

NETendances **2023**

Édition 2023
Volume 14
Numéro 07

Les services gouvernementaux
en ligne, les données citoyennes
et la cybersécurité



ATN Académie de la
transformation
numérique

Avec la collaboration de



BIP



RECHERCHE

**Votre partenaire en sondage
depuis 30 ans**

Spécialiste en recherche marketing et sociale



Sondage



Recherche marketing



Recherche sociale



Mesure de la satisfaction

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

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

www.biprecherche.com

SERVICES QUÉBEC

Simple. Accessible. Direct.



Avec le virage numérique entrepris par le gouvernement,
le personnel de **Services Québec** offre

-  une aide à la navigation et un accompagnement pour l'utilisation des plateformes numériques gouvernementales;
-  du soutien à la clientèle dans ses démarches gouvernementales;
-  une expertise pour servir une clientèle variée lors de divers événements de vie.

SERVICES QUÉBEC

Sur le Web :
Quebec.ca/services-quebec

Au téléphone :
Partout au Québec :
1 877 644-4545

**Dans un bureau de Services Québec
près de chez vous :**
Quebec.ca/bureaux-servicesquebec

Table des matières

Méthodologie.....	5
Faits saillants de l'enquête	6
1. Utilisation d'Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec	7
1.1 Interactions en ligne avec le gouvernement du Québec en 2023	7
1.2 Satisfaction à l'égard des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	8
1.3 Évaluation des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec.....	9
1.4 Perception du temps consacré aux interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	10
2. Recherche d'information sur les services gouvernementaux.....	11
2.1 Premier réflexe pour chercher de l'information sur les services gouvernementaux	11
3. Perception à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec	12
3.1 Perceptions des adultes internautes à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec.....	12
3.2 Facilité à trouver en ligne des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux.....	14
3.3 Facilité à utiliser les services offerts en ligne par le gouvernement du Québec.....	15
4. Initiatives numériques gouvernementales	16
4.1 Point de vue des internautes sur différentes initiatives numériques du gouvernement du Québec.....	16
4.2 Types de soutien souhaité par les internautes lors de démarches en ligne sur les sites Web du gouvernement du Québec.....	18
4.3 Émission de commentaires en ligne sur les sites Web du gouvernement du Québec	19
5. Actions réalisées en ligne avec le gouvernement du Québec	20
5.1 Actions réalisées en ligne avec le gouvernement du Québec.....	20
5.2 Simplicité à réaliser différentes actions en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois	22
6. Perception face à la circulation de renseignements personnels sur Internet.....	23
6.1 Préoccupation à l'égard de la protection des renseignements personnels collectés, stockés et utilisés par différents acteurs sur Internet.....	23
6.2 Perception face à la protection des renseignements personnels sur Internet.....	24
6.3 Point de vue des internautes à propos des données citoyennes et de la cybersécurité.....	25
7. Niveau d'aisance face à la circulation des renseignements personnels sur Internet	27
7.1 Niveau d'aisance à partager certains renseignements personnels sur Internet	27
7.2 Niveau d'aisance à utiliser certaines technologies biométriques.....	28
7.3 Niveau d'aisance lié à la collecte, au stockage et à l'utilisation des renseignements personnels par certains acteurs.....	28
8. Centralisation des renseignements personnels collectés par le gouvernement du Québec .	31
8.1 Opinion face à la centralisation des renseignements personnels collectés par le gouvernement du Québec à certaines fins.....	31
9. Victime de fraude sur Internet	32
9.1 Proportion d'internautes québécois ayant subi une fraude sur Internet	32

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

L'enquête *NETendances 2023* 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 le gouvernement du Québec.

ÉQUIPE DE PROJET

Claire Bourget

Directrice intelligence d'affaires et recherche marketing

Jonathan Couturier

Consultant – recherche marketing

ÉQUIPE D'ÉDITION

Cendrine Audet

Révisseuse linguistique – Littera

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

Dépôt légal : 2024

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.

Mentions de source : 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 2023*, 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 2023. La deuxième collecte portant sur les services gouvernementaux en ligne a eu lieu au cours du mois de novembre 2023. Respectivement, nous avons interrogé 1 217 et 1 224 adultes internautes québécois âgés de 18 ans et plus via le Web. À ces personnes répondantes 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 personnes répondantes afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes québécois. La marge d'erreur maximale, selon la proportion estimée, se situe, pour les deux collectes de données, à $\pm 2,8\%$ pour la base des adultes 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

SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE, DONNÉES CITOYENNES ET CYBERSÉCURITÉ EN 2023

UTILISATION D'INTERNET POUR INTERAGIR AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

En 2023, **70 %** des adultes québécois ont **utilisé Internet pour interagir** avec le gouvernement du Québec (-5 pts de % depuis 2022)

3 types d'interactions effectuées en ligne par les adultes québécois avec le gouvernement en 2023 :

- Obtenir de l'information : **65 %** (-5 pts de % depuis 2022)
- Télécharger des formulaires officiels : **38 %** (comparable à 2022)
- Envoyer des formulaires remplis en ligne : **37 %** (comparable à 2022)

80 % des adultes québécois ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec en 2023 sont **satisfaits** des interactions qu'ils ont eues avec celui-ci (-5 pts de % depuis 2022)

En 2023, **la plupart** des adultes ayant eu des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec considèrent qu'elles ont été **simples** (**69 %**) (-7 pts de % depuis 2022) et qu'elles ont pris **juste assez de temps** (**63 %**)

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

64 % des adultes ont comme **premier réflexe** d'utiliser Internet pour chercher de l'information sur les services gouvernementaux (-7 pts de % depuis 2022) :

- **38 %** entrent directement quebec.ca dans leur navigateur Web, comme Google Chrome, Safari ou Firefox
- **23 %** font une requête sur une thématique précise dans un moteur de recherche comme Google
- **3 %** consultent les réseaux sociaux

PERCEPTION ET UTILISATION DES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Environ **7 internautes québécois sur 10** ayant interagi avec le gouvernement affirment que **les sites Web du gouvernement du Québec** :

- sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles (**73 %**)
- les mettent en confiance (**73 %**)
- sont sécuritaires pour recevoir des données personnelles que le gouvernement a déjà sur eux (**72 %**)
- répondent à leurs besoins (**70 %**)

CONFIANCE À L'ÉGARD D'ACTEURS POUR ASSURER LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Plus de la **moitié** des internautes québécois **font confiance** aux **acteurs** suivants pour protéger leurs **renseignements personnels** :

- **ministères et organismes publics du gouvernement du Québec** (**68 %**) (+12 pts de % depuis 2022)
- **institutions financières** (**66 %**) (+4 pts de % depuis 2022)
- **compagnies d'assurances** (**63 %**) (+8 pts de % depuis 2022)
- **administrations municipales** (**60 %**) (+5 pts de % depuis 2022)
- **fournisseurs d'Internet** (**59 %**) (+7 pts de % depuis 2022)
- **chercheur(-euse)s et scientifiques** (**56 %**) (+5 pts de % depuis 2022)

INITIATIVES NUMÉRIQUES GOUVERNEMENTALES

Plus des **trois quarts** des internautes priorisent les **initiatives numériques gouvernementales** suivantes :

- Payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services comme l'achat de permis : **81 %**
- Accéder à tous les services gouvernementaux par un système d'authentification unique : **79 %**
- Transmettre des formulaires remplis : **79 %**

PERCEPTION DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR INTERNET

- **76 %** des internautes québécois **sont préoccupés** par la **protection de leurs renseignements personnels** sur Internet (+4 pts de % depuis 2022)
- **80 %** des internautes québécois trouvent que leurs **renseignements personnels** ne sont **pas très bien protégés** sur Internet

AISANCE À PARTAGER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR INTERNET

En 2023, les internautes québécois sont **plus à l'aise**, par rapport à 2022, à **partager** ces renseignements sur Internet :

- **Nom, date de naissance et adresse** (**47 %**) (+9 pts de %)
- **Données de géolocalisation** (**43 %**) (+6 pts de %)
- **Dossier de santé** (**38 %**) (+6 pts de %)

VICTIME DE SITUATIONS DE FRAUDE SUR INTERNET

49 % des internautes québécois ont rencontré des **situations de fraude sur Internet** au cours des 5 dernières années (-5 pts de % depuis 2022)

Ces situations ont **davantage affecté** les **adultes âgés de 18 à 24 ans** (**56 %**) de même que ceux de **25 à 34 ans** (**57 %**)

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

1.1 Interactions en ligne avec le gouvernement du Québec en 2023

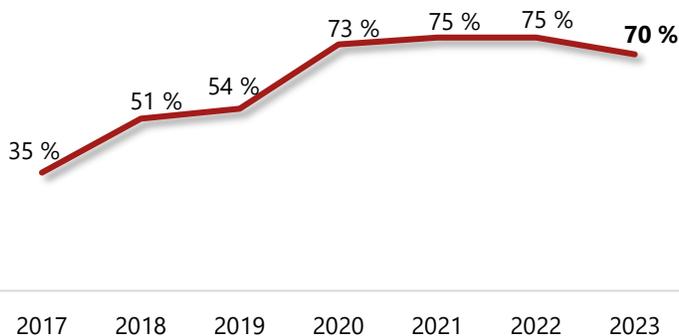
En 2023, 70 % des adultes québécois ont utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec, à partir de ses sites Web, que ce soit pour obtenir de l'information (65 %), télécharger des formulaires officiels (38 %) ou envoyer un ou des formulaires remplis en ligne (37 %). Globalement, le pourcentage d'interactions des adultes québécois en ligne avec le gouvernement du Québec a diminué de 5 points de pourcentage en 2023 par rapport à 2022 (75 %) et 2021 (75 %), alors qu'il a baissé de 3 points de pourcentage depuis 2020 (73 %). On se souviendra d'ailleurs que la hausse importante observée en 2020 était due au contexte de la pandémie.

Au cours de l'année 2023, les adultes de 18 à 44 ans (82 % chez les 18 à 24 ans, 83 % chez les 25 à 34 ans et 76 % chez les 35 à 44 ans), de même que les adultes diplômés d'études collégiales (78 %) ou universitaires (82 %) ainsi que les adultes dont le revenu familial annuel total est de 60 000 \$ et plus ont été significativement plus nombreux à avoir interagi en ligne avec le gouvernement du Québec. De plus, notre enquête indique que 22 % des adultes québécois n'ont pas utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec. Ils sont d'ailleurs plus nombreux parmi les groupes suivants : les 55 à 64 ans (28 %), les 65 ans et plus (31 %) de même que les adultes diplômés du primaire ou du secondaire (28 %).

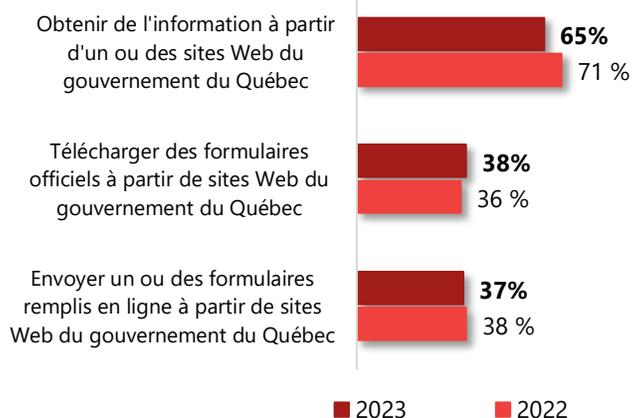
Mentionnons enfin qu'en 2023, les adultes québécois ont été moins nombreux qu'en 2022 à s'être informés à partir d'un ou des sites Web du gouvernement du Québec (de 71 % en 2022 à 65 % en 2023), alors que les interactions avec le gouvernement du Québec relativement au téléchargement de formulaires officiels et à l'envoi en ligne de formulaires remplis sont demeurées comparables.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'INTERACTIONS EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

(de 2017 à 2023)



INTERACTIONS EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : adultes québécois (n=1 287 en 2023 et 1 073 en 2022)

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

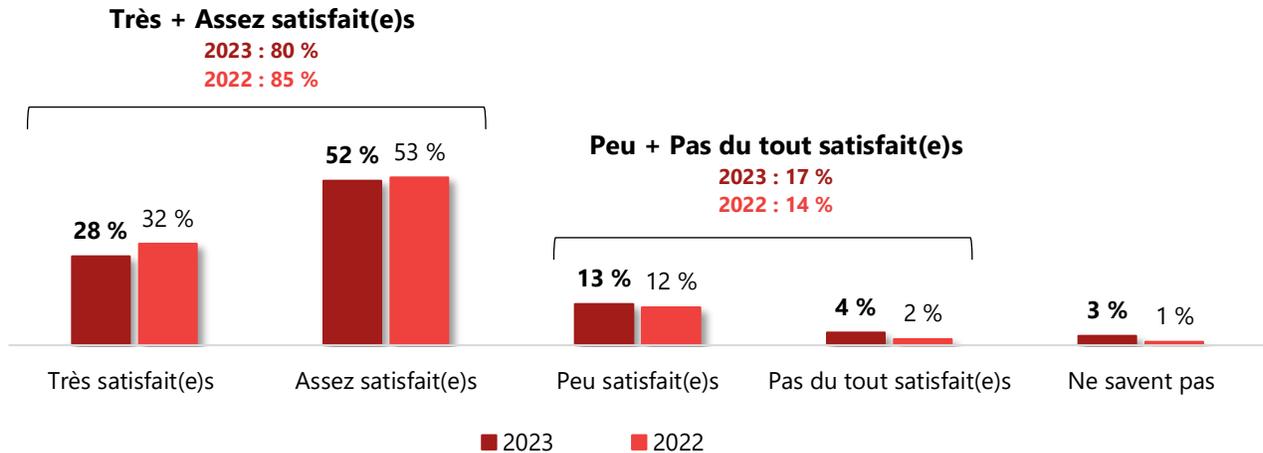
Parmi les adultes québécois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
AU MOINS UNE INTERACTION	70 %	71 %	69 %	82 %	83 %	76 %	75 %	62 %	58 %	51 %
Obtenir de l'information	65 %	65 %	65 %	70 %	76 %	75 %	67 %	60 %	56 %	48 %
Télécharger des formulaires officiels	38 %	42 %	35 %	46 %	57 %	41 %	37 %	33 %	30 %	22 %
Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne	37 %	41 %	33 %	55 %	62 %	43 %	31 %	31 %	22 %	14 %

Parmi les adultes québécois	Total 2023	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
AU MOINS UNE INTERACTION	70 %	60 %	78 %	82 %	57 %	59 %	71 %	79 %	81 %	82 %
Obtenir de l'information	65 %	56 %	74 %	78 %	51 %	59 %	63 %	73 %	76 %	77 %
Télécharger des formulaires officiels	38 %	29 %	44 %	53 %	27 %	31 %	40 %	42 %	40 %	55 %
Envoyer un ou des formulaires remplis en ligne	37 %	29 %	37 %	51 %	31 %	31 %	35 %	46 %	37 %	50 %

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

Huit adultes québécois sur 10 (80 %) ayant utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois ont été « très ou assez satisfaits » des interactions qu'ils ont eues avec celui-ci. Le résultat observé en 2023 est en baisse de 5 points de pourcentage comparativement à celui de 2022 (85 %). La proportion d'adultes étant « très satisfaits » de leurs interactions en ligne avec le gouvernement du Québec a aussi diminué, passant de 32 % en 2022 à 28 % en 2023, soit une diminution de 4 points de pourcentage en un an. En 2023, les adultes de 18 à 24 ans (35 %) et de 25 à 34 ans (39 %), de même que ceux diplômés d'études universitaires (34 %) et ceux dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus (38 %) ont été relativement plus nombreux à être « très satisfaits » de leurs interactions en ligne avec le gouvernement du Québec.

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=897 en 2023 et 800 en 2022)

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

Parmi les adultes québécois ayant interagi avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois	Total 2023	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(E)S	80 %	79 %	81 %	75 %	84 %	74 %	76 %	82 %	90 %	75 %
Très satisfait(e)s	28 %	30 %	26 %	35 %	39 %	25 %	21 %	23 %	26 %	30 %
Assez satisfait(e)s	52 %	49 %	54 %	40 %	46 %	49 %	54 %	59 %	64 %	45 %
PEU + PAS DU TOUT SATISFAIT(E)S	17 %	20 %	15 %	21 %	13 %	23 %	19 %	17 %	9 %	18 %
Peu satisfait(e)s	13 %	16 %	10 %	18 %	11 %	17 %	14 %	14 %	7 %	7 %
Pas du tout satisfait(e)s	4 %	3 %	5 %	3 %	2 %	6 %	5 %	3 %	1 %	11 %
Ne savent pas	3 %	1 %	5 %	4 %	3 %	3 %	5 %	1 %	1 %	7 %

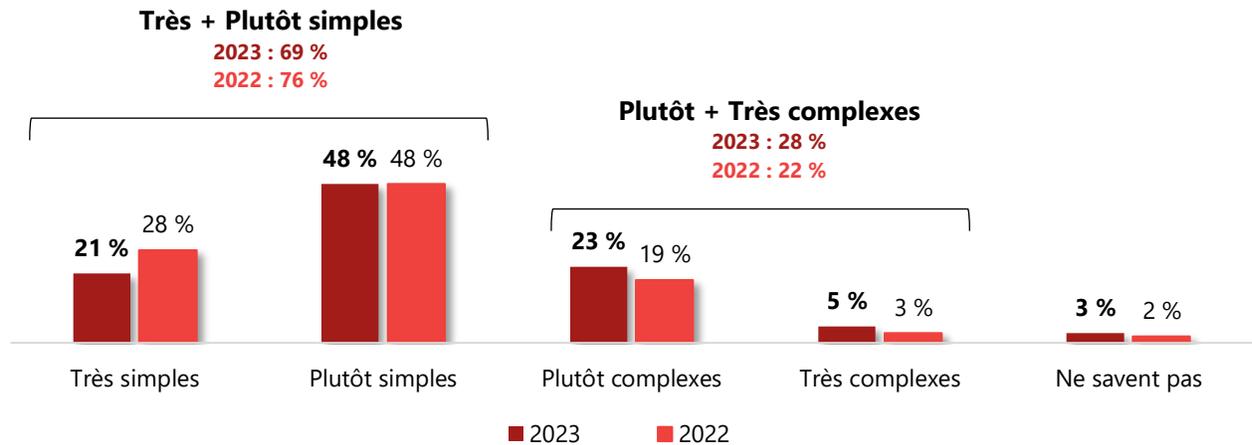
Parmi les adultes québécois ayant interagi avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois	Total 2023	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
TRÈS + ASSEZ SATISFAIT(E)	80 %	78 %	82 %	82 %	60 %	85 %	84 %	76 %	88 %	81 %
Très satisfait(e)	28 %	27 %	23 %	34 %	23 %	36 %	20 %	26 %	23 %	38 %
Assez satisfait(e)	52 %	51 %	59 %	48 %	37 %	49 %	64 %	50 %	64 %	42 %
PEU + PAS DU TOUT SATISFAIT(E)	17 %	19 %	13 %	16 %	34 %	14 %	14 %	18 %	11 %	18 %
Peu satisfait(e)	13 %	16 %	9 %	11 %	28 %	10 %	11 %	16 %	8 %	13 %
Pas du tout satisfait(e)	4 %	4 %	4 %	5 %	6 %	3 %	2 %	2 %	2 %	5 %
Ne savent pas	3 %	3 %	5 %	2 %	7 %	1 %	2 %	5 %	1 %	1 %

1.3 Évaluation des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

Les adultes québécois ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois précédant la collecte ont été moins nombreux, comparativement à l'année précédente, à trouver « simples » ces interactions en ligne. En effet, 69 % ont jugé ces interactions « très ou plutôt simples », alors que cette proportion s'établissait à 76 % en 2022, soit une baisse de 7 points de pourcentage. Chez les adultes de 18 à 24 ans, 76 % ont trouvé simples leurs interactions en ligne avec le gouvernement du Québec en 2023.

En contrepartie, ce sont 28 % des adultes ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec en 2023 qui évaluent leurs interactions comme étant « plutôt ou très complexes ». Cette proportion est d'ailleurs plus élevée chez les adultes âgés de 55 à 64 ans (34 %) et ceux dont le revenu familial annuel est de moins de 20 000 \$ (43 %).

ÉVALUATION DE LA SIMPLICITÉ 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=897 en 2023 et 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 trouvez-vous qu'elles ont été ?

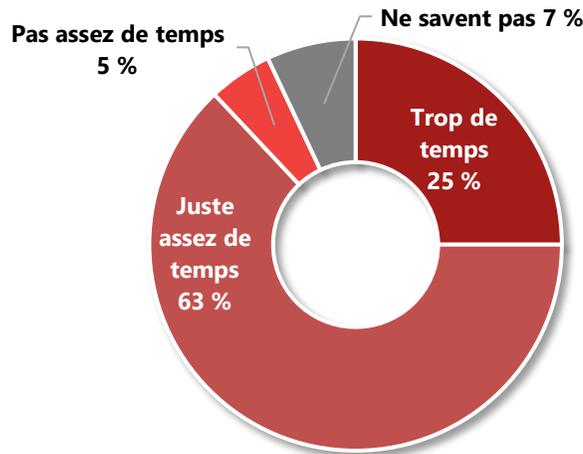
Parmi les adultes québécois ayant interagi avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
TRÈS + PLUTÔT SIMPLES	69 %	70 %	68 %	76 %	72 %	72 %	61 %	66 %	74 %	57 %
Très simples	21 %	26 %	16 %	26 %	35 %	27 %	9 %	13 %	14 %	14 %
Assez simples	48 %	45 %	52 %	50 %	37 %	45 %	52 %	53 %	59 %	43 %
PLUTÔT + TRÈS COMPLEXES	28 %	27 %	28 %	22 %	25 %	25 %	32 %	34 %	26 %	35 %
Plutôt complexes	23 %	21 %	25 %	11 %	19 %	20 %	27 %	32 %	25 %	26 %
Très complexes	5 %	7 %	3 %	10 %	6 %	5 %	5 %	1 %	1 %	9 %
Ne savent pas	3 %	2 %	4 %	2 %	3 %	3 %	7 %	1 %	1 %	8 %

Parmi les adultes québécois ayant interagi avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois	Total 2023	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	69 %	69 %	67 %	69 %	52 %	73 %	66 %	63 %	83 %	73 %
Très simples	21 %	20 %	16 %	24 %	20 %	23 %	11 %	24 %	21 %	29 %
Assez simples	48 %	49 %	51 %	45 %	32 %	50 %	55 %	39 %	62 %	45 %
PLUTÔT + TRÈS COMPLEXES	28 %	27 %	29 %	28 %	43 %	23 %	31 %	33 %	16 %	25 %
Plutôt complexes	23 %	22 %	26 %	22 %	27 %	21 %	27 %	30 %	15 %	20 %
Très complexes	5 %	5 %	3 %	6 %	16 %	2 %	4 %	3 %	1 %	6 %
Ne savent pas	3 %	4 %	4 %	2 %	5 %	4 %	3 %	4 %	1 %	1 %

1.4 Perception du temps consacré aux interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

Un quart (25 %) des adultes québécois ayant fait usage d'Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec jugent que leurs interactions réalisées au cours des 12 mois précédents ont pris trop de temps, 63 % considèrent qu'elles ont pris juste assez de temps, alors que seulement 5 % d'entre eux affirment qu'elles n'ont pas pris suffisamment de temps. Les adultes de 25 à 34 ans (37 %), les adultes diplômés d'études universitaires (35 %) et ceux dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus (39 %) sont relativement plus nombreux à mentionner que leurs interactions en ligne avec le gouvernement du Québec en 2023 ont pris trop de temps. À l'opposé, les adultes de 35 à 44 ans (12 %) et de 45 à 54 ans (10 %) sont plus nombreux à considérer que ces interactions en ligne n'ont pas pris assez de temps.

PERCEPTION DU TEMPS CONSACRÉ AUX 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=897 en 2023)

Question : En fonction des attentes que vous aviez, trouvez-vous que les interactions que vous avez eues EN LIGNE avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois ont pris... ?

Parmi les adultes québécois ayant interagi avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Trop de temps	25 %	25 %	25 %	27 %	37 %	22 %	18 %	24 %	19 %	36 %
Juste assez de temps	63 %	63 %	63 %	64 %	53 %	60 %	63 %	71 %	78 %	48 %
Pas assez de temps	5 %	7 %	4 %	3 %	5 %	12 %	10 %	1 %	0 %	3 %
Ne savent pas	7 %	5 %	8 %	7 %	5 %	7 %	10 %	4 %	3 %	14 %

Parmi les adultes québécois ayant interagi avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois	Total 2023	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
Trop de temps	25 %	19 %	25 %	35 %	29 %	20 %	18 %	22 %	21 %	39 %
Juste assez de temps	63 %	69 %	62 %	54 %	49 %	70 %	72 %	62 %	75 %	54 %
Pas assez de temps	5 %	5 %	6 %	5 %	7 %	3 %	7 %	7 %	3 %	3 %
Ne savent pas	7 %	7 %	8 %	5 %	14 %	7 %	2 %	8 %	1 %	5 %

2. Recherche d'information sur les services gouvernementaux

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

Environ les deux tiers (64 %) des adultes québécois affirment qu'ils feraient usage d'Internet, en premier lieu, s'ils avaient à chercher de l'information sur les services gouvernementaux. De manière plus spécifique, 38 % de ces adultes auraient comme premier réflexe d'entrer directement « quebec.ca » dans un navigateur Web comme Google Chrome, Safari ou Firefox ; 23 % feraient une requête sur une thématique précise dans un moteur de recherche comme Google ; et 3 % consulteraient les réseaux sociaux. Quant au téléphone, il représente toujours le tout premier réflexe de 16 % des adultes québécois.

Les plus récentes données montrent également 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 45 à 54 ans (34 %), alors que la saisie directe de « quebec.ca » dans un navigateur Web l'est plus pour les adultes de 65 à 74 ans (45 %).

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



Base : adultes québécois (n=1 287 en 2023 et 1 073 en 2022)

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

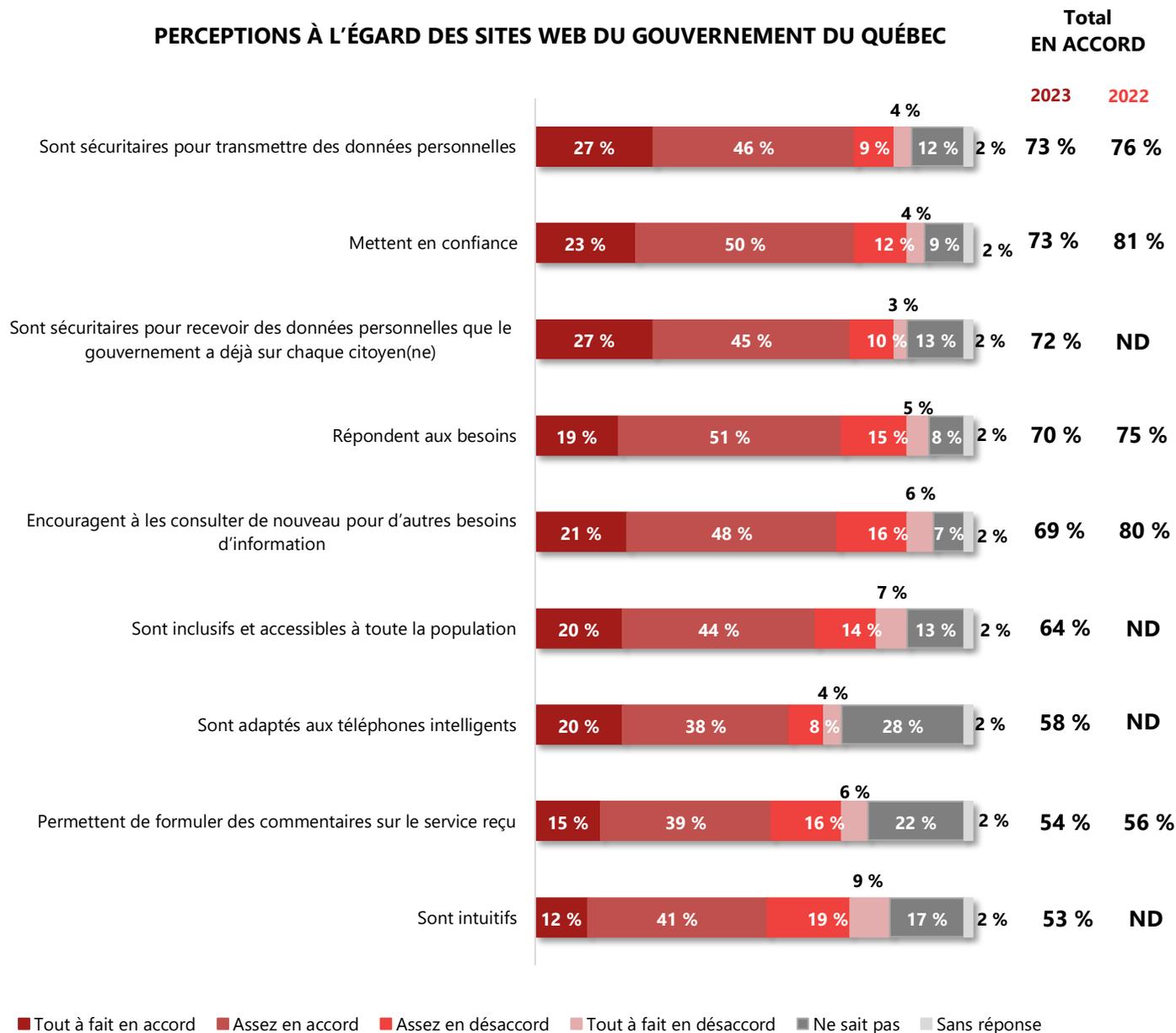
Parmi les adultes québécois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Entrer directement quebec.ca dans un navigateur de recherche sur Internet	38 %	38 %	39 %	40 %	38 %	38 %	33 %	40 %	45 %	31 %
Faire une requête sur une thématique précise dans un moteur de recherche sur Internet	23 %	21 %	25 %	24 %	23 %	24 %	34 %	23 %	17 %	14 %
Contacter le gouvernement du Québec par téléphone	16 %	16 %	16 %	10 %	17 %	14 %	17 %	14 %	21 %	20 %
Aller dans un point de service du gouvernement du Québec	4 %	6 %	3 %	4 %	6 %	9 %	2 %	2 %	2 %	6 %
Consulter les réseaux sociaux	3 %	3 %	2 %	4 %	9 %	2 %	1 %	1 %	1 %	0 %
Consulter son entourage	2 %	2 %	2 %	8 %	1 %	2 %	2 %	3 %	0 %	2 %

Parmi les adultes québécois	Total 2023	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 de recherche sur Internet	38 %	36 %	42 %	41 %	25 %	38 %	42 %	43 %	47 %	39 %
Faire une requête sur une thématique précise dans un moteur de recherche sur Internet	23 %	17 %	30 %	30 %	19 %	14 %	19 %	29 %	30 %	33 %
Contacter le gouvernement du Québec par téléphone	16 %	21 %	12 %	11 %	19 %	22 %	23 %	12 %	12 %	10 %
Aller dans un point de service du gouvernement du Québec	4 %	5 %	4 %	4 %	4 %	4 %	5 %	5 %	4 %	4 %
Consulter les réseaux sociaux	3 %	2 %	2 %	4 %	2 %	2 %	2 %	2 %	0 %	6 %
Consulter son entourage	2 %	2 %	2 %	2 %	5 %	1 %	3 %	1 %	4 %	1 %

3. Perception 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

Globalement, on constate en 2023 qu'une proportion significative d'adultes internautes québécois ont une perception positive des sites Web du gouvernement du Québec. En effet, plus des deux tiers des adultes internautes sont d'avis que les sites Web gouvernementaux québécois sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles (73 %) et recevoir des données personnelles que le gouvernement possède déjà sur les personnes citoyennes (72 %), les mettent en confiance (73 %), répondent à leurs besoins (70 %) et les encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information (69 %). Notons aussi qu'un peu plus de la moitié des adultes internautes jugent que les sites Web du gouvernement du Québec sont inclusifs et accessibles à toute la population (64 %), qu'ils sont adaptés aux téléphones intelligents (58 %), qu'ils permettent d'émettre des commentaires sur les services reçus (54 %) et qu'ils sont intuitifs (53 %).



Base : internautes québécois (n=1 224 en 2023 et 1 023 en 2022)

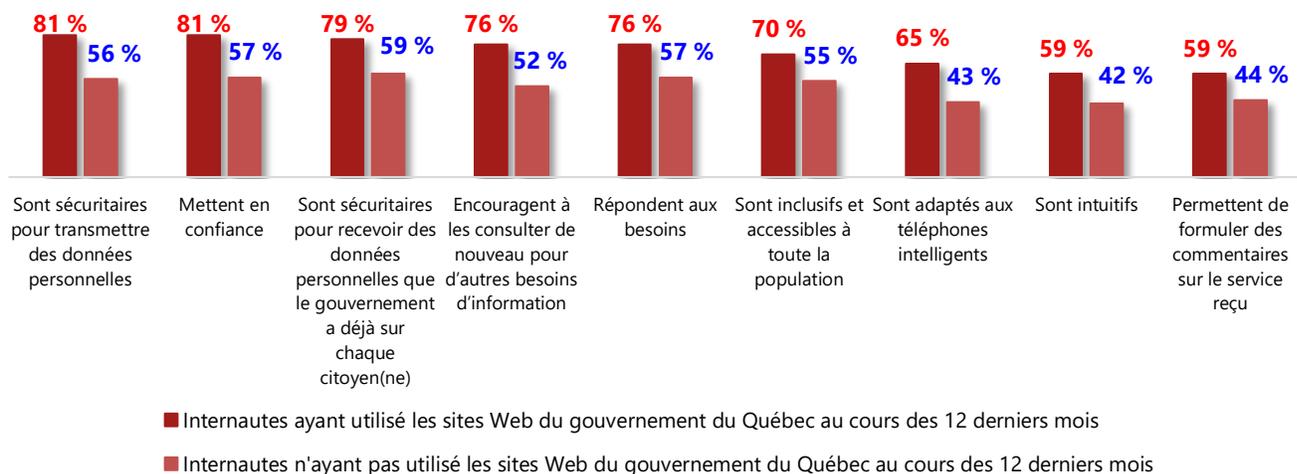
Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec... ?

Parmi les internautes québécois % Tout à fait + Assez en accord	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Mettent en confiance	73 %	75 %	71 %	77 %	77 %	75 %	70 %	68 %	79 %	61 %
Sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles	73 %	76 %	71 %	75 %	80 %	77 %	66 %	68 %	77 %	66 %
Sont sécuritaires pour recevoir des données personnelles que le gouvernement a déjà sur chaque citoyen(ne)	72 %	75 %	70 %	74 %	80 %	76 %	63 %	68 %	76 %	70 %
Répondent aux besoins	70 %	70 %	70 %	65 %	74 %	70 %	66 %	67 %	79 %	62 %
Encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information	69 %	70 %	68 %	73 %	72 %	73 %	60 %	62 %	77 %	59 %
Sont inclusifs et accessibles à toute la population	64 %	67 %	62 %	72 %	71 %	69 %	60 %	64 %	64 %	44 %
Sont adaptés aux téléphones intelligents	58 %	62 %	56 %	76 %	80 %	70 %	55 %	47 %	45 %	27 %
Permettent de formuler des commentaires sur les services reçus	54 %	60 %	49 %	62 %	61 %	60 %	47 %	47 %	53 %	48 %
Sont intuitifs	53 %	57 %	49 %	60 %	58 %	60 %	55 %	43 %	53 %	39 %

Parmi les internautes québécois % Tout à fait + Assez en accord	Total 2023	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	73 %	70 %	73 %	78 %	58 %	74 %	77 %	78 %	85 %	72 %
Sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles	73 %	69 %	75 %	79 %	65 %	68 %	76 %	80 %	81 %	78 %
Sont sécuritaires pour recevoir des données personnelles que le gouvernement a déjà sur chaque citoyen(ne)	72 %	69 %	75 %	77 %	63 %	70 %	76 %	78 %	76 %	78 %
Répondent aux besoins	70 %	67 %	75 %	72 %	54 %	73 %	72 %	74 %	81 %	70 %
Encouragent à les consulter de nouveau pour d'autres besoins d'information	69 %	64 %	74 %	72 %	55 %	73 %	66 %	75 %	78 %	69 %
Sont inclusifs et accessibles à toute la population	64 %	64 %	65 %	65 %	52 %	69 %	62 %	69 %	73 %	67 %
Sont adaptés aux téléphones intelligents	58 %	58 %	61 %	57 %	56 %	52 %	60 %	71 %	59 %	61 %
Permettent de formuler des commentaires sur les services reçus	54 %	54 %	53 %	54 %	46 %	59 %	55 %	55 %	64 %	53 %
Sont intuitifs	53 %	54 %	51 %	53 %	44 %	57 %	55 %	54 %	59 %	57 %

Il est aussi important de noter que la perception des internautes à l'égard des sites Web du gouvernement du Québec est davantage positive parmi les personnes les ayant utilisés au cours des 12 derniers mois. En effet, on peut observer cette réalité dans le graphique suivant, et ce, pour chacun des éléments évalués. Par exemple, 81 % 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 sont sécuritaires pour transmettre des données personnelles, alors que cette proportion s'établit à 56 % chez les personnes non-utilisatrices de ces sites.

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



Base : internautes québécois (n=1 224 en 2023)

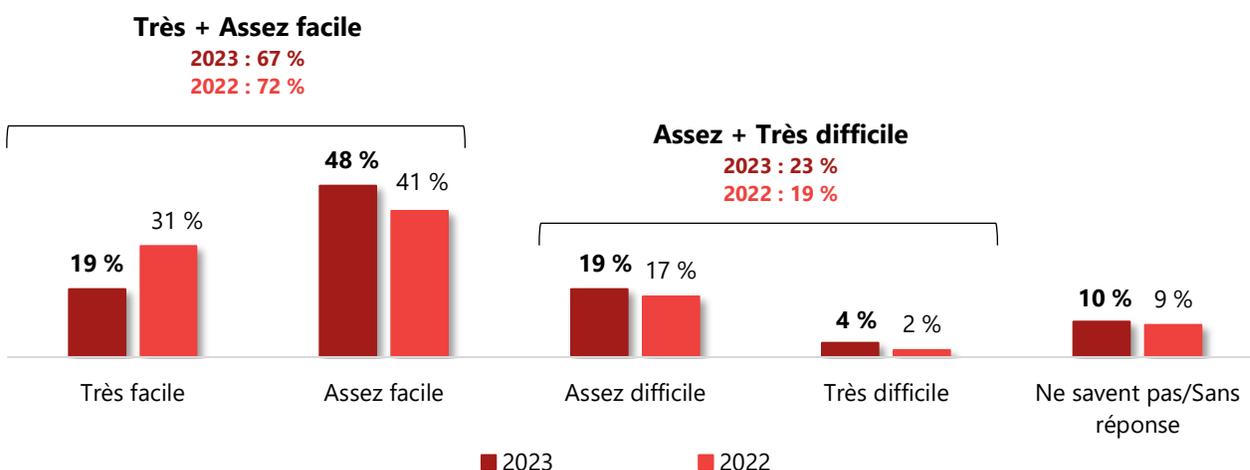
Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec...?

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

En 2023, ce sont 67 % des adultes internautes québécois qui trouvent « 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. Ce pourcentage est en baisse comparativement à celui observé en 2022, alors que 72 % des adultes internautes québécois partageaient cette opinion.

Mentionnons que la proportion d'internautes qualifiant de « très facile » le fait de trouver en ligne des informations sur les programmes et les services gouvernementaux a connu une diminution de 12 points de pourcentage, passant de 31 % en 2022 à 19 % en 2023. Plus spécifiquement, les adultes ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois (22 %), de même que les hommes (23 %), les internautes de 18 à 24 ans (34 %), de 25 à 34 ans (32 %) et de 35 à 44 ans (24 %), ainsi que ceux diplômés d'études universitaires (22 %) et dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus (26 %) sont plus nombreux à partager cet avis.

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=1 224 en 2023 et 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 ?

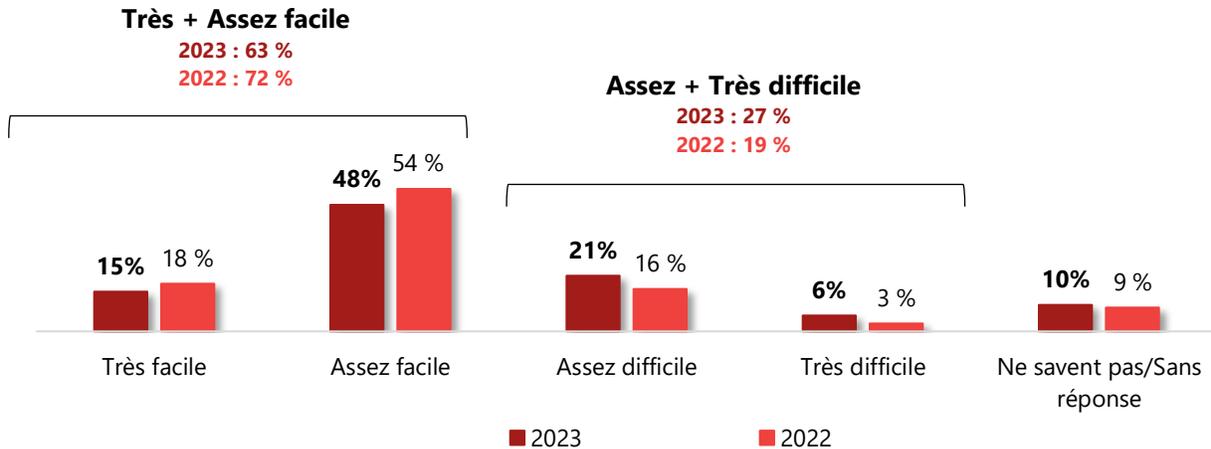
Parmi les internautes québécois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
TRÈS + ASSEZ FACILE	67 %	69 %	65 %	72 %	78 %	68 %	62 %	62 %	69 %	51 %
Très facile	19 %	23 %	15 %	34 %	32 %	24 %	10 %	13 %	8 %	10 %
Assez facile	48 %	47 %	51 %	37 %	46 %	44 %	53 %	49 %	61 %	41 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	23 %	21 %	24 %	16 %	19 %	24 %	26 %	25 %	22 %	32 %
Assez difficile	19 %	16 %	21 %	13 %	15 %	18 %	21 %	22 %	19 %	25 %
Très difficile	4 %	6 %	3 %	4 %	4 %	6 %	5 %	3 %	3 %	8 %
Ne savent pas/Sans réponse	10 %	10 %	10 %	11 %	4 %	9 %	12 %	13 %	9 %	16 %

Parmi les internautes québécois	Total 2023	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
TRÈS + ASSEZ FACILE	67 %	64 %	68 %	71 %	53 %	73 %	70 %	67 %	81 %	64 %
Très facile	19 %	16 %	20 %	22 %	25 %	17 %	15 %	14 %	22 %	26 %
Assez facile	48 %	48 %	49 %	49 %	28 %	56 %	55 %	53 %	59 %	38 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	23 %	23 %	25 %	22 %	27 %	17 %	23 %	28 %	16 %	28 %
Assez difficile	19 %	19 %	20 %	18 %	20 %	17 %	18 %	24 %	13 %	23 %
Très difficile	4 %	4 %	4 %	5 %	7 %	1 %	5 %	4 %	3 %	5 %
Ne savent pas/Sans réponse	10 %	13 %	7 %	6 %	19 %	9 %	7 %	5 %	3 %	8 %

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

Un peu moins des deux tiers (63 %) des adultes internautes québécois estimaient, en 2023, à « très ou assez facile » le fait de naviguer sur les sites Web du gouvernement provincial pour y utiliser les services du gouvernement du Québec. Cette proportion est en diminution de 9 points de pourcentage comparativement au résultat de 72 % obtenu en 2022. D'ailleurs, notons que les internautes de 25 à 34 ans (74 %), les diplômés d'études collégiales (70 %) ou universitaires (68 %), de même que les internautes ayant utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec (71 %) étaient relativement plus nombreux à partager cet avis.

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



Base : internautes québécois (n=1 224 en 2023 et 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 ?

Parmi les internautes québécois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
TRÈS + ASSEZ FACILE	63 %	65 %	63 %	62 %	74 %	66 %	59 %	59 %	67 %	48 %
Très facile	15 %	19 %	13 %	20 %	29 %	19 %	10 %	13 %	7 %	8 %
Assez facile	48 %	46 %	50 %	42 %	45 %	46 %	49 %	46 %	60 %	39 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	26 %	27 %	25 %	30 %	22 %	25 %	28 %	29 %	23 %	34 %
Assez difficile	21 %	20 %	20 %	21 %	18 %	18 %	21 %	25 %	19 %	24 %
Très difficile	6 %	6 %	5 %	9 %	4 %	7 %	7 %	4 %	3 %	9 %
Ne savent pas/Sans réponse	10 %	9 %	12 %	8 %	4 %	10 %	13 %	13 %	11 %	19 %

Parmi les internautes québécois	Total 2023	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	63 %	58 %	70 %	68 %	49 %	66 %	67 %	67 %	74 %	60 %
Très facile	15 %	14 %	14 %	19 %	19 %	14 %	10 %	13 %	14 %	25 %
Assez facile	48 %	45 %	55 %	49 %	30 %	52 %	56 %	54 %	60 %	35 %
ASSEZ + TRÈS DIFFICILE	26 %	28 %	24 %	25 %	36 %	22 %	24 %	27 %	23 %	31 %
Assez difficile	21 %	24 %	17 %	18 %	26 %	19 %	19 %	23 %	18 %	24 %
Très difficile	6 %	5 %	7 %	7 %	10 %	2 %	5 %	4 %	5 %	8 %
Ne savent pas/Sans réponse	10 %	14 %	6 %	7 %	15 %	12 %	8 %	5 %	3 %	9 %

4. Initiatives numériques gouvernementales

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

Au même titre qu'en 2022, six initiatives numériques ont été soumises aux adultes de l'enquête dans le but d'obtenir leur point de vue sur ce que les ministères et organismes du gouvernement du Québec devraient (ou non) offrir ou mettre en place. En somme, on constate que pour quatre des six initiatives évaluées, 75 % ou plus des internautes sont d'avis que les ministères et organismes du gouvernement du Québec devraient les offrir. Il s'agit des initiatives suivantes : la possibilité de payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services (81 %), la mise en place d'un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux (79 %), la possibilité de transmettre en ligne des formulaires remplis (79 %), ainsi la possibilité de faire un paiement en utilisant la même authentification en ligne que celle des institutions financières (75 %). De plus, 72 % des adultes internautes québécois souhaiteraient que les ministères et organismes du gouvernement du Québec offrent des services numériques de bout en bout et qu'ils partagent entre eux des informations personnelles des citoyens et citoyennes pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations (61 %).

En comparaison avec les résultats de 2022, on constate que deux initiatives sur six enregistrent des baisses en 2023 : la possibilité de transmettre des formulaires remplis (-3 points de pourcentage) et de partager entre eux des informations personnelles des citoyens et citoyennes pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations (-3 points de pourcentage).

Dans l'ensemble, on remarque, en 2023, que les adultes diplômés d'études universitaires de même que les adultes dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus sont en pourcentage plus nombreux à encourager les différentes initiatives numériques évaluées dans le cadre de cette étude.



Base : internautes québécois (n=1 224 en 2023 et 1 023 en 2022)

Question : Selon vous, est-ce que les ministères et organismes du gouvernement du Québec devraient, EN LIGNE... ? *Cet énoncé a été modifié en 2023.

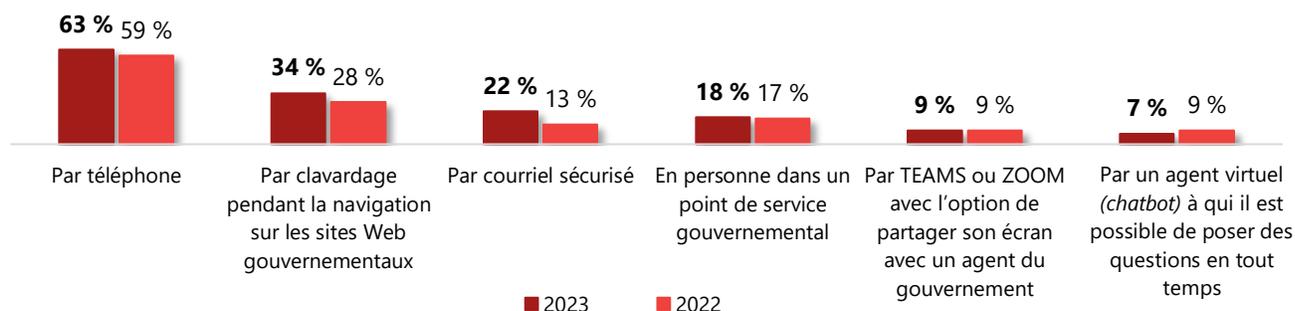
Parmi les internautes québécois % Tout à fait + Assez en accord	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services	81 %	82 %	80 %	77 %	81 %	82 %	85 %	78 %	81 %	82 %
Transmettre des formulaires remplis	79 %	77 %	81 %	78 %	79 %	79 %	75 %	77 %	85 %	77 %
Mettre en place un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux	79 %	77 %	80 %	71 %	79 %	78 %	77 %	77 %	86 %	86 %
Faire un paiement en utilisant la même authentification en ligne que celle des institutions financières	75 %	76 %	74 %	76 %	80 %	79 %	66 %	73 %	77 %	74 %
Offrir en ligne des services numériques de bout en bout	72 %	74 %	68 %	75 %	80 %	75 %	70 %	64 %	68 %	68 %
Partager entre eux les informations personnelles des citoyen(ne)s pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations	61 %	66 %	57 %	61 %	65 %	61 %	57 %	54 %	64 %	70 %

Parmi les internautes québécois % Tout à fait + Assez en accord	Total 2023	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
Payer directement en ligne pour l'achat de produits et de services	81 %	75 %	85 %	89 %	68 %	81 %	77 %	84 %	86 %	92 %
Transmettre des formulaires remplis	79 %	73 %	82 %	87 %	74 %	77 %	76 %	80 %	84 %	88 %
Mettre en place un système d'authentification unique qui donnerait accès à tous les services gouvernementaux	79 %	76 %	82 %	83 %	72 %	76 %	80 %	80 %	88 %	86 %
Faire un paiement en utilisant la même authentification en ligne que celle des institutions financières	75 %	70 %	78 %	82 %	65 %	73 %	70 %	79 %	79 %	89 %
Offrir en ligne des services numériques de bout en bout	72 %	66 %	77 %	77 %	67 %	68 %	67 %	74 %	76 %	83 %
Partager entre eux les informations personnelles des citoyen(ne)s pour leur éviter d'avoir à toujours retransmettre ces mêmes informations	61 %	58 %	62 %	65 %	54 %	59 %	64 %	57 %	66 %	70 %

4.2 Types de soutien souhaité 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, c'est au moyen du téléphone que près des deux tiers d'entre eux (63 %) souhaiteraient pouvoir obtenir de l'aide. Chez les personnes âgées de 65 à 74 ans, elles sont 77 % dans cette situation. Le clavardage ressort comme étant le second type de soutien privilégié par 34 % des adultes internautes en situation de difficulté en ligne sur les sites Web du gouvernement, plus spécifiquement 46 % des 25 à 34 ans et 45 % des 35 à 44 ans. L'option du courriel sécurisé (22 %) ou celle de se rendre en personne dans un point de service gouvernemental afin de pouvoir parler avec quelqu'un (18 %) sont des types de soutien moins privilégiés. Il en est de même de l'option par TEAMS ou ZOOM de pouvoir échanger avec un agent du gouvernement en mode de partage de son écran (9 %), ou de l'option de l'agent virtuel, plus communément appelé *chatbot* (7 %), à qui on peut poser des questions.

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



Base : internautes québécois (n=1 224 en 2023 et 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 ?

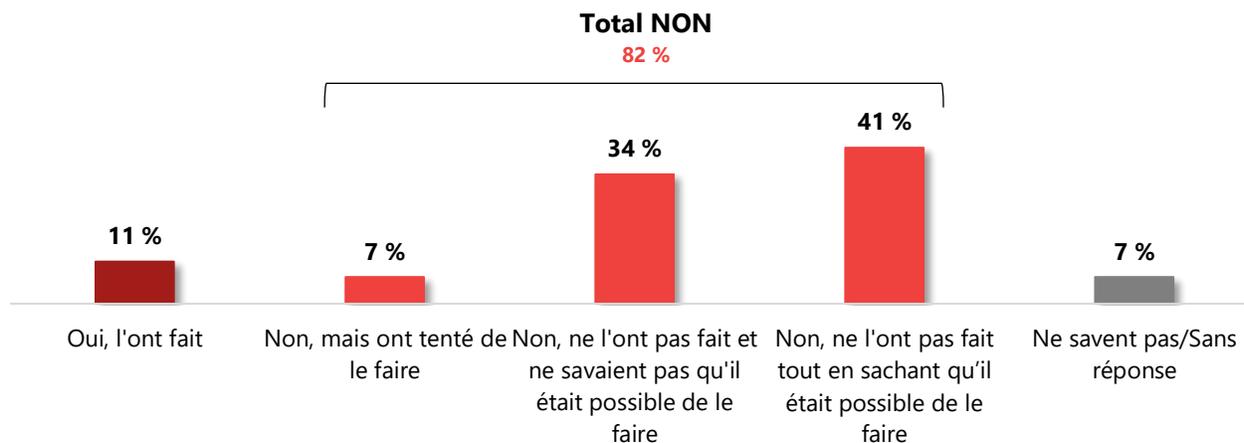
Parmi les internautes québécois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Par téléphone	63 %	64 %	62 %	55 %	56 %	54 %	66 %	65 %	77 %	67 %
Par clavardage pendant la navigation sur les sites Web gouvernementaux	34 %	32 %	34 %	33 %	46 %	45 %	31 %	26 %	23 %	28 %
Par courriel sécurisé	22 %	21 %	21 %	28 %	18 %	22 %	18 %	17 %	23 %	37 %
En personne dans un point de service gouvernemental	18 %	21 %	15 %	21 %	29 %	23 %	18 %	8 %	13 %	15 %
Par TEAMS ou ZOOM avec l'option de partager son écran avec un agent du gouvernement	9 %	9 %	7 %	12 %	7 %	13 %	10 %	8 %	5 %	5 %
Par un agent virtuel (<i>chatbot</i>) à qui il est possible de poser des questions en tout temps	7 %	8 %	5 %	14 %	14 %	7 %	7 %	4 %	1 %	0 %

Parmi les internautes québécois	Total 2023	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	63 %	64 %	64 %	59 %	55 %	65 %	71 %	61 %	63 %	59 %
Par clavardage pendant la navigation sur les sites Web gouvernementaux	34 %	27 %	42 %	41 %	26 %	29 %	28 %	44 %	32 %	44 %
Par courriel sécurisé	22 %	18 %	25 %	26 %	30 %	20 %	18 %	26 %	18 %	21 %
En personne dans un point de service gouvernemental	18 %	16 %	20 %	21 %	20 %	16 %	18 %	12 %	11 %	23 %
Par TEAMS ou ZOOM avec l'option de partager son écran avec un agent du gouvernement	9 %	6 %	10 %	12 %	5 %	7 %	6 %	9 %	11 %	12 %
Par un agent virtuel (<i>chatbot</i>) à qui il est possible de poser des questions en tout temps	7 %	5 %	6 %	10 %	6 %	3 %	10 %	3 %	8 %	10 %

4.3 Émission de commentaires en ligne sur les sites Web du gouvernement du Québec

Au cours des 12 derniers mois précédant notre collecte, 11 % des adultes internautes québécois avaient émis des commentaires en ligne sur les sites Web du gouvernement du Québec. Une situation davantage vécue par les hommes (17 %), les adultes de 18 à 44 ans (16 % des 18 à 24 ans, 24 % des 25 à 34 ans et 17 % des 35 à 44 ans), de même que les adultes diplômés universitaires (18 %) et ceux dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus (19 %). Mentionnons également que 7 % des internautes ont tenté sans succès de transmettre des commentaires en ligne sur les sites gouvernementaux, 34 % ont mentionné ne pas connaître cette option et 41 % ne l'ont simplement pas fait, et ce, même en étant au fait de cette option.

ÉMISSION DE COMMENTAIRES EN LIGNE SUR LES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC



Base : internautes québécois (n=1 224 en 2023)

Question : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous émis des commentaires EN LIGNE sur les sites Web du gouvernement du Québec ?

Parmi les internautes québécois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
OUI, L'ONT FAIT	11 %	17 %	6 %	16 %	24 %	17 %	7 %	4 %	4 %	2 %
TOTAL NON	82 %	77 %	87 %	74 %	68 %	76 %	85 %	90 %	93 %	89 %
Non, mais ont tenté de le faire	7 %	7 %	7 %	8 %	8 %	6 %	5 %	9 %	5 %	8 %
Non, ne l'ont pas fait et ne savaient pas qu'il était possible de le faire	34 %	30 %	37 %	31 %	34 %	29 %	42 %	32 %	35 %	38 %
Non, ne l'ont pas fait tout en sachant qu'il était possible de le faire	41 %	40 %	43 %	35 %	27 %	41 %	38 %	49 %	53 %	44 %
Ne savent pas/Sans réponse	7 %	7 %	7 %	9 %	8 %	8 %	8 %	6 %	4 %	9 %

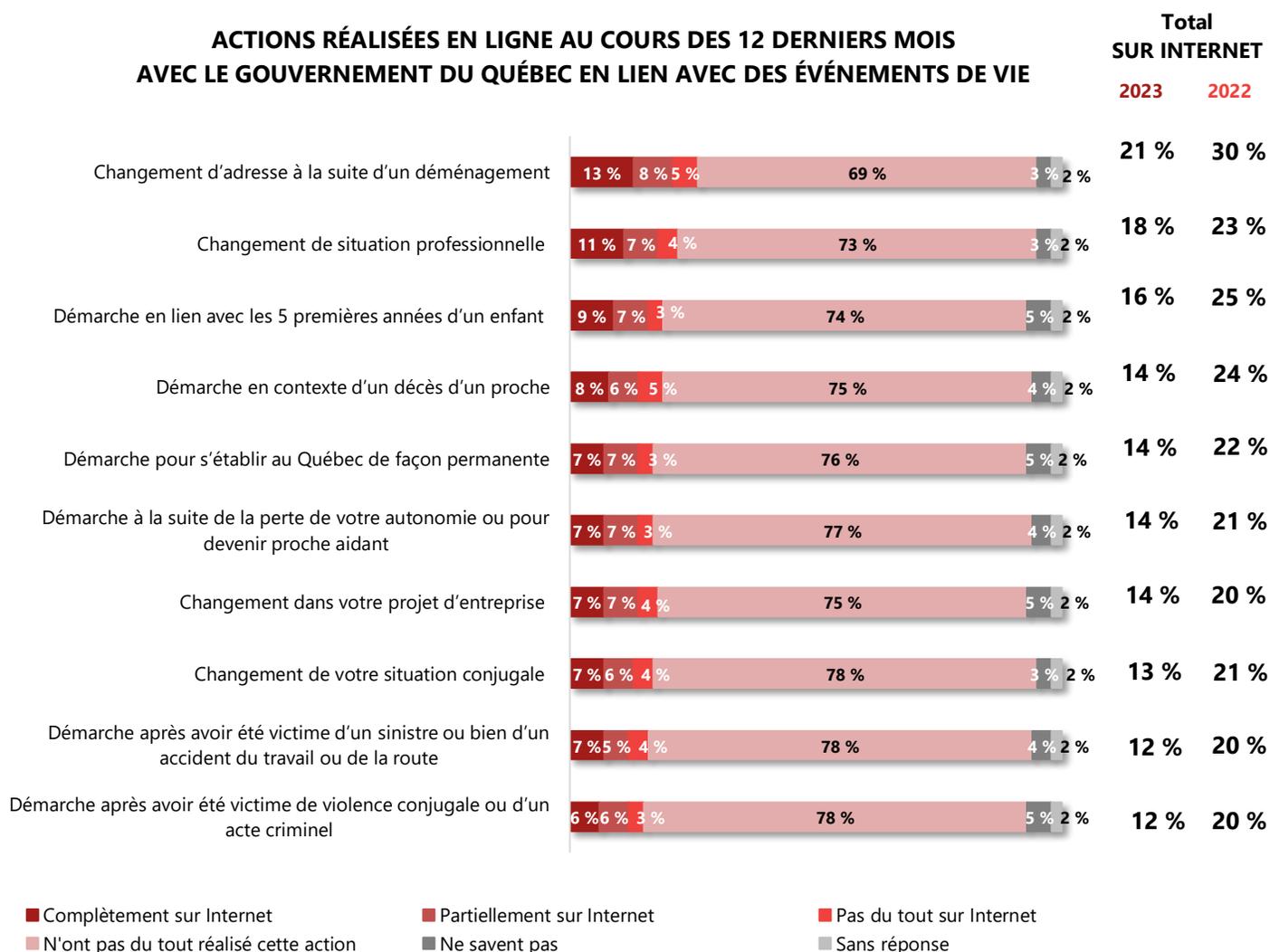
Parmi les internautes québécois	Total 2023	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
OUI, L'ONT FAIT	11 %	8 %	9 %	18 %	16 %	5 %	10 %	11 %	10 %	19 %
TOTAL NON	82 %	84 %	86 %	77 %	71 %	90 %	84 %	83 %	89 %	75 %
Non, mais ont tenté de le faire	7 %	6 %	8 %	8 %	7 %	3 %	9 %	5 %	9 %	9 %
Non, ne l'ont pas fait et ne savaient pas qu'il était possible de le faire	34 %	33 %	38 %	33 %	40 %	35 %	34 %	34 %	33 %	31 %
Non, ne l'ont pas fait tout en sachant qu'il était possible de le faire	41 %	45 %	40 %	35 %	23 %	52 %	41 %	44 %	48 %	34 %
Ne savent pas/Sans réponse	7 %	9 %	5 %	5 %	13 %	4 %	6 %	5 %	1 %	6 %

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 précédant notre collecte de 2023, les adultes 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 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 21 % des internautes adultes qui ont effectué un changement d'adresse complètement ou partiellement en ligne. Les autres actions réalisées en ligne durant la période à l'étude ont été, dans l'ordre, les suivantes : un changement de situation professionnelle (18 %), une démarche en lien avec les cinq premières années d'un enfant (16 %), une démarche en contexte d'un décès d'un proche (14 %), une démarche pour s'établir au Québec de façon permanente (14 %), une démarche à la suite de la perte de son autonomie ou pour devenir proche aidant (14 %), un changement de projet d'entreprise (14 %), un changement de situation conjugale (13 %), une démarche après avoir été victime d'un sinistre ou bien d'un accident du travail ou de la route (13 %), et enfin, une démarche après avoir été victime de violence conjugale ou d'un acte criminel (12 %).

Globalement, les hommes, les adultes internautes québécois âgés de 18 à 44 ans, de même que les diplômés d'études universitaires et ceux dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus ont été plus nombreux à avoir effectué en ligne, avec le gouvernement du Québec, chacune des actions évaluées dans le cadre de l'étude. En comparaison avec les résultats de 2022, les internautes québécois ont été moins nombreux en 2023 à avoir réalisé les différentes actions évaluées. En effet, on observe des diminutions se situant entre 5 et 9 points de pourcentage pour chacune des actions sur ces deux périodes.



Base : internautes québécois (n=1 224 en 2023 et 1 023 en 2022)

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

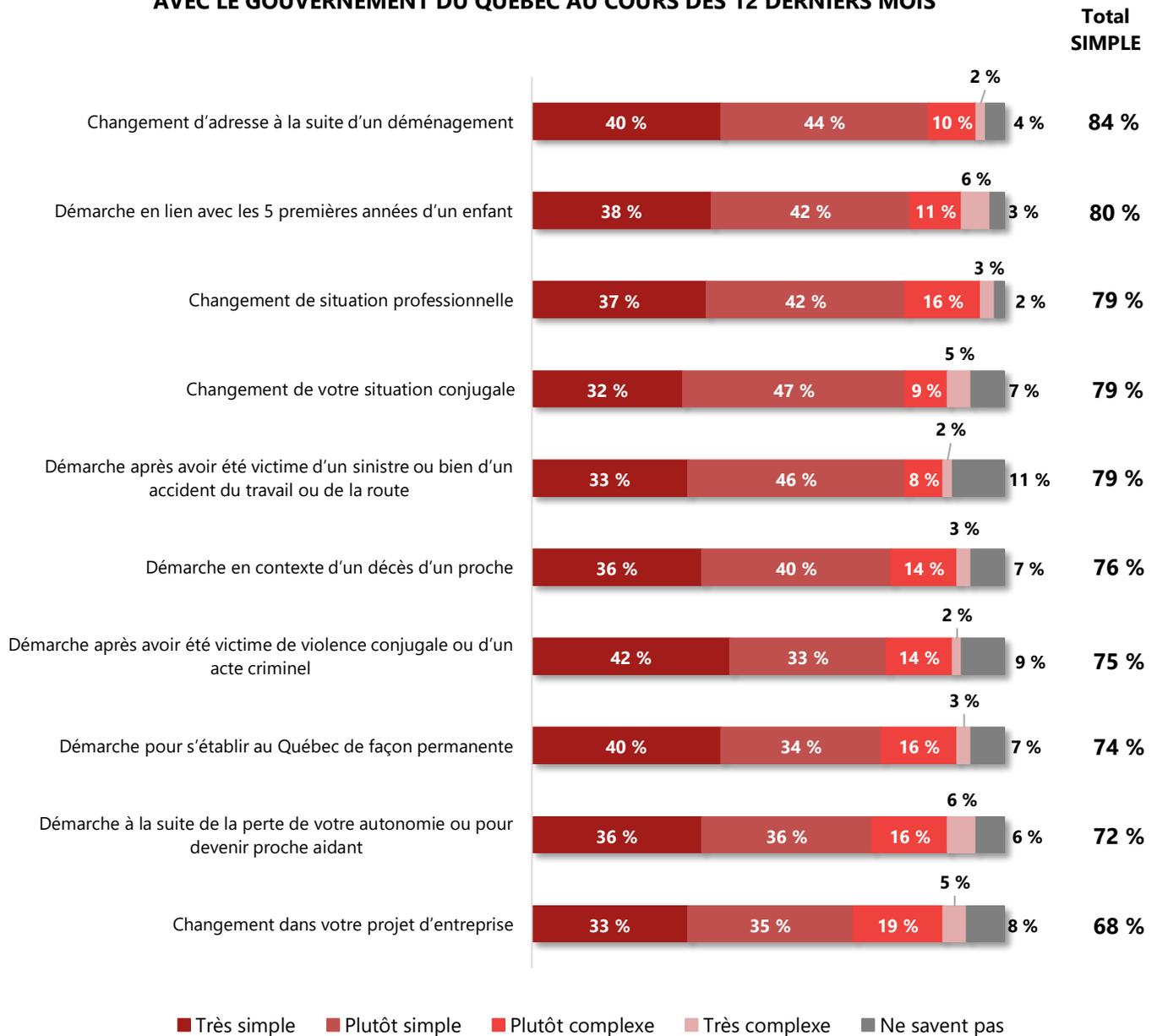
Parmi les internautes québécois % complètement ou partiellement sur Internet										
	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Changement d'adresse à la suite d'un déménagement	21 %	24 %	17 %	33 %	45 %	28 %	13 %	11 %	6 %	5 %
Changement de situation professionnelle	18 %	22 %	13 %	31 %	38 %	26 %	9 %	11 %	4 %	0 %
Démarche en lien avec les 5 premières années d'un enfant	17 %	21 %	14 %	32 %	37 %	27 %	13 %	6 %	2 %	2 %
Démarche pour s'établir au Québec de façon permanente	15 %	19 %	11 %	35 %	34 %	22 %	5 %	5 %	1 %	2 %
Démarche en contexte d'un décès d'un proche	14 %	18 %	10 %	24 %	29 %	14 %	8 %	10 %	7 %	7 %
Changement dans votre projet d'entreprise	14 %	18 %	10 %	26 %	32 %	22 %	8 %	6 %	1 %	1 %
Démarche à la suite de la perte de votre autonomie ou pour devenir proche aidant	13 %	18 %	9 %	24 %	29 %	20 %	6 %	8 %	2 %	1 %
Changement de votre situation conjugale	13 %	18 %	9 %	27 %	31 %	17 %	10 %	5 %	2 %	1 %
Démarche après avoir été victime d'un sinistre ou bien d'un accident du travail ou de la route	12 %	17 %	8 %	25 %	28 %	17 %	4 %	5 %	2 %	5 %
Démarche après avoir été victime de violence conjugale ou d'un acte criminel	12 %	16 %	8 %	24 %	28 %	19 %	5 %	5 %	2 %	1 %

Parmi les internautes québécois % complètement ou partiellement sur Internet										
	Total 2023	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	21 %	15 %	25 %	27 %	19 %	13 %	21 %	18 %	29 %	31 %
Changement de situation professionnelle	18 %	14 %	22 %	21 %	16 %	14 %	19 %	13 %	23 %	26 %
Démarche en lien avec les 5 premières années d'un enfant	17 %	14 %	18 %	23 %	18 %	9 %	15 %	15 %	23 %	28 %
Démarche pour s'établir au Québec de façon permanente	15 %	11 %	12 %	23 %	17 %	11 %	11 %	11 %	18 %	23 %
Démarche en contexte d'un décès d'un proche	14 %	12 %	12 %	19 %	16 %	8 %	12 %	11 %	20 %	26 %
Changement dans votre projet d'entreprise	14 %	10 %	17 %	20 %	18 %	9 %	11 %	11 %	20 %	25 %
Démarche à la suite de la perte de votre autonomie ou pour devenir proche aidant	13 %	10 %	14 %	18 %	8 %	9 %	12 %	13 %	17 %	25 %
Changement de votre situation conjugale	13 %	11 %	14 %	18 %	14 %	7 %	13 %	13 %	21 %	22 %
Démarche après avoir été victime d'un sinistre ou bien d'un accident du travail ou de la route	12 %	9 %	11 %	18 %	14 %	7 %	7 %	11 %	19 %	23 %
Démarche après avoir été victime de violence conjugale ou d'un acte criminel	12 %	9 %	12 %	17 %	12 %	9 %	9 %	9 %	18 %	23 %

5.2 Simplicité à réaliser différentes actions en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois

Nous avons évalué auprès des internautes québécois qui, au cours des 12 derniers mois précédant la collecte, avaient effectué en ligne certaines actions en lien avec des événements de vie, que ce soit « complètement ou partiellement » réalisées en ligne, si la réalisation de chacune de ces actions était simple ou complexe sur Internet. Or, il s'avère que pour plus des deux tiers des personnes répondantes, les différentes actions évaluées étaient très ou plutôt simples à effectuer en ligne. Mentionnons toutefois que ce sont entre 32 % et 42 % des internautes qui ont jugé que la réalisation de ces actions en ligne avec le gouvernement du Québec a été « très simple », ce qui nous amène à croire qu'il y a donc encore de la place à l'amélioration.

SIMPLICITÉ À RÉALISER DIFFÉRENTES ACTIONS EN LIGNE AVEC LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS



Base : internautes québécois ayant réalisé chacune des actions effectuées en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois (n=213 : Démarche en lien avec les 5 premières années d'un enfant, n=164 : Changement de votre situation conjugale, n=162 : Démarche à la suite de la perte de votre autonomie ou pour devenir proche aidant, n=172 : Démarche en contexte d'un décès d'un proche, n=251 : Changement d'adresse à la suite d'un déménagement, n=215 : Changement de situation professionnelle, n=179 : Démarche pour s'établir au Québec de façon permanente, n=149 : Démarche après avoir été victime de violence conjugale ou d'un acte criminel, n=150 : Démarche après avoir été victime d'un sinistre ou bien d'un accident du travail ou de la route, n=174 : Changement dans votre projet d'entreprise.

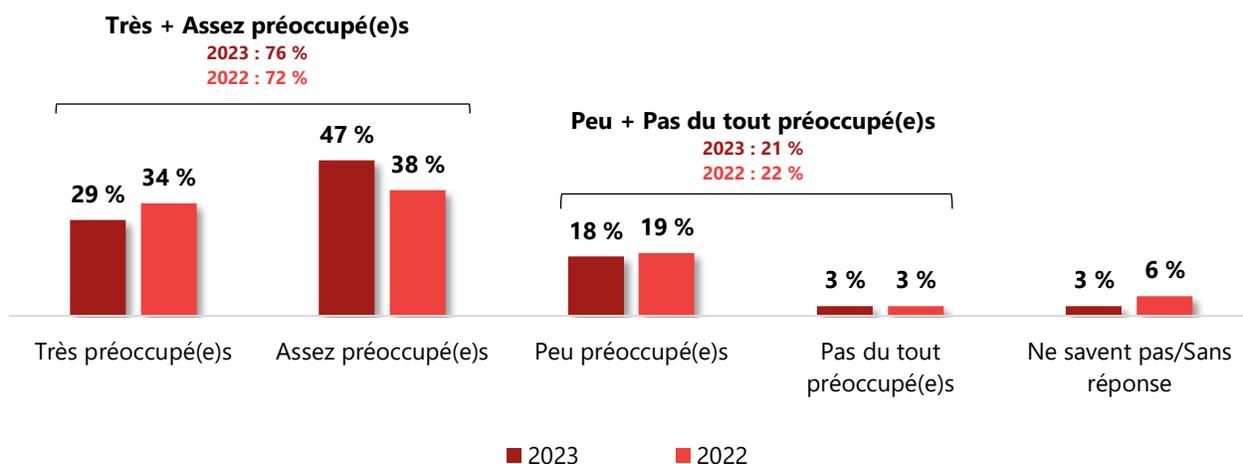
Question : Pour chacune des actions que vous avez effectuées avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois, de quelle manière diriez-vous que s'est réalisée chacune d'entre elles ? * Les choix de réponses ont changé en 2023, ce qui fait en sorte que les résultats ne sont pas comparables.

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

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

En 2023, les trois quarts (76 %) des adultes internautes québécois se disaient préoccupés par la protection des renseignements personnels qui sont collectés, stockés et utilisés par différents acteurs sur Internet. Ce résultat est en hausse de 4 points de pourcentage par rapport à celui de 2022 (72 %). Cette préoccupation est d'ailleurs davantage présente chez les adultes internautes de 25 à 34 ans (90 %) et de 65 à 74 ans (83 %), de même que chez les adultes diplômés universitaires (79 %).

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



Base : internautes québécois (n=1 217 en 2023 et 1 021 en 2022)

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

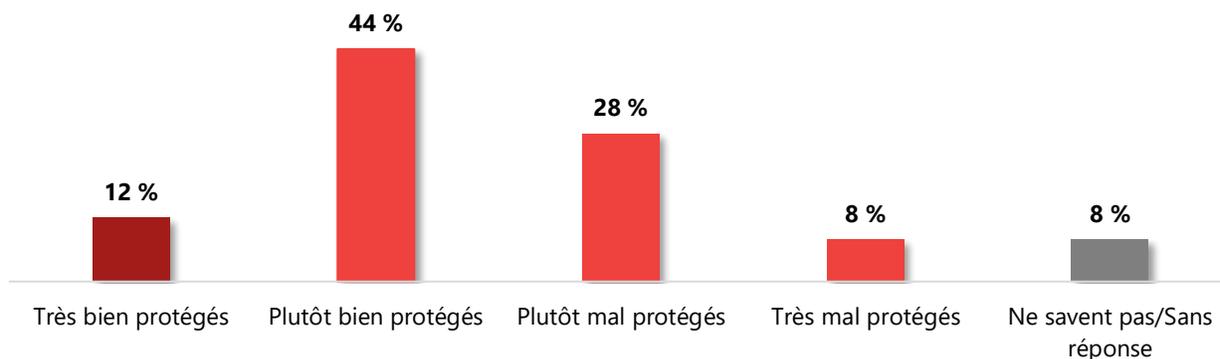
Parmi les internautes québécois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
TRÈS + ASSEZ PRÉOCCUPÉ(E)S	76 %	78 %	75 %	67 %	90 %	74 %	69 %	73 %	83 %	69 %
Très préoccupé(e)s	29 %	31 %	27 %	30 %	36 %	33 %	24 %	26 %	26 %	29 %
Assez préoccupé(e)s	47 %	47 %	47 %	37 %	54 %	41 %	45 %	48 %	57 %	40 %
PEU + PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ(E)S	21 %	21 %	21 %	29 %	7 %	24 %	28 %	22 %	17 %	23 %
Peu préoccupé(e)s	18 %	18 %	18 %	27 %	7 %	20 %	24 %	17 %	16 %	21 %
Pas du tout préoccupé(e)s	3 %	3 %	3 %	2 %	1 %	4 %	4 %	5 %	1 %	1 %
Ne savent pas/Sans réponse	3 %	2 %	4 %	5 %	3 %	2 %	3 %	5 %	0 %	8 %

Parmi les internautes québécois	Total 2023	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 PRÉOCCUPÉ(E)S	76 %	75 %	75 %	79 %	67 %	76 %	70 %	85 %	81 %	78 %
Très préoccupé(e)s	29 %	26 %	23 %	39 %	30 %	27 %	24 %	34 %	23 %	33 %
Assez préoccupé(e)s	47 %	49 %	53 %	40 %	37 %	49 %	46 %	51 %	58 %	45 %
PEU + PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ(E)S	21 %	21 %	22 %	20 %	29 %	21 %	28 %	13 %	19 %	21 %
Peu préoccupé(e)s	18 %	19 %	18 %	16 %	27 %	20 %	22 %	12 %	16 %	16 %
Pas du tout préoccupé(e)s	3 %	2 %	4 %	3 %	2 %	1 %	5 %	1 %	3 %	5 %
Ne savent pas/Sans réponse	3 %	4 %	3 %	1 %	4 %	4 %	3 %	2 %	0 %	1 %

6.2 Perception face à la protection des renseignements personnels sur Internet

Ce sont 8 adultes internautes québécois sur 10 (80 %) qui ont l'impression que leurs renseignements personnels ne sont pas très bien protégés sur Internet. En contrepartie, 12 % des adultes internautes québécois se considèrent très bien protégés en la matière. D'ailleurs, cette perception est encore plus présente chez les hommes (16 %), les adultes de 18 à 24 ans (17 %), de 25 à 34 ans (29 %) et de 35 à 44 ans (19 %), de même que les internautes diplômés d'études universitaires et ceux dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus (20 %).

PERCEPTION FACE À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR INTERNET



Base : internautes québécois (n=1 217 en 2023)

Question : Dans quelle mesure avez-vous l'impression que vos renseignements personnels sont protégés adéquatement sur Internet ? Diriez-vous que vos renseignements personnels sont... ?

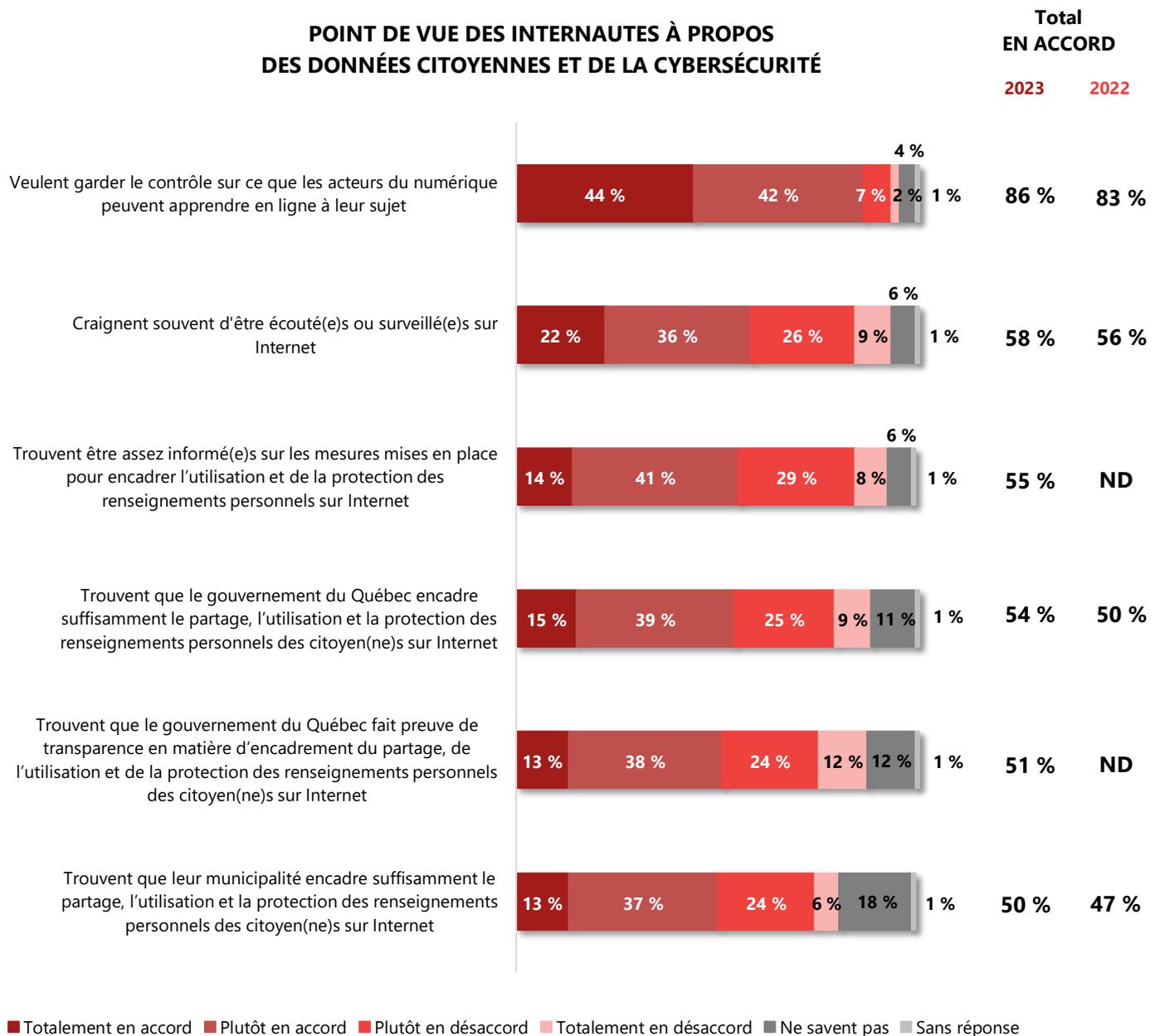
Parmi les internautes québécois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Très bien protégés	12 %	16 %	8 %	17 %	29 %	19 %	9 %	2 %	2 %	0 %
PLUTÔT BIEN + PLUTÔT MAL + TRÈS MAL PROTÉGÉS	80 %	80 %	81 %	76 %	68 %	77 %	81 %	86 %	92 %	85 %
Plutôt bien protégés	44 %	46 %	43 %	47 %	38 %	41 %	44 %	42 %	52 %	54 %
Plutôt mal protégés	28 %	27 %	30 %	24 %	22 %	24 %	29 %	35 %	35 %	26 %
Très mal protégés	8 %	8 %	8 %	5 %	8 %	11 %	9 %	8 %	5 %	5 %
Ne savent pas/Sans réponse	8 %	4 %	11 %	7 %	3 %	4 %	10 %	12 %	6 %	15 %

Parmi les internautes québécois	Total 2023	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 bien protégés	12 %	12 %	9 %	15 %	14 %	15 %	4 %	9 %	12 %	20 %
PLUTÔT BIEN + PLUTÔT MAL + TRÈS MAL PROTÉGÉS	80 %	79 %	84 %	81 %	75 %	78 %	85 %	86 %	86 %	76 %
Plutôt bien protégés	44 %	47 %	44 %	40 %	46 %	47 %	49 %	52 %	48 %	36 %
Plutôt mal protégés	28 %	26 %	31 %	32 %	23 %	19 %	30 %	25 %	32 %	32 %
Très mal protégés	8 %	7 %	9 %	9 %	5 %	12 %	6 %	9 %	5 %	7 %
Ne savent pas/Sans réponse	8 %	10 %	8 %	4 %	11 %	7 %	10 %	6 %	2 %	4 %

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

Selon nos résultats, plus de 8 internautes québécois sur 10 (86 %) souhaiteraient garder le contrôle sur ce que les acteurs du numérique peuvent apprendre en ligne à leur sujet. Chez les internautes de 35 à 44 ans, ils sont 93 % puis 90 % chez les 65 à 74 ans.

Plus de la moitié des adultes internautes, soit 58 %, craignent souvent qu'on les écoute ou les surveille sur Internet, 55 % trouvent être suffisamment informés sur les mesures mises en place pour encadrer l'utilisation et la protection des renseignements personnels sur Internet, 54 % trouvent que le gouvernement du Québec encadre suffisamment le partage, l'utilisation et la protection des renseignements personnels des citoyens et citoyennes sur Internet et enfin, 51 % trouvent que le gouvernement du Québec fait preuve de transparence en matière d'encadrement du partage, de l'utilisation et de la protection des renseignements personnels des citoyens et citoyennes sur Internet. Sur la majorité de ces aspects, les hommes se retrouvent en plus grande proportion que les femmes. La même chose chez les adultes de 18 à 24 ans.



Base : internautes québécois (n=1 217 en 2023 et 1 021 en 2022)

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

Parmi les internautes québécois % <i>Totalement + Plutôt en accord</i>	Total 2023	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	86 %	87 %	85 %	72 %	79 %	93 %	87 %	88 %	90 %	84 %
Craignent souvent d'être écouté(e)s ou surveillé(e)s sur Internet	58 %	61 %	54 %	70 %	69 %	62 %	60 %	51 %	43 %	48 %
Trouvent être suffisamment informé(e)s sur les mesures mises en place pour encadrer l'utilisation et la protection des renseignements personnels sur Internet	55 %	60 %	51 %	69 %	61 %	56 %	49 %	51 %	53 %	51 %
Trouvent que le gouvernement du Québec encadre suffisamment le partage, l'utilisation et la protection des données et renseignements personnels des citoyen(ne)s sur Internet	54 %	63 %	46 %	61 %	70 %	57 %	49 %	41 %	50 %	56 %
Trouvent que le gouvernement du Québec fait preuve de transparence en matière d'encadrement du partage, de l'utilisation et de la protection des renseignements personnels des citoyen(ne)s sur Internet	51 %	54 %	48 %	68 %	53 %	54 %	41 %	42 %	51 %	59 %
Trouvent que leur municipalité encadre suffisamment le partage, l'utilisation et la protection des données et renseignements personnels des citoyen(ne)s sur Internet	50 %	56 %	45 %	66 %	62 %	55 %	45 %	40 %	42 %	50 %

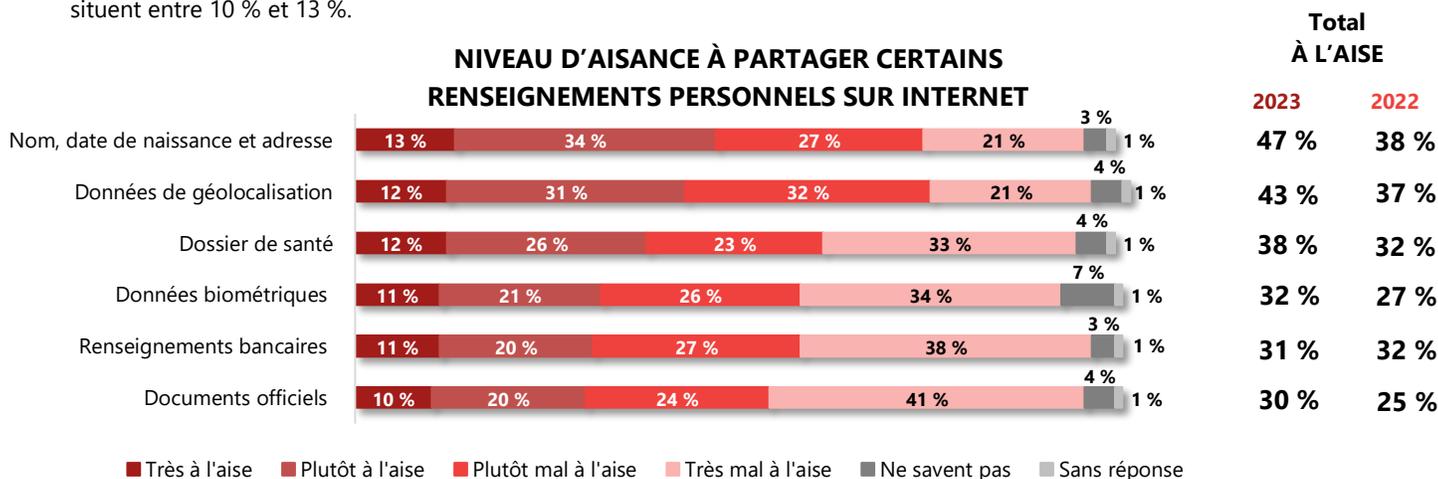
Parmi les internautes québécois % <i>Totalement + Plutôt en accord</i>	Total 2023	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
Souhaitent garder le contrôle sur ce que les acteurs du numérique peuvent apprendre en ligne à leur sujet	86 %	87 %	86 %	85 %	83 %	87 %	84 %	93 %	85 %	88 %
Craignent souvent d'être écouté(e)s ou surveillé(e)s sur Internet	58 %	57 %	61 %	56 %	61 %	57 %	52 %	61 %	58 %	60 %
Trouvent être suffisamment informé(e)s sur les mesures mises en place pour encadrer l'utilisation et la protection des renseignements personnels sur Internet	55 %	57 %	53 %	54 %	59 %	56 %	61 %	59 %	59 %	54 %
Trouvent que le gouvernement du Québec encadre suffisamment le partage, l'utilisation et la protection des données et renseignements personnels des citoyen(ne)s sur Internet	54 %	55 %	51 %	55 %	46 %	53 %	62 %	63 %	59 %	59 %
Trouvent que le gouvernement du Québec fait preuve de transparence en matière d'encadrement du partage, de l'utilisation et de la protection des renseignements personnels des citoyen(ne)s sur Internet	51 %	51 %	43 %	57 %	54 %	42 %	60 %	51 %	60 %	53 %
Trouvent que leur municipalité encadre suffisamment le partage, l'utilisation et la protection des données et renseignements personnels des citoyen(ne)s sur Internet	50 %	54 %	46 %	48 %	54 %	46 %	59 %	55 %	57 %	50 %

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

7.1 Niveau d'aisance à partager certains renseignements personnels sur Internet

Afin d'obtenir un service sur Internet, les citoyennes et citoyens sont souvent appelés à fournir certains renseignements personnels. En 2023, lors de notre collecte, près de la moitié des internautes québécois se disaient « très ou plutôt à l'aise » à partager leurs nom, date de naissance et adresse (47 %) ainsi que leurs données de géolocalisation (43 %) dans le but d'obtenir un service sur Internet. Par rapport à l'année précédente, ces résultats sont respectivement en hausse de 9 et 6 points de pourcentage comparativement à ceux de 2022.

Dans une moindre mesure, c'est environ le tiers des internautes québécois qui sont à l'aise de partager les renseignements personnels suivants sur Internet : leur dossier de santé (38 %), leurs données biométriques comme la reconnaissance faciale ou l'empreinte digitale (32 %), leurs renseignements bancaires comme ceux liés à une carte de crédit (31 %) et leurs documents officiels comme un certificat de naissance (30 %). Comme on peut le constater, les adultes internautes québécois sont mal à l'aise de partager ces renseignements personnels. Toutefois, on observe, en 2023, une hausse du niveau d'aisance chez les adultes internautes québécois à partager les renseignements personnels suivants par rapport à 2022 : leur dossier de santé (+6 points de pourcentage), leurs données biométriques (+5 points de pourcentage) et les documents officiels (+5 points de pourcentage). Mentionnons également que les hommes et les adultes âgés de 25 à 34 ans sont particulièrement moins sensibles au partage des renseignements personnels si on se base sur la mesure qui est faite dans cette étude. Tout compte fait, il est aussi important de noter que la proportion d'internautes québécois étant « très à l'aise » à partager certains renseignements personnels sur Internet est assez faible pour l'ensemble des aspects mesurés. En effet, les pourcentages se situent entre 10 % et 13 %.



Base : internautes québécois (n=1 217 en 2023 et 1 021 en 2022)

Question : Afin d'obtenir un service sur Internet, vous êtes souvent appelé(e) à fournir certains renseignements personnels. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise de fournir les renseignements suivants ?

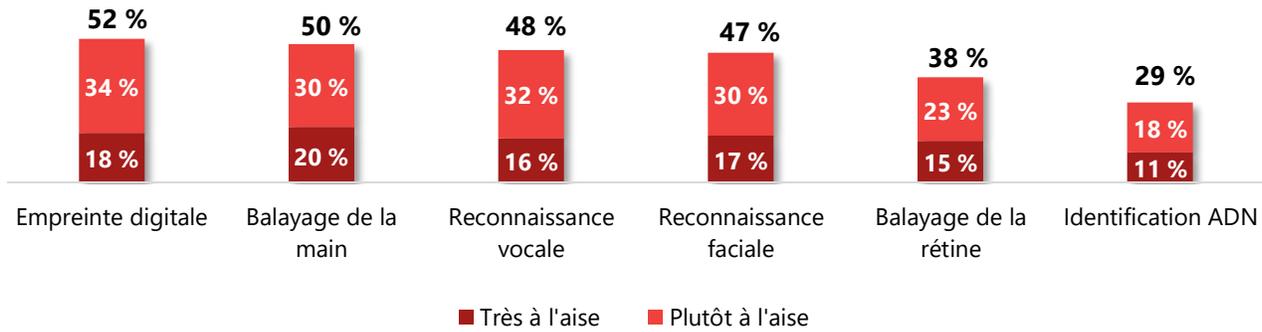
Parmi les internautes québécois % Très + Plutôt à l'aise	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Nom, date de naissance et adresse	47 %	53 %	42 %	40 %	57 %	61 %	52 %	35 %	41 %	36 %
Données de géolocalisation	43 %	49 %	36 %	45 %	54 %	49 %	47 %	28 %	34 %	43 %
Dossier de santé	38 %	47 %	30 %	58 %	53 %	42 %	45 %	21 %	25 %	28 %
Données biométriques	32 %	38 %	26 %	51 %	49 %	39 %	34 %	14 %	16 %	24 %
Renseignements bancaires	31 %	34 %	28 %	33 %	56 %	46 %	30 %	16 %	15 %	10 %
Documents officiels	30 %	36 %	24 %	32 %	56 %	38 %	31 %	16 %	12 %	17 %

Parmi les internautes québécois % Très + Plutôt à l'aise	Total 2023	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	47 %	46 %	45 %	51 %	51 %	50 %	44 %	46 %	59 %	50 %
Données de géolocalisation	43 %	43 %	38 %	45 %	35 %	45 %	41 %	51 %	49 %	49 %
Dossier de santé	38 %	41 %	38 %	34 %	52 %	39 %	33 %	37 %	42 %	45 %
Données biométriques	32 %	31 %	29 %	36 %	36 %	24 %	30 %	32 %	42 %	41 %
Renseignements bancaires	31 %	28 %	33 %	36 %	28 %	32 %	26 %	25 %	40 %	44 %
Documents officiels	30 %	31 %	27 %	29 %	35 %	28 %	28 %	21 %	43 %	37 %

7.2 Niveau d'aisance à utiliser certaines technologies biométriques

En 2023, l’empreinte digitale (52 %), le balayage de la main (50 %), la reconnaissance vocale (48 %) et faciale (47 %) sont les technologies biométriques avec lesquelles les adultes internautes québécois sont le plus à l’aise (% très ou plutôt à l’aise) quant à leur utilisation. On dénote que les hommes, les adultes âgés de 18 à 44 ans de même que les adultes dont le revenu familial annuel est de 100 000 \$ et plus sont relativement plus nombreux à se sentir à l’aise d’utiliser les différentes technologies biométriques mesurées dans le cadre de cette enquête. Malgré tout, il est important de signaler que le niveau d’aisance à utiliser les technologies biométriques est plutôt faible. En effet, seulement entre 11 % et 20 % des internautes québécois se sentent très à l’aise d’utiliser ces différentes technologies.

NIVEAU D’AISANCE À UTILISER CERTAINES TECHNOLOGIES BIOMÉTRIQUES



Base : internautes québécois (n=1 217 en 2023)

Question : Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'utiliser les technologies biométriques suivantes ?

Parmi les internautes québécois % Très + Plutôt à l'aise	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Empreinte digitale	52 %	58 %	46 %	66 %	58 %	62 %	59 %	36 %	43 %	34 %
Balayage de la main	49 %	52 %	47 %	69 %	60 %	63 %	51 %	37 %	32 %	30 %
Reconnaissance vocale	48 %	55 %	43 %	64 %	55 %	62 %	54 %	30 %	40 %	34 %
Reconnaissance faciale	47 %	55 %	39 %	69 %	64 %	54 %	51 %	26 %	32 %	32 %
Balayage de la rétine	38 %	47 %	30 %	59 %	49 %	52 %	43 %	26 %	22 %	10 %
Identification ADN	29 %	36 %	24 %	37 %	51 %	38 %	26 %	17 %	16 %	15 %

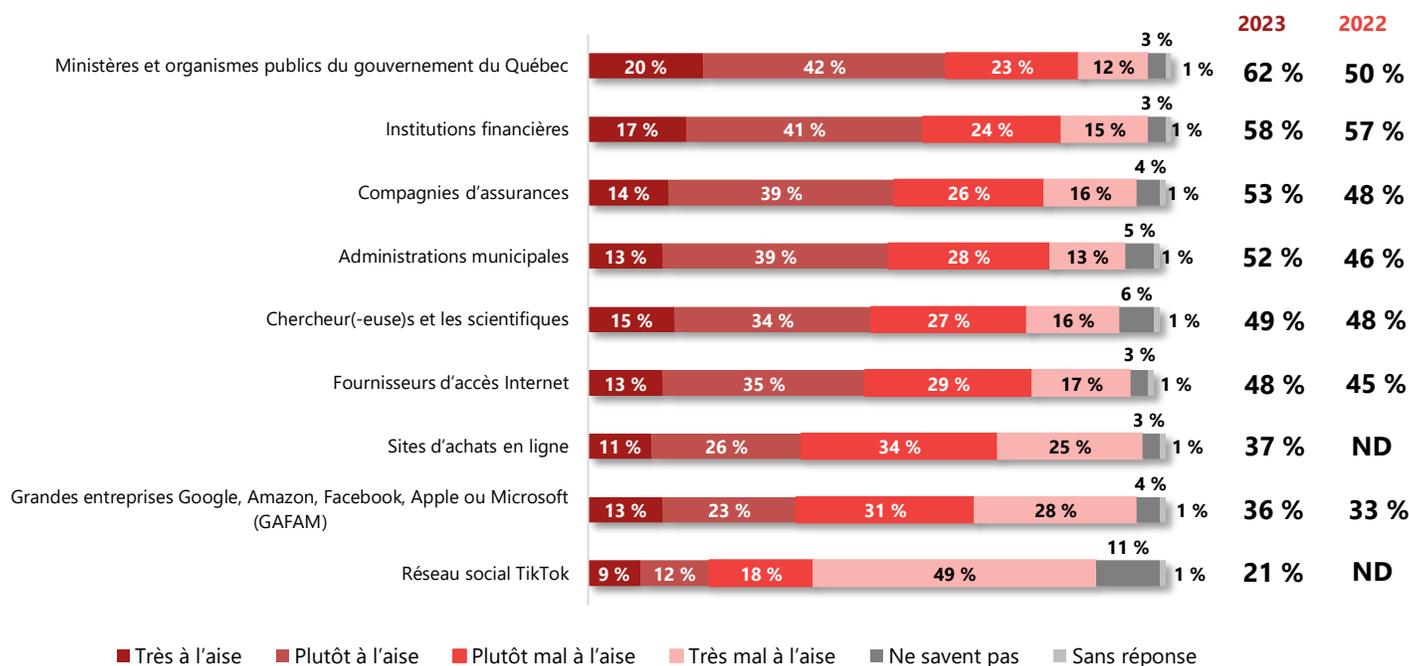
Parmi les internautes québécois % Très + Plutôt à l'aise	Total 2023	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
Empreinte digitale	52 %	48 %	52 %	59 %	63 %	43 %	44 %	51 %	63 %	60 %
Balayage de la main	49 %	48 %	49 %	51 %	55 %	52 %	43 %	44 %	57 %	57 %
Reconnaissance vocale	48 %	47 %	45 %	53 %	51 %	54 %	38 %	49 %	56 %	56 %
Reconnaissance faciale	47 %	45 %	45 %	50 %	44 %	49 %	37 %	49 %	53 %	57 %
Balayage de la rétine	38 %	39 %	36 %	39 %	49 %	39 %	24 %	33 %	46 %	51 %
Identification ADN	29 %	31 %	22 %	32 %	39 %	35 %	25 %	24 %	25 %	37 %

7.3 Niveau d'aisance lié à la collecte, au stockage et à l'utilisation des renseignements personnels par certains acteurs

Plus de la moitié des adultes internautes sont « très ou plutôt à l’aise » que leurs renseignements personnels soient collectés, stockés et utilisés par certains acteurs, dont les ministères et les organismes publics du gouvernement du Québec (62 %), les institutions financières (58 %), les compagnies d’assurances (53 %) et les administrations municipales (52%). Quant aux chercheurs(-euses) et scientifiques (49 %) de même que les fournisseurs d’accès Internet (48 %), on constate que les internautes québécois sont divisés sur leur niveau d’aisance lié à la collecte, au stockage et à l’utilisation des renseignements personnels par ces acteurs. C’est avec les sites d’achats en ligne (59 %) de même que les GAFAM (59 %) et le réseau social TikTok (67 %) que les adultes internautes se sentent le plus mal à l’aise face à la collecte, au stockage et à l’utilisation de leurs renseignements personnels. Notons toutefois, comparativement à 2022, les différences observées suivantes : les ministères et organismes publics du gouvernement du Québec (+12 points de pourcentage), les compagnies d’assurances (+5 points de pourcentage), les administrations municipales (+6 points de pourcentage), les fournisseurs d’accès Internet (+3 points de pourcentage) et les GAFAM (+3 points de pourcentage).

NIVEAU D'AISANCE LIÉ À LA COLLECTE, AU STOCKAGE ET À L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PAR CERTAINS ACTEURS

Total
À L'AISE



■ Très à l'aise ■ Plutôt à l'aise ■ Plutôt mal à l'aise ■ Très mal à l'aise ■ Ne savent pas ■ Sans réponse

Base : internautes québécois (n=1 217 en 2023 et 1 021 en 2022)

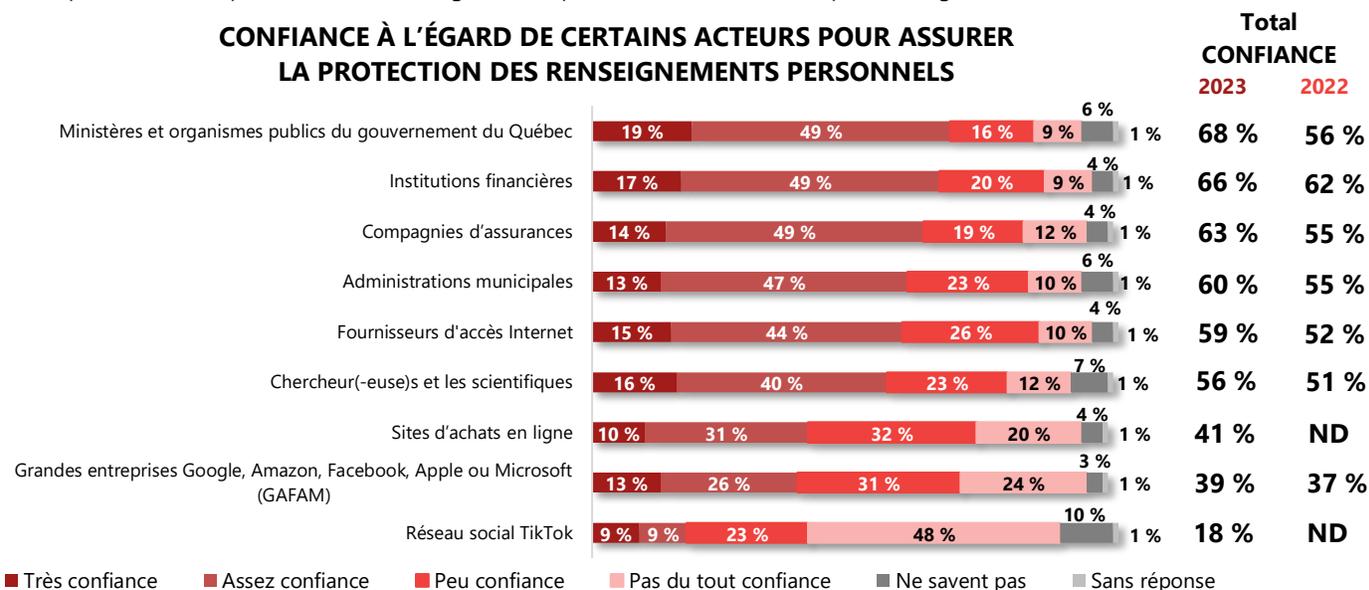
Question : Êtes-vous à l'aise à ce que vos renseignements personnels soient collectés, stockés et utilisés par chacun des acteurs suivants ?

Parmi les internautes québécois % Très + Plutôt à l'aise	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Ministères et organismes publics du gouvernement du Québec	62 %	65 %	58 %	57 %	67 %	67 %	59 %	52 %	67 %	60 %
Institutions financières	57 %	58 %	57 %	57 %	60 %	59 %	60 %	52 %	58 %	52 %
Compagnies d'assurances	53 %	56 %	50 %	45 %	60 %	62 %	55 %	41 %	51 %	59 %
Administrations municipales	52 %	54 %	51 %	47 %	61 %	65 %	52 %	39 %	49 %	45 %
Chercheur(-euse)s et scientifiques	49 %	53 %	46 %	56 %	69 %	68 %	44 %	28 %	37 %	37 %
Fournisseurs d'accès Internet	48 %	52 %	46 %	49 %	60 %	59 %	48 %	36 %	46 %	38 %
Sites d'achats en ligne	37 %	41 %	33 %	54 %	56 %	50 %	36 %	22 %	17 %	23 %
Grandes entreprises Google, Amazon, Facebook, Apple ou Microsoft (GAFAM)	36 %	39 %	32 %	46 %	51 %	51 %	36 %	18 %	21 %	24 %
Réseau social TikTok	21 %	24 %	18 %	39 %	48 %	30 %	18 %	4 %	1 %	1 %

Parmi les internautes québécois % Très + Plutôt à l'aise	Total 2023	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
Ministères et organismes publics du gouvernement du Québec	62 %	61 %	59 %	65 %	63 %	68 %	61 %	56 %	70 %	65 %
Institutions financières	57 %	58 %	55 %	58 %	61 %	59 %	61 %	52 %	69 %	60 %
Compagnies d'assurances	53 %	52 %	53 %	55 %	54 %	58 %	58 %	47 %	62 %	56 %
Administrations municipales	52 %	50 %	50 %	57 %	54 %	51 %	50 %	50 %	66 %	56 %
Chercheur(-euse)s et scientifiques	49 %	46 %	45 %	56 %	60 %	52 %	39 %	56 %	48 %	55 %
Fournisseurs d'accès Internet	48 %	53 %	44 %	45 %	52 %	52 %	50 %	52 %	64 %	49 %
Sites d'achats en ligne	37 %	40 %	32 %	35 %	54 %	37 %	34 %	38 %	45 %	36 %
Grandes entreprises Google, Amazon, Facebook, Apple ou Microsoft (GAFAM)	36 %	39 %	30 %	32 %	47 %	38 %	34 %	28 %	45 %	38 %
Réseau social TikTok	21 %	22 %	16 %	23 %	20 %	20 %	15 %	18 %	28 %	31 %

7.4 Confiance à l'égard de certains acteurs pour assurer la protection des renseignements personnels

Pour assurer la protection de leurs renseignements personnels, plus de la moitié des adultes internautes font « très ou assez confiance » aux acteurs suivants : les ministères et les organismes publics du gouvernement du Québec (68 %), les institutions financières (66 %), les compagnies d'assurances (63 %), les administrations municipales (60 %), les fournisseurs d'accès Internet (59 %) ainsi que les chercheur(-euse)s et scientifiques (56 %). Notons que tous ces acteurs ont vu leur niveau de confiance augmenté en 2023 comparativement à 2022, et plus particulièrement la confiance envers les ministères et organismes publics du gouvernement du Québec. Celle-ci a progressé de 12 points de pourcentage en 12 mois. Parmi les acteurs évalués, les sites d'achats en ligne, les GAFAM et le réseau social TikTok sont les trois acteurs qui recueillent les niveaux de confiance les moins élevés pour assurer la protection des renseignements personnels des adultes internautes québécois, avec respectivement 41 %, 39 % et 18 % d'adultes internautes leur faisant « très » ou « assez » confiance. Cependant, il est tout de même important de rappeler que le pourcentage d'internautes québécois qui font « très confiance » aux différents acteurs évalués dans le cadre de l'étude pour assurer la protection des renseignements personnels est assez bas (pourcentage se situant entre 9 % et 19 %).



Base : internautes québécois (n=1 217 en 2023 et 1 021 en 2022)

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

Parmi les internautes québécois % Très + Assez confiance	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Ministères et organismes publics du gouvernement du Québec	68 %	70 %	66 %	65 %	65 %	75 %	68 %	65 %	68 %	69 %
Institutions financières	66 %	68 %	65 %	54 %	71 %	68 %	66 %	64 %	69 %	72 %
Compagnies d'assurances	63 %	65 %	62 %	57 %	73 %	67 %	59 %	58 %	60 %	72 %
Administrations municipales	60 %	60 %	58 %	65 %	68 %	67 %	52 %	53 %	53 %	60 %
Fournisseurs d'accès Internet	59 %	62 %	56 %	68 %	65 %	67 %	53 %	48 %	59 %	54 %
Chercheur(-euse)s et scientifiques	56 %	58 %	55 %	60 %	65 %	65 %	60 %	47 %	45 %	56 %
Sites d'achats en ligne	41 %	48 %	35 %	51 %	62 %	53 %	39 %	32 %	22 %	28 %
Grandes entreprises Google, Amazon, Facebook, Apple ou Microsoft (GAFAM)	39 %	46 %	34 %	60 %	57 %	48 %	36 %	25 %	25 %	28 %
Réseau social TikTok	18 %	21 %	15 %	31 %	43 %	26 %	16 %	5 %	0 %	0 %

Parmi les internautes québécois % Très + Assez confiance	Total 2023	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
Ministères et organismes publics du gouvernement du Québec	68 %	66 %	70 %	70 %	69 %	69 %	66 %	70 %	76 %	69 %
Institutions financières	66 %	64 %	72 %	66 %	57 %	68 %	67 %	68 %	73 %	75 %
Compagnies d'assurances	63 %	62 %	67 %	62 %	57 %	61 %	69 %	66 %	74 %	67 %
Administrations municipales	60 %	57 %	64 %	61 %	59 %	59 %	58 %	56 %	65 %	65 %
Fournisseurs d'accès Internet	59 %	62 %	58 %	56 %	67 %	62 %	56 %	61 %	68 %	57 %
Chercheur(-euse)s et scientifiques	56 %	54 %	54 %	63 %	60 %	54 %	57 %	49 %	65 %	63 %
Sites d'achats en ligne	41 %	47 %	40 %	34 %	53 %	41 %	45 %	34 %	49 %	47 %
Grandes entreprises Google, Amazon, Facebook, Apple ou Microsoft (GAFAM)	39 %	43 %	36 %	36 %	55 %	39 %	32 %	44 %	44 %	44 %
Réseau social TikTok	18 %	16 %	17 %	22 %	15 %	18 %	9 %	16 %	32 %	26 %

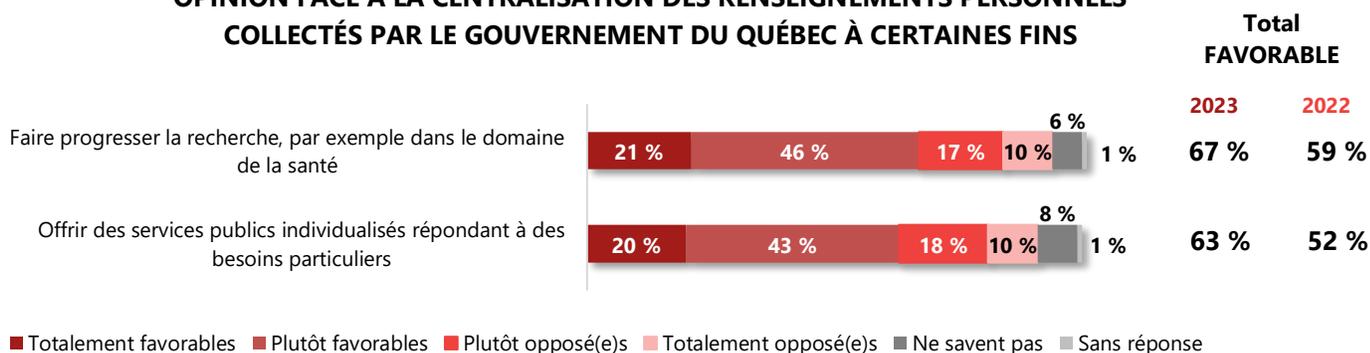
8. Centralisation des renseignements personnels collectés par le gouvernement du Québec

8.1 Opinion face à la centralisation des renseignements personnels collectés par le gouvernement du Québec à certaines fins

Les deux tiers des internautes québécois (67 %) 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 comme dans le domaine de la santé. Ils sont également favorables en majorité (63 %) à ce que le gouvernement du Québec centralise leurs données personnelles collectées pour offrir des services publics individualisés répondant à des besoins particuliers. Il s'agit de résultats en hausse par rapport à ceux de la collecte précédente de 2022.

Dans les deux cas, les hommes et les internautes âgés de 25 à 34 ans sont relativement plus nombreux à être favorables à ce que le gouvernement provincial centralise leurs données personnelles collectées aux fins mentionnées plus haut.

OPINION FACE À LA CENTRALISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS COLLECTÉS PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC À CERTAINES FINS



Base : internautes québécois (n=1 217 en 2023 et 1 021 en 2022)

Question : Dans quelle mesure êtes-vous favorable ou non à ce que le gouvernement du Québec centralise les renseignements personnels collectés séparément et s'en servent pour...

Parmi les internautes québécois % Totalement + Plutôt favorables	Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
	2023									
Faire progresser la recherche, par exemple dans le domaine de la santé	67 %	70 %	63 %	66 %	78 %	69 %	64 %	57 %	64 %	68 %
Offrir des services publics individualisés répondant à des besoins particuliers	63 %	68 %	58 %	71 %	73 %	64 %	61 %	55 %	61 %	57 %

Parmi les internautes québécois % Totalement + Plutôt favorables	Total	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
	2023									
Faire progresser la recherche, par exemple dans le domaine de la santé	67 %	63 %	67 %	73 %	51 %	74 %	66 %	69 %	72 %	71 %
Offrir des services publics individualisés répondant à des besoins particuliers	63 %	63 %	61 %	65 %	58 %	60 %	68 %	66 %	68 %	67 %

9. Victime de fraude sur Internet

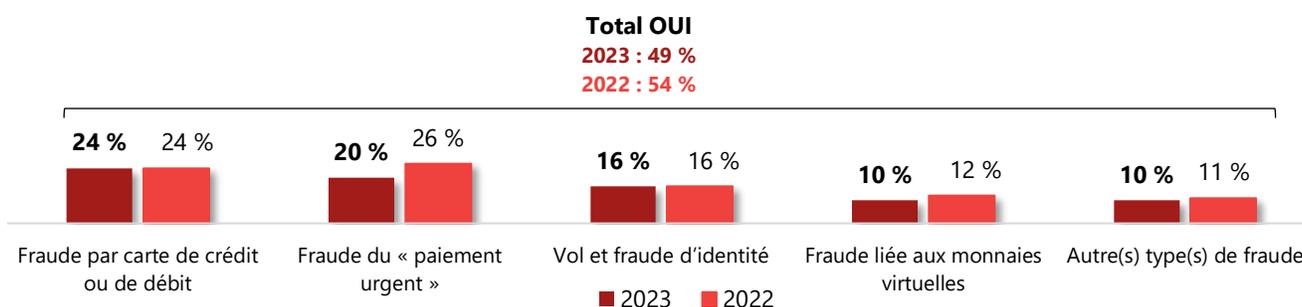
9.1 Proportion d'internautes québécois ayant subi une fraude sur Internet

Au cours des cinq dernières années, 49 % des adultes internautes québécois mentionnent avoir rencontré des situations de fraude sur Internet, un résultat en baisse de 5 points de pourcentage depuis 2022 (54 %). De telles situations ont davantage affecté les adultes âgés de 18 à 24 ans (56 %) et de 25 à 34 ans (57 %), de même que les diplômés universitaires (55 %) ainsi que les internautes dont le revenu familial annuel total est de 100 000 \$ et plus (58 %).

Environ un internaute sur quatre, dans le cadre de cette enquête, a vécu une situation de fraude par carte de crédit ou de débit (24 %) et une fraude liée à une demande de « paiement urgent » (20 %). Dans une moindre mesure, le vol et la fraude d'identité (16 %) ainsi que la fraude liée aux monnaies virtuelles (10 %) ont affecté les internautes au cours des cinq dernières années. Notons aussi qu'en 2023, 44 % des adultes internautes n'ont jamais rencontré de situation de fraude sur Internet au cours de cette même période, un résultat en augmentation de 11 points de pourcentage comparativement à 2022 (33 %). Enfin, notons que ce phénomène des fraudes numériques présentes au Québec, comme le démontre notre enquête, touche également la moitié des adultes canadiens (voir encadré au bas de la page).

PROPORTION D'INTERNAUTES QUÉBÉCOIS AYANT SUBI UNE FRAUDE SUR INTERNET

(AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES)



Base : internautes québécois (n=1 217 en 2023 et 1 021 en 2022)

Question : Au cours des cinq dernières années, avez-vous rencontré sur Internet l'une ou l'autre des situations de fraude suivantes ?

Parmi les internautes québécois	Total 2023	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
TOTAL OUI	49 %	51 %	46 %	56 %	57 %	52 %	45 %	42 %	46 %	45 %
Fraude par carte de crédit ou de débit	24 %	25 %	22 %	23 %	32 %	25 %	20 %	18 %	25 %	17 %
Fraude du « paiement urgent »	20 %	20 %	20 %	25 %	20 %	15 %	18 %	18 %	25 %	17 %
Vol et fraude d'identité	16 %	19 %	13 %	22 %	26 %	13 %	15 %	12 %	9 %	14 %
Fraude liée aux monnaies virtuelles	10 %	14 %	6 %	21 %	23 %	11 %	4 %	5 %	3 %	2 %
Autre(s) type(s) de fraude	10 %	12 %	9 %	4 %	4 %	10 %	15 %	12 %	14 %	12 %

Parmi les internautes québécois	Total 2023	Prim. / Second.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
TOTAL OUI	49 %	44 %	52 %	55 %	62 %	47 %	39 %	41 %	47 %	58 %
Fraude par carte de crédit ou de débit	24 %	21 %	24 %	28 %	22 %	22 %	15 %	27 %	22 %	33 %
Fraude du « paiement urgent »	20 %	15 %	21 %	27 %	22 %	11 %	16 %	15 %	16 %	32 %
Vol et fraude d'identité	16 %	15 %	16 %	17 %	11 %	15 %	15 %	16 %	13 %	21 %
Fraude liée aux monnaies virtuelles	10 %	11 %	7 %	10 %	18 %	6 %	5 %	9 %	14 %	13 %
Autre(s) type(s) de fraude	10 %	7 %	15 %	14 %	14 %	10 %	9 %	7 %	8 %	12 %

PLUS DE LA MOITIÉ DES ADULTES SONT TOUCHÉS PAR DES ARNAQUES FINANCIÈRES AU CANADA

L'usurpation d'identité est l'une des arnaques financières les plus courantes au Canada, selon un nouveau sondage de la société de traitement des paiements *Interac*. L'étude indique que 42 % des personnes interrogées ont déclaré avoir eu affaire à des escrocs se faisant passer pour des représentants d'institutions gouvernementales officielles. Les résultats montrent aussi que 41 % ont été concernées par des arnaques par hameçonnage et 33 % par des escroqueries portant sur de fausses opérations bancaires, des cartes de crédit et des comptes en ligne.

Source : « Un sondage d'Interac révèle l'ampleur des arnaques financières », *Interac*, novembre 2023, <https://www.lapresse.ca/affaires/finances-personnelles/2023-11-28/un-sondage-d-interac-revele-l-ampleur-des-arnaques-financieres.php>

NETendances 2023

Thèmes des fascicules

- Portrait numérique des régions
- Maison intelligente
- Services bancaires en ligne
- Actualités en ligne, réseaux sociaux et balados
- Portrait numérique des foyers québécois
- Famille numérique
- Commerce électronique
- **Services gouvernementaux en ligne, données citoyennes et cybersécurité**
- Aînés connectés
- Portrait numérique des générations

Restez à l'affût



Abonnez-vous à notre infolettre

atn.ulaval.ca/infolettre

Suivez-nous sur

Facebook @atn.ulaval

LinkedIn @atn.ulaval

X @atn_ulaval

L'**Académie de la transformation numérique** (ATN) a été créée dans le but de répondre aux besoins 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 leur personnel 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.



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL