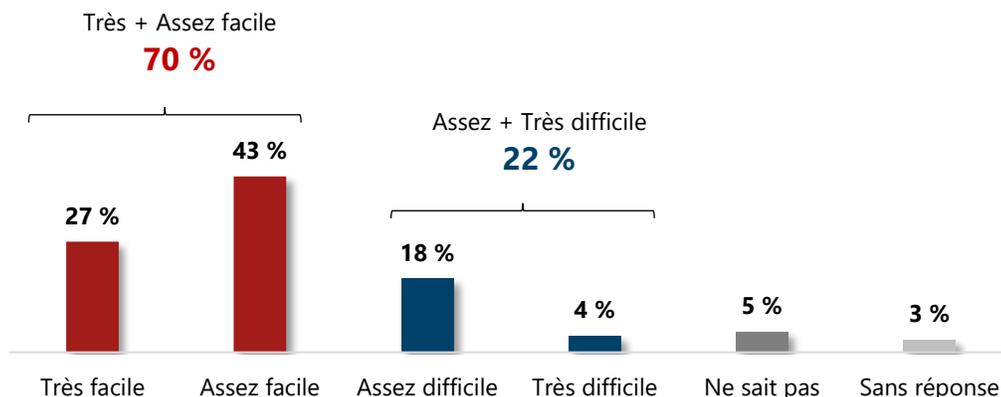
Base : internautes québécois (n=1 036)

Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec ... ? a) Vous mettent en confiance, b) Vous encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information, c) Sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles, d) Répondent à vos besoins, e) Permettent de formuler des commentaires sur le service reçu

3.2 Facilité à trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux

Une majorité d'internautes québécois, soit 70 % d'entre eux, trouvent qu'il est facile de naviguer sur les sites Web du gouvernement du Québec pour trouver en ligne des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux offerts. Chez les internautes âgés de 25 à 34 ans, c'est même 86 % d'entre eux qui partagent ce même point de vue.

FACILITÉ À TROUVER EN LIGNE DES RENSEIGNEMENTS SUR LES PROGRAMMES ET LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX LORS DE LA NAVIGATION SUR LES SITES WEB



Base : internautes québécois (n=1 036)

Question : En général, comment évaluez-vous la facilité à naviguer sur les sites Web gouvernementaux...? a) pour trouver en ligne des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux

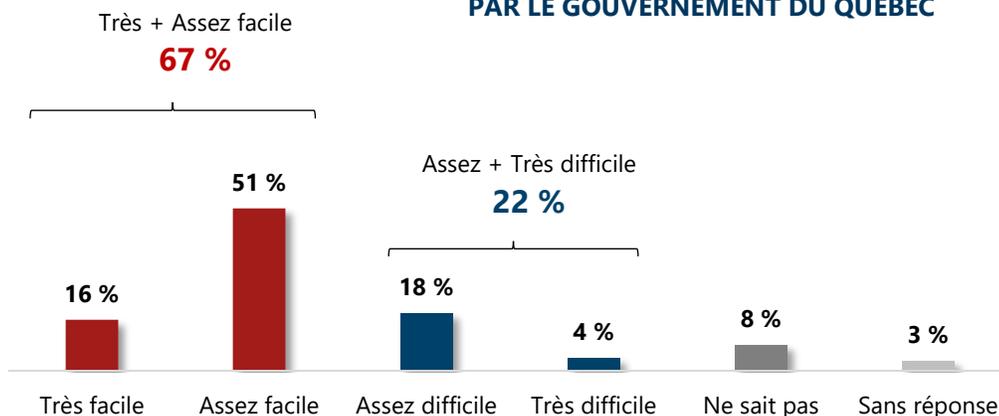
Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
TRÈS + ASSEZ FACILE	70 %	72 %	67 %	66 %	86 %	77 %	63 %	67 %	65 %	50 %
Très facile	27 %	34 %	21 %	42 %	42 %	48 %	22 %	13 %	8 %	11 %
Assez facile	43 %	38 %	47 %	24 %	44 %	29 %	42 %	53 %	58 %	39 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	22 %	21 %	23 %	26 %	12 %	16 %	29 %	23 %	24 %	40 %
Assez difficile	18 %	16 %	20 %	23 %	7 %	12 %	26 %	17 %	17 %	38 %
Très difficile	4 %	5 %	4 %	3 %	4 %	4 %	3 %	6 %	7 %	1 %
Ne sait pas	5 %	5 %	6 %	7 %	1 %	6 %	5 %	6 %	8 %	7 %
Sans réponse	3 %	2 %	3 %	0 %	1 %	2 %	2 %	5 %	3 %	4 %

Parmi les internautes québécois	Total 2021	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
TRÈS + ASSEZ FACILE	70 %	69 %	64 %	76 %	64 %	67 %	82 %	77 %	73 %	64 %
Très facile	27 %	33 %	17 %	21 %	34 %	14 %	40 %	34 %	38 %	20 %
Assez facile	43 %	35 %	48 %	55 %	30 %	53 %	42 %	44 %	35 %	44 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	22 %	22 %	29 %	19 %	24 %	23 %	15 %	19 %	19 %	28 %
Assez difficile	18 %	16 %	25 %	17 %	19 %	12 %	13 %	17 %	16 %	25 %
Très difficile	4 %	6 %	3 %	2 %	5 %	10 %	3 %	2 %	3 %	3 %
Ne sait pas	5 %	6 %	5 %	4 %	8 %	8 %	2 %	2 %	7 %	5 %
Sans réponse	3 %	3 %	2 %	1 %	3 %	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %

3.3 Facilité à utiliser les services offerts en ligne par le gouvernement du Québec

En plus de la facilité à naviguer sur les sites Web gouvernementaux pour trouver des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux offerts, deux adultes internautes sur trois (67 %) évaluent qu'il est « très ou assez facile » de naviguer sur ces mêmes sites Web pour y utiliser les services du gouvernement du Québec. Notons que les internautes âgés de 25 à 34 ans (77 %), ceux âgés de 35 à 44 ans (78 %) de même que les diplômés universitaires (74 %) sont relativement plus nombreux à partager ce même point de vue.

FACILITÉ À UTILISER LES SERVICES OFFERTS EN LIGNE PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : internautes québécois (n=1 036)

Question : En général, comment évaluez-vous la facilité à naviguer sur les sites Web gouvernementaux...? b) pour utiliser les services en ligne du gouvernement du Québec

Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
TRÈS + ASSEZ FACILE	67 %	70 %	66 %	56 %	77 %	78 %	66 %	69 %	62 %	50 %
Très facile	16 %	14 %	18 %	17 %	27 %	16 %	13 %	14 %	11 %	18 %
Assez facile	51 %	56 %	47 %	38 %	50 %	62 %	53 %	54 %	51 %	32 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	22 %	22 %	23 %	33 %	20 %	14 %	25 %	17 %	24 %	38 %
Assez difficile	18 %	17 %	19 %	25 %	16 %	11 %	23 %	13 %	19 %	36 %
Très difficile	4 %	4 %	4 %	8 %	5 %	3 %	3 %	4 %	6 %	2 %
Ne sait pas	8 %	6 %	8 %	11 %	1 %	7 %	6 %	9 %	11 %	8 %
Sans réponse	3 %	2 %	3 %	0 %	1 %	2 %	2 %	5 %	3 %	4 %

Parmi les internautes québécois	Total 2021	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
TRÈS + ASSEZ FACILE	67 %	65 %	69 %	74 %	67 %	58 %	75 %	75 %	74 %	70 %
Très facile	16 %	17 %	13 %	18 %	25 %	14 %	16 %	13 %	21 %	15 %
Assez facile	51 %	48 %	56 %	56 %	42 %	44 %	59 %	63 %	52 %	54 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	22 %	25 %	20 %	19 %	18 %	32 %	21 %	19 %	19 %	22 %
Assez difficile	18 %	20 %	16 %	16 %	12 %	21 %	19 %	17 %	17 %	20 %
Très difficile	4 %	5 %	4 %	3 %	6 %	10 %	3 %	1 %	3 %	2 %
Ne sait pas	8 %	7 %	9 %	6 %	11 %	8 %	3 %	4 %	6 %	6 %
Sans réponse	3 %	3 %	2 %	1 %	3 %	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %

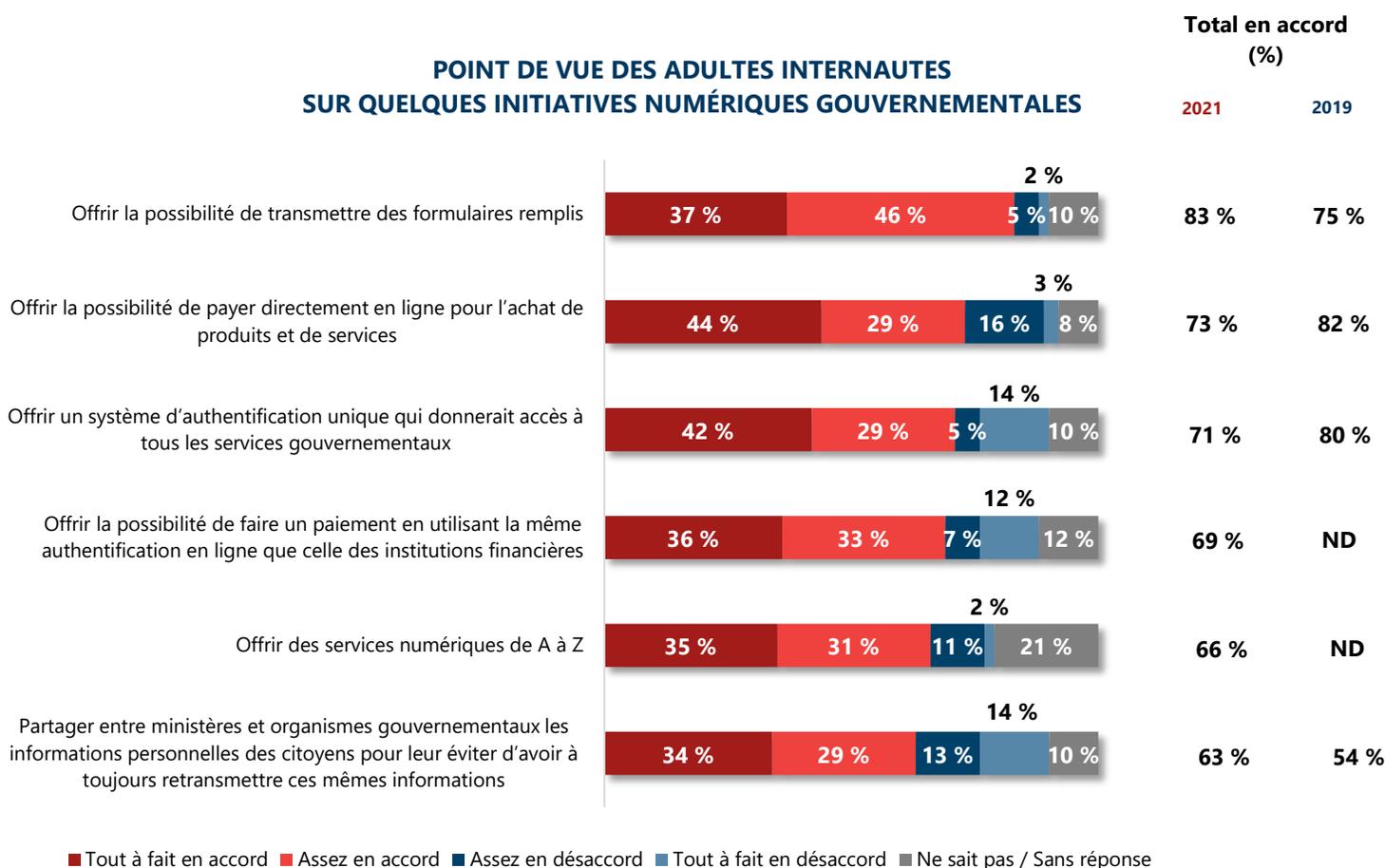
4. Initiatives numériques gouvernementales

4.1 Point de vue des internautes sur différentes initiatives numériques du gouvernement du Québec

Six initiatives numériques ont été soumises aux répondants de l'enquête afin d'obtenir leur point de vue sur ce que les ministères et organismes du gouvernement du Québec devraient (ou non) offrir ou mettre en place en ligne. Plus de 70 % des adultes internautes sont d'avis que les ministères et organismes du gouvernement du Québec devraient offrir, pour leurs services en ligne : la possibilité de transmettre des formulaires remplis (83 %), la possibilité de payer directement pour l'achat de produits et de services (73 %) et aussi, un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux (71 %). Il s'agit des trois mêmes activités identifiées par les adultes internautes en 2019, à la différence qu'en 2021, la transmission en ligne de formulaires remplis figure au premier rang des initiatives encouragées par 83 % des internautes, comparativement à 75 % en 2019. En 2019, la possibilité de payer directement pour l'achat de produits et de services ressortait comme une initiative encouragée par la plus grande proportion d'internautes (82 %).

Quant aux autres initiatives numériques gouvernementales évaluées, un peu plus de trois internautes québécois sur cinq les encouragent. Il s'agit des initiatives suivantes : lorsqu'un paiement est nécessaire, pouvoir utiliser l'accès via la même authentification en ligne que celle des institutions financières (69 %), pouvoir compter en ligne sur des services gouvernementaux numériques de A à Z (66 %) et enfin, pouvoir éviter comme citoyens d'avoir toujours à retransmettre ses informations personnelles par un partage entre ministères et organismes gouvernementaux de celles-ci (63 %). D'ailleurs, notons que cette dernière initiative est plus populaire en 2021 (63 %) qu'elle ne l'était en 2019 (54 %).

Globalement, on observe en 2021 que les diplômés universitaires de même que les internautes ayant un revenu familial annuel total de 100 000 \$ et plus sont en pourcentage plus nombreux à encourager les différentes initiatives numériques évaluées dans le cadre de cette enquête.



Base : internautes québécois (n=1 036 en 2021 et 1 866 en 2019)

Question : Selon vous, est-ce que les ministères et organismes du gouvernement du Québec devraient, pour leurs services en ligne... ?

Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Offrir la possibilité de transmettre des formulaires remplis	83 %	85 %	80 %	72 %	84 %	90 %	89 %	74 %	80 %	81 %
Offrir la possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services	73 %	67 %	79 %	72 %	73 %	56 %	74 %	79 %	77 %	90 %
Offrir un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux	71 %	66 %	76 %	66 %	70 %	53 %	73 %	77 %	80 %	88 %
Offrir la possibilité de faire un paiement en utilisant la même authentification en ligne que celle des institutions financières	69 %	69 %	69 %	57 %	74 %	51 %	83 %	70 %	73 %	76 %
Offrir des services numériques de A à Z	66 %	60 %	72 %	56 %	66 %	52 %	71 %	71 %	70 %	81 %
Partager entre ministères et organismes gouvernementaux les informations personnelles des citoyens pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations	63 %	71 %	54 %	53 %	72 %	71 %	63 %	55 %	56 %	63 %

Parmi les internautes québécois	Total 2021	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
Offrir la possibilité de transmettre des formulaires remplis	83 %	80 %	85 %	84 %	71 %	81 %	93 %	79 %	84 %	88 %
Offrir la possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services	73 %	63 %	84 %	88 %	72 %	83 %	65 %	53 %	69 %	87 %
Offrir un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux	71 %	63 %	81 %	83 %	69 %	77 %	66 %	60 %	65 %	85 %
Offrir la possibilité de faire un paiement en utilisant la même authentification en ligne que celle des institutions financières	69 %	61 %	80 %	82 %	57 %	73 %	60 %	62 %	73 %	86 %
Offrir des services numériques de A à Z	66 %	57 %	82 %	76 %	60 %	73 %	64 %	49 %	62 %	80 %
Partager entre ministères et organismes gouvernementaux les informations personnelles des citoyens pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations	63 %	62 %	62 %	62 %	55 %	57 %	77 %	65 %	74 %	59 %

LES CANADIENS ONT DES ATTENTES PLUS ÉLEVÉES QUANT À LEURS INTERACTIONS AVEC LE GOUVERNEMENT

Pendant la COVID-19, l'importance d'offrir des services en ligne est devenue primordiale au sein des diverses instances gouvernementales. De l'enregistrement des vaccins aux centres de ressources pour les petites entreprises, les équipes gouvernementales ont dû redoubler d'efforts pour élargir leurs offres numériques.

Selon ServiceNow, 85 % des Canadiens souhaitent pouvoir accéder aux services gouvernementaux par voie numérique. Cette étude indique aussi que la rapidité et la facilité d'accès sont deux domaines dans lesquels les Canadiens souhaitent voir des améliorations dans leurs interactions avec le gouvernement. Actuellement, c'est un peu moins de la moitié des Canadiens qui sont satisfaits du temps qu'il faut pour accéder aux services gouvernementaux en ligne et un peu moins de la moitié des Canadiens qui comptent sur quelqu'un d'autre pour les aider à y accéder lorsqu'ils en ont besoin. Étant donné que ces défis peuvent éroder l'image du gouvernement en tant que source fiable de soutien, il est très important que les gouvernements s'assurent d'avoir une offre numérique qui correspond aux attentes des citoyens.

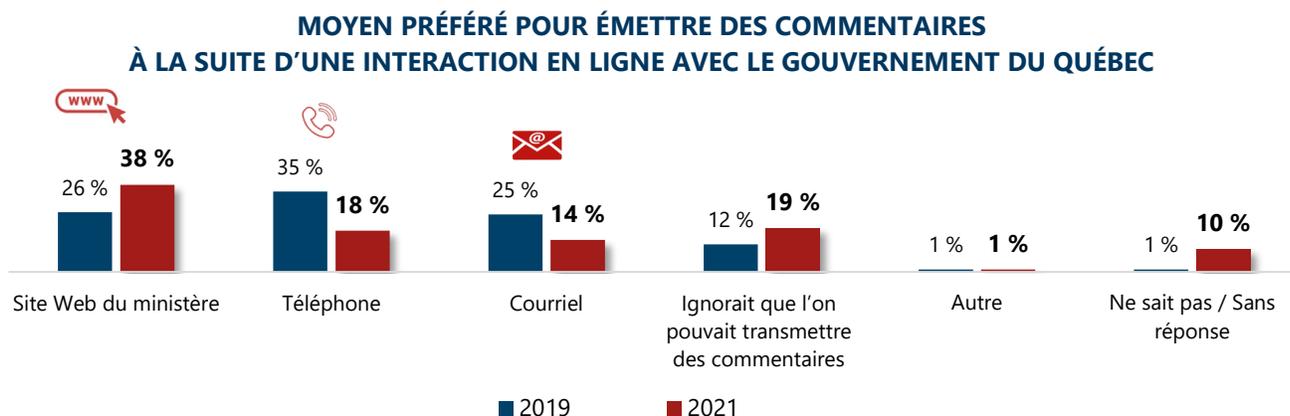
Source: « *Canadians want easier, digital options to access government services: report* », ServiceNow, August 2021, <https://ottawacitizen.com/sponsored/news-sponsored/canadians-want-easier-digital-options-to-access-government-services-report>

5. Commentaires découlant d'une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec

5.1 Moyen préféré pour émettre des commentaires à la suite d'une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec

Alors que le site Web des différents ministères figurait en 2019 comme étant le moyen préféré par 26 % des adultes internautes québécois pour émettre des commentaires à la suite d'une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec, c'est 38 % des internautes qui préfèrent ce moyen en 2021. C'est donc une hausse de 12 points de pourcentage en deux ans. En contrepartie, on remarque une baisse de 17 points de pourcentage pour le téléphone qui est passé de 35 % en 2019 à 18 % en 2021. Le courriel occupe toujours le troisième rang, mais il voit aussi sa popularité diminuer cette année, passant de 25 % en 2019 à 14 % en 2021, soit une baisse de 11 points de pourcentage.

Notons que les hommes comparativement aux femmes sont relativement plus nombreux à privilégier le site Web comme moyen pour émettre des commentaires à la suite d'une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec. Nos résultats indiquent que 46 % des hommes comparativement à 30 % des femmes sont dans cette situation. Comme moyen pour émettre des commentaires, on observe également que le site Web est davantage envisagé par les internautes âgés de 35 à 44 ans (59 %), les diplômés universitaires (44 %) ainsi que les internautes âgés de 25 à 34 ans (30 %). Mentionnons aussi qu'une plus forte proportion de femmes internautes ignorent que l'on peut transmettre des commentaires à la suite d'une interaction avec le gouvernement du Québec. C'est 23 % des femmes dans cette situation comparativement à 16 % des hommes. Ce pourcentage est aussi plus élevé chez les plus jeunes internautes de 18 à 24 ans (36 %).



Base : internautes québécois (n=1 036 en 2021 et 1 866 en 2019)

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 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Site Web du ministère	38 %	46 %	30 %	12 %	35 %	59 %	42 %	34 %	39 %	29 %
Téléphone	18 %	12 %	24 %	16 %	30 %	10 %	16 %	13 %	23 %	22 %
Courriel	14 %	15 %	13 %	23 %	12 %	10 %	14 %	15 %	9 %	28 %
Ignorait que l'on pouvait transmettre des commentaires	19 %	16 %	23 %	36 %	12 %	13 %	19 %	25 %	19 %	11 %
Autre	1 %	1 %	1 %	0 %	2 %	0 %	2 %	1 %	0 %	0 %
Ne sait pas / Sans réponse	10 %	9 %	10 %	12 %	9 %	9 %	6 %	13 %	10 %	10 %

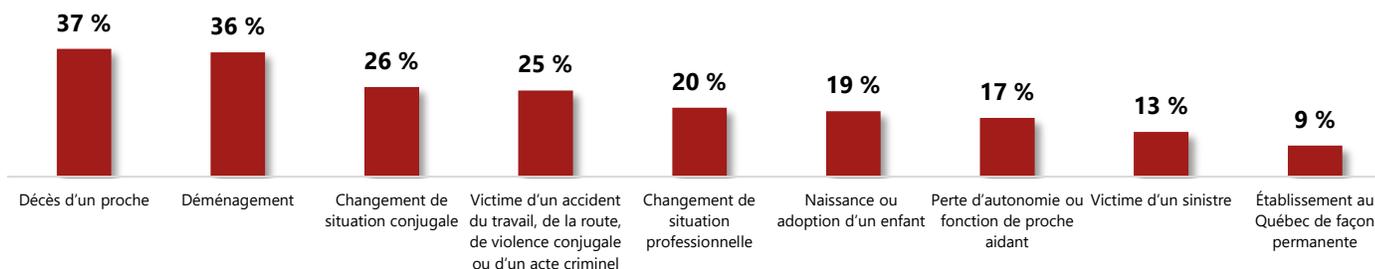
Parmi les internautes québécois	Total 2021	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
Site Web du ministère	38 %	36 %	38 %	44 %	33 %	28 %	47 %	29 %	57 %	43 %
Téléphone	18 %	20 %	20 %	11 %	26 %	22 %	17 %	26 %	15 %	8 %
Courriel	14 %	12 %	13 %	19 %	6 %	14 %	9 %	19 %	11 %	25 %
Ignorait que l'on pouvait transmettre des commentaires	19 %	19 %	21 %	19 %	17 %	20 %	22 %	20 %	12 %	17 %
Autre	1 %	1 %	2 %	0 %	3 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Ne sait pas / Sans réponse	10 %	12 %	6 %	7 %	15 %	15 %	5 %	6 %	4 %	6 %

6. Simplification de l'accès aux services du gouvernement du Québec

6.1 Événements de vie à regrouper pour simplifier les services du gouvernement du Québec

Dans le but de simplifier l'accès aux services du gouvernement du Québec, un regroupement de ceux-ci selon différents événements de vie pourrait être effectué. Le citoyen pourrait ainsi accéder à un regroupement de services en une seule démarche en ligne avec le gouvernement du Québec. Des 9 événements de vie évalués, 4 d'entre eux sont identifiés par 25 % et plus des adultes internautes. Il s'agit des événements de vie suivants : le décès d'un proche (37 %), un déménagement (36 %), le changement de situation conjugale (26 %) ainsi que la situation d'être victime d'un accident de travail, de la route, de violence conjugale ou d'un acte criminel (25 %).

ÉVÉNEMENTS DE VIE À REGROUPER POUR SIMPLIFIER L'ACCÈS AUX SERVICES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : internautes québécois (n=1 036)

Question : Pour simplifier votre accès à ses services, le gouvernement du Québec pourrait regrouper ceux-ci selon vos événements de vie. Lorsque vous vivez un événement demandant à interagir avec les services gouvernementaux, vous pourriez accéder en une seule démarche de votre part à un regroupement de services. Parmi les événements de vie suivants, veuillez sélectionner les trois pour lesquels le gouvernement devrait prioritairement regrouper et simplifier les services.

Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Décès d'un proche	37 %	31 %	43 %	21 %	30 %	25 %	34 %	49 %	53 %	46 %
Déménagement	36 %	31 %	41 %	13 %	21 %	23 %	44 %	53 %	45 %	54 %
Changement de situation conjugale	26 %	22 %	29 %	17 %	23 %	29 %	29 %	29 %	25 %	22 %
Victime d'un accident du travail, de la route, de violence conjugale ou d'un acte criminel	25 %	25 %	25 %	31 %	23 %	24 %	23 %	23 %	27 %	23 %
Changement de situation professionnelle	20 %	19 %	22 %	19 %	20 %	14 %	23 %	27 %	20 %	9 %
Naissance ou adoption d'un enfant	19 %	16 %	22 %	21 %	24 %	18 %	23 %	13 %	19 %	12 %
Perte d'autonomie ou fonction de proche aidant	17 %	19 %	15 %	21 %	15 %	14 %	10 %	17 %	20 %	42 %
Victime d'un sinistre	13 %	14 %	12 %	4 %	12 %	16 %	15 %	8 %	17 %	29 %
Établissement au Québec de façon permanente	9 %	10 %	8 %	10 %	11 %	11 %	13 %	4 %	5 %	9 %

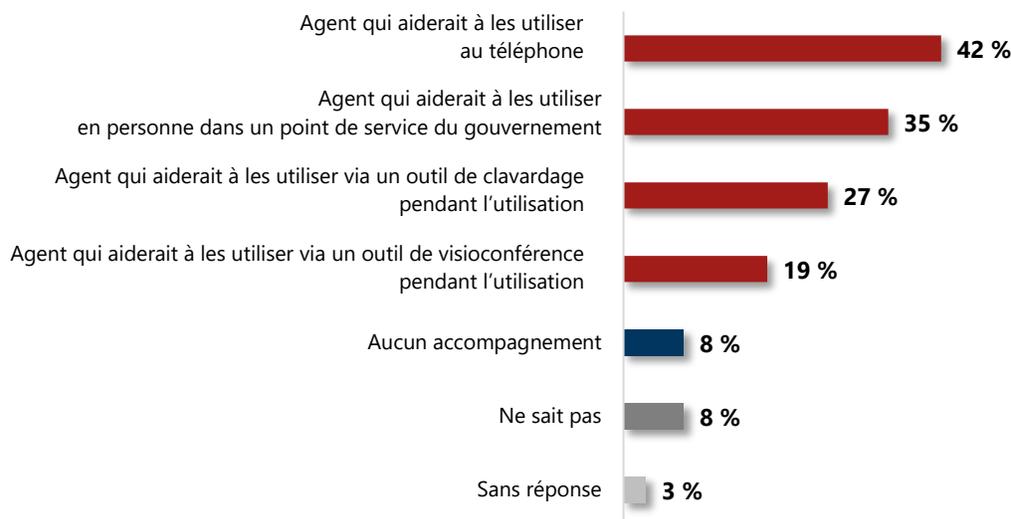
Parmi les internautes québécois	Total 2021	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
Décès d'un proche	37 %	34 %	36 %	44 %	24 %	38 %	43 %	29 %	33 %	45 %
Déménagement	36 %	29 %	46 %	46 %	30 %	38 %	37 %	26 %	31 %	46 %
Changement de situation conjugale	26 %	25 %	27 %	26 %	17 %	23 %	28 %	30 %	24 %	33 %
Victime d'un accident du travail, de la route, de violence conjugale ou d'un acte criminel	25 %	24 %	33 %	21 %	21 %	35 %	22 %	24 %	23 %	31 %
Changement de situation professionnelle	20 %	19 %	22 %	23 %	10 %	28 %	21 %	13 %	25 %	21 %
Naissance ou adoption d'un enfant	19 %	16 %	20 %	25 %	10 %	19 %	15 %	11 %	22 %	36 %
Perte d'autonomie ou fonction de proche aidant	17 %	20 %	13 %	14 %	15 %	26 %	11 %	21 %	17 %	13 %
Victime d'un sinistre	13 %	11 %	15 %	18 %	8 %	12 %	17 %	11 %	10 %	17 %
Établissement au Québec de façon permanente	9 %	8 %	6 %	13 %	13 %	5 %	10 %	8 %	14 %	7 %

6.2 Types d'accompagnement souhaités pour bénéficier des services gouvernementaux regroupés en une seule démarche

En contexte des événements de vie à regrouper pour simplifier l'accès aux services gouvernementaux, 42 % des internautes québécois souhaiteraient bénéficier d'un accompagnement via l'aide d'un agent au téléphone. La deuxième option la plus populaire est celle d'un agent en personne dans l'un des points de services du gouvernement. Cette option est retenue par 35 % des internautes. Un peu plus du quart des internautes, soit 27 %, opteraient pour clavarder avec un agent qui les guiderait pendant l'utilisation. En revanche, seulement 19 % des internautes souhaiteraient qu'un agent les accompagne via un outil de visioconférence pendant leur utilisation.

Une proportion plus importante de femmes souhaiterait bénéficier d'un accompagnement via l'aide d'un agent au téléphone. C'est 50 % des femmes et 34 % des hommes dans cette situation. En revanche, une proportion plus importante d'hommes opterait pour un agent en personne dans l'un des points de services du gouvernement. C'est 43 % des hommes et 26 % des femmes. Signalons également que les outils de clavardage et de visioconférence sont davantage souhaités des diplômés universitaires et des internautes dont le revenu familial annuel total est de 100 000 \$ et plus.

TYPES D'ACCOMPAGNEMENT SOUHAITÉS POUR BÉNÉFICIER DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX REGROUPÉS EN UNE SEULE DÉMARCHÉ



Base : internautes québécois (n=1 036)

Question : Si les accès respectifs à ces mêmes services gouvernementaux étaient regroupés en une seule démarche, de quel type d'accompagnement souhaiteriez-vous pouvoir bénéficier ? Plusieurs réponses possibles

Parmi les internautes québécois	Total 2021	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 qui aiderait à les utiliser au téléphone	42 %	34 %	50 %	33 %	39 %	27 %	43 %	48 %	58 %	34 %
Agent qui aiderait à les utiliser en personne dans un point de service du gouvernement	35 %	43 %	26 %	25 %	37 %	50 %	38 %	28 %	26 %	36 %
Agent qui aiderait à les utiliser via un outil de clavardage	27 %	26 %	27 %	26 %	29 %	20 %	35 %	30 %	24 %	9 %
Agent qui aiderait à les utiliser via un outil de visioconférence	19 %	17 %	22 %	26 %	22 %	12 %	29 %	13 %	13 %	29 %

Parmi les internautes québécois	Total 2021	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
Agent qui aiderait à les utiliser au téléphone	42 %	40 %	43 %	45 %	39 %	53 %	37 %	46 %	38 %	40 %
Agent qui aiderait à les utiliser en personne dans un point de service du gouvernement	35 %	41 %	26 %	27 %	33 %	28 %	47 %	35 %	47 %	21 %
Agent qui aiderait à les utiliser via un outil de clavardage	27 %	20 %	37 %	36 %	16 %	29 %	19 %	24 %	32 %	35 %
Agent qui aiderait à les utiliser via un outil de visioconférence	19 %	14 %	23 %	29 %	16 %	13 %	15 %	14 %	22 %	30 %

7. L'identité numérique et le portefeuille numérique gouvernemental

QU'EST-CE QUE L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE ?

Une identité numérique est un ensemble d'attributs numériques (identifiants) et d'informations d'identification en mode digital, similaires à l'identité d'une personne pour le monde réel.

Habituellement émise ou réglementée par un système d'identification national, une identité numérique sert à identifier une personne en ligne ou hors ligne de manière formelle. Elle peut inclure des attributs (identifiants) tels qu'un numéro, un nom, un lieu et une date de naissance, une citoyenneté, des données biométriques, etc., comme cela est défini par la législation nationale.

Avec des informations d'identification spécifiques (un numéro d'identification unique comme en Inde, un identifiant mobile comme en Finlande ou en Estonie, ou une carte eID comme en Allemagne, en Belgique, en Italie, en Espagne ou au Portugal), elle peut être utilisée pour authentifier son propriétaire et donc garantir son identité.

Ces informations d'identification peuvent également inclure un certificat électronique pour entre autres signer avec un code PIN (donner son consentement), sceller (protéger l'intégrité d'un message ou d'un contrat) ou horodater (associer une heure à un acte).

Source : *Identité numérique (les 5 tendances majeures) – Thales (thalesgroup.com), 2022,*
<https://www.thalesgroup.com/fr/europe/france/dis/gouvernement/identite/identite-numerique>

7.1 Notoriété de l'identité numérique et du portefeuille numérique gouvernemental

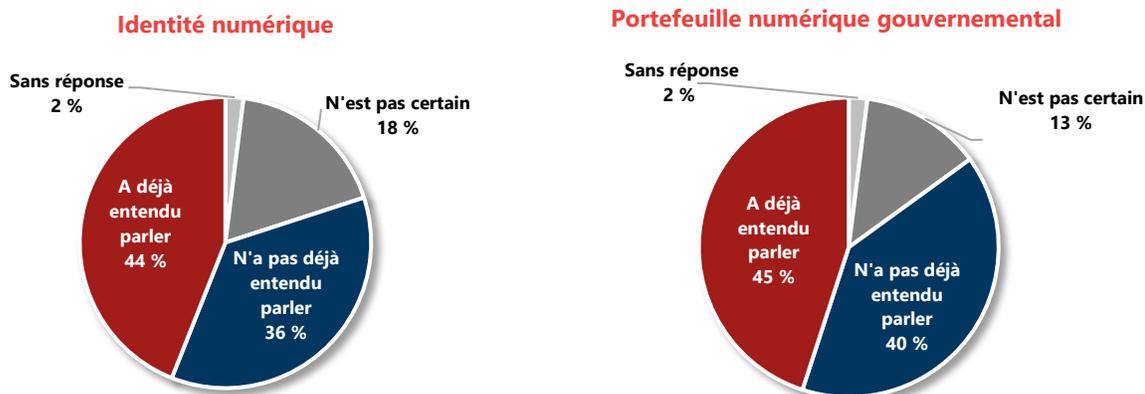
Dans le cadre de cette enquête, une introduction a d'abord été faite pour présenter aux répondants le concept d'identité numérique et celui du portefeuille numérique. On leur a mentionné qu'il s'agit d'une nouvelle solution offrant la possibilité aux citoyens québécois d'installer, sur leur téléphone intelligent, une application de portefeuille numérique gouvernemental. Dans celui-ci, on pourrait insérer ce qu'on retrouve aujourd'hui dans son portefeuille physique : par exemple, son permis de conduire, sa carte d'assurance maladie ou son certificat d'assurance automobile¹. Le portefeuille numérique gouvernemental pourrait également contenir une carte d'identité numérique officielle, délivrée par le gouvernement du Québec. Cette dernière permettrait par exemple à une banque ou à une compagnie d'assurance de vérifier son identité ou de confirmer que le citoyen a au moins 18 ans avant de lui donner un service ou de lui vendre un produit.

Avant cette enquête, 44 % des internautes québécois avaient déjà entendu parler de « l'identité numérique » et 45 % du « portefeuille numérique gouvernemental ». Dans les deux cas, les hommes de même que les internautes âgés de 18 à 34 ans sont relativement plus nombreux à en avoir déjà entendu parler. Chez les hommes, ils sont respectivement 50 % pour l'identité numérique et 53 % pour le portefeuille numérique à avoir déjà entendu parler de ces concepts avant l'enquête. En comparaison, seulement 38 % des femmes avaient déjà entendu parler de « l'identité numérique » et 37 % du « portefeuille numérique gouvernemental ».

Dans le cas de « l'identité numérique », plus d'un aîné sur deux âgé 65 ans et plus n'avait jamais entendu parler de ce concept jusqu'à ce jour. Et dans le cas du « portefeuille numérique gouvernemental », la plus forte proportion d'internautes qui n'avaient jamais entendu parler de ce concept avant ce jour est du côté des internautes âgés de 65 à 74 ans. Ils étaient en 2021 68 % dans cette situation.

¹ Note : Les exemples employés pour présenter le portefeuille numérique sont utilisés à des fins de compréhension des questions du sondage et ils ne représentent aucun engagement de la part du gouvernement du Québec.

NOTORIÉTÉ DE L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE ET DU PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL



Base : internautes québécois (n=1 039)

Question : Avant ce sondage, aviez-vous déjà entendu parler de l'identité numérique ? Avant ce sondage, aviez-vous déjà entendu parler du portefeuille numérique gouvernemental ?

Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
IDENTITÉ NUMÉRIQUE										
A déjà entendu parler	44 %	50 %	38 %	62 %	49 %	55 %	40 %	40 %	27 %	25 %
N'a pas déjà entendu parler	36 %	34 %	38 %	19 %	31 %	30 %	34 %	34 %	57 %	52 %
PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL										
A déjà entendu parler	45 %	53 %	37 %	69 %	70 %	42 %	54 %	28 %	18 %	37 %
N'a pas déjà entendu parler	40 %	34 %	47 %	24 %	21 %	44 %	29 %	50 %	68 %	43 %

Parmi les internautes québécois	Total 2021	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
IDENTITÉ NUMÉRIQUE										
A déjà entendu parler	44 %	40 %	45 %	50 %	37 %	33 %	38 %	47 %	74 %	50 %
N'a pas déjà entendu parler	36 %	37 %	34 %	34 %	38 %	43 %	41 %	36 %	21 %	35 %
PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL										
A déjà entendu parler	45 %	45 %	43 %	48 %	42 %	30 %	44 %	53 %	73 %	49 %
N'a pas déjà entendu parler	40 %	39 %	42 %	41 %	44 %	56 %	43 %	33 %	20 %	43 %

LE VASTE CHANTIER DE L'IDENTIFICATION NUMÉRIQUE EST EN MARCHÉ DANS LE MONDE !

Lors de la conférence ID2020 Summit en mai 2016 à New York, les Nations Unies lancent des discussions sur l'identité numérique, la technologie de chaîne de blocs (*blockchain*), les technologies de chiffrement et les avantages de l'identification numérique pour les populations les plus démunies. Quatre cents experts mettent de l'avant les meilleures pratiques et de nombreuses idées pour fournir une identité universelle à chacun.

De nombreux programmes nationaux d'identité numérique (basés sur des cartes et/ou des solutions mobiles) ont été lancés ou amorcés. C'est, par exemple, déjà le cas en Algérie, en Belgique, au Cameroun, en Équateur, en Jordanie, en Italie, aux Philippines, au Kirgystan, en Iran, au Japon, en Ukraine, au Sénégal, en Thaïlande et en Turquie, et des annonces ont été faites dans ce sens aux Pays-Bas, en Bulgarie, en Norvège, au Liberia, en Pologne, en Jamaïque et au Sri Lanka.

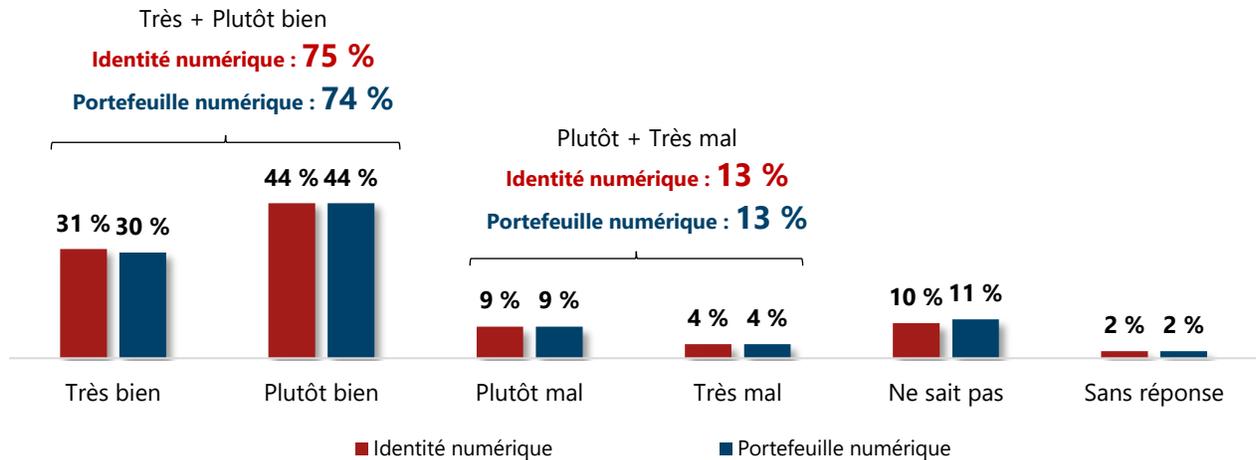
Source : *Identité numérique (les 5 tendances majeures)* – Thales ([thalesgroup.com](https://www.thalesgroup.com)), 2022, <https://www.thalesgroup.com/fr/europe/france/dis/gouvernement/identite/identite-numerique>

7.2 Compréhension de l'identité numérique et du portefeuille numérique gouvernemental

Par suite de l'introduction faite aux répondants de l'enquête pour décrire le concept d'identité numérique et celui du portefeuille numérique gouvernemental, on a questionné ces derniers sur leur niveau de compréhension de chacun de ces deux concepts. Il appert que sur cette base, trois internautes québécois sur quatre mentionnent comprendre ces concepts, soit 75 % pour « l'identité numérique » et 74 % pour le « portefeuille numérique gouvernemental ». Ce pourcentage est de 86 % chez les internautes avec diplôme universitaire et de 82 % chez les diplômés d'études collégiales.

Comme seulement 31 % des internautes québécois disent très bien comprendre le concept « d'identité numérique » et 30 % celui du « portefeuille numérique gouvernemental », on peut certainement en dégager un important besoin d'informer les citoyens à ce sujet.

NIVEAU DE COMPRÉHENSION DES CONCEPTS D'IDENTITÉ NUMÉRIQUE ET DE PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL



Base : internautes québécois (n=1 039)

Question : À la lumière de cette description, à quel point diriez-vous que vous comprenez le concept d'identité numérique ? À la lumière de cette description, à quel point diriez-vous que vous comprenez le concept de portefeuille numérique gouvernemental ?

Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
IDENTITÉ NUMÉRIQUE										
Très + Plutôt bien	75 %	78 %	72 %	82 %	81 %	80 %	74 %	75 %	69 %	45 %
Plutôt mal + Très mal	13 %	13 %	12 %	12 %	11 %	11 %	13 %	13 %	17 %	21 %
PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL										
Très + Plutôt bien	74 %	78 %	71 %	83 %	81 %	75 %	75 %	75 %	66 %	53 %
Plutôt mal + Très mal	13 %	12 %	14 %	11 %	10 %	14 %	11 %	13 %	21 %	18 %

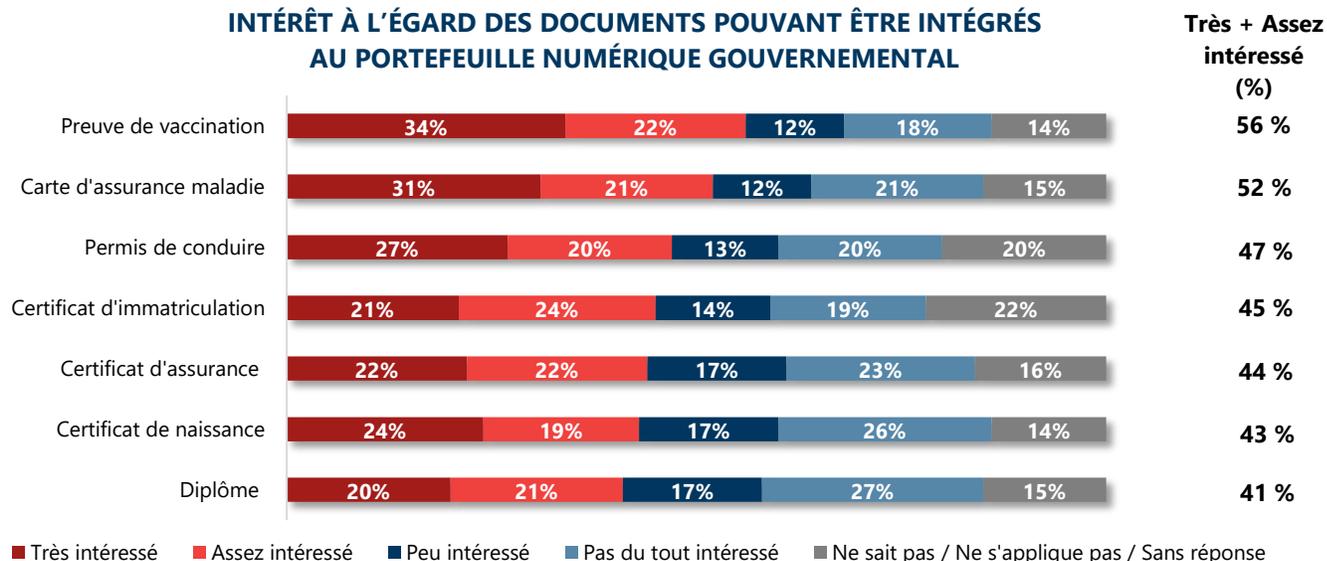
Parmi les internautes québécois	Total 2021	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
IDENTITÉ NUMÉRIQUE										
Très + Plutôt bien	75 %	67 %	82 %	86 %	69 %	63 %	72 %	72 %	93 %	91 %
Plutôt mal + Très mal	13 %	15 %	10 %	10 %	15 %	18 %	19 %	15 %	6 %	6 %
PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL										
Très + Plutôt bien	74 %	68 %	79 %	85 %	69 %	62 %	74 %	73 %	92 %	89 %
Plutôt mal + Très mal	13 %	14 %	14 %	12 %	14 %	20 %	19 %	15 %	4 %	8 %

8. Intérêt à l'égard des documents pouvant être intégrés au portefeuille numérique gouvernemental

8.1 Intérêt à l'égard des documents pouvant être intégrés au portefeuille numérique gouvernemental

L'intérêt des adultes internautes du Québec varie peu d'un type de document à l'autre pour une éventuelle intégration au portefeuille numérique gouvernemental. Des sept types de documents évalués, la variation de la mesure d'intérêt d'un document à l'autre ne dépasse pas 15 points de pourcentage. C'est la preuve de vaccination qui intéresse la plus forte proportion d'internautes (56 %) pour une éventuelle intégration au portefeuille numérique gouvernemental. Le document qui en attire le moins est le diplôme scolaire (41 %). Signalons également que, de façon générale, les internautes québécois diplômés universitaires et aussi les plus jeunes âgés de 18 à 34 ans manifestent un plus grand intérêt à l'intégration des différents documents évalués au portefeuille numérique gouvernemental.

INTÉRÊT À L'ÉGARD DES DOCUMENTS POUVANT ÊTRE INTÉGRÉS AU PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL



Base : internautes québécois (n=1 039)

Question : Dans quelle mesure souhaiteriez-vous que chacun des documents suivants soit intégré dans le portefeuille numérique gouvernemental ?

Parmi les internautes québécois % Total Très + Assez intéressé	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Preuve de vaccination	56 %	55 %	56 %	61 %	56 %	38 %	50 %	60 %	66 %	67 %
Carte d'assurance maladie	52 %	54 %	49 %	61 %	52 %	48 %	49 %	49 %	53 %	56 %
Permis de conduire	47 %	49 %	46 %	58 %	54 %	43 %	39 %	44 %	51 %	46 %
Certificat d'immatriculation	45 %	50 %	41 %	56 %	51 %	44 %	39 %	45 %	46 %	31 %
Certificat d'assurance (habitation, voiture, santé, vie collective, etc.)	44 %	47 %	43 %	49 %	51 %	45 %	45 %	37 %	42 %	44 %
Certificat de naissance	43 %	46 %	39 %	52 %	44 %	38 %	42 %	42 %	41 %	46 %
Diplôme (d'études secondaires, collégiales, universitaires, etc.)	41 %	43 %	38 %	56 %	46 %	34 %	43 %	35 %	37 %	36 %

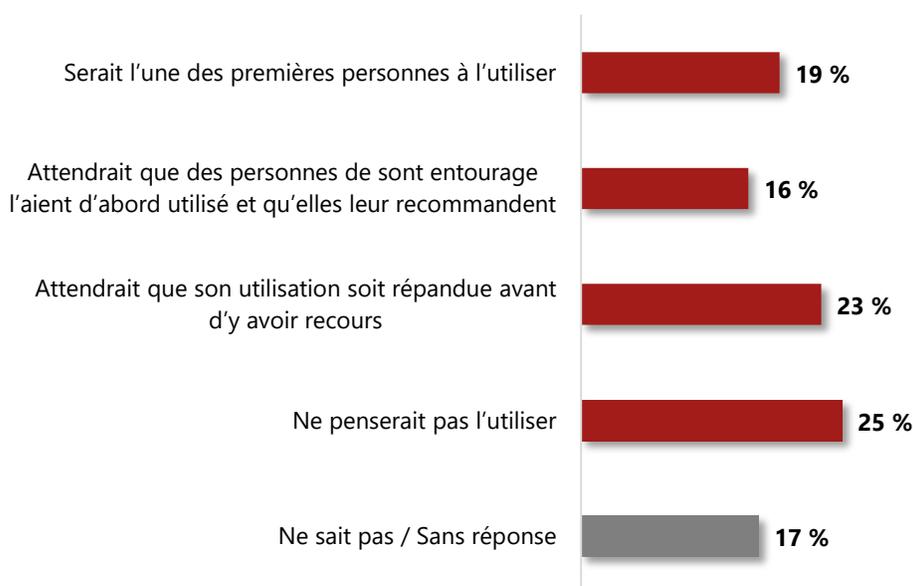
Parmi les internautes québécois % Total Très + Assez intéressé	Total 2021	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
Preuve de vaccination	56 %	49 %	56 %	69 %	39 %	54 %	55 %	62 %	63 %	73 %
Carte d'assurance maladie	52 %	47 %	48 %	66 %	38 %	44 %	56 %	58 %	69 %	71 %
Permis de conduire	47 %	40 %	46 %	65 %	28 %	38 %	53 %	57 %	59 %	71 %
Certificat d'immatriculation	45 %	37 %	50 %	61 %	25 %	37 %	49 %	57 %	60 %	69 %
Certificat d'assurance (habitation, voiture, santé, vie collective, etc.)	44 %	38 %	48 %	58 %	37 %	36 %	53 %	46 %	57 %	60 %
Certificat de naissance	43 %	38 %	43 %	53 %	42 %	33 %	48 %	42 %	53 %	60 %
Diplôme (d'études secondaires, collégiales, universitaires, etc.)	41 %	36 %	41 %	51 %	33 %	34 %	42 %	45 %	54 %	53 %

8.2 Portrait d'utilisation du portefeuille numérique gouvernemental

Lorsqu'on aborde avec les internautes québécois la question de l'éventuel « portefeuille numérique gouvernemental », 19 % affirment qu'ils feraient partie des premières personnes à l'utiliser, 16 % attendraient que des personnes de leur entourage l'aient d'abord utilisé et qu'elles le recommandent avant, 23 % attendraient que son utilisation soit répandue avant d'y avoir recours, alors que 25 % ne pensent pas qu'ils l'utiliseraient et 17 % ne savent pas s'ils l'utiliseraient.

C'est définitivement chez les plus jeunes internautes, à savoir 40 % chez les adultes âgés de 18 à 24 ans et 26 % chez ceux âgés de 25 à 44 ans, que l'on observe le plus grand intérêt à figurer parmi les premiers citoyens à éventuellement utiliser le portefeuille numérique gouvernemental. Les hommes ont aussi un intérêt plus grand que les femmes dans une proportion de 27 à 11 % respectivement.

PORTRAIT D'UTILISATION DU PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL



Base : internautes québécois (n=1 039)

Question : Lequel des énoncés suivants vous décrit le mieux quant à l'utilisation du portefeuille numérique gouvernemental ?

Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Serait l'une des premières personnes à l'utiliser	19 %	27 %	11 %	40 %	26 %	26 %	11 %	11 %	11 %	10 %
Attendrait que des personnes de son entourage l'aient d'abord utilisé et qu'elles leur recommandent	16 %	14 %	18 %	26 %	22 %	14 %	14 %	15 %	10 %	6 %
Attendrait que son utilisation soit répandue avant d'y avoir recours	23 %	26 %	20 %	14 %	20 %	20 %	22 %	29 %	32 %	19 %
Ne penserait pas l'utiliser	25 %	20 %	30 %	11 %	16 %	27 %	39 %	26 %	26 %	24 %
Ne sait pas / Sans réponse	17 %	13 %	21 %	9 %	16 %	12 %	16 %	20 %	22 %	42 %

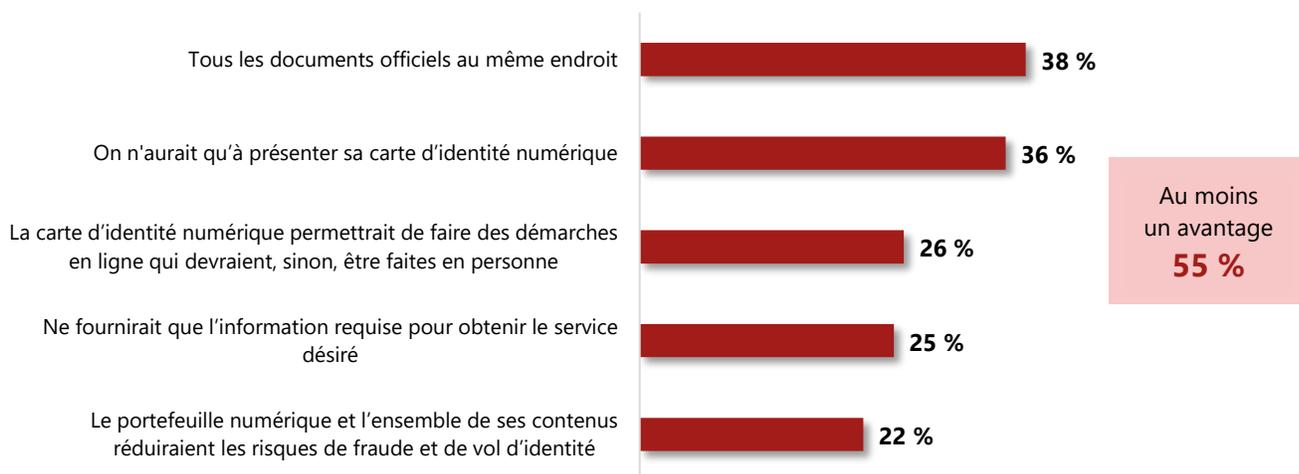
Parmi les internautes québécois	Total 2021	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
Serait l'une des premières personnes à l'utiliser	19 %	19 %	16 %	19 %	13 %	10 %	13 %	17 %	52 %	26 %
Attendrait que des personnes de son entourage l'aient d'abord utilisé et qu'elles leur recommandent	16 %	13 %	19 %	20 %	14 %	11 %	19 %	18 %	17 %	25 %
Attendrait que son utilisation soit répandue avant d'y avoir recours	23 %	19 %	28 %	28 %	16 %	24 %	27 %	26 %	13 %	27 %
Ne penserait pas l'utiliser	25 %	25 %	30 %	22 %	27 %	37 %	21 %	26 %	15 %	17 %
Ne sait pas / Sans réponse	17 %	24 %	7 %	10 %	29 %	18 %	20 %	14 %	4 %	7 %

9. Avantages et craintes perçus à l'égard du portefeuille numérique gouvernemental

9.1 Avantages perçus relativement à l'utilisation du portefeuille numérique

Un peu plus de la moitié des internautes québécois (55 %) perçoivent au moins un avantage relativement à l'utilisation du « portefeuille numérique gouvernemental ». Plus spécifiquement, 38 % des internautes associent comme avantage le fait que tous les documents officiels, comme la carte d'assurance maladie, le permis de conduire ou la preuve d'assurance, soient au même endroit avec ce portefeuille. Les hommes sont plus nombreux que les femmes à percevoir des avantages.

AVANTAGES PERÇUS RELATIVEMENT À L'UTILISATION DU PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL



Base : internautes québécois (n=1 039)

Question : Quel(s) avantage(s), parmi les suivants, percevez-vous relativement à l'utilisation du portefeuille numérique gouvernemental ?

Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Tous les documents officiels au même endroit	38 %	42 %	35 %	40 %	44 %	41 %	34 %	40 %	31 %	34 %
On n'aurait qu'à présenter sa carte d'identité numérique	36 %	43 %	31 %	41 %	50 %	33 %	27 %	35 %	38 %	28 %
La carte d'identité numérique permettrait de faire des démarches en ligne qui devraient, sinon, être faites en personne	26 %	34 %	19 %	29 %	37 %	26 %	26 %	21 %	21 %	20 %
Ne fournirait que l'information requise pour obtenir le service désiré	25 %	30 %	21 %	41 %	40 %	22 %	23 %	17 %	20 %	18 %
Le portefeuille numérique et l'ensemble de ses contenus réduiraient les risques de fraude et de vol d'identité	22 %	30 %	14 %	30 %	22 %	22 %	15 %	21 %	22 %	32 %

Parmi les internautes québécois	Total 2021	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
Tous les documents officiels au même endroit	38 %	30 %	39 %	55 %	27 %	30 %	41 %	37 %	48 %	61 %
On n'aurait qu'à présenter sa carte d'identité numérique	36 %	29 %	39 %	50 %	29 %	32 %	44 %	31 %	42 %	58 %
La carte d'identité numérique permettrait de faire des démarches en ligne qui devraient, sinon, être faites en personne	26 %	20 %	33 %	34 %	21 %	19 %	26 %	21 %	43 %	41 %
Ne fournirait que l'information requise pour obtenir le service désiré	25 %	20 %	33 %	33 %	28 %	19 %	26 %	26 %	30 %	42 %
Le portefeuille numérique et l'ensemble de ses contenus réduiraient les risques de fraude et de vol d'identité	22 %	21 %	18 %	26 %	15 %	19 %	29 %	21 %	35 %	26 %

9.2 Craintes perçues relativement à l'utilisation du portefeuille numérique gouvernemental

C'est 80 % des internautes québécois qui perçoivent au moins une crainte relativement à l'utilisation du portefeuille numérique gouvernemental. Les craintes de se faire voler ses données personnelles (55 %), de ne pas être en mesure de prouver son identité en cas de problème avec son téléphone intelligent (50 %), de même que d'avoir à effectuer des démarches pénibles en cas de vol d'identité (50 %) ressortent comme étant les trois plus grandes craintes relativement à l'utilisation du portefeuille numérique gouvernemental.

CRAINTES PERÇUES RELATIVEMENT À L'UTILISATION DU PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTAL



Base : internautes québécois (n=1 039)

Question : Quelles sont vos craintes relativement à l'utilisation du portefeuille numérique gouvernemental ?

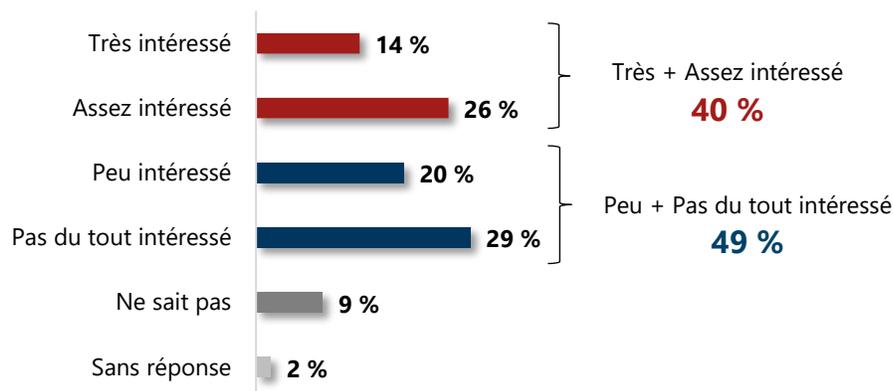
Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Se faire voler ses données personnelles	55 %	53 %	57 %	42 %	56 %	53 %	60 %	60 %	58 %	45 %
Ne pas prouver son identité en cas de problème avec son téléphone intelligent	50 %	49 %	52 %	35 %	42 %	54 %	55 %	59 %	55 %	35 %
Effectuer des démarches pénibles en cas de vol d'identité	50 %	49 %	51 %	39 %	49 %	51 %	53 %	53 %	55 %	39 %
Ne pas pouvoir utiliser le portefeuille numérique	39 %	37 %	41 %	34 %	43 %	37 %	36 %	38 %	46 %	32 %
Mettre à la disposition du gouvernement des renseignements privés	38 %	41 %	35 %	39 %	42 %	38 %	36 %	45 %	32 %	27 %
Perdre toutes les cartes de son portefeuille numérique en cas de changement de téléphone intelligent	36 %	34 %	38 %	30 %	33 %	30 %	39 %	38 %	42 %	36 %
Ressentir de l'insécurité quant au fait de conserver des pièces gouvernementales dans son portefeuille numérique sur son téléphone intelligent	34 %	30 %	37 %	34 %	33 %	37 %	36 %	34 %	30 %	25 %
Ne pas pouvoir se faire identifier lors d'une perte de conscience	34 %	34 %	34 %	27 %	32 %	30 %	35 %	41 %	36 %	27 %

Parmi les internautes québécois	Total 2021	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
Se faire voler ses données personnelles	55 %	43 %	68 %	73 %	39 %	57 %	52 %	68 %	54 %	70 %
Ne pas prouver son identité en cas de problème avec son téléphone intelligent	50 %	42 %	62 %	61 %	47 %	48 %	42 %	57 %	53 %	59 %
Effectuer des démarches pénibles en cas de vol d'identité	50 %	42 %	61 %	61 %	37 %	52 %	38 %	64 %	56 %	64 %
Ne pas pouvoir utiliser le portefeuille numérique	39 %	32 %	49 %	47 %	42 %	42 %	34 %	52 %	40 %	35 %
Mettre à la disposition du gouvernement des renseignements privés	38 %	36 %	45 %	39 %	40 %	36 %	37 %	46 %	43 %	36 %
Perdre toutes les cartes de son portefeuille numérique en cas de changement de téléphone intelligent	36 %	29 %	45 %	45 %	28 %	36 %	31 %	38 %	44 %	39 %
Ressentir de l'insécurité quant au fait de conserver des pièces gouvernementales dans son portefeuille numérique sur son téléphone intelligent	34 %	32 %	39 %	34 %	30 %	42 %	26 %	44 %	31 %	26 %
Ne pas pouvoir se faire identifier lors d'une perte de conscience	34 %	28 %	44 %	38 %	31 %	28 %	31 %	40 %	40 %	41 %

9.3 Intérêt global pour installer une carte d'identité numérique sur son téléphone intelligent

Globalement, seulement 40 % des adultes internautes du Québec affichent de l'intérêt, 14 % sont très intéressés et 26 % sont assez intéressés pour installer leur carte d'identité numérique sur leur téléphone intelligent. Même si le niveau d'intérêt est davantage marqué chez les hommes (49 %) comparativement aux femmes (31 %), et aussi chez les plus jeunes internautes âgés de 18 à 24 ans (67 %) et de 25 à 34 ans (51 %), il n'en demeure pas moins que, de façon globale, le niveau d'intérêt est plutôt faible. Tenant compte que seulement 31 % des internautes québécois ont l'impression de très bien comprendre le concept « d'identité numérique », c'est certain que cela se reflète ici dans cette mesure.

INTÉRÊT GLOBAL POUR INSTALLER UNE CARTE D'IDENTITÉ NUMÉRIQUE SUR SON TÉLÉPHONE INTELLIGENT



Base : internautes québécois (n=1 039)

Question : Maintenant que vous avez constaté les avantages et les inconvénients potentiels de la carte d'identité numérique et du portefeuille numérique gouvernemental, dans quelle mesure souhaiteriez-vous l'installer sur votre téléphone intelligent ?

Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
TRÈS + ASSEZ INTÉRESSÉ	40 %	49 %	31 %	67 %	51 %	42 %	33 %	32 %	31 %	25 %
Très intéressé	14 %	21 %	9 %	41 %	17 %	24 %	8 %	4 %	6 %	5 %
Assez intéressé	26 %	28 %	22 %	25 %	35 %	18 %	26 %	28 %	25 %	20 %
PEU + PAS DU TOUT INTÉRESSÉ	49 %	41 %	56 %	30 %	34 %	50 %	55 %	56 %	53 %	56 %
Peu intéressé	20 %	16 %	23 %	16 %	16 %	19 %	15 %	22 %	23 %	32 %
Pas du tout intéressé	29 %	25 %	33 %	14 %	19 %	31 %	40 %	33 %	31 %	23 %
Ne sait pas	9 %	8 %	11 %	3 %	14 %	6 %	10 %	8 %	13 %	17 %
Sans réponse	2 %	2 %	2 %	0 %	1 %	2 %	2 %	5 %	3 %	2 %

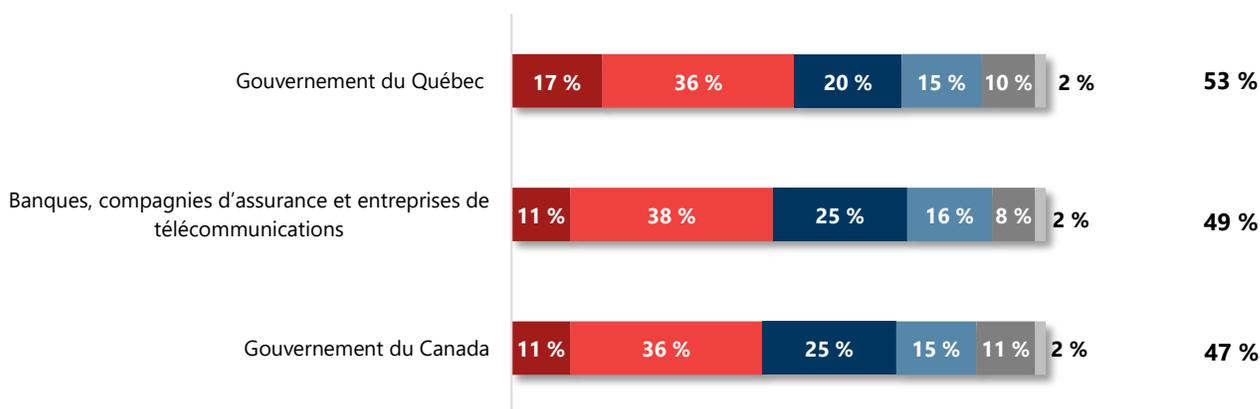
Parmi les internautes québécois	Total 2021	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
TRÈS + ASSEZ INTÉRESSÉ	40 %	37 %	37 %	49 %	33 %	24 %	43 %	41 %	73 %	57 %
Très intéressé	14 %	16 %	13 %	12 %	7 %	7 %	11 %	14 %	49 %	16 %
Assez intéressé	26 %	21 %	24 %	37 %	26 %	17 %	32 %	26 %	23 %	41 %
PEU + PAS DU TOUT INTÉRESSÉ	49 %	48 %	57 %	43 %	50 %	62 %	50 %	49 %	25 %	37 %
Peu intéressé	20 %	17 %	27 %	20 %	18 %	19 %	26 %	19 %	9 %	21 %
Pas du tout intéressé	29 %	30 %	30 %	23 %	32 %	42 %	24 %	30 %	17 %	15 %
Ne sait pas	9 %	12 %	6 %	7 %	15 %	12 %	7 %	9 %	1 %	4 %
Sans réponse	2 %	3 %	1 %	1 %	3 %	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %

10. Confiance à l'égard d'institutions pour protéger son identité et ses renseignements personnels

10.1 Confiance à l'égard d'institutions gouvernementales et privées pour protéger son identité numérique

En matière de protection de l'identité numérique, 53 % des internautes québécois font confiance au gouvernement du Québec. Ils sont, en comparaison, 49 % à faire confiance aux banques, compagnies d'assurance et entreprises de télécommunications sur cette même question, et 47 % à faire confiance au gouvernement du Canada. La confiance envers le gouvernement du Québec est plus importante chez les internautes âgés de 65 ans et plus (65 % chez les 65 à 74 ans et 78 % chez les 75 ans et plus).

CONFIANCE À L'ÉGARD DE CERTAINES INSTITUTIONS POUR PROTÉGER SON IDENTITÉ NUMÉRIQUE



■ Totalement en accord ■ Plutôt en accord ■ Plutôt en désaccord ■ Totalement en désaccord ■ Ne sait pas ■ Sans réponse

Base : internautes québécois (n=1 039)

Question : Indiquez si vous êtes d'accord ou non avec chacun des énoncés suivants. Pour la protection de votre identité numérique, vous faites confiance a) au gouvernement du Québec, b) aux banques, aux compagnies d'assurance et aux entreprises de télécommunications, c) au gouvernement du Canada

Parmi les internautes québécois	Total 2021	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
% Total Totalement + Plutôt en accord										
Gouvernement du Québec	53 %	57 %	49 %	67 %	45 %	45 %	40 %	55 %	65 %	78 %
Banques, aux compagnies d'assurance et aux entreprises de télécommunications	49 %	52 %	45 %	72 %	47 %	44 %	38 %	44 %	50 %	67 %
Gouvernement du Canada	47 %	44 %	50 %	40 %	47 %	33 %	41 %	51 %	58 %	80 %

Parmi les internautes québécois	Total 2021	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
% Total Totalement + Plutôt en accord										
Gouvernement du Québec	53 %	54 %	50 %	56 %	51 %	48 %	58 %	54 %	74 %	53 %
Banques, aux compagnies d'assurance et aux entreprises de télécommunications	49 %	51 %	44 %	48 %	45 %	47 %	48 %	44 %	70 %	54 %
Gouvernement du Canada	47 %	43 %	49 %	57 %	48 %	46 %	58 %	53 %	30 %	58 %

NETendances²⁰²¹

Thèmes des fascicules

Maison intelligente : le portrait québécois
Services bancaires en ligne
Aînés connectés
Portrait numérique des foyers québécois
Famille numérique
Commerce électronique

Services gouvernementaux en ligne et identité numérique

Actualité en ligne, réseaux sociaux et balados
Portrait numérique des générations
Portrait numérique des régions

Allions nos forces humaines et numériques

L'Académie de la transformation numérique (ATN) a été créée dans le but de répondre aux besoins criants des ministères, des organisations publiques et des municipalités en matière de transformation numérique. Née d'un partenariat entre l'Université Laval et le gouvernement du Québec, l'ATN permet 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, l'ATN positionne l'humain au cœur de sa démarche et est engagée dans le développement d'une culture durable du numérique en exerçant un rôle de premier plan dans l'évolution des talents et plus globalement, de la société.



Abonnez-vous à notre infolettre
atn.ulaval.ca/infolettre

Facebook : @atn.ulaval
LinkedIn : @atn.ulaval
Twitter : @atn_ulaval

Réalisation

ATN Académie de la
transformation
numérique

Pavillion J. -A. DeSève
1025, avenue des Sciences-Humaines
Université Laval
Québec (Québec) G1V 0A6
Courriel : info@atn.ulaval.ca

Propulsée par

