

NETendances 2015

UNE INITIATIVE DU  DEPUIS 15 ANS



LE GOUVERNEMENT EN LIGNE AU QUÉBEC : LA CONFIANCE ENVERS LES SERVICES EN LIGNE

VOLUME 6 – NUMÉRO 8

AVEC LA COLLABORATION DE



BUREAU D'INTERVIEWEURS PROFESSIONNELS

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| FAITS SAILLANTS | 3 |
| ACTIVITÉS RÉALISÉES SUR INTERNET AVEC LE GOUVERNEMENT | 4 |
| La recherche d'information : l'activité la plus pratiquée | 4 |
| Les adultes de 25 à 44 ans, les plus actifs | 4 |
| La scolarité : indicateur de l'activité en ligne avec le gouvernement | 5 |
| Pourquoi ne pas se rendre dans les sites gouvernementaux sécurisés? | 5 |
| MOBILITÉ ET GOUVERNEMENT EN LIGNE | 6 |
| L'influence de la scolarité et de la présence d'enfantS au foyer | 6 |
| SÉCURITÉ ET CONVIVIALITÉ DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE | 7 |
| Des transactions sécuritaires | 7 |
| Des transactions de plus en plus faciles | 7 |
| LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PRÉOCCUPE LES QUÉBÉCOIS | 8 |
| VISITER DES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX | 9 |
| Stabilité dans la consultation des sites Web gouvernementaux | 9 |
| Beaucoup d'intérêt chez les 25 à 44 ans | 9 |
| Davantage de visiteurs chez les diplômés collégiaux et universitaires | 9 |
| LE GOUVERNEMENT ET LES RÉSEAUX SOCIAUX | 10 |
| RÉSULTATS DÉTAILLÉS | 11 |
| Consultation des sites Web gouvernementaux | 11 |
| Activités réalisées avec le gouvernement sur Internet au cours de la dernière année | 12 |
| THÈMES DES FASCICULES NETENDANCES | 13 |

LE GOUVERNEMENT EN LIGNE AU QUÉBEC : LA CONFIANCE ENVERS LES SERVICES EN LIGNE

L'enquête *NETendances 2015* a été réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de BIP, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, l'Office québécois de la langue française et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

COLLABORATION ÉQUIPE DE PROJET

Claire Bourget
Directrice principale, recherche marketing
CEFRIO
Direction du projet

Guillaume Mallette-Vanier
Chargé de projet, CEFRIO
Analyse des données et rédaction

ÉQUIPE D'ÉDITION

Guillaume Ducharme
Directeur des communications et des relations avec les partenaires, CEFRIO

Annie Lavoie
Conseillère en communication, CEFRIO
Coordination de l'édition

Marie-Guy Maynard
Traductrice agréée, Traductions MGM
Révision linguistique

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

Dépôt légal : 2016
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISSN (PDF) : (1923-6565)

Ce numéro peut être consulté en ligne ou téléchargé en format PDF à partir de la section « Publications » du site Web du CEFRIO : www.cefrio.qc.ca.

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

Photo de la couverture :
iStock Photo / © Skynesher

MÉTHODOLOGIE

Pour réaliser le volet « Gouvernement en ligne » de l'enquête *NETendances 2015*, nous avons utilisé des collectes de données réalisées en mars, juin, juillet, octobre, novembre et décembre 2015. Chaque fois, nous avons interrogé au téléphone 1 000 adultes québécois. 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 $\pm 3,1$ % pour la base des adultes et à $\pm 3,4$ % pour la base des internautes, et ce, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en cinq grandes régions : la RMR de Montréal (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], les Laurentides [RMR] et la Montérégie [RMR]); la RMR de Québec (Québec [RMR] et la Chaudière-Appalaches [RMR]); l'Est du Québec (le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay-Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine); le Centre du Québec (la Mauricie, l'Estrie, le Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et la Chaudière-Appalaches [hors RMR]); et l'Ouest du Québec (l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], les Laurentides [hors RMR] et la Montérégie [hors RMR]).

NOTES EXPLICATIVES

- **Adultes québécois** : ensemble des répondants de 18 ans et plus qui utilisent Internet ou non.
- **Internautes québécois** : personnes de 18 ans et plus qui utilisent Internet.

FAITS SAILLANTS

La plupart des adultes québécois font confiance au gouvernement pour protéger leurs données personnelles. Ils jugent également sécuritaires les transactions en ligne qu'ils effectuent avec les ministères et les organismes gouvernementaux.

Ce fascicule *NETendances* présente l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les adultes québécois en 2015. Les résultats indiquent notamment que :

- > Trois adultes sur quatre (73,7 %) ont réalisé au moins une activité en ligne avec le gouvernement au cours de la dernière année, parmi celles mesurées par le CEFRIO.
- > Toujours au cours de la dernière année, 26,6 % des adultes ont accédé à un site gouvernemental avec un identifiant et un mot de passe. Ceux qui ne l'ont pas fait mentionnent en majorité ne pas avoir eu besoin de ces services (67,4 %). Une faible proportion, seulement 4,8 %, indique ne pas avoir confiance en ces services et un faible 4,4 % pense qu'ils ne sont pas sécuritaires.
- > Relativement à la perception de sécurité, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout sécuritaire » et 10 « très sécuritaire », les transactions en ligne avec le gouvernement provincial obtiennent une évaluation de 8/10 de la part des internautes québécois. Cette évaluation est supérieure à celles obtenues par les entreprises faisant affaire uniquement sur Internet (7,2/10), les grands détaillants (7,1/10) et les petits commerçants (5,7/10).
- > Au total, 67,2 % des adultes ont tout à fait (50,1 %) ou assez confiance (17,1 %) que leurs données partagées en format électronique demeurent confidentielles et sécurisées entre les mains du gouvernement et des municipalités.
- > Cette année, 61,2 % des adultes québécois ont consulté au moins un site Internet gouvernemental, une proportion similaire à celle de 2014 qui s'élevait à 61,4 %.
- > Les utilisateurs des réseaux sociaux sont plus nombreux à y suivre les pages des municipalités ou des services municipaux (26,7 %) que les pages des ministères et des organismes du gouvernement du Québec (20,7 %).

ACTIVITÉS RÉALISÉES SUR INTERNET AVEC LE GOUVERNEMENT

LA RECHERCHE D'INFORMATION : L'ACTIVITÉ LA PLUS PRATIQUÉE

Au cours de la dernière année, 73,7 % des adultes québécois ont réalisé sur Internet au moins une activité avec le gouvernement, parmi celles mesurées dans l'enquête.

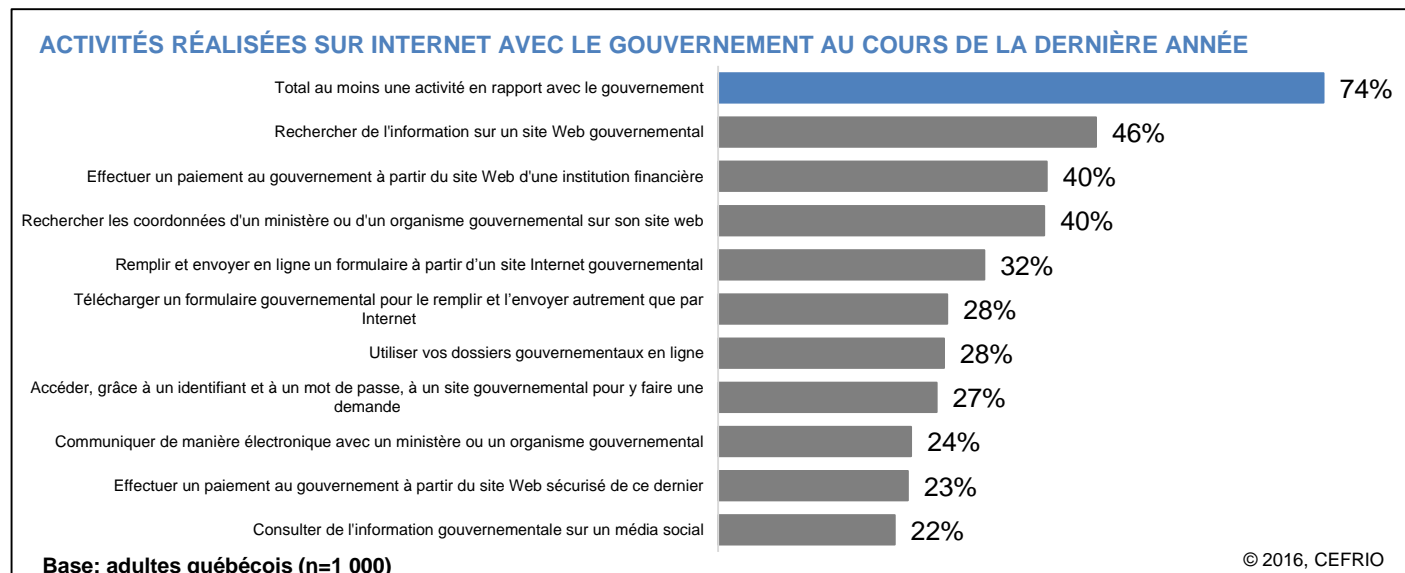
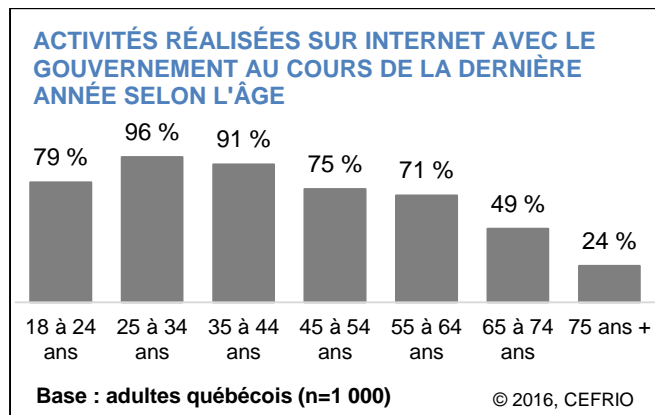
Les activités de recherche d'information sont celles que réalise la plus grande proportion des adultes québécois. En effet, 46 % d'entre eux ont recherché, au cours de la dernière année, de l'information générale sur un site Web gouvernemental, par exemple à propos des règlements, des services ou des programmes. Par ailleurs, 39,7 % ont recherché les coordonnées d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental.

Plusieurs effectuent aussi des paiements aux ministères et aux organismes gouvernementaux sur Internet. Cependant, davantage de gens le font directement à partir du site de leur institution financière plutôt qu'à partir de l'environnement Web sécurisé du gouvernement (40 % l'ont fait à partir du site Web d'une institution financière et 23,1 % à partir du site sécurisé de gouvernement).

La proportion d'adultes ayant rempli et envoyé un formulaire directement sur Internet est comparable à la proportion ayant téléchargé un formulaire pour le remplir et l'envoyer autrement que par Internet (32,4 % l'ont envoyé directement par Internet et 27,9 % l'ont plutôt téléchargé pour l'envoyer autrement que par Internet).

LES ADULTES DE 25 À 44 ANS, LES PLUS ACTIFS

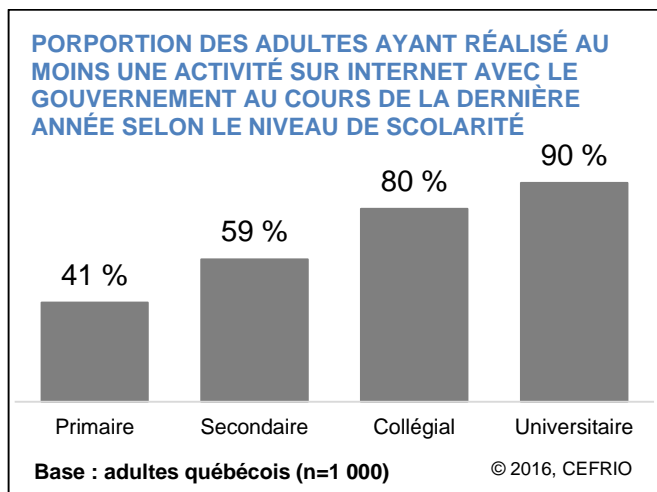
Les adultes de 25 à 44 ans sont les plus nombreux proportionnellement à avoir effectué au moins une activité en ligne avec le gouvernement au cours de la dernière année. En effet, parmi les adultes de ce groupe d'âge, 93,8 % ont effectué au moins une activité parmi celles mesurées dans l'enquête, contre 73,7 % en moyenne chez les adultes du Québec.



LA SCOLARITÉ : INDICATEUR DE L'ACTIVITÉ EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT

La proportion d'adultes réalisant des activités avec le gouvernement varie selon le niveau de scolarité des adultes.

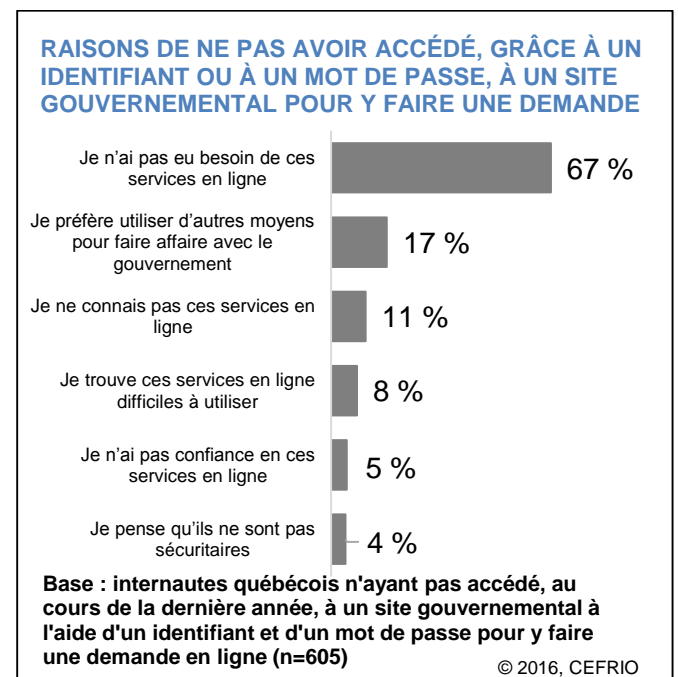
Chez les diplômés collégiaux et universitaires, 85,2 % ont réalisé au moins une activité sur Internet avec le gouvernement au cours de la dernière année, parmi celles mesurées dans l'enquête. Cette proportion est plutôt de 56,3 % chez les diplômés du primaire et du secondaire.



POURQUOI NE PAS SE RENDRE DANS LES SITES GOUVERNEMENTAUX SÉCURISÉS?

Au cours de la dernière année, 26,6 % des adultes se sont identifiés (avec à un identifiant et à un mot de passe) pour accéder à un site gouvernemental, afin d'y faire une demande. Ceux qui ne l'ont pas fait affirment ne pas en avoir eu besoin dans une proportion de 67,4 %, ce qui en fait la raison la plus importante. En outre, 17,1 % des non-utilisateurs préfèrent utiliser d'autres moyens pour faire affaire avec le gouvernement. Dans une moindre mesure, 10,6 % ne connaissent pas ces services et 7,9 % les trouvent difficiles à utiliser.

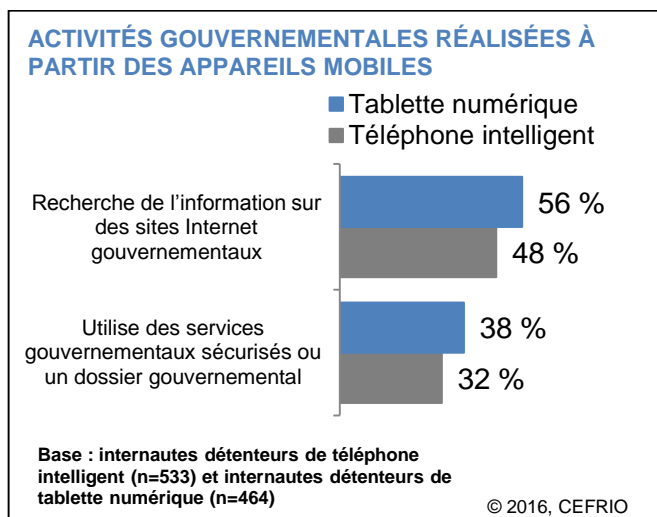
La confiance ne semble pas être un facteur important pour expliquer que certains adultes n'utilisent pas les services gouvernementaux nécessitant de s'identifier. En effet, seulement 4,8 % des non-utilisateurs n'ont pas confiance en ces services et un faible 4,4 % pensent qu'ils ne sont pas sécuritaires.



MOBILITÉ ET GOUVERNEMENT EN LIGNE

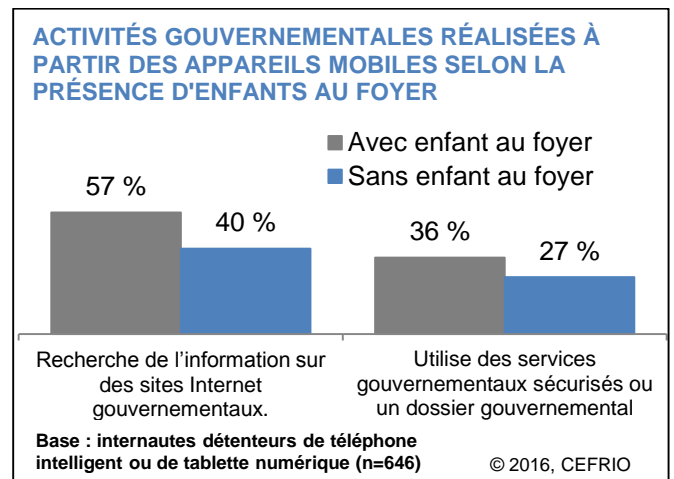
La tablette numérique est généralement préférée au téléphone intelligent pour interagir avec le gouvernement sur Internet.

Parmi les internautes propriétaires de ces appareils, 56,3 % ont recherché de l'information sur des sites Internet gouvernementaux à partir d'une tablette numérique, alors que 48,3 % en ont fait autant à partir d'un téléphone intelligent. Pour ce qui est d'utiliser des services gouvernementaux sécurisés ou le dossier gouvernemental, 38,3 % ont effectué cette activité à partir d'une tablette numérique contre 31,5 % à partir d'un téléphone intelligent.

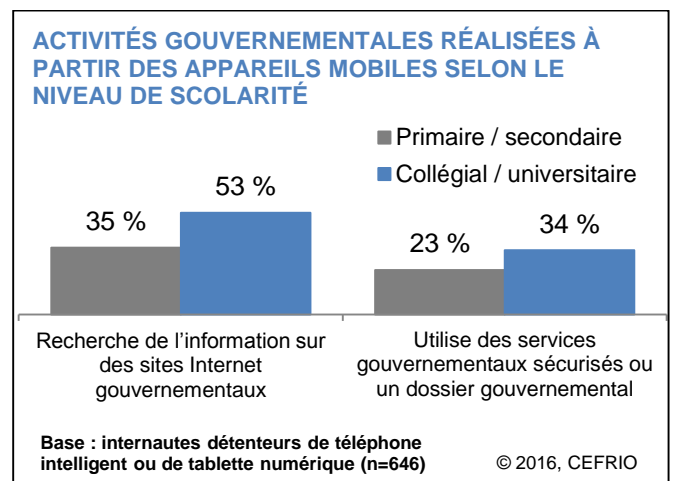


L'INFLUENCE DE LA SCOLARITÉ ET DE LA PRÉSENCE D'ENFANTS AU FOYER

Parmi les détenteurs d'appareils mobiles (tablettes et téléphones intelligents confondus), ceux avec au moins un enfant au foyer sont proportionnellement plus nombreux à réaliser des activités avec le gouvernement sur Internet à partir de leurs appareils mobiles (56,6 % ont recherché de l'information sur des sites Internet gouvernementaux contre 39,9 % chez les mobinautes sans enfant au foyer; 35,7 % ont utilisé des services gouvernementaux sécurisés ou un dossier gouvernemental contre 26,5 % chez les mobinautes sans enfant au foyer).



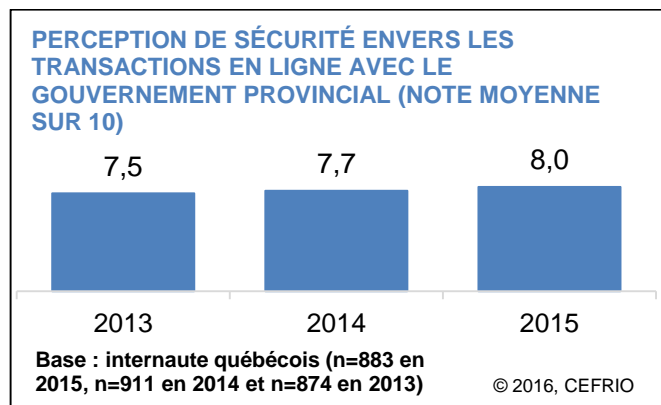
En outre, comme c'est le cas pour l'utilisation de tous les services gouvernementaux, une plus grande proportion des détenteurs d'appareils mobiles (tablettes et téléphones intelligents confondus) ayant un diplôme collégial ou universitaire réalisent aussi des activités avec le gouvernement à partir de leur appareil mobile que les diplômés du primaire et du secondaire (53,4 % ont recherché de l'information sur des sites Internet gouvernementaux contre 33,7% chez les diplômés du primaire et du secondaire; 35,1 % ont utilisé des services gouvernementaux sécurisés ou un dossier gouvernemental contre 23,5 % chez les diplômés du primaire et du secondaire).



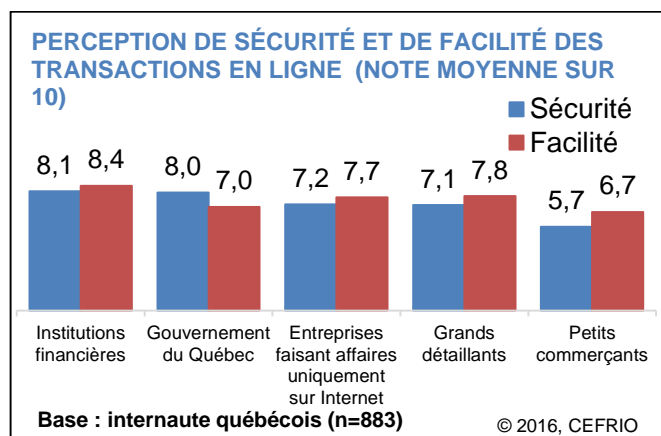
SÉCURITÉ ET CONVIVIALITÉ DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

DES TRANSACTIONS SÉCURITAIRES

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout sécuritaire » et 10 « très sécuritaire », les transactions en ligne avec le gouvernement du Québec obtiennent une évaluation de 8/10 de la part des internautes québécois. Cette évaluation est en progression comparativement à 2014 où elle se chiffrait à 7,7/10.



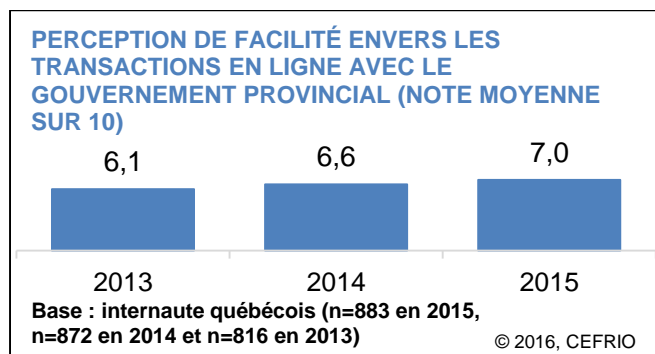
D'ailleurs, au chapitre de la sécurité des transactions, le gouvernement provincial se compare avantageusement à la plupart des organisations mesurées dans l'enquête. Le gouvernement du Québec obtient une évaluation comparable à celles des institutions financières à ce titre (8,1/10), mais meilleure que celle des entreprises faisant affaire uniquement sur Internet (7,2/10), des grands détaillants (7,1/10), et des petits commerçants (5,7/10).



DES TRANSACTIONS DE PLUS EN PLUS FACILES

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout facile » et 10 « très facile », les internautes québécois attribuent une évaluation de 7/10 aux transactions en ligne avec le gouvernement du Québec sur la question de la convivialité. Notons que cette évaluation est plus positive que celle ayant été observée en 2014, où elle était de 6,6/10.

L'évaluation de la facilité des transactions en ligne avec le gouvernement provincial demeure toutefois assez faible, comparativement à celles des transactions avec d'autres d'organisations. En effet, au chapitre de la facilité, l'évaluation des transactions en ligne avec le gouvernement provincial arrive derrière celles des institutions financières (8,4/10), des entreprises faisant affaire uniquement sur Internet (7,7/10) et des grands détaillants (7,8/10).



Le Service québécois de changement d'adresse : les utilisateurs privilégient le mode Internet

Le [Service québécois de changement d'adresse](http://www.gouv.qc.ca) (SQCA) a enregistré près de 623 000 demandes de changement d'adresse en 2015, dont plus de la moitié ont été faites par Internet. Il s'agit d'une hausse de 15 % de l'utilisation du service en ligne par rapport à 2014. Accessible sur Portail Québec, au www.gouv.qc.ca, le SQCA en ligne simplifie les démarches des citoyens lors d'un déménagement.

En utilisant le service une seule fois, les citoyens peuvent transmettre leur nouvelle adresse aux six ministères et organismes suivants : le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Retraite Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, Revenu Québec, le Directeur général des élections du Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Source : Service québécois de changement d'adresse [\[www.adresse.gouv.qc.ca\]](http://www.adresse.gouv.qc.ca)

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PRÉOCCUPE LES QUÉBÉCOIS

De nos jours, la quantité d'informations personnelles circulant en ligne est impressionnante.

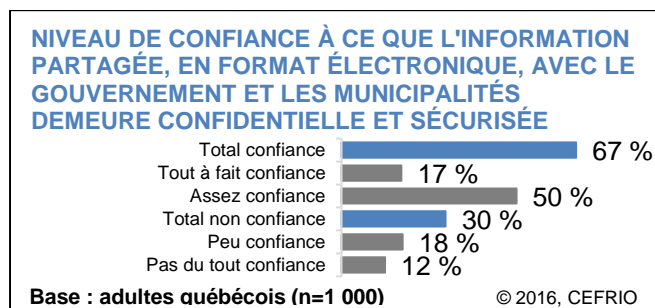
Or, plusieurs exemples récents permettent de se questionner sur la protection de ces renseignements personnels¹. En décembre 2014, l'entreprise Target a annoncé qu'elle avait été victime d'une attaque informatique pouvant avoir causé la perte de données bancaires et personnelles de 110 millions de personnes². Plus récemment, en janvier 2015, la compagnie d'assurances médicales Anthem a signalé avoir été victime d'une brèche informatique compromettant les renseignements personnels 80 millions d'Américains³.

Ces deux cas, et bien d'autres survenus au cours des dernières années, ont généré une prise de conscience des risques que comporte la présence en ligne de renseignements personnels.

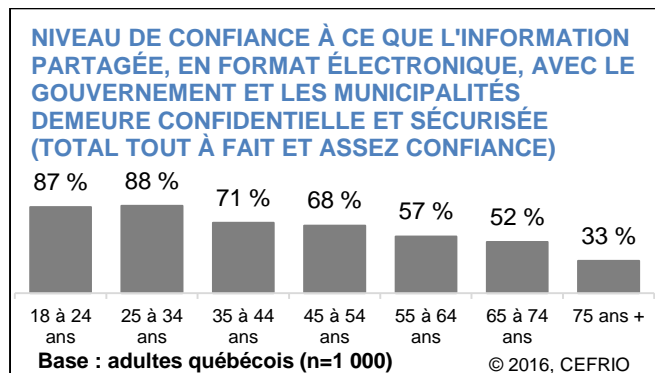
Malgré tout, la moitié des adultes québécois (50,1 %) a assez confiance que l'information personnelle partagée électroniquement avec le gouvernement et les municipalités demeure confidentielle et sécurisée. Si on ajoute à ce pourcentage ceux qui ont tout à fait confiance dans la sécurité de leurs données (17,1 %), on obtient un total de 67,2 % d'adultes québécois qui croient que leurs données sont confidentielles et sécurisées entre les mains du gouvernement et des municipalités.

Néanmoins, il demeure qu'une proportion de 29,8 % des adultes ont peu ou pas du tout confiance que leurs données personnelles numériques sont en sécurité avec le gouvernement et les municipalités. Les adultes québécois sont toutefois beaucoup plus confiants que leurs voisins américains à ce chapitre. En effet, le PEW Research Center a réalisé aux États-Unis une étude

similaire à celle du CEFRIO. Il en ressort que 54 % des Américains ont peu ou pas du tout confiance que l'information partagée électroniquement avec les agences gouvernementales demeure confidentielle et sécurisée⁴.



Le degré de confiance des adultes sur la question de la confidentialité et de la sécurité des données qu'ils partagent avec le gouvernement et les municipalités varie fortement en fonction de l'âge. Les jeunes adultes, soit ceux de 18 à 34 ans, font davantage confiance au gouvernement et aux municipalités pour protéger leurs données personnelles, 87,7 % ont assez ou tout à fait confiance contre 67,2 % en moyenne. On observe l'inverse chez les adultes de 65 ans et plus ou moins de la moitié (44,4 %) partage la même opinion à ce sujet.



¹ Selon le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, le terme « renseignement personnel » se dit de tout renseignement concernant un individu identifiable. Il peut donc s'agir du nom, de l'adresse, du numéro de carte de crédit, mais également des données sur l'emplacement (données GPS), de l'adresse IP ou encore de données des réseaux sociaux créées par l'individu.

² *La Presse*, 10 janvier 2014, « Target : jusqu'à 110 millions de personnes touchées par le vol de données », en ligne (14 janvier 2016) [www.lapresse.ca]

³ *Los Angeles Times*, 6 mars 2015, « Anthem is warning consumers about its huge data breach. Here's a translation », en ligne (14 janvier 2016), [www.latimes.com]

⁴ *PEW Research Center*, 20 mai 2015, « Americans' Attitudes About Privacy, Security and Surveillance », en ligne (14 janvier 2016), [www.pewinternet.org]

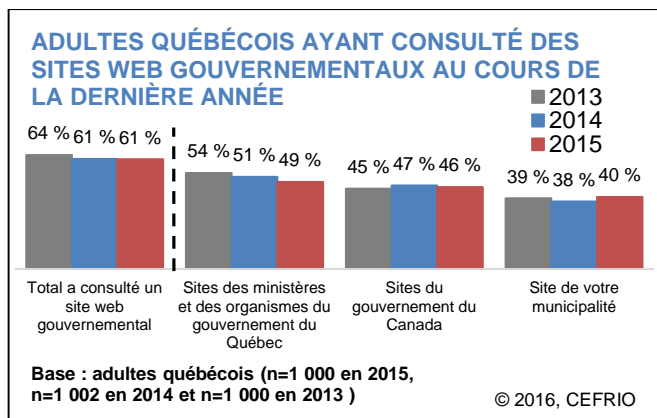
VISITER DES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX

STABILITÉ DANS LA CONSULTATION DES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX

Au total, près des deux tiers (61,2 %) des adultes du Québec ont consulté au moins un site Web gouvernemental au cours de la dernière année, qu'il s'agisse de sites fédéraux, provinciaux ou municipaux. Cette proportion est stable depuis 2014, où elle s'élevait à 61,4 %.

Au cours de la dernière année, les sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec sont ceux qui ont été utilisés par la proportion la plus importante des adultes du Québec, avec 48,5 %. Ils sont suivis par les sites du gouvernement du Canada, visités par 45,7 % des adultes québécois. Les sites Web municipaux ont quant à eux été visités par 40,2 % des adultes du Québec au cours de la dernière année.

Qu'il s'agisse des sites provinciaux, fédéraux ou municipaux, la proportion de visiteurs est comparable à celle observée en 2014 (respectivement 51,4 % pour les sites provinciaux, 46,6 % pour les sites fédéraux et 37,7 % pour les sites municipaux).



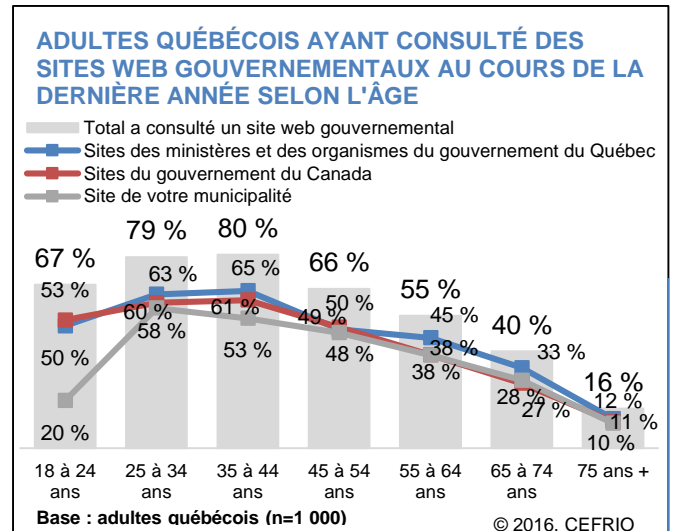
BEAUCOUP D'INTÉRÊT CHEZ LES 25 À 44 ANS

C'est chez les adultes de 25 à 44 ans qu'on trouve la plus importante proportion de visiteurs de sites Internet gouvernementaux. Au total, 79,1 % des adultes de 25 à 44 ans ont visité au moins un site Internet gouvernemental au cours de la dernière année, une proportion significativement plus élevée que la moyenne des adultes québécois qui se situe à 61,2 %.

Les adultes de ce groupe d'âge ont d'ailleurs été proportionnellement plus nombreux à visiter les sites des trois ordres de gouvernement (64 % pour les sites provinciaux, contre 48,5 % en moyenne; 60,4 % pour

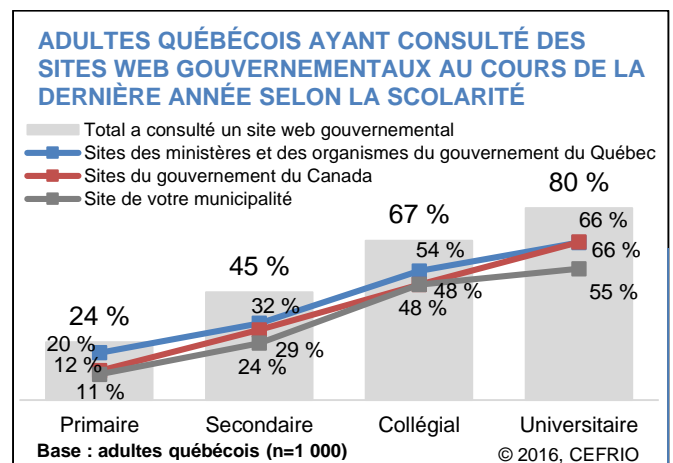
les sites fédéraux contre 45,7 % en moyenne; 55,5 % pour les sites municipaux contre 40,2 % en moyenne).

Cette observation fait écho aux activités en ligne avec le gouvernement qui étaient elles aussi pratiquées en plus grande proportion chez les adultes de 25 à 44 ans.



DAVANTAGE DE VISITEURS CHEZ LES DIPLÔMÉS COLLÉGIAUX ET UNIVERSITAIRES

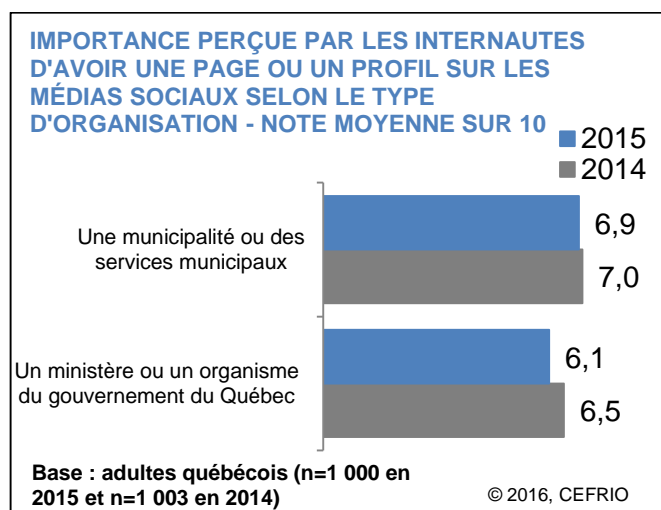
La proportion de visiteurs des sites gouvernementaux varie selon le niveau de scolarité des adultes. En effet, pour les trois ordres de gouvernement, on retrouve une proportion plus importante de visiteurs chez les diplômés collégiaux et universitaires (60,1 % pour les sites provinciaux, 57,5 % pour les sites fédéraux et 51,6 % pour les sites municipaux) que chez les diplômés du primaire et du secondaire (30,3 % pour les sites provinciaux, 27 % pour les sites fédéraux et 21,9 % pour les sites municipaux).



LE GOUVERNEMENT ET LES RÉSEAUX SOCIAUX

De l'avis des adultes du Québec, il est plus important d'avoir une page ou un profil sur les médias sociaux pour les municipalités que pour les ministères et les organismes du gouvernement du Québec.

En effet, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout important » et 10 « très important », les adultes du Québec attribuent une note moyenne de 6,9/10 à l'importance qu'une municipalité ait une page ou un profil sur les médias sociaux. En comparaison, les ministères et les organismes du gouvernement du Québec obtiennent quant à eux une note moyenne de 6,1/10.



Le Canada bien positionné au chapitre des données ouvertes

L'ouverture des données publiques est un phénomène qui gagne en importance au sein des gouvernements de plusieurs pays du monde, laquelle est facilitée par le développement des technologies.

Les données ouvertes sont des informations détenues par les gouvernements et que ceux-ci rendent publiques. Pour être considérées comme telles, les données ouvertes doivent être librement accessibles en ligne et gratuitement réutilisables.

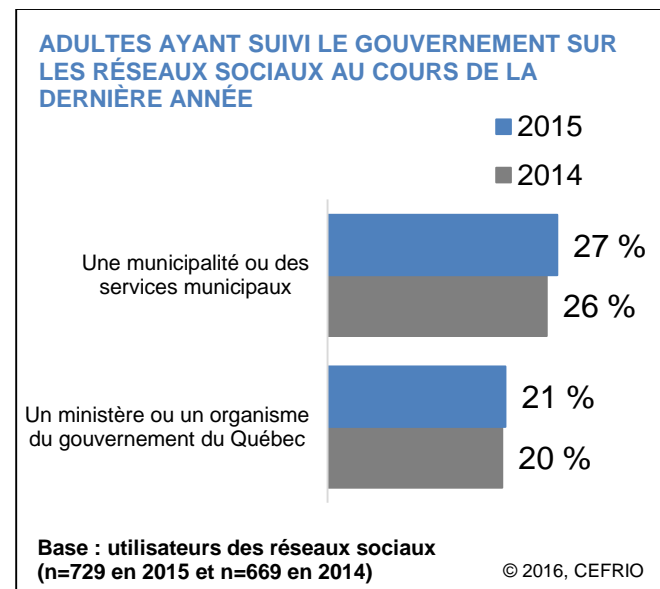
Elles peuvent présenter des avantages importants pour leurs utilisateurs, notamment les citoyens, les chercheurs ou les journalistes. C'est pourquoi, en juin 2013, les dirigeants du G8 signaient une entente visant à faire progresser les données ouvertes dans leur pays respectif. Dans la foulée de cette entente, le Center for Data Innovation a ensuite fait paraître un rapport visant évaluer la situation des données ouvertes dans les pays du G8 selon cinq principes clés. À ce titre, le Canada se place en bonne position, soit deuxième derrière le Royaume-Uni, et à égalité avec les États-Unis.

Source : *Center for Data Innovation*, 17 mars 2015, « Open Data in the G8 », en ligne, 14 janvier 2016, [www.datainnovation.org]

D'ailleurs, les pratiques des adultes sur les réseaux sociaux sont cohérentes avec cette observation. Dans les faits, les utilisateurs des réseaux sociaux sont proportionnellement plus nombreux à suivre les municipalités et les services municipaux que les ministères et les organismes du gouvernement du Québec sur les plateformes sociales.

Au total, c'est 26,7 % des utilisateurs des réseaux sociaux qui y suivent au moins une municipalité ou des services municipaux, alors que 20,7 % d'entre eux suivent un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec.

Dans les deux cas, ces proportions sont comparables à celles qui ont été observées en 2014 (25,5 % pour les municipalités et les services municipaux, et 20,3 % pour les ministères et les organismes du gouvernement du Québec).



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

CONSULTATION DES SITES WEB GOUVERNEMENTAUX

| | Total a consulté un site gouvernemental | Sites des ministères et des organismes du gouvernement du Québec | Sites du gouvernement du Canada | Site d'une municipalité |
|----------------------------------|---|--|---------------------------------|-------------------------|
| Base | Adultes québécois (n=1 000) | | | |
| Total | 61,2 % | 48,5 % | 45,7 % | 40,2 % |
| Sexe | | | | |
| Homme | 58,6 % | 44,2 % | 44,6 % | 36,4 % |
| Femme | 63,8 % | 52,6 % | 46,8 % | 43,8 % |
| Âge | | | | |
| 18 à 24 ans | 67,2 % | 50,3 % | 52,7 % | 19,6 % |
| 25 à 34 ans | 78,6 % | 63,3 % | 59,8 % | 57,6 % |
| 35 à 44 ans | 79,6 % | 64,7 % | 60,9 % | 53,4 % |
| 45 à 54 ans | 65,5 % | 48,9 % | 49,7 % | 47,5 % |
| 55 à 64 ans | 54,5 % | 45,4 % | 38,4 % | 38,3 % |
| 65 à 74 ans | 39,9 % | 33,1 % | 26,7 % | 28,0 % |
| 75 ans et plus | 16,4 % | 12,1 % | 10,9 % | 10,3 % |
| Scolarité | | | | |
| Primaire | 24,2 % | 19,7 % | 12,2 % | 10,7 % |
| Secondaire | 45,0 % | 32,0 % | 29,3 % | 23,7 % |
| Collégial | 66,5 % | 53,9 % | 48,2 % | 48,2 % |
| Universitaire | 80,2 % | 65,8 % | 66,0 % | 54,8 % |
| Revenu | | | | |
| Moins de 20 000 \$ | 38,4 % | 27,2 % | 29,4 % | 19,8 % |
| 20 000 \$ à 39 999 \$ | 49,2 % | 42,1 % | 38,2 % | 30,0 % |
| 40 000 \$ à 59 999 \$ | 61,1 % | 41,3 % | 44,9 % | 35,0 % |
| 60 000 \$ à 79 999 \$ | 70,7 % | 59,3 % | 56,6 % | 52,6 % |
| 80 000 \$ à 99 999 \$ | 81,4 % | 67,0 % | 63,5 % | 62,9 % |
| 100 000 \$ et plus | 84,1 % | 69,6 % | 60,9 % | 56,4 % |
| Région | | | | |
| Montréal (RMR) | 61,1 % | 49,9 % | 49,2 % | 40,8 % |
| Québec (RMR) | 66,9 % | 56,0 % | 49,4 % | 42,5 % |
| Est du Québec | 60,7 % | 51,2 % | 34,4 % | 44,4 % |
| Centre du Québec | 60,6 % | 48,2 % | 44,2 % | 35,5 % |
| Ouest du Québec | 59,7 % | 40,5 % | 41,2 % | 39,6 % |
| Langue maternelle | | | | |
| Français | 62,0 % | 50,2 % | 44,3 % | 41,6 % |
| Anglais ou autre | 58,3 % | 41,9 % | 50,9 % | 34,7 % |
| Occupation | | | | |
| Employé (service, bureau, vente) | 77,4 % | 59,8 % | 63,4 % | 49,3 % |
| Travailleur manuel | 48,1 % | 30,4 % | 37,9 % | 22,0 % |
| Professionnel | 76,0 % | 60,9 % | 55,8 % | 56,6 % |
| Au foyer | 46,4 % | 36,2 % | 32,6 % | 31,8 % |
| Étudiant | 68,1 % | 62,2 % | 54,0 % | 27,4 % |
| Retraité | 40,4 % | 32,7 % | 27,1 % | 28,6 % |
| Sans emploi | 57,0 % | 51,5 % | 41,0 % | 33,8 % |
| Composition du ménage | | | | |
| Avec enfant(s) | 80,9 % | 66,8 % | 62,6 % | 57,6 % |
| Sans enfant | 51,0 % | 38,9 % | 36,8 % | 30,9 % |

En caractères **gras rouges** : résultat significativement supérieur au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

En caractères **gras bleus** : résultat significativement inférieur au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

ACTIVITÉS RÉALISÉES AVEC LE GOUVERNEMENT SUR INTERNET AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

| | Total au moins une activité avec le gouvernement | Consulter de l'information gouvernementale sur un média social | Effectuer un paiement au gouvernement à partir du site Web sécurisé de ce dernier | Communiquer de manière électronique avec un ministère ou un organisme gouvernemental | Accéder, grâce à un identifiant et à un mot de passe, à un site gouvernemental pour y faire une demande | Utiliser des dossiers gouvernementaux en ligne | Télécharger un formulaire gouvernemental pour le remplir et l'envoyer autrement que par Internet | Remplir et envoyer en ligne un formulaire à partir d'un site Internet gouvernemental | Rechercher les coordonnées d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental sur son site Web | Effectuer un paiement au gouvernement à partir du site Web d'une institution financière | Rechercher de l'information sur un site Web gouvernemental |
|----------------------------------|--|--|---|--|---|--|--|--|---|---|--|
| Base | Adultes québécois (n=1 000) | | | | | | | | | | |
| Total | 73,7 % | 21,5 % | 23,1 % | 23,5 % | 26,6 % | 27,5 % | 27,9 % | 32,4 % | 39,7 % | 40,0 % | 46,0 % |
| Sexe | | | | | | | | | | | |
| Homme | 72,1 % | 18,5 % | 23,7 % | 24,3 % | 26,1 % | 28,7 % | 28,6 % | 34,7 % | 38,7 % | 37,1 % | 42,6 % |
| Femme | 75,1 % | 24,3 % | 22,5 % | 22,8 % | 26,9 % | 26,4 % | 27,2 % | 30,3 % | 40,7 % | 42,8 % | 49,2 % |
| Âge | | | | | | | | | | | |
| 18 à 24 ans | 79,4 % | 41,8 % | 26,8 % | 7,9 % | 23,0 % | 12,5 % | 15,6 % | 36,6 % | 13,7 % | 34,2 % | 45,1 % |
| 25 à 34 ans | 96,2 % | 28,8 % | 28,3 % | 23,8 % | 41,3 % | 47,7 % | 39,9 % | 44,7 % | 47,5 % | 59,0 % | 60,7 % |
| 35 à 44 ans | 91,4 % | 23,4 % | 28,2 % | 34,2 % | 38,4 % | 38,7 % | 42,8 % | 51,2 % | 57,5 % | 54,3 % | 57,2 % |
| 45 à 54 ans | 75,0 % | 16,9 % | 19,7 % | 30,1 % | 21,3 % | 22,2 % | 27,7 % | 29,6 % | 47,8 % | 39,7 % | 50,2 % |
| 55 à 64 ans | 70,7 % | 17,8 % | 26,0 % | 25,9 % | 26,5 % | 31,3 % | 29,4 % | 26,5 % | 42,9 % | 40,7 % | 47,6 % |
| 65 à 74 ans | 48,7 % | 14,2 % | 16,5 % | 18,8 % | 16,3 % | 17,6 % | 15,9 % | 16,6 % | 29,4 % | 18,8 % | 27,5 % |
| 75 ans et plus | 24,2 % | 5,0 % | 9,2 % | 8,0 % | 5,2 % | 4,6 % | 5,0 % | 7,2 % | 12,1 % | 12,1 % | 8,4 % |
| Scolarité | | | | | | | | | | | |
| Primaire | 40,9 % | 16,5 % | 16,7 % | 3,7 % | 10,3 % | 4,4 % | 11,4 % | 11,9 % | 14,5 % | 11,9 % | 15,9 % |
| Secondaire | 58,7 % | 23,5 % | 19,0 % | 12,1 % | 14,2 % | 18,6 % | 16,3 % | 20,3 % | 28,1 % | 25,8 % | 29,0 % |
| Collégial | 79,6 % | 23,4 % | 28,6 % | 22,6 % | 29,0 % | 28,1 % | 26,9 % | 35,6 % | 42,1 % | 49,3 % | 48,7 % |
| Universitaire | 90,3 % | 19,5 % | 23,9 % | 39,3 % | 39,5 % | 40,2 % | 43,4 % | 45,5 % | 54,2 % | 51,0 % | 66,3 % |
| Revenu | | | | | | | | | | | |
| Moins de 20 000 \$ | 51,8 % | 20,1 % | 8,7 % | 4,8 % | 15,3 % | 17,2 % | 10,7 % | 5,7 % | 20,3 % | 20,1 % | 20,8 % |
| 20 000 \$ à 39 999 \$ | 62,5 % | 20,9 % | 25,3 % | 21,7 % | 24,6 % | 25,0 % | 23,2 % | 21,1 % | 33,6 % | 29,9 % | 34,5 % |
| 40 000 \$ à 59 999 \$ | 69,1 % | 17,7 % | 25,6 % | 24,5 % | 29,4 % | 26,5 % | 24,0 % | 31,4 % | 39,2 % | 40,2 % | 42,2 % |
| 60 000 \$ à 79 999 \$ | 86,3 % | 18,2 % | 24,3 % | 27,2 % | 32,5 % | 36,3 % | 40,3 % | 37,1 % | 49,1 % | 44,0 % | 51,6 % |
| 80 000 \$ à 99 999 \$ | 94,4 % | 22,1 % | 25,8 % | 41,2 % | 38,9 % | 41,4 % | 37,9 % | 49,5 % | 54,7 % | 57,3 % | 68,5 % |
| 100 000 \$ et plus | 92,1 % | 26,6 % | 34,4 % | 34,8 % | 31,9 % | 34,6 % | 38,1 % | 53,8 % | 51,5 % | 63,3 % | 71,4 % |
| Région | | | | | | | | | | | |
| Montréal (RMR) | 76,3 % | 20,5 % | 20,8 % | 24,1 % | 29,0 % | 28,0 % | 25,9 % | 33,1 % | 39,8 % | 40,0 % | 48,0 % |
| Québec (RMR) | 83,0 % | 25,6 % | 32,9 % | 34,2 % | 33,5 % | 27,9 % | 27,7 % | 41,6 % | 43,8 % | 50,2 % | 57,7 % |
| Est du Québec | 74,7 % | 26,3 % | 27,7 % | 20,4 % | 26,2 % | 31,0 % | 31,4 % | 36,1 % | 34,0 % | 42,6 % | 47,5 % |
| Centre du Québec | 73,0 % | 26,5 % | 26,6 % | 21,5 % | 23,0 % | 28,9 % | 33,6 % | 28,1 % | 42,1 % | 38,4 % | 45,2 % |
| Ouest du Québec | 62,8 % | 15,9 % | 19,4 % | 20,0 % | 20,2 % | 23,6 % | 26,9 % | 28,1 % | 38,2 % | 35,6 % | 35,7 % |
| Langue maternelle | | | | | | | | | | | |
| Français | 75,5 % | 22,9 % | 25,1 % | 24,1 % | 26,5 % | 28,3 % | 28,4 % | 33,7 % | 40,8 % | 42,1 % | 47,9 % |
| Anglais ou autre | 67,1 % | 16,5 % | 15,8 % | 21,7 % | 27,3 % | 24,2 % | 26,5 % | 27,9 % | 35,6 % | 33,0 % | 39,6 % |
| Occupation | | | | | | | | | | | |
| Employé (service, bureau, vente) | 84,9 % | 24,6 % | 21,9 % | 30,3 % | 32,0 % | 34,9 % | 38,6 % | 42,1 % | 52,0 % | 42,9 % | 58,9 % |
| Travailleur manuel | 65,4 % | 22,2 % | 22,7 % | 13,0 % | 18,5 % | 21,7 % | 12,0 % | 19,5 % | 31,8 % | 29,1 % | 26,2 % |
| Professionnel | 86,9 % | 20,0 % | 30,0 % | 37,7 % | 35,1 % | 38,6 % | 38,9 % | 46,9 % | 48,0 % | 52,3 % | 61,0 % |
| Au foyer | 70,0 % | 20,6 % | 14,1 % | 12,5 % | 28,0 % | 31,0 % | 19,7 % | 20,9 % | 27,9 % | 37,8 % | 22,2 % |
| Étudiant | 89,1 % | 42,8 % | 31,0 % | 6,8 % | 36,0 % | 12,3 % | 22,7 % | 39,6 % | 33,2 % | 51,5 % | 57,5 % |
| Retraité | 50,8 % | 14,3 % | 19,8 % | 18,3 % | 16,1 % | 17,7 % | 18,0 % | 16,4 % | 30,7 % | 26,3 % | 29,8 % |
| Sans emploi | 71,4 % | 21,1 % | 17,1 % | 23,1 % | 20,4 % | 29,6 % | 14,9 % | 30,6 % | 39,6 % | 36,9 % | 42,1 % |
| Composition du ménage | | | | | | | | | | | |
| Avec enfant(s) | 90,5 % | 24,6 % | 25,6 % | 30,9 % | 41,3 % | 42,3 % | 35,4 % | 49,1 % | 51,2 % | 58,8 % | 60,3 % |
| Sans enfant | 65,0 % | 20,0 % | 21,8 % | 19,6 % | 18,7 % | 19,6 % | 23,9 % | 23,6 % | 33,8 % | 30,1 % | 38,7 % |

En caractères **gras rouges** : résultat significativement supérieur au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

En caractères **gras bleus** : résultat significativement inférieur au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

THÈMES DES FASCICULES NETENDANCES

- > Médias sociaux
- > Équipement/Branchement
- > Langues d'usage sur Internet
- > Divertissement en ligne
- > Modes de communication
- > Actualités et nouvelles
- > Mobilité
- > **Gouvernement en ligne**
- > Services bancaires
- > Commerce électronique
- > Informatisation et NETrégions
- > NETgénérations

Depuis plus de 25 ans, le CEFRIO accompagne les organisations publiques et privées dans la transformation de leurs processus et pratiques d'affaires par l'appropriation et l'utilisation du numérique. Organisme membre de QuébecInnove, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin de contribuer à l'avancement de la société québécoise par le numérique. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de plus de 90 chercheurs associés et invités ainsi que l'engagement de près de 150 membres.



PRINCIPAL PARTENAIRE FINANCIER DU CEFRIO

*Économie,
Innovation
et Exportations*

Québec 

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE,
VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS.**

info@cefrio.qc.ca

www.cefrio.qc.ca

BUREAU DE QUÉBEC

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

Tél. : 418 523-3746

BUREAU DE MONTRÉAL

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

Tél. : 514 840-1245

MERCI AUX PARTENAIRES DE NETENDANCES

