Services gouvernementaux en ligne, données citoyennes et cybersécurité





Services Québec facilite l'accès aux services gouvernementaux en ligne.

Avec le virage numérique du gouvernement, le personnel de Services Québec :

- offre une aide à la navigation et un accompagnement pour l'utilisation des plateformes numériques gouvernementales;
- · soutient la clientèle dans ses démarches gouvernementales;
- a une expertise lui permettant de servir une clientèle variée, lors de divers événements de vie.

SERVICES QUÉBEC

Sur le Web : Québec.ca/services-quebec

Au téléphone :

Montréal : 514 644-4545 Québec : 418 644-4545 Dans un bureau près de chez vous : Québec.ca/bureaux-servicesquebec

Partout au Québec : 1 877-644-4545

Simple. Accessible. Direct. SERVICES QUÉBEC







Votre partenaire en sondage depuis 30 ans

Spécialiste en recherche marketing et sociale



Sondage



Recherche sociale



Recherche marketing



Mesure de la satisfaction

Table des matières

Méthodologie
Faits saillants de l'enquête
1. Utilisation d'Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec7
1.1 Interaction en ligne avec le gouvernement du Québec en 20227
1.2 Satisfaction à l'égard des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec8
1.3 Évaluation des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec9
2. Recherche d'information sur les services gouvernementaux
2.1 Premier réflexe pour chercher de l'information sur les services gouvernementaux10
3. Perceptions à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec11
3.1 Perceptions des adultes internautes à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec11
3.2 Facilité à trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux13
3.3 Facilité à utiliser les services offerts en ligne par le gouvernement du Québec14
4. Initiatives numériques gouvernementales
4.1 Point de vue des internautes sur différentes initiatives numériques du gouvernement du Québec16
4.2 Types de soutien souhaités par les internautes lors de démarches en ligne sur les sites Web du gouvernement du Québec18
5. Actions réalisées en ligne avec le gouvernement du Québec19
5.1 Actions réalisées en ligne avec le gouvernement du Québec19
5.2 Facilité à réaliser les actions effectuées en ligne avec le gouvernement du Québec21
5.3 Actions perçues par une majorité comme étant très faciles à réaliser complètement en ligne22
6. Perception face à la circulation de données et de renseignements personnels sur Internet
6.1 Sentiment général face à la circulation plus soutenue des données et des renseignements personnels sur Internet23
6.2 Préoccupation à l'égard de la protection des données et des renseignements personnels collectés, stockés et utilisés par différents acteurs sur Internet24
6.3 Point de vue des internautes à propos des données citoyennes et de la cybersécurité25
7. Niveau d'aisance face à la circulation des données et des renseignements personnels sur Internet
7.1 Niveau d'aisance à partager certaines données sur Internet26
7.2 Niveau d'aisance liée à la collecte, au stockage et à l'utilisation des données et des renseignements personnels par certains acteurs27
7.3 Confiance à l'égard de certains acteurs pour assurer la protection des données et des renseignements personnels28
8. Centralisation des données personnelles collectées par le gouvernement du Québec29
8.1 Opinion face à la centralisation des données personnelles collectées par le gouvernement du Québec à certaines fins29

SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE, DONNÉES CITOYENNES ET CYBERSÉCURITÉ

L'enquête NETendances 2022 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

Cendrine Audet

Réviseure linguistique - Littera

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

Dépôt légal : 2023

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 « Services gouvernementaux en ligne, données citoyennes et cybersécurité » de l'enquête NETendances 2022, nous avons procédé à deux collectes de données. La première collecte portant sur la thématique des données citoyennes et de la cybersécurité a eu lieu au cours du mois d'août 2022. La deuxième collecte portant sur les services gouvernementaux en ligne a eu lieu au cours du mois de novembre 2022. Respectivement, nous avons interrogé 1 021 et 1 023 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 les proportions estimées, se situe à ± 3,0 % pour la base des adultes et à ± 3,1 % pour 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 %.
- L'astérisque présenté dans les tableaux indique que la taille d'échantillon est trop petite (n<30) pour afficher les résultats.

Faits saillants de l'enquête

LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE, DONNÉES CITOYENNES ET CYBERSÉCURITÉ EN 2022

UTILISATION D'INTERNET POUR INTERAGIR AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Alors qu'elle avait fortement augmenté entre 2019 et 2020 en raison de la crise sanitaire (+19 points de pourcentage), l'utilisation d'Internet pour interagir avec le gouvernent demeure stable en 2022. Comme c'est le cas depuis 2020, elle concerne **3 adultes québécois sur 4.** Les **3 types d'interactions effectuées en ligne** par les citoyens avec le gouvernement en 2022 :

- Obtenir de l'information : 71 %
- Envoyer des formulaires remplis en ligne : 38 % (+8 pts de % depuis 2021)
- Télécharger des formulaires officiels : 36 % (+3 pts de % depuis 2021)

En 2022, **32** % des adultes ayant interagi **avec le gouvernement du Québec** sont **très satisfaits** de leurs interactions (-8 pts de % depuis 2021)

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

71 % des adultes ont comme **premier réflexe** d'utiliser Internet pour chercher de l'information sur les services gouvernementaux :

- **40** % entrent directement <u>quebec.ca</u> dans leur navigateur Web, comme Google Chrome, Safari ou Firefox
- 29 % font une requête sur une thématique précise dans un moteur de recherche comme Google
- 2 % consultent les réseaux sociaux

INITIATIVES NUMÉRIQUES GOUVERNEMENTALES

Plus de 8 internautes sur 10 priorisent les initiatives numériques gouvernementales suivantes :

- Transmettre des formulaires remplis : 82 %
- Payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services comme l'achat de permis : 82 %
- Accéder à tous les services gouvernementaux par un système d'authentification unique : 81 %

PERCEPTION ET UTILISATION DES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

72 % des adultes internautes considèrent comme facile d'utiliser les services offerts en ligne par le gouvernement du Québec (+5 pts de % depuis 2021)

Plus des trois quarts des internautes ayant 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 (86 %)
- sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles (81 %)
- et répondent à leurs besoins (80 %)

PERCEPTION FACE À LA CIRCULATION DE DONNÉES ET DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR INTERNET

50 % des adultes internautes ressentent de l'inquiétude face à la circulation de données et de renseignements personnels sur Internet

72 % sont **préoccupés** par la protection des données et des renseignements personnels qui sont collectés, stockés et utilisés par différents acteurs sur Internet

83 % souhaitent garder le contrôle sur ce que les acteurs du numérique peuvent apprendre en ligne à leur sujet

Les **documents officiels (69 %)** et les **données biométriques (63 %)** sont les deux types de données personnelles pour lesquelles il y a le plus de **malaise** de la part des internautes à les partager

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

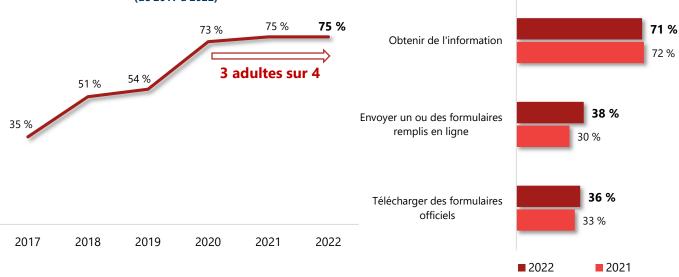
1.1 Interaction en ligne avec le gouvernement du Québec en 2022

En 2022, 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 (71 %), envoyer un ou des formulaires remplis en ligne (38 %) ou télécharger des formulaires officiels (36 %). Malgré une croissance importante de 19 points de pourcentage entre 2019 et 2020, année marquée, rappelons-le, par le début de la pandémie liée à la COVID-19, on observe depuis ce moment l'atteinte d'un plateau de l'interaction des adultes québécois en ligne avec le gouvernement du Québec. Les plus récentes données indiquent que les non-utilisateurs sont plus nombreux parmis les tranches d'âges les plus élevées : 7 % chez les adultes âgés de 18 à 34 ans, 14 % chez ceux âgés de 35 à 54 ans et 29 % chez ceux âgés de 55 ans et plus. On remarque également que 24 % des femmes contre seulement 12 % des hommes n'interagissent pas avec le gouvernement sur Internet.

L'envoi en ligne de formulaires remplis a connu une hausse en 2022 de 8 points de pourcentage, et le téléchargement de formulaires officiels, une hausse de 3 points de pourcentage. De façon générale, les hommes (80 %), les adultes âgés de moins de 55 ans de même que les diplômés universitaires (84 %) ont été plus nombreux à interagir en ligne avec le gouvernement du Québec en 2022.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'INTERACTION EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU OUÉBEC (de 2017 à 2022)

INTERACTION EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : adultes québécois (n=1 073 en 2022 et 1 069 en 2021)

Question: Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé INTERNET pour...?

	Total	Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
Parmi les adultes québécois	2022	Hommes	remmes	ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
AU MOINS UNE INTERACTION	75 %	80 %	69 %	91 %	90 %	82 %	81 %	65 %	61 %	42 %
Obtenir de l'information	71 %	75 %	66 %	90 %	88 %	75 %	74 %	64 %	54 %	39 %
Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne	38 %	45 %	31 %	57 %	61 %	49 %	38 %	26 %	18 %	15 %
Télécharger des formulaires officiels	36 %	38 %	34 %	64 %	47 %	41 %	25 %	29 %	27 %	32 %

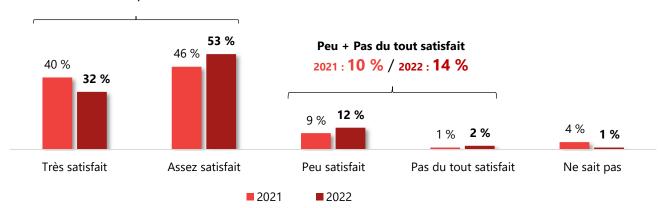
	Total	Prim. /	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à	40 à	60 à	80 à	100 k\$
Parmi les adultes québécois	2022	Second.	Collegial	Oniv.	< 20 Kp	39 k\$	59 k\$	79 k\$	99 k\$	et plus
AU MOINS UNE INTERACTION	75 %	70 %	76 %	84 %	61 %	64 %	81 %	87 %	84 %	79 %
Obtenir de l'information	71 %	65 %	72 %	82 %	60 %	57 %	78 %	79 %	83 %	77 %
Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne	38 %	34 %	37 %	49 %	40 %	22 %	41 %	50 %	61 %	38 %
Télécharger des formulaires officiels	36 %	29 %	37 %	53 %	34 %	18 %	36 %	48 %	52 %	40 %

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

Un peu plus de 8 adultes québécois sur 10 ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois (85 %) sont « très ou assez satisfaits » des interactions qu'ils ont eues avec celui-ci, ce qui représente un résultat comparable à celui observé en 2021 (86 %). Signalons toutefois que la proportion d'adultes « très satisfaits » de leurs interactions en ligne avec le gouvernement du Québec est passée de 40 % en 2021 à 32 % en 2022, ce qui représente une diminution de 8 points de pourcentage. Chez les adultes dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus, la proportion d'adultes « peu ou pas du tout satisfaits » est de 25 % comparativement à 14 % pour l'ensemble des adultes.

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





Base: adultes québécois ayant interagi avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois (n=800 en 2022 et 802 en 2021) 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 2022	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	85 %	84 %	86 %	89 %	83 %	83 %	85 %	86 %	90 %	79 %
Très satisfait	32 %	29 %	34 %	51 %	30 %	38 %	23 %	25 %	33 %	19 %
Assez satisfait	53 %	55 %	52 %	38 %	53 %	45 %	62 %	60 %	56 %	60 %
PEU + PAS DU TOUT SATISFAIT	14 %	15 %	11 %	11 %	17 %	13 %	12 %	13 %	9 %	20 %
Peu satisfait	12 %	13 %	10 %	8 %	17 %	12 %	11 %	9 %	9 %	18 %
Pas du tout satisfait	2 %	1 %	2 %	3 %	0 %	1 %	1 %	4 %	0 %	2 %
Ne sait pas	1 %	1 %	3 %	0 %	0 %	4 %	3 %	2 %	2 %	1 %

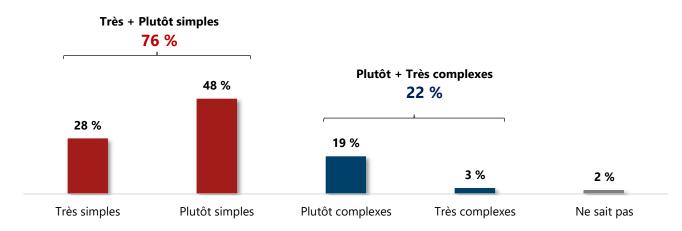
Parmi les adultes québécois ayant eu des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	Total 2022	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
TRÈS + ASSEZ SATISFAIT	85 %	85 %	81 %	88 %	88 %	77 %	86 %	98 %	87 %	72 %
Très satisfait	32 %	28 %	30 %	40 %	54 %	29 %	19 %	36 %	50 %	27 %
Assez satisfait	53 %	57 %	50 %	48 %	34 %	48 %	66 %	62 %	37 %	45 %
PEU + PAS DU TOUT SATISFAIT	14 %	14 %	15 %	10 %	12 %	20 %	11 %	2 %	13 %	25 %
Peu satisfait	12 %	14 %	10 %	8 %	8 %	17 %	10 %	1 %	12 %	24 %
Pas du tout satisfait	2 %	0 %	5 %	2 %	4 %	3 %	1 %	1 %	0 %	1 %
Ne sait pas	1 %	1 %	4 %	2 %	0 %	3 %	3 %	0 %	0 %	3 %

1.3 Évaluation des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

Parmi les adultes québécois qui ont interagi avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois, 76 % considèrent que ces interactions ont été « très ou plutôt simples ». Cette évaluation de simplicité est encore plus présente chez les adultes âgés de 18 à 34 ans, soit 89 % des adultes âgés de 18 à 24 ans et 90 % de ceux âgés de 25 à 34 ans. Par contre, avec seulement 28 % des adultes évaluant comme étant « très simples » les interactions qu'ils ont eues en ligne avec le gouvernement provincial, on peut comprendre qu'il y a selon les usagers encore place à l'amélioration.

C'est par ailleurs 22 % des adultes qui évaluent comme étant « plutôt ou très complexes » les interactions qu'ils ont eues en ligne avec le gouvernement provincial. Chez les adultes âgés de 45 à 54 ans (36 %) et ceux dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus (30 %), cette évaluation est partagée aussi de façon plus notable.

ÉVALUATION DE LA SIMPLICITÉ OU COMPLEXITÉ DES INTERACTIONS EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base: adultes québécois ayant interagi avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois (n=800 en 2022)

Question: Lorsque vous pensez aux interactions que vous avez eues EN LIGNE avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois, comment les qualifieriez-vous?

Parmi les adultes québécois ayant eu des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	Total 2022	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 + PLUTÔT SIMPLES	76 %	76 %	76 %	89 %	90 %	71 %	59 %	79 %	70 %	73 %
Très simples	28 %	30 %	26 %	62 %	42 %	26 %	18 %	16 %	16 %	6 %
Plutôt simples	48 %	46 %	49 %	28 %	49 %	45 %	41 %	64 %	54 %	67 %
PLUTÔT + TRÈS COMPLEXES	22 %	23 %	21 %	11 %	10 %	27 %	36 %	18 %	29 %	26 %
Plutôt complexes	19 %	20 %	19 %	10 %	9 %	23 %	32 %	11 %	29 %	24 %
Très complexes	3 %	3 %	2 %	1 %	1 %	4 %	4 %	7 %	0 %	2 %
Ne sait pas	2 %	1 %	3 %	0 %	0 %	2 %	5 %	3 %	1 %	1 %

Parmi les adultes québécois ayant eu des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	Total 2022	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 + PLUTÔT SIMPLES	76 %	77 %	72 %	76 %	79 %	68 %	72 %	85 %	95 %	68 %
Très simples	28 %	33 %	20 %	24 %	46 %	22 %	11 %	41 %	46 %	24 %
Plutôt simples	48 %	45 %	52 %	52 %	33 %	45 %	61 %	44 %	49 %	44 %
PLUTÔT + TRÈS COMPLEXES	22 %	21 %	25 %	22 %	16 %	32 %	26 %	15 %	5 %	30 %
Plutôt complexes	19 %	19 %	19 %	20 %	16 %	27 %	21 %	14 %	4 %	24 %
Très complexes	3 %	2 %	6 %	2 %	0 %	4 %	5 %	1 %	1 %	5 %
Ne sait pas	2 %	1 %	3 %	2 %	5 %	1 %	2 %	0 %	0 %	2 %

2. Recherche d'information sur les services gouvernementaux

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

Près des trois quarts (71 %) 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, 40 % de ces adultes auraient comme premier réflexe d'entrer directement « quebec.ca » dans un navigateur Web comme Google Chrome, Safari ou Firefox; 29 % feraient une requête sur une thématique précise dans un moteur de recherche comme Google; et 2 % consulteraient les réseaux sociaux. Le téléphone demeure le premier réflexe de 16 % des adultes québécois, et plus spécifiquement de 29 % des adultes âgés de 75 ans et plus.

L'étude démontre aussi que de faire des requêtes sur des thématiques précises dans des moteurs de recherche est le premier réflexe d'une proportion plus marquée d'adultes âgés de 25 à 44 ans, tandis que la saisie directe de « <u>quebec.ca</u> » dans un navigateur Web l'est plus pour les adultes âgés de 45 à 64 ans.

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



Base : adultes québécois (n=1 073 en 2022)

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

	Total	Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
Parmi les adultes québécois	2022			ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
Entrer directement quebec.ca dans un navigateur Web	40 %	39 %	41 %	40 %	25 %	35 %	47 %	52 %	44 %	32 %
Faire une requête sur une thématique										
précise dans un moteur de recherche sur Internet	29 %	33 %	26 %	25 %	41 %	45 %	30 %	21 %	19 %	16 %
Contacter le gouvernement du Québec par téléphone	16 %	14 %	17 %	15 %	17 %	9 %	16 %	14 %	17 %	29 %
Aller dans un point de service du gouvernement du Québec	3 %	3 %	4 %	1 %	2 %	3 %	3 %	3 %	8 %	4 %
Consulter votre entourage	3 %	3 %	3 %	10 %	1 %	3 %	0 %	3 %	3 %	2 %
Consulter les réseaux sociaux	2 %	1 %	2 %	4 %	6 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %

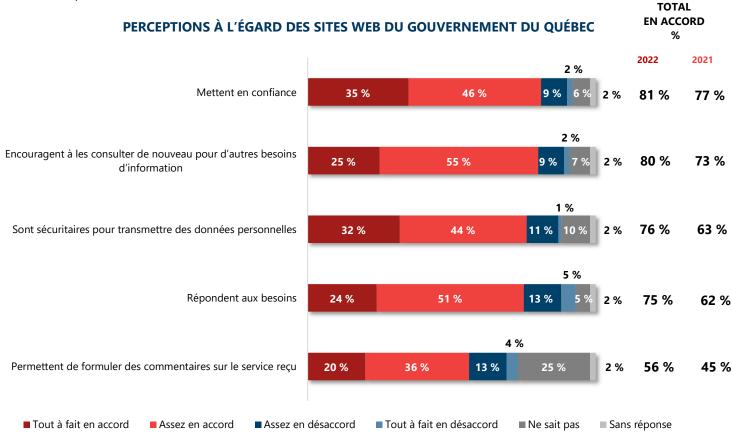
Parmi les adultes québécois	Total 2022	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
Entrer directement quebec.ca dans un navigateur Web	40 %	42 %	40 %	37 %	47 %	39 %	51 %	31 %	44 %	36 %
Faire une requête sur une thématique précise dans un moteur de recherche sur Internet	29 %	26 %	27 %	39 %	12 %	14 %	23 %	42 %	37 %	46 %
Contacter le gouvernement du Québec par téléphone	16 %	17 %	15 %	15 %	16 %	28 %	14 %	19 %	7 %	9 %
Aller dans un point de service du gouvernement du Québec	3 %	3 %	6 %	3 %	2 %	5 %	1 %	3 %	4 %	5 %
Consulter votre entourage	3 %	4 %	1 %	1 %	13 %	2 %	4 %	0 %	0 %	0 %
Consulter les réseaux sociaux	2 %	1 %	1 %	3 %	3 %	2 %	1 %	2 %	2 %	2 %

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

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

De manière générale, il s'avère qu'un pourcentage important d'adultes internautes québécois ont une perception positive des sites Web du gouvernement du Québec. En effet, ce sont au moins les trois quarts des internautes qui sont d'avis que les sites Web gouvernementaux québécois les mettent en confiance (81 %), qu'ils les encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information (80 %), qu'ils sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles (76 %) et enfin, qu'ils répondent à leurs besoins (75 %). Quant à la possibilité d'émettre des commentaires sur le service reçu sur les sites Web du gouvernement du Québec, c'est seulement un peu plus de la moitié (56 %) des internautes qui soutiennent que ces sites permettent une telle action. Bien que cette mesure soit en hausse depuis 2021, tout comme chacune des autres mesures de ce bloc de questions, on peut quand même dégager qu'il y a place à amélioration si on examine plus en détail les résultats obtenus à la mention « tout à fait en accord » de chaque énoncé proposé.

On observe également que la perception des internautes à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec est plus positive chez les internautes ayant utilisé ces derniers au cours des 12 derniers mois. Par exemple, 87 % des 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 66 % chez les non-utilisateurs de ces sites. Le graphique de la page suivante présente la différence observée sur chacun des éléments évalués.



Base : internautes québécois (n=1 023 en 2022 et 1 036 en 2021)

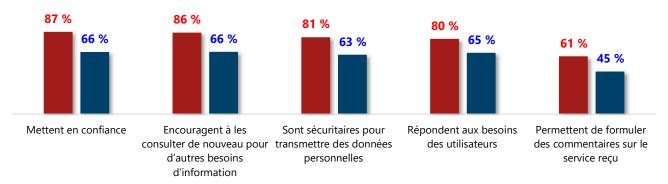
Question: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec...?

Parmi les internautes québécois	Total	Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
% Total tout à fait + Assez en accord	2022			ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
Mettent en confiance	81 %	84 %	77 %	87 %	81 %	84 %	75 %	82 %	86 %	64 %
Encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information	80 %	82 %	78 %	84 %	91 %	84 %	70 %	79 %	80 %	67 %
Sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles	76 %	80 %	72 %	83 %	72 %	86 %	70 %	73 %	80 %	62 %
Répondent aux besoins	75 %	77 %	73 %	79 %	79 %	73 %	71 %	77 %	74 %	67 %
Permettent de formuler des commentaires sur le service reçu	56 %	59 %	54 %	68 %	74 %	56 %	46 %	45 %	57 %	54 %

Parmi les internautes québécois % Total tout à fait + Assez en accord	Total 2022	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	81 %	82 %	68 %	87 %	71 %	67 %	87 %	92 %	87 %	86 %
Encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information	80 %	83 %	74 %	77 %	74 %	73 %	84 %	93 %	83 %	78 %
Sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles	76 %	76 %	72 %	77 %	72 %	70 %	78 %	84 %	83 %	81 %
Répondent aux besoins	75 %	76 %	71 %	75 %	73 %	64 %	71 %	87 %	86 %	72 %
Permettent de formuler des commentaires sur le service reçu	56 %	59 %	45 %	59 %	67 %	52 %	54 %	68 %	64 %	49 %

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

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



- Internautes ayant utilisé Internet au cours des 12 derniers mois pour interagir avec le gouvernement du Québec
- Internautes n'ayant pas utilisé Internet au cours des 12 derniers mois pour interagir avec le gouvernement du Québec

Base : internautes québécois (n=1 023 en 2022)

Question: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec...?

L'ÉVOLUTION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE, UNE TENDANCE MONDIALE

Ces dernières années, l'offre des services gouvernementaux en ligne est de plus en plus variée et facilitante. Selon une étude réalisée par les Nations Unies en 2022, le Danemark se classe au premier rang avec un indice de développement de l'administration en ligne (EGDI) quasi parfait de 0,9717. Cet indice évalue le développement de l'administration en ligne au niveau national sur la base de trois composantes : les services en ligne, l'infrastructure de télécommunication et le capital humain.

Selon cette étude, l'administration en ligne est un facteur essentiel pour faire progresser la mise en œuvre des objectifs de développement durable. Les services publics doivent être accessibles à tous, et l'administration en ligne doit exploiter les technologies existantes et nouvelles pour y parvenir. Les services transactionnels font partie des fonctionnalités les plus courantes proposées par les sites d'administration en ligne dans le monde entier. En 2018, il a été constaté que 139 pays permettaient à leurs citoyens de soumettre leurs impôts sur le revenu via des sites Web nationaux. La majorité des pays permettent aux citoyens d'accéder à des formulaires téléchargeables, de recevoir des mises à jour ou d'accéder à des informations archivées concernant un large éventail de secteurs tels que l'éducation, l'emploi, l'environnement, la santé et la protection sociale.

Source: "E-Government Survey 2022 – The Future of Digital Government", Nations Unies, décembre 2022, https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf

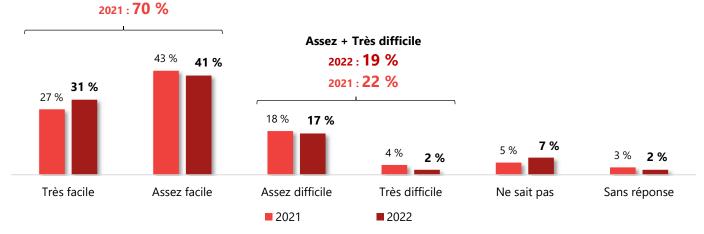
3.2 Facilité à trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux

Une majorité d'adultes internautes trouvent qu'il est « très ou assez facile » de naviguer sur les sites Web du gouvernement du Québec pour trouver en ligne des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux offerts. De manière plus spécifique, 72 % des adultes internautes québécois sont de cet avis en 2022, un résultat très comparable à celui de 2021, alors de 70 %.

Notons que la proportion d'internautes évaluant comme étant « très facile » de trouver en ligne des informations sur les programmes et les services gouvernementaux a connu une augmentation de 4 points de pourcentage, passant de 27 % en 2021 à 31 % en 2022. Chez les adultes âgés de 18 à 24 ans, ce pourcentage est plus élevé, soit de 68 %, et il est de 61 % chez ceux âgés de 25 à 34 ans.

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=1 023 en 2022 et 1 036 en 2021)

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

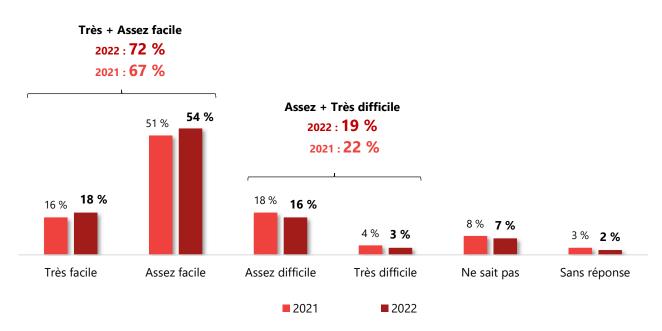
	Total	Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
Parmi les internautes québécois	2022	Hommes	remines	ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
TRÈS + ASSEZ FACILE	72 %	75 %	70 %	89 %	85 %	71 %	58 %	73 %	74 %	60 %
Très facile	31 %	39 %	24 %	68 %	61 %	35 %	23 %	12 %	12 %	8 %
Assez facile	41 %	36 %	46 %	21 %	24 %	36 %	35 %	61 %	62 %	52 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	19 %	18 %	19 %	6 %	10 %	21 %	34 %	16 %	20 %	19 %
Assez difficile	17 %	16 %	17 %	5 %	9 %	19 %	32 %	12 %	19 %	17 %
Très difficile	2 %	2 %	3 %	1 %	2 %	2 %	3 %	4 %	2 %	2 %
Ne sait pas	7 %	4 %	9 %	3 %	2 %	5 %	7 %	10 %	4 %	16 %
Sans réponse	2 %	3 %	2 %	3 %	3 %	3 %	1 %	1 %	2 %	4 %

Parmi les internautes québécois	Total 2022	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	72 %	74 %	67 %	74 %	72 %	64 %	72 %	91 %	85 %	61 %
Très facile	31 %	35 %	20 %	31 %	36 %	23 %	20 %	56 %	56 %	19 %
Assez facile	41 %	38 %	47 %	43 %	36 %	41 %	51 %	35 %	29 %	43 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	19 %	17 %	23 %	20 %	14 %	23 %	23 %	7 %	7 %	30 %
Assez difficile	17 %	16 %	18 %	16 %	12 %	18 %	22 %	5 %	6 %	29 %
Très difficile	2 %	1 %	4 %	4 %	2 %	5 %	1 %	2 %	2 %	1 %
Ne sait pas	7 %	6 %	7 %	6 %	12 %	9 %	4 %	1 %	4 %	9 %
Sans réponse	2 %	3 %	3 %	0 %	2 %	5 %	1 %	0 %	3 %	0 %

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

Près des trois quarts des internautes québécois (72 %) estiment qu'il est « très ou assez facile » de naviguer sur les sites Web du gouvernement provincial pour y utiliser les services du gouvernement du Québec. Ce résultat est en hausse de 5 points de pourcentage en 2022 comparativement à 2021 (67 %). En 2022, notons que les internautes âgés de 18 à 34 ans étaient relativement plus nombreux à être de cet avis.

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



Base : internautes québécois (n=1 023 en 2022 et 1 036 en 2021)

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

	Total	Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
Parmi les internautes québécois	2022	Hollilles	remines	ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
TRÈS + ASSEZ FACILE	72 %	74 %	70 %	87 %	84 %	71 %	60 %	68 %	72 %	64 %
Très facile	18 %	21 %	15 %	33 %	21 %	26 %	16 %	12 %	11 %	1 %
Assez facile	54 %	53 %	56 %	55 %	63 %	45 %	44 %	56 %	61 %	63 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	19 %	18 %	20 %	8 %	11 %	20 %	33 %	18 %	22 %	15 %
Assez difficile	16 %	15 %	17 %	7 %	9 %	19 %	27 %	11 %	20 %	14 %
Très difficile	3 %	3 %	3 %	1 %	2 %	2 %	6 %	7 %	3 %	1 %
Ne sait pas	7 %	5 %	8 %	2 %	2 %	5 %	6 %	12 %	4 %	16 %
Sans réponse	2 %	3 %	2 %	3 %	3 %	3 %	1 %	1 %	2 %	4 %

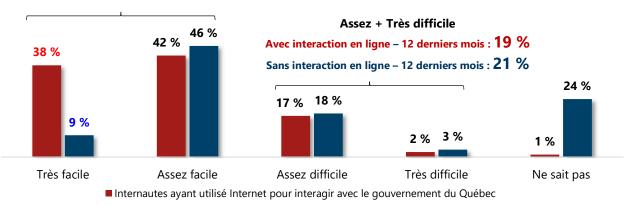
Parmi les internautes québécois	Total 2022	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
TRÈS + ASSEZ FACILE	72 %	74 %	66 %	72 %	67 %	58 %	74 %	84 %	85 %	71 %
Très facile	18 %	20 %	12 %	17 %	34 %	11 %	10 %	19 %	39 %	13 %
Assez facile	54 %	54 %	54 %	56 %	33 %	47 %	64 %	64 %	45 %	59 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	19 %	17 %	23 %	21 %	19 %	30 %	18 %	15 %	8 %	20 %
Assez difficile	16 %	15 %	17 %	17 %	14 %	25 %	16 %	13 %	6 %	17 %
Très difficile	3 %	2 %	6 %	4 %	5 %	5 %	2 %	2 %	2 %	4 %
Ne sait pas	7 %	6 %	8 %	6 %	12 %	7 %	7 %	1 %	4 %	8 %
Sans réponse	2 %	3 %	3 %	0 %	2 %	5 %	1 %	0 %	3 %	0 %

La perception de la facilité à trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux varie chez les adultes selon qu'ils ont ou non interagi en ligne au cours des 12 derniers mois avec le gouvernement. Ainsi, 80 % des adultes qui ont eu une telle interaction au cours de ces 12 mois évaluent qu'il est très ou assez facile de trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux comparativement à seulement 55 % chez les adultes qui n'ont pas eu une telle interaction, ce qui représente un écart de 25 points de pourcentage. Un écart similaire de l'ordre de 25 points de pourcentage est observé entre ces deux mêmes groupes d'adultes quant à leur perception de la facilité à utiliser en ligne les services gouvernementaux québécois.

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



Sans interaction en ligne – 12 derniers mois : 55 %



■ Internautes n'ayant pas utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec

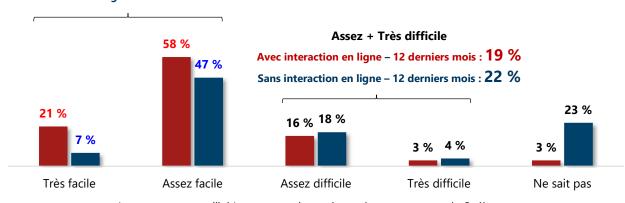
Base: internautes québécois (n=1 023 en 2022)

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

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

Très + Assez facile

Avec interaction en ligne – 12 derniers mois : 79 % Sans interaction en ligne - 12 derniers mois : 54 %



■ Internautes ayant utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec

■ Internautes n'ayant pas utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec

Base: internautes québécois (n=1 023 en 2022)

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

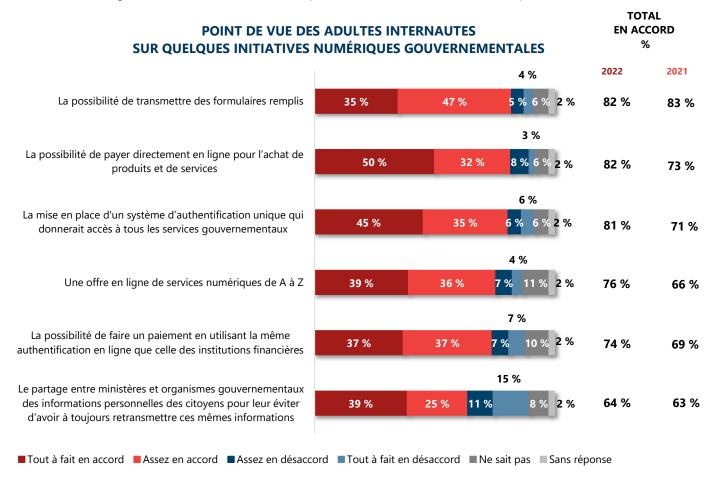
4. Initiatives numériques gouvernementales

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

Comme en 2021, 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. Or, pour quatre de ces six initiatives, plus de 75 % des internautes sont d'avis que les ministères et organismes du gouvernement du Québec devraient les offrir. Ces initiatives qu'encouragent les internautes sont les suivantes : la possibilité de transmettre en ligne des formulaires remplis (82 %), la possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services (82 %), la mise en place d'un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux (81 %) ainsi qu'une offre en ligne de services numériques de A à Z (76 %).

Depuis 2021, trois sur quatre de ces initiatives connaissent des hausses significatives en 2022 : la possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services (+9 points de pourcentage), la mise en place d'un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux (+10 points de pourcentage) et une offre en ligne de services numériques de A à Z (+10 points de pourcentage).

Globalement, on observe en 2022 que les hommes de même que les diplômés universitaires sont en pourcentage plus nombreux à encourager les différentes initiatives numériques évaluées dans le cadre de cette enquête.



Base : internautes québécois (n=1 023 en 2022 et 1 036 en 2021)

Question : Selon vous, est-ce que les ministères et organismes du gouvernement du Québec devraient... EN LIGNE ?

Parmi les internautes québécois % tout à fait ou assez d'accord	Total 2022	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
La possibilité de transmettre des formulaires remplis	82 %	85 %	79 %	87 %	78 %	78 %	88 %	82 %	83 %	77 %
La possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services	82 %	85 %	78 %	87 %	65 %	87 %	89 %	83 %	85 %	71 %
La mise en place d'un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux	81 %	82 %	79 %	80 %	72 %	85 %	82 %	80 %	88 %	77 %
Une offre en ligne de services numériques de A à Z	76 %	79 %	72 %	79 %	64 %	83 %	82 %	70 %	79 %	70 %
La possibilité de faire un paiement en utilisant la même authentification en ligne que celle des institutions financières Le partage entre ministères et organismes	74 %	77 %	71 %	78 %	63 %	79 %	75 %	79 %	76 %	65 %
gouvernementaux des informations personnelles des citoyens pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations	64 %	68 %	60 %	87 %	78 %	58 %	54 %	56 %	59 %	62 %

Parmi les internautes québécois % tout à fait ou assez d'accord	Total 2022	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
La possibilité de transmettre des formulaires remplis	82 %	81 %	77 %	88 %	74 %	78 %	86 %	95 %	78 %	87 %
La possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services	82 %	80 %	77 %	89 %	75 %	69 %	84 %	89 %	87 %	91 %
La mise en place d'un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux	81 %	81 %	75 %	85 %	79 %	75 %	78 %	89 %	80 %	88 %
Une offre en ligne de services numériques de A à Z La possibilité de faire un paiement en	76 %	75 %	76 %	77 %	72 %	67 %	81 %	77 %	83 %	79 %
utilisant la même authentification en ligne que celle des institutions financières Le partage entre ministères et organismes gouvernementaux des informations	74 %	70 %	80 %	78 %	71 %	60 %	79 %	84 %	76 %	79 %
personnelles des citoyens pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations	64 %	62 %	63 %	68 %	60 %	46 %	78 %	80 %	61 %	69 %

LES CANADIENS SONT OUVERTS À L'AMÉLIORATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE, MAIS ILS ONT DES PRÉOCCUPATIONS QUANT À LA CYBERSÉCURITÉ

Une nouvelle enquête d'opinion menée par la fondation sans but lucratif Institut Angus Reid, en association avec l'Internet Society Canada Chapter et Amazon Web Services (AWS), relève que les Canadiens sont ouverts et enthousiastes à l'idée que le gouvernement remanie et améliore ses services en ligne, mais qu'ils sont tout de même méfiants à l'idée de fournir leurs renseignements personnels dans l'environnement numérique. Plus spécifiquement, 63 % des répondants déclarent que la transformation numérique du gouvernement rendrait plus facile l'accès à différents services et 59 % croient que cela améliorerait leur expérience avec les services déjà existants. Toutefois, 92 % estiment que le gouvernement canadien doit d'abord investir davantage dans la cybersécurité, afin de s'assurer de sécuriser les renseignements personnels que les citoyens entrent en ligne lorsqu'ils accèdent à ces nouveaux services numériques.

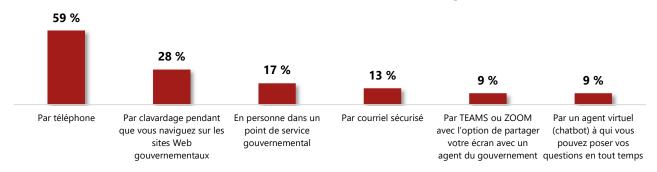
Source: « L'avancement des services gouvernementaux en ligne : les Canadiens sont ouverts à un accès accru et amélioré, mais ont des préoccupations quant à la cybersécurité », Institut Angus Reid, mars 2021, https://angusreid.org/services-gouvernementaux-en-ligne

4.2 Types de soutien souhaités par les internautes lors de démarches en ligne sur les sites Web du gouvernement du Québec

Lorsque les internautes québécois effectuent une démarche en ligne sur les sites Web du gouvernement du Québec et qu'ils éprouvent des difficultés, une majorité d'entre eux (59 %) souhaiteraient pouvoir obtenir de l'aide par téléphone. Chez les personnes âgées de 65 ans et plus, ce pourcentage est de nettement supérieur (70 % chez les 65 à 74 ans et 83 % chez les 75 ans et plus). La deuxième option souhaitée est l'accès au clavardage. C'est ce que 28 % des internautes préconiseraient comme méthode à utiliser en situation de difficulté en ligne sur les sites Web du gouvernement. Chez les internautes âgés de 25 à 44 ans, ils sont davantage (40 %) à souhaiter pouvoir utiliser le clavardage. Vient ensuite l'option de se rendre en personne dans un point de service gouvernemental afin de pouvoir parler avec quelqu'un. Cette option est souhaitée par 17 % des internautes.

Le courriel sécurisé (13 %), la possibilité de poser des questions en tout temps à un agent virtuel plus communément appelé chatbot (9 %) et la possibilité d'échanger avec un agent du gouvernement par TEAMS ou ZOOM en ayant l'option de partager son écran (9 %) sont les types de soutien qui retiennent le moins l'intérêt des adultes interrogés.

TYPES DE SOUTIEN SOUHAITÉS PAR LES INTERNAUTES EN SITUATION DE DIFFICULTÉ LORS DE DÉMARCHES EN LIGNE SUR LES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base: internautes québécois (n=1 023 en 2022)

Question : Lorsque vous effectuez une démarche en ligne sur les sites Web du gouvernement du Québec et que vous éprouvez des difficultés, comment souhaiteriez-vous que l'on vous aide ?

	Total	Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
Parmi les internautes québécois	2022	Homines	remines	ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
Par téléphone	59 %	52 %	66 %	44 %	40 %	56 %	63 %	68 %	70 %	83 %
Par clavardage pendant que vous naviguez sur les sites Web gouvernementaux	28 %	27 %	29 %	29 %	38 %	44 %	27 %	23 %	16 %	5 %
En personne dans un point de service gouvernemental	17 %	20 %	15 %	35 %	42 %	9 %	15 %	8 %	7 %	3 %
Par courriel sécurisé	13 %	12 %	14 %	11 %	10 %	8 %	10 %	19 %	20 %	14 %
Par TEAMS ou ZOOM avec l'option de partager votre écran avec un agent du gouvernement	9 %	11 %	7 %	31 %	13 %	10 %	5 %	4 %	3 %	1 %
Par un agent virtuel (<i>chatbot</i>) à qui vous pouvez poser vos questions en tout temps	9 %	10 %	8 %	15 %	14 %	13 %	8 %	4 %	3 %	3 %

Parmi les internautes québécois	Total 2022	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
Par téléphone	59 %	56 %	61 %	64 %	50 %	72 %	64 %	33 %	58 %	72 %
Par clavardage pendant que vous naviguez sur les sites Web gouvernementaux	28 %	24 %	31 %	35 %	24 %	20 %	21 %	36 %	23 %	45 %
En personne dans un point de service gouvernemental	17 %	16 %	15 %	22 %	16 %	20 %	14 %	24 %	30 %	10 %
Par courriel sécurisé	13 %	11 %	16 %	16 %	18 %	12 %	18 %	7 %	9 %	16 %
Par TEAMS ou ZOOM avec l'option de partager votre écran avec un agent du gouvernement	9 %	3 %	10 %	21 %	5 %	2 %	6 %	16 %	16 %	16 %
Par un agent virtuel (<i>chatbot</i>) à qui vous pouvez poser vos questions en tout temps	9 %	6 %	10 %	14 %	5 %	7 %	3 %	6 %	15 %	19 %

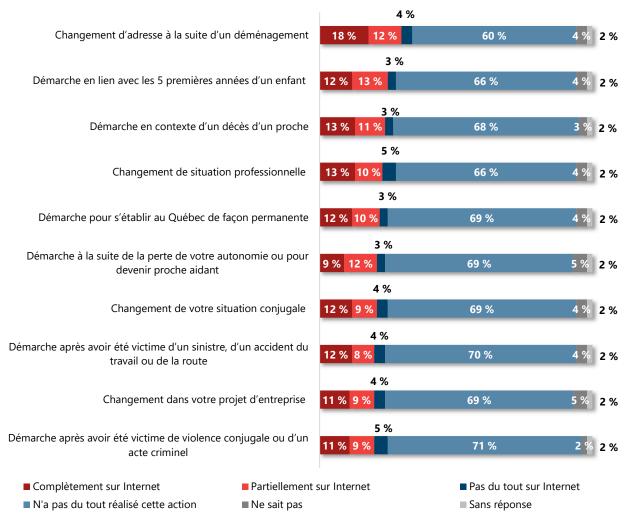
5. Actions réalisées en ligne avec le gouvernement du Québec

5.1 Actions réalisées en ligne avec le gouvernement du Québec

Au cours des 12 derniers mois, les internautes québécois ont effectué certaines actions « complètement ou partiellement » en ligne avec le gouvernement du Québec. Il s'agit d'actions en lien avec divers événements de la vie. L'action la plus souvent réalisée en ligne a été un changement d'adresse à la suite d'un déménagement. C'est en effet 30 % des internautes adultes qui ont effectué un changement d'adresse, complètement ou partiellement en ligne. Les autres actions sont : une démarche en lien avec les cinq premières années d'un enfant (25 %), une démarche en contexte d'un décès d'un proche (24 %), un changement de situation professionnelle (23 %), une démarche pour s'établir au Québec de façon permanente (22 %), une démarche à la suite de la perte de son autonomie ou pour devenir proche aidant (21 %), un changement de situation conjugale (21 %), une démarche après avoir été victime d'un sinistre, d'un accident du travail ou de la route (20 %), un changement de projet d'entreprise (20 %) et enfin, une démarche après avoir été victime de violence conjugale ou d'un acte criminel (20 %), c'est tout au plus le quart des internautes qui les ont effectuées en ligne, encore une fois complètement ou partiellement :.

De façon générale, les hommes et les internautes québécois âgés de 18 à 34 ans sont plus nombreux à avoir effectué en ligne avec le gouvernement du Québec chacune des actions évaluées dans le cadre de l'étude.

ACTIONS RÉALISÉES EN LIGNE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC EN LIEN AVEC DES ÉVÉNEMENTS DE LA VIE



Base: internautes québécois (n=1 023 en 2022)

Question : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous effectué avec le gouvernement du Québec les actions suivantes ?

Parmi les internautes québécois % complètement ou partiellement sur Internet	Total 2022	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Changement d'adresse à la suite d'un déménagement	30 %	35 %	25 %	69 %	61 %	28 %	21 %	12 %	10 %	2 %
Démarche en lien avec les 5 premières années d'un enfant	25 %	28 %	20 %	68 %	64 %	23 %	7 %	7 %	2 %	0 %
Démarche en contexte d'un décès d'un proche	24 %	28 %	19 %	64 %	56 %	16 %	11 %	11 %	6 %	1 %
Changement de situation professionnelle	23 %	26 %	20 %	73 %	49 %	17 %	11 %	10 %	2 %	0 %
Démarche pour s'établir au Québec de façon permanente	22 %	27 %	17 %	64 %	60 %	15 %	11 %	5 %	0 %	0 %
Démarche à la suite de la perte de votre autonomie ou pour devenir proche aidant	21 %	27 %	16 %	61 %	61 %	12 %	11 %	4 %	0 %	1 %
Changement de votre situation conjugale	21 %	25 %	18 %	72 %	51 %	13 %	11 %	6 %	2 %	0 %
Démarche après avoir été victime d'un sinistre, d'un accident du travail ou de la route	20 %	23 %	16 %	65 %	51 %	15 %	7 %	5 %	0 %	0 %
Changement dans votre projet d'entreprise	20 %	25 %	16 %	69 %	53 %	12 %	6 %	4 %	0 %	2 %
Démarche après avoir été victime de violence conjugale ou d'un acte criminel	20 %	23 %	16 %	65 %	53 %	14 %	5 %	4 %	0 %	0 %

Parmi les internautes québécois % complètement ou partiellement sur Internet	Total 2022	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
Changement d'adresse à la suite d'un déménagement	30 %	31 %	22 %	30 %	53 %	12 %	19 %	63 %	38 %	19 %
Démarche en lien avec les 5 premières années d'un enfant	25 %	23 %	20 %	29 %	17 %	9 %	19 %	60 %	30 %	23 %
Démarche en contexte d'un décès d'un proche	24 %	22 %	22 %	26 %	27 %	10 %	14 %	55 %	32 %	20 %
Changement de situation professionnelle	23 %	21 %	20 %	29 %	31 %	12 %	18 %	45 %	35 %	17 %
Démarche pour s'établir au Québec de façon permanente	22 %	20 %	17 %	29 %	27 %	9 %	10 %	53 %	36 %	17 %
Démarche à la suite de la perte de votre autonomie ou pour devenir proche aidant	21 %	20 %	18 %	25 %	23 %	8 %	11 %	52 %	34 %	16 %
Changement de votre situation conjugale	21 %	21 %	19 %	26 %	27 %	8 %	15 %	53 %	27 %	17 %
Démarche après avoir été victime d'un sinistre, d'un accident du travail ou de la route	20 %	18 %	17 %	25 %	13 %	10 %	11 %	53 %	30 %	16 %
Changement dans votre projet d'entreprise	20 %	18 %	17 %	27 %	12 %	7 %	10 %	57 %	30 %	15 %
Démarche après avoir été victime de violence conjugale ou d'un acte criminel	20 %	19 %	18 %	22 %	12 %	9 %	14 %	44 %	32 %	18 %

LES CANADIENS UTILISENT DE PLUS EN PLUS CERTAINS SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE

Selon un sondage de l'Institut Angus Reid, 65 % des Canadiens disent avoir fait leur déclaration de revenus en ligne au moins une fois. Parmi les répondants ayant récemment demandé des prestations d'assurance-emploi, 93 % déclarent qu'ils ont fait cette démarche sur Internet.

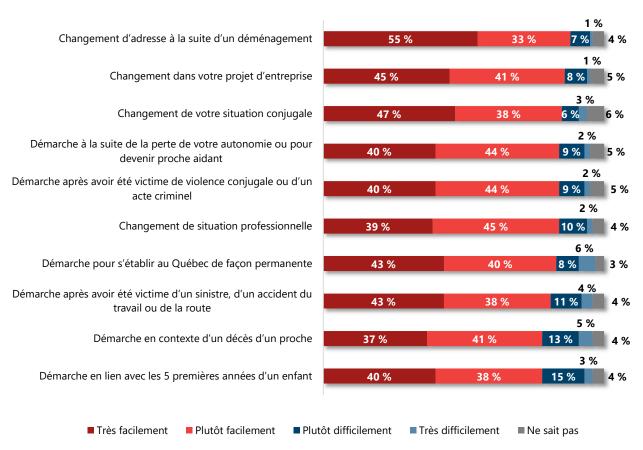
De plus, il est intéressant de noter que les services en ligne du gouvernement du Canada reçoivent généralement des commentaires plutôt élogieux de la part des utilisateurs que les services en ligne du gouvernement du Québec. En effet, 87 % des utilisateurs ayant renouvelé en ligne leur carte d'assurance maladie provinciale déclarent que cette expérience était bonne ou excellente. Un autre exemple est celui des répondants ayant transmis électroniquement leur déclaration de revenus sur le site de l'Agence du revenu du Canada. Plus de quatre utilisateurs sur cinq déclarent que leur expérience sur ce site Web était bonne ou excellente, mais cela signifie tout de même que presque un usager sur cinq croit que l'expérience était peu intuitive, ce qui représente un pourcentage assez substantiel.

Source: « L'avancement des services gouvernementaux en ligne : les Canadiens sont ouverts à un accès accru et amélioré, mais ont des préoccupations quant à la cybersécurité », Institut Angus Reid, mars 2021, https://angusreid.org/services-gouvernementaux-en-ligne

5.2 Facilité à réaliser les actions effectuées en ligne avec le gouvernement du Québec

Nous avons interrogé les adultes québécois qui, au cours des 12 derniers mois, avaient mentionné avoir effectué en ligne certaines actions en lien avec des événements de la vie, que ce soit « complètement ou partiellement » réalisées en ligne, sur la facilité qu'ils avaient expérimentée avec chacune de ces actions. Sauf pour l'action d'un changement d'adresse pour laquelle plus de la moitié des répondants ont mentionné que cela avait été pour eux « très facile » à réaliser, chacune des autres actions obtient un résultat moins élevé. Le détail des résultats est présenté dans le graphique suivant :

FACILITÉ À RÉALISER EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC **DIVERSES ACTIONS EN LIEN AVEC DES ÉVÉNEMENTS DE LA VIE**



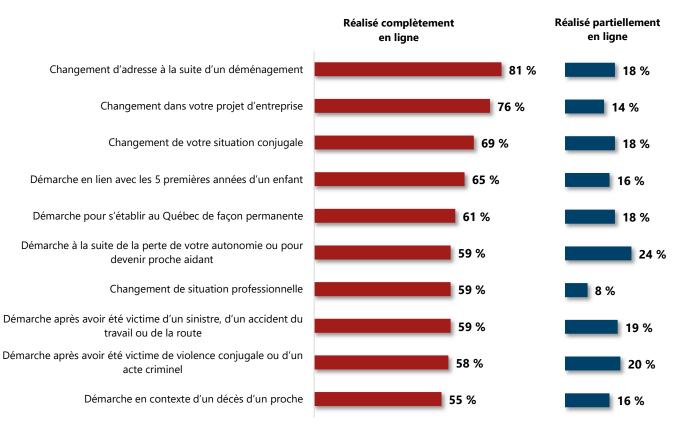
Base : internautes québécois qui ont réalisé chacune des actions EN LIGNE avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois (n=249: Démarche en lien avec les 5 premières années d'un enfant, n=221: Changement de votre situation conjugale, n=216: Démarche à la suite de la perte de votre autonomie ou pour devenir proche aidant, n=238 : Démarche en contexte d'un décès d'un proche, n=301 : Changement d'adresse à la suite d'un déménagement, n=233 : Changement de situation professionnelle, n=223 : Démarche pour s'établir au Québec de façon permanente, n=199 : Démarche après avoir été victime de violence conjugale ou d'un acte criminel, n=202 : Démarche après avoir été victime d'un sinistre, d'un accident du travail ou de la route, n=206 : Changement dans votre projet d'entreprise.

Question : Pour chacune des actions que vous avez effectuées avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois, de quelle manière diriezvous que s'est réalisée chacune d'entre elle ?

5.3 Actions perçues par une majorité comme étant très faciles à réaliser complètement en ligne

Pour chacune des actions dont on a évalué le niveau de facilité à les réaliser, on observe des différences importantes selon si cette action a été réalisée complètement en ligne ou partiellement en ligne. Ainsi, pour l'ensemble des 10 actions évaluées, du côté des internautes qui ont réalisé complètement en ligne ces actions, c'est en moyenne 64 % d'entre eux qui estiment les avoir réalisées « très facilement ». Et du côté des internautes qui ont réalisé partiellement en ligne ces mêmes actions, c'est en moyenne 17 % d'entre eux qui estiment les avoir réalisées de la même façon, c'est-à-dire « très facilement ». Le détail de ces évaluations est présenté dans le graphique suivant :

POURCENTAGE D'INTERNAUTES AYANT ÉVALUÉ COMME ÉTANT « TRÈS FACILES » DIVERSES ACTIONS RÉALISÉES EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS



Base : internautes québécois qui ont réalisé « complètement » ou « partiellement » chacune des actions EN LIGNE avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois (n=121 / n=128 : Démarche en lien avec les 5 premières années d'un enfant, n=126 / n=96 : Changement de votre situation conjugale, n=94 / n=122 : Démarche à la suite de la perte de votre autonomie ou pour devenir proche aidant, n=127 / n=111 : Démarche en contexte d'un décès d'un proche, n=179 / n=122 : Changement d'adresse à la suite d'un déménagement, n=130 / n=103 : Changement de situation professionnelle, n=126 / n=97 : Démarche pour s'établir au Québec de façon permanente, n=108 / n=91 : Démarche après avoir été victime de violence conjugale ou d'un acte criminel, n=123 / n=78 : Démarche après avoir été victime d'un sinistre, d'un accident du travail ou de la route, n=112 / n=93 : Changement dans votre projet d'entreprise)

Question : Pour chacune des actions que vous avez effectuées avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois, de quelle manière diriezvous que s'est réalisée chacune d'entre elles ?

De façon générale, les résultats de l'enquête indiquent que les internautes estimant avoir réalisé « très facilement » l'une ou l'autre des 10 actions évaluées sont souvent des internautes plus jeunes, des hommes plutôt que des femmes, des individus parfois plus scolarisés et souvent non affectés au quotidien par des limitations particulières comme des limitations à voir, à entendre, à marcher, à apprendre ou autre(s).

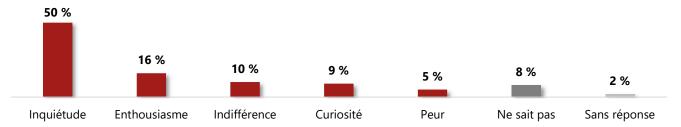
6. Perception face à la circulation de données et de renseignements personnels sur Internet

6.1 Sentiment général face à la circulation plus soutenue des données et des renseignements personnels sur Internet

Lorsqu'ils pensent à la circulation de plus en plus soutenue des données et des renseignements personnels sur Internet, le sentiment le plus présent chez les internautes est l'inquiétude. C'est un sentiment ressenti par 50 % des internautes québécois. D'ailleurs, ce sentiment est davantage présent chez les femmes (59 %), de même que chez les internautes âgés de 55 ans et plus, dont notamment 65 % des internautes âgés de 55 à 64 ans et 71 % de ceux âgés de 65 ans et plus.

Sur ce même sujet des données et des renseignements personnels qui circulent de plus en plus sur Internet, très peu d'internautes manifestent de l'enthousiasme face à cette réalité (seulement 16 %) ou de la curiosité (seulement 9 %) ou même de la peur (seulement 9 %). Ce sujet ne laisse pas non plus indifférents les internautes puisque seulement 10 % d'entre eux ressentent de l'indifférence face à lui.

SENTIMENT GÉNÉRAL FACE À LA CIRCULATION PLUS SOUTENUE DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR INTERNET



Base: internautes québécois (n=1 021)

Question : Vos données et renseignements personnels circulent de plus en plus sur Internet. Quand vous pensez à cette tendance, que ressentez-vous principalement ?

	Total	Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
Parmi les internautes québécois	2022	Hollines	remmes	ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
Inquiétude	50 %	40 %	59 %	23 %	25 %	41 %	55 %	65 %	71 %	71 %
Enthousiasme	16 %	16 %	16 %	19 %	36 %	36 %	8 %	1 %	1 %	3 %
Indifférence	10 %	14 %	7 %	5 %	10 %	5 %	13 %	16 %	14 %	6 %
Curiosité	9 %	12 %	6 %	18 %	20 %	10 %	9 %	2 %	2 %	2 %
Peur	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %	2 %	5 %	6 %	10 %	1 %
Ne sait pas	8 %	11 %	5 %	27 %	2 %	5 %	9 %	9 %	1 %	12 %
Sans réponse	2 %	2 %	2 %	3 %	2 %	1 %	1 %	2 %	2 %	5 %

	Total	Prim. /	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à	40 à	60 à	80 à	100 k\$
Parmi les internautes québécois	2022	Second.	Collegial	Oniv.	< 20 Kp	39 k\$	59 k\$	79 k\$	99 k\$	et plus
Inquiétude	50 %	46 %	59 %	51 %	36 %	51 %	54 %	47 %	44 %	48 %
Enthousiasme	16 %	16 %	8 %	21 %	16 %	7 %	21 %	15 %	20 %	23 %
Indifférence	10 %	10 %	14 %	9 %	10 %	10 %	9 %	9 %	13 %	16 %
Curiosité	9 %	9 %	5 %	13 %	20 %	5 %	8 %	21 %	12 %	5 %
Peur	5 %	5 %	6 %	6 %	11 %	7 %	4 %	4 %	1 %	3 %
Ne sait pas	8 %	12 %	6 %	1 %	3 %	19 %	2 %	5 %	8 %	5 %
Sans réponse	2 %	3 %	2 %	0 %	4 %	2 %	2 %	0 %	2 %	0 %

LE GOUVERNEMENT DEVRAIT-IL TRAVAILLER AVEC LE SECTEUR PRIVÉ POUR PROTÉGER LES CANADIENS EN LIGNE ?

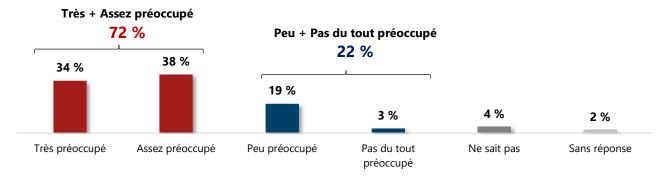
Comme toute chose dans le monde numérique, observer, prévenir et se rétablir des cyberattaques représente une série de tâches à la fois complexes et difficiles. Bien que le problème soit assez répandu, il existe maintenant un large éventail d'organisations qui ont développé des connaissances poussées dans ce domaine, en particulier les grandes entreprises et les agences gouvernementales. D'ailleurs, lorsqu'il est question de sécurité, la plupart des Canadiens croient que le secteur privé (37 %) serait plus en mesure de les protéger contre ce type de menaces que le gouvernement (25 %).

Source: « L'avancement des services gouvernementaux en ligne : les Canadiens sont ouverts à un accès accru et amélioré, mais ont des préoccupations quant à la cybersécurité », Institut Angus Reid, mars 2021, https://angusreid.org/services-gouvernementaux-en-ligne

6.2 Préoccupation à l'égard de la protection des données et des renseignements personnels collectés, stockés et utilisés par différents acteurs sur Internet

En 2022, c'est près des trois quarts (72 %) des internautes québécois qui se reconnaissent préoccupés par la protection des données et des renseignements personnels qui sont collectés, stockés et utilisés par différents acteurs sur Internet. Cette préoccupation est davantage présente chez les femmes (78 %) que chez les hommes (66 %). Elle l'est aussi chez les internautes âgés de 25 à 44 ans (83 % chez ceux âgés de 25 à 34 ans et 85 % chez ceux âgés de 35 à 44 ans) de même que chez les diplômés universitaires (83 %).

PRÉOCCUPATION À L'ÉGARD DE LA PROTECTION DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS COLLECTÉS, STOCKÉS ET UTILISÉS PAR DIFFÉRENTS ACTEURS SUR INTERNET



Base : internautes québécois (n=1 021 en 2022)

Question: Actuellement, êtes-vous préoccupé par la protection de vos données et renseignements personnels qui sont collectés, stockés et utilisés par différents acteurs sur Internet?

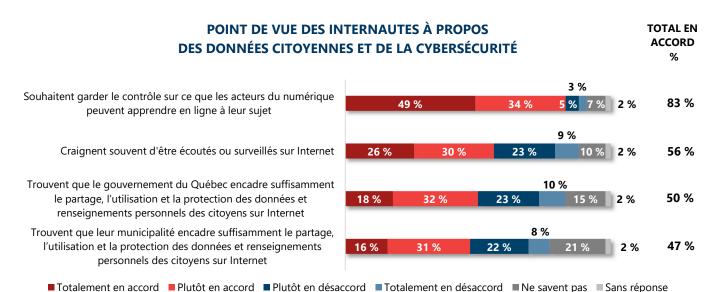
	Total	Hammaa	Гананаа	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
Parmi les internautes québécois	2022	Hommes	Femmes	ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
TRÈS + ASSEZ PRÉOCCUPÉ	72 %	66 %	78 %	48 %	83 %	85 %	66 %	76 %	72 %	61 %
Très préoccupé	34 %	34 %	34 %	27 %	49 %	55 %	25 %	22 %	31 %	16 %
Assez préoccupé	38 %	33 %	44 %	20 %	34 %	30 %	41 %	53 %	41 %	44 %
PEU + PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ	22 %	25 %	19 %	22 %	15 %	14 %	27 %	23 %	26 %	35 %
Peu préoccupé	19 %	21 %	17 %	17 %	14 %	12 %	26 %	19 %	22 %	31 %
Pas du tout préoccupé	3 %	3 %	2 %	5 %	1 %	1 %	2 %	3 %	4 %	3 %
Ne sait pas	4 %	7 %	1 %	27 %	1 %	1 %	5 %	0 %	0 %	0 %
Sans réponse	2 %	2 %	2 %	3 %	2 %	1 %	1 %	2 %	2 %	5 %

	Total	Prim. /	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à	40 à	60 à	80 à	100 k\$
Parmi les internautes québécois	2022	Second.	Collegial	Olliv.	< 20 KJ	39 k\$	59 k\$	79 k\$	99 k\$	et plus
TRÈS + ASSEZ PRÉOCCUPÉ	72 %	67 %	72 %	83 %	71 %	71 %	70 %	82 %	79 %	70 %
Très préoccupé	34 %	33 %	28 %	41 %	28 %	38 %	36 %	30 %	31 %	41 %
Assez préoccupé	38 %	35 %	44 %	42 %	42 %	33 %	35 %	52 %	48 %	28 %
PEU + PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ	22 %	24 %	24 %	17 %	25 %	17 %	26 %	18 %	19 %	27 %
Peu préoccupé	19 %	20 %	22 %	15 %	18 %	17 %	24 %	15 %	16 %	25 %
Pas du tout préoccupé	3 %	3 %	2 %	1 %	7 %	0 %	2 %	3 %	3 %	2 %
Ne sait pas	4 %	6 %	2 %	0 %	1 %	10 %	2 %	1 %	0 %	3 %
Sans réponse	2 %	3 %	2 %	0 %	4 %	2 %	2 %	0 %	2 %	0 %

6.3 Point de vue des internautes à propos des données citoyennes et de la cybersécurité

Huit internautes québécois sur 10 (83 %) souhaitent garder le contrôle sur ce que les acteurs du numérique peuvent apprendre en ligne à leur sujet. Ce souhait est davantage présent davantage chez les femmes (88 %) comparativement aux hommes (77 %) de même que chez les internautes âgés de 55 à 64 ans (90 %) et les diplômés universitaires (90 %).

En outre, un peu plus de la moitié des internautes (56 %) craignent souvent d'être écoutés ou surveillés sur Internet. Cette crainte est présente davantage chez les jeunes adultes internautes âgés de 25 à 44 ans. Enfin, la moitié des internautes québécois (50 %) trouvent que le gouvernement du Québec encadre suffisamment le partage, l'utilisation et la protection des données et des renseignements personnels des citoyens sur Internet. Du côté de leur municipalité, c'est 47 % des internautes qui sont de cet avis. Dans les deux cas, les adultes diplômés universitaires et ceux dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus sont relativement plus nombreux à partager cet avis.



Base: internautes québécois (n=1 021 en 2022)

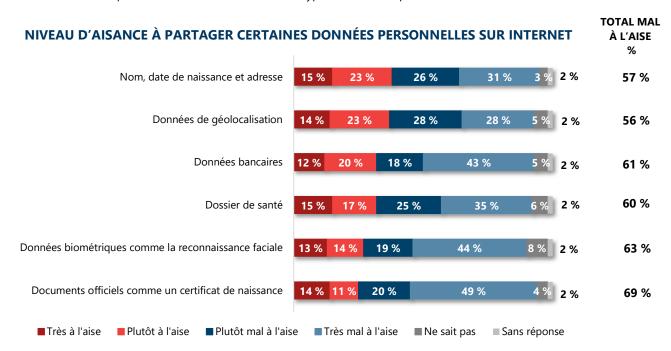
Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacune des affirmations suivantes ?

Parmi les internautes québécois % Totalement + Plutôt en accord	Total 2022	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Souhaitent garder le contrôle sur ce que les acteurs du numérique peuvent apprendre en ligne à leur sujet	83 %	77 %	88 %	63 %	80 %	85 %	82 %	90 %	89 %	89 %
Craignent souvent d'être écoutés ou surveillés sur Internet	56 %	57 %	56 %	58 %	72 %	67 %	59 %	45 %	53 %	23 %
Trouvent que le gouvernement du Québec encadre suffisamment le partage, l'utilisation et la protection des données et renseignements personnels des citoyens sur Internet	50 %	51 %	50 %	47 %	56 %	56 %	51 %	48 %	48 %	45 %
Trouvent que leur municipalité encadre suffisamment le partage, l'utilisation et la protection des données et renseignements personnels des citoyens sur Internet	47 %	48 %	45 %	44 %	53 %	53 %	43 %	42 %	47 %	39 %
Parmi les internautes québécois	Total	Prim. /	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à	40 à	60 à	80 à	100 k\$
% Totalement + Plutôt en accord	2022	Second.	555			39 k\$	59 k\$	79 k\$	99 k\$	
Souhaitent garder le contrôle sur ce que									•	et plus
les acteurs du numérique peuvent apprendre en ligne à leur suiet	83 %	79 %	87 %	90 %	80 %	74 %	83 %	88 %	95 %	91 %
les acteurs du numérique peuvent apprendre en ligne à leur sujet Craignent souvent d'être écoutés ou surveillés sur Internet	83 % 56 %	79 % 54 %	87 % 62 %	90 % 58 %	80 % 52 %	74 % 44 %	83 % 57 %	88 % 66 %		
en ligne à leur sujet Craignent souvent d'être écoutés ou surveillés									95 %	91 %

7. Niveau d'aisance face à la circulation des données et des renseignements personnels sur Internet

7.1 Niveau d'aisance à partager certaines données sur Internet

Une minorité d'internautes québécois, soit entre 12 % et 15 %, sont très à l'aise de partager sur Internet des données personnelles comme leur nom, date de naissance et adresse, leurs données de géolocalisation, leurs données bancaires ou leur dossier santé. Les documents officiels comme le certificat de naissance ou les données biométriques comme la reconnaissance faciale sont des données personnelles pour lesquelles il y a le plus de malaise de la part des adultes internautes à les partager. Les adultes âgés de de 25 à 44 ans sont particulièrement moins sensibles au partage des données personnelles si on se base sur la mesure qui est faite dans cette étude de six types de données personnelles.



Base: internautes québécois (n=1 021 en 2022).

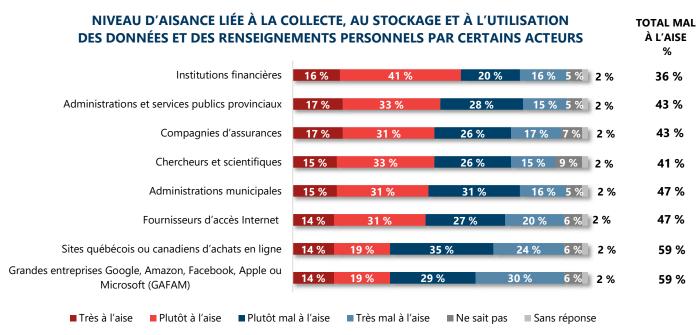
Question: Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise de partager sur Internet les données suivantes ?

Parmi les internautes québécois	Total	Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
% Très + Plutôt à l'aise	2022			ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
Nom, date de naissance et adresse	38 %	39 %	36 %	34 %	57 %	54 %	29 %	31 %	21 %	27 %
Données de géolocalisation	37 %	41 %	34 %	34 %	53 %	49 %	34 %	31 %	23 %	29 %
Données bancaires	32 %	32 %	32 %	29 %	49 %	53 %	27 %	25 %	11 %	19 %
Dossier de santé	32 %	35 %	30 %	32 %	49 %	49 %	28 %	21 %	14 %	32 %
Données biométriques comme la reconnaissance faciale	27 %	30 %	25 %	30 %	44 %	48 %	24 %	12 %	9 %	18 %
Documents officiels comme un certificat de naissance	25 %	32 %	20 %	26 %	43 %	40 %	27 %	12 %	5 %	21 %

Parmi les internautes québécois % Très + Plutôt à l'aise	Total 2022	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
Nom, date de naissance et adresse	38 %	38 %	28 %	44 %	43 %	27 %	44 %	47 %	45 %	42 %
Données de géolocalisation	37 %	33 %	37 %	47 %	34 %	21 %	45 %	45 %	41 %	52 %
Données bancaires	32 %	30 %	26 %	43 %	28 %	18 %	37 %	37 %	43 %	44 %
Dossier de santé	32 %	31 %	24 %	43 %	32 %	18 %	37 %	40 %	42 %	43 %
Données biométriques comme la reconnaissance faciale	27 %	26 %	18 %	38 %	30 %	8 %	36 %	35 %	34 %	40 %
Documents officiels comme un certificat de naissance	25 %	27 %	14 %	31 %	28 %	9 %	31 %	26 %	40 %	35 %

7.2 Niveau d'aisance liée à la collecte, au stockage et à l'utilisation des données et des renseignements personnels par certains acteurs

Quel que soit l'acteur en cause, une minorité d'adultes internautes, soit autour de 15 %, sont très à l'aise que leurs données et renseignements personnels soient collectés, stockés et utilisés par certains acteurs, dont les administrations et services publics provinciaux (17 %), les compagnies d'assurance (17 %), les institutions financières (16 %), les chercheurs et scientifiques (15 %), les administrations municipales (15 %), les fournisseurs d'accès Internet (14 %) de même que les sites québécois ou canadiens d'achats en ligne (14 %) et aussi les grandes entreprises Google, Amazon, Facebook, Apple ou Microsoft, plus communément appelées GAFAM (14 %). C'est avec les sites québécois ou canadiens d'achats en ligne de même que les GAFAM que les adultes internautes (59 %) sont le plus (plutôt ou très) mal à l'aise que leurs données et renseignements personnels soient collectés, stockés et utilisés par eux.



Base : internautes québécois (n=1 021 en 2022).

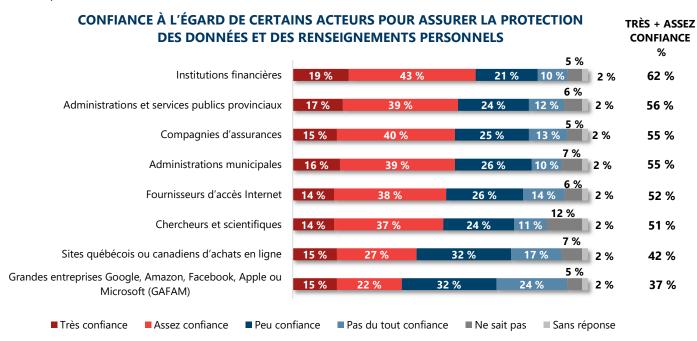
Question: Étes-vous à l'aise que vos données et renseignements personnels soient collectés, stockés et utilisés par chacun des acteurs suivants ?

Parmi les internautes québécois	Total	Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
% Très + Plutôt à l'aise	2022	Hommes	remmes	ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
Institutions financières	57 %	58 %	56 %	54 %	61 %	65 %	54 %	60 %	50 %	46 %
Administrations et services publics provinciaux	50 %	50 %	49 %	44 %	56 %	58 %	49 %	46 %	44 %	45 %
Compagnies d'assurances	48 %	46 %	51 %	46 %	57 %	55 %	44 %	48 %	43 %	41 %
Chercheurs et scientifiques	48 %	50 %	46 %	47 %	59 %	58 %	48 %	39 %	41 %	40 %
Administrations municipales	46 %	46 %	45 %	41 %	54 %	54 %	36 %	40 %	43 %	50 %
Fournisseurs d'accès Internet	45 %	46 %	45 %	36 %	56 %	60 %	38 %	50 %	36 %	36 %
Sites québécois ou canadiens d'achats en ligne	33 %	35 %	31 %	33 %	51 %	54 %	29 %	23 %	11 %	18 %
Grandes entreprises Google, Amazon, Facebook, Apple ou Microsoft (GAFAM)	33 %	35 %	31 %	35 %	51 %	51 %	31 %	21 %	12 %	18 %

Parmi les internautes québécois % Très + Plutôt à l'aise	Total 2022	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
Institutions financières	57 %	55 %	54 %	64 %	49 %	38 %	68 %	57 %	78 %	71 %
Administrations et services publics provinciaux	50 %	44 %	47 %	63 %	44 %	34 %	55 %	48 %	64 %	67 %
Compagnies d'assurances	48 %	48 %	45 %	53 %	46 %	30 %	64 %	46 %	58 %	61 %
Chercheurs et scientifiques	48 %	43 %	44 %	63 %	46 %	32 %	52 %	54 %	60 %	65 %
Administrations municipales	46 %	40 %	41 %	59 %	46 %	34 %	48 %	46 %	52 %	63 %
Fournisseurs d'accès Internet	45 %	47 %	38 %	48 %	44 %	39 %	57 %	42 %	61 %	50 %
Sites québécois ou canadiens d'achats en ligne	33 %	30 %	30 %	43 %	33 %	22 %	38 %	32 %	44 %	45 %
Grandes entreprises Google, Amazon, Facebook, Apple ou Microsoft (GAFAM)	33 %	32 %	26 %	39 %	39 %	18 %	36 %	40 %	42 %	45 %

7.3 Confiance à l'égard de certains acteurs pour assurer la protection des données et des renseignements personnels

Pour assurer la protection de leurs données et renseignements personnels, un faible pourcentage des adultes internautes font « très confiance » au même groupe d'acteurs, à savoir : les institutions financières (19 %), les administrations et services publics provinciaux (17 %), les administrations municipales (16 %), les compagnies d'assurances (15 %), les sites québécois ou canadiens d'achats en ligne (15 %), les GAFAM (15 %), les fournisseurs d'accès Internet (14 %) ainsi que les chercheurs et scientifiques (14 %). Parmi tous les acteurs évalués, les sites québécois ou canadiens d'achats en ligne de même que les GAFAM sont les deux acteurs pour lesquels la confiance en ce qui a trait à l'assurance de la protection des données et des renseignements personnels est la moins grande (respectivement 42 % et 37 % d'adultes internautes faisant « très » ou « assez » confiance).



Base: internautes québécois (n=1 021 en 2022).

Question: Faites-vous confiance à chacun des acteurs suivants pour assurer la protection de vos données et renseignements personnels?

Parmi les internautes québécois	Total	Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ans
% Très + Assez confiance	2022	Hommes	i ellilles	ans	ans	ans	ans	ans	ans	et plus
Institutions financières	62 %	60 %	64 %	54 %	59 %	70 %	62 %	65 %	59 %	60 %
Administrations et services publics provinciaux	56 %	57 %	55 %	41 %	57 %	66 %	57 %	57 %	55 %	53 %
Compagnies d'assurances	55 %	54 %	55 %	53 %	63 %	57 %	54 %	56 %	48 %	45 %
Administrations municipales	55 %	56 %	54 %	46 %	62 %	60 %	53 %	57 %	51 %	49 %
Fournisseurs d'accès Internet	52 %	53 %	53 %	43 %	52 %	62 %	55 %	54 %	51 %	39 %
Chercheurs et scientifiques	51 %	53 %	51 %	43 %	57 %	63 %	57 %	45 %	42 %	51 %
Sites québécois ou canadiens d'achats en ligne	42 %	44 %	40 %	38 %	57 %	59 %	46 %	36 %	19 %	20 %
Grandes entreprises Google, Amazon, Facebook, Apple ou Microsoft (GAFAM)	37 %	39 %	35 %	36 %	51 %	57 %	34 %	29 %	17 %	26 %

Parmi les internautes québécois % Très + Assez confiance	Total 2022	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
Institutions financières	62 %	59 %	64 %	69 %	47 %	48 %	74 %	63 %	73 %	77 %
Administrations et services publics provinciaux	56 %	52 %	53 %	67 %	43 %	41 %	62 %	58 %	69 %	74 %
Compagnies d'assurances	55 %	54 %	50 %	61 %	49 %	36 %	69 %	50 %	65 %	71 %
Administrations municipales	55 %	52 %	55 %	63 %	51 %	38 %	62 %	62 %	65 %	70 %
Fournisseurs d'accès Internet	52 %	53 %	49 %	54 %	50 %	44 %	63 %	48 %	63 %	61 %
Chercheurs et scientifiques	51 %	46 %	50 %	67 %	50 %	37 %	53 %	57 %	57 %	71 %
Sites québécois ou canadiens d'achats en ligne	42 %	41 %	35 %	48 %	53 %	25 %	49 %	39 %	51 %	56 %
Grandes entreprises Google, Amazon, Facebook, Apple ou Microsoft (GAFAM)	37 %	37 %	32 %	40 %	41 %	27 %	41 %	39 %	41 %	49 %

8. Centralisation des données personnelles collectées par le gouvernement du Québec

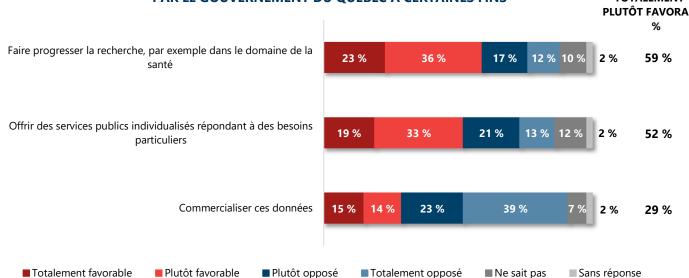
8.1 Opinion face à la centralisation des données personnelles collectées par le gouvernement du Québec à certaines fins

Plus de la moitié des internautes québécois sont « très ou plutôt favorables » à ce que le gouvernement du Québec centralise leurs données personnelles collectées séparément et s'en servent pour faire progresser la recherche (p. ex. dans le domaine de la santé) (59 %) et pour offrir des services publics individualisés répondant à des besoins particuliers (52 %). Dans les deux cas, les hommes, les internautes âgés de 25 à 34 ans, les diplômés universitaires et ceux dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus sont plus nombreux à avoir une opinion favorable à ce que le gouvernement provincial centralise leurs données personnelles collectées à ces fins.

En contrepartie, on observe que seulement 29 % des internautes québécois sont favorables à une centralisation de leurs données personnelles par le gouvernement du Québec dans le but de commercialiser celles-ci. Les internautes âgés de 18 à 44 ans et encore une fois les diplômés universitaires et ceux dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus (45 %) sont davantage nombreux à approuver cette centralisation.

OPINION FACE À LA CENTRALISATION DES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC À CERTAINES FINS

TOTALEMENT + **PLUTÔT FAVORABLE**



Base: internautes québécois (n=1 021 en 2022).

Question: Dans quelle mesure êtes-vous favorable ou non à ce que le gouvernement du Québec centralise vos données personnelles collectées séparément et s'en servent pour...?

Parmi les internautes québécois % Totalement + Plutôt favorable	Total 2022	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Faire progresser la recherche, par exemple dans le domaine de la santé	59 %	63 %	56 %	55 %	72 %	62 %	57 %	53 %	53 %	61 %
Offrir des services publics individualisés répondant à des besoins particuliers	52 %	60 %	45 %	41 %	63 %	60 %	56 %	46 %	47 %	45 %
Commercialiser ces données	29 %	29 %	27 %	41 %	52 %	45 %	29 %	8 %	6 %	4 %
	Total	Drim /				20 à	40 à	60 à	80 à	100 k\$

Parmi les internautes québécois % Totalement + Plutôt favorable	Total 2022	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
Faire progresser la recherche, par exemple dans le domaine de la santé	59 %	52 %	58 %	75 %	66 %	36 %	60 %	68 %	77 %	77 %
Offrir des services publics individualisés répondant à des besoins particuliers	52 %	47 %	51 %	66 %	56 %	36 %	56 %	60 %	61 %	72 %
Commercialiser ces données	29 %	27 %	22 %	35 %	43 %	10 %	31 %	30 %	35 %	45 %

NETendances

Thèmes des fascicules

- Portrait numérique des régions
- Maison intelligente
- Services bancaires en ligne
- Aînés connectés
- Portrait numérique des foyers québécois

- Famille numérique
- Commerce électronique
- Services gouvernementaux en ligne, données citoyennes et cybersécurité
- Actualités en ligne, réseaux sociaux et balados
- Portrait numérique des générations

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



