

NETendances ²⁰²⁴

Édition 2024 · Volume 15 · Numéro 08

Services gouvernementaux en ligne

ATN

Académie de la
transformation
numérique

Avec la collaboration de



RECHERCHE



Le regard contrasté des jeunes adultes sur les services en ligne du gouvernement

L'édition 2024 de notre enquête sur les services numériques gouvernementaux montre une évolution qui pourrait sembler préoccupante : la satisfaction globale envers les services en ligne diminue et les expériences vécues sur les sites du gouvernement du Québec sont jugées de plus en plus sévèrement.

Mais en y regardant de plus près, cette tendance est surtout portée par les plus jeunes internautes. Les personnes utilisant les services en ligne du gouvernement âgées de 18 à 24 ans sont significativement moins nombreuses à se dire satisfaites de leurs interactions, et moins enclines à juger ces démarches simples ou intuitives. Ce recul de la satisfaction chez les plus jeunes contraste avec les résultats plus positifs exprimés par les autres tranches d'âge.

Et pourtant, ce même groupe d'âge exprime une ouverture marquée à l'égard de l'innovation technologique. Les internautes de 18 à 24 ans sont nettement plus nombreuses et nombreux à croire que l'intelligence artificielle pourrait améliorer les services publics. Ils sont également celles et ceux qui manifestent le plus haut niveau de confiance envers la capacité du gouvernement à intégrer cette technologie de façon efficace.

Quels repères façonnent les attentes numériques des plus jeunes? Comment le gouvernement peut-il y répondre? Pour éclairer ces questions, nous vous invitons à lire les analyses d'Éric Kavanagh, professeur titulaire à l'École de design de l'Université Laval, (page 15) et Christian Gagné, professeur titulaire à la Faculté des sciences et de génie de l'Université Laval et directeur de l'Institut intelligence et données (page 21).

Bonne lecture,
L'équipe NETendances

Équipe de projet

Astrid Alemao

Responsable des enquêtes NETendances

✉ astrid.alemao@atn.ulaval.ca

Guillaume Dubé

Statisticien

Équipe d'édition

Claudine Vézina

Communications et révision

Merci à Éric Kavanagh, professeur titulaire à l'École de design de la Faculté d'aménagement, d'architecture, d'art et de design de l'Université Laval, à Christian Gagné, professeur titulaire à la Faculté des sciences et de génie de l'Université Laval et directeur de l'Institut intelligence et données, et à Martin Boucher, directeur des communications numériques gouvernementales au MCE, pour leur précieuse contribution à la réalisation de ce rapport.

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

L'enquête **NETendances 2024** est réalisée par l'Académie de la transformation numérique (ATN) de l'Université Laval et financée par le **gouvernement du Québec, Hydro-Québec** et **Promutuel Assurance**.

Table des matières

Méthodologie	5
Faits saillants	6
L'utilisation des services en ligne du gouvernement du Québec	7
L'évaluation de l'expérience en ligne sur les sites gouvernementaux	11
L'utilisation de l'intelligence artificielle par le gouvernement du Québec	17
Tableaux	23
Sources	42

Merci aux partenaires financiers des enquêtes NETendances



Découvrez l'avis de nos experts-invités :

Martin Boucher, directeur des communications numériques gouvernementales, Ministère du Conseil exécutif



- ▶ Google : la porte d'entrée vers de nombreux services gouvernementaux en ligne

PAGE 10

Éric Kavanagh, professeur titulaire à l'École de design de la Faculté d'aménagement, d'architecture, d'art et de design de l'Université Laval



- ▶ Pourquoi les services numériques publics répondent-ils moins bien aux attentes des 18-24 ans?

PAGE 15

Christian Gagné, professeur titulaire à la Faculté des sciences et de génie de l'Université Laval et directeur de l'Institut intelligence et données



- ▶ Utilisation de l'intelligence artificielle dans les services gouvernementaux : une confiance qui reste à gagner

PAGE 21



SERVICES QUÉBEC

Simple. Accessible. Direct.

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

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 est là pour vous!

Sur le Web :

Quebec.ca/services-quebec

Au téléphone :

Partout au Québec : 1 877 644-4545

Dans un bureau près de chez vous :

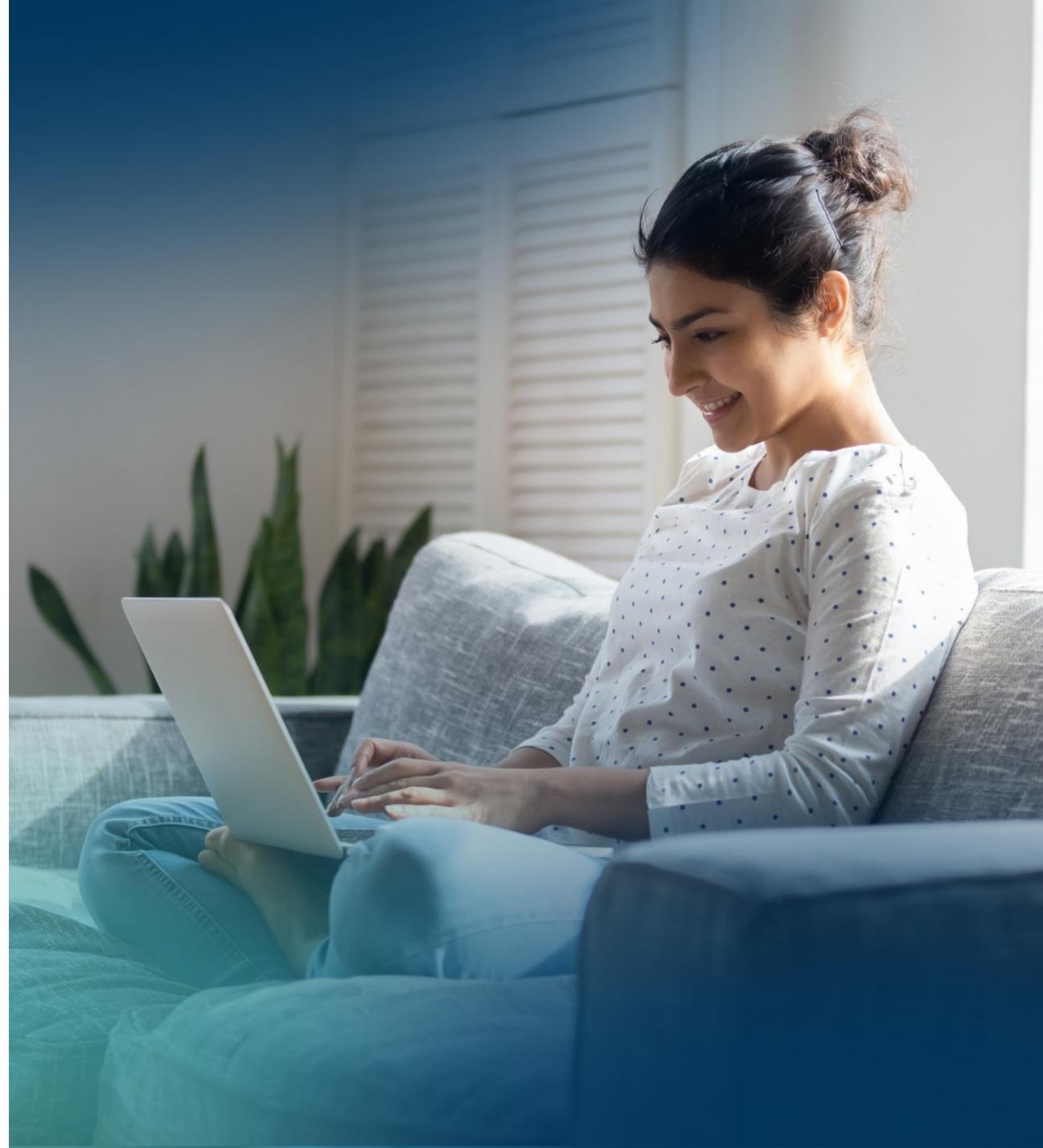
Quebec.ca/bureaux-servicesquebec

Méthodologie

Pour réaliser le volet « **Services gouvernementaux en ligne** » de l'enquête NETendances 2024, nous avons procédé à une collecte de données du 24 octobre au 20 novembre 2024, au cours de laquelle nous avons interrogé 1 093 internautes du Québec de 18 ans et plus via un panel Web. À ces personnes répondantes ont été ajoutées des personnes non-internautes issues de la collecte téléphonique annuelle de l'enquête. Ces résultats ont ensuite été pondérés en fonction du genre, de l'âge, de la région, de la langue et du niveau de scolarité afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes du Québec. Puisqu'il s'agit d'un sondage Web, ce rapport ne présente pas de marge d'erreur.

Notes :

- Nous considérons comme internaute un individu qui a utilisé Internet au cours des 3 derniers mois.
- Il est possible que la somme des résultats présentés ne soit pas égale à 100 % puisqu'il s'agit de pourcentages arrondis.
- Les tableaux complets des résultats, historiquement présentés sur la même page que les graphiques, se trouvent dorénavant à la fin du rapport (à partir de la page 23).
- Ce rapport présente parfois les données en fonction du genre : homme ou femme. Notre questionnaire offre aux personnes ne s'identifiant ni à l'un ni à l'autre la possibilité de sélectionner une troisième option. Pour cette collecte, il s'agit de 0,2 % des personnes répondantes. Cette faible proportion ne nous permet pas de créer un groupe statistiquement représentatif des personnes ne s'identifiant ni au genre féminin ni au genre masculin, expliquant pourquoi nos tableaux ne présentent que ces deux genres.



Faits saillants

Les services gouvernementaux en ligne en 2024

71 %

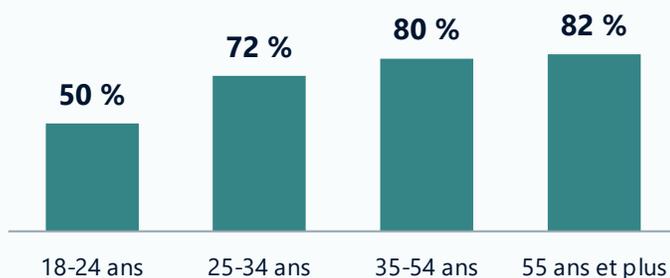
des adultes du Québec ont interagi en ligne avec le gouvernement provincial au cours de l'année.

Évolution de la part des internautes se déclarant satisfait(e)s de leurs interactions en ligne avec le gouvernement

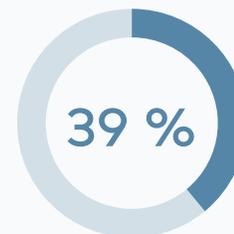


La part des personnes satisfaites par leurs interactions en ligne avec le gouvernement du Québec recule. - 9 points depuis 2020

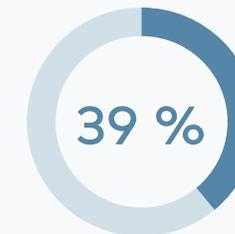
Part des internautes se déclarant satisfait(e)s de leurs interactions en ligne avec le gouvernement, par tranche d'âge



Les 18-24 ans sont moins souvent satisfait(e)s de leurs interactions en ligne avec le gouvernement que les autres tranches d'âge.



des internautes pensent que l'utilisation de l'intelligence artificielle pourrait améliorer les services publics québécois



des internautes font confiance au gouvernement du Québec pour maîtriser l'intégration de l'intelligence artificielle à ses services et systèmes

Part des internautes jugeant acceptable ces usages de l'intelligence artificielle par le gouvernement du Québec

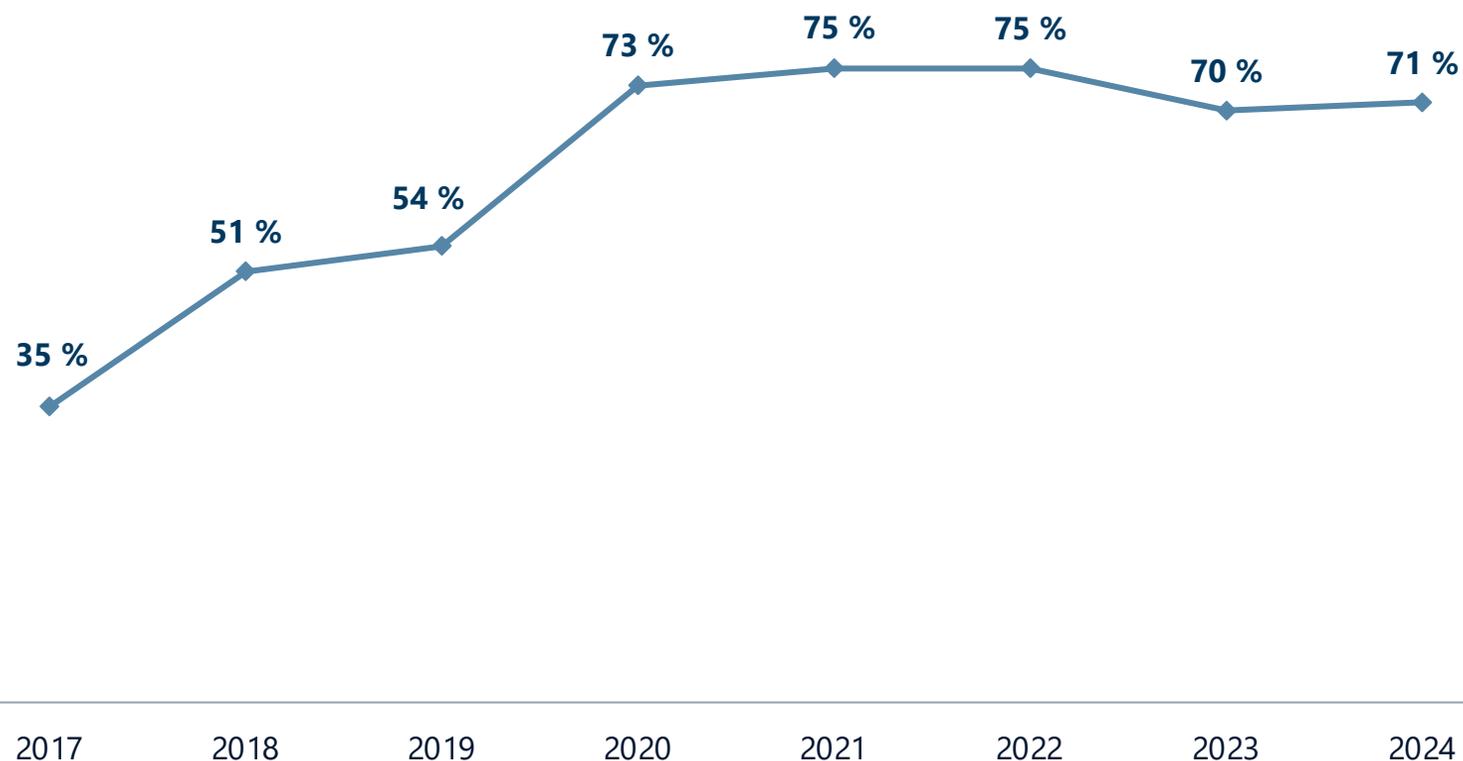
- 57 %** Permettre aux citoyen(ne)s de remplir des demandes et des formulaires
- 51 %** Permettre aux citoyen(ne)s de remplir et transmettre leur déclaration d'impôts
- 51 %** Permettre aux employé(e)s du gouvernement de traiter les demandes des citoyen(ne)s
- 61 %** Permettre aux employé(e)s du gouvernement de détecter les fraudes
- 52 %** Permettre au gouvernement d'optimiser la gestion des infrastructures, des routes ou de l'énergie



L'utilisation des services
en ligne du gouvernement
du Québec

La part des adultes ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec tend vers un plateau

Évolution de la part des adultes ayant eu au moins une interaction en ligne avec le gouvernement au cours de l'année



En 2024, 71 % des adultes du Québec ont eu au moins une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec. Plus précisément, 70 % ont consulté de l'information sur un site gouvernemental et 44 % y ont téléchargé ou transmis un formulaire. Ces proportions demeurent stables par rapport à l'année précédente.

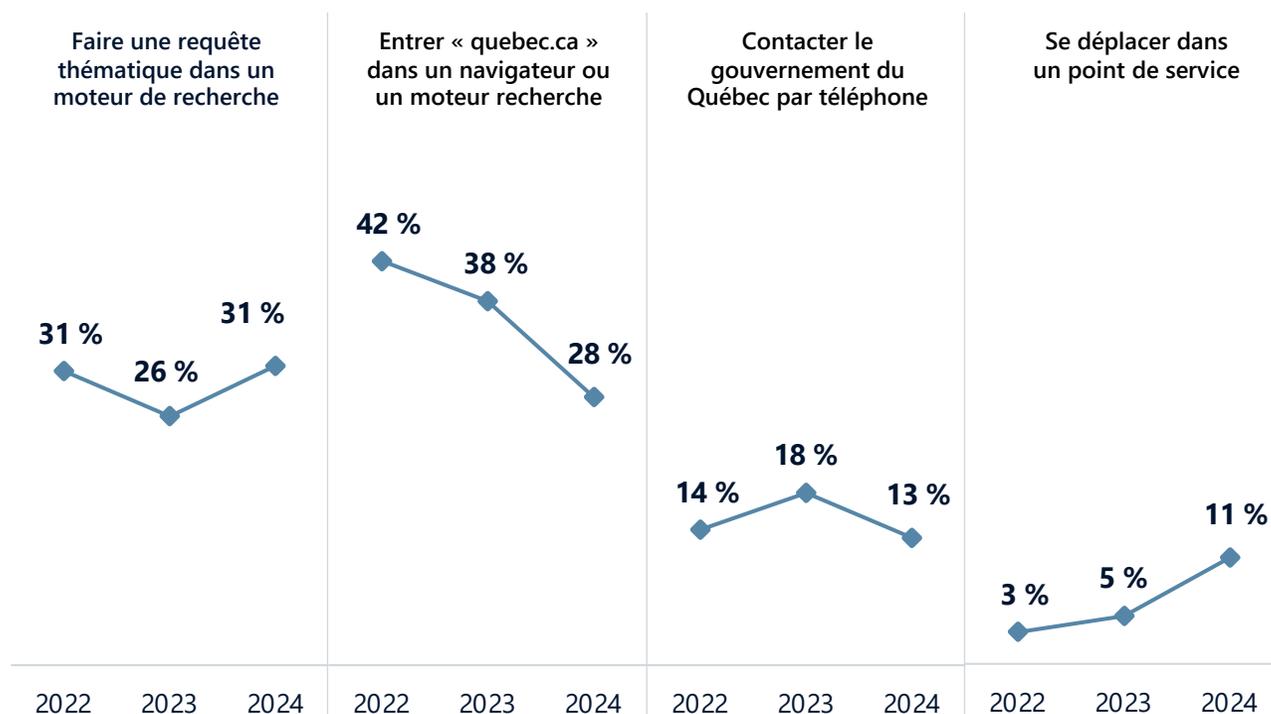
Les personnes de 55 ans et plus sont légèrement moins nombreuses (67 %) que celles de 54 ans et moins (74 %) à avoir interagi en ligne avec les services gouvernementaux. Par ailleurs, 82 % des personnes ayant un niveau de scolarité collégial ou universitaire ont eu recours à Internet pour interagir avec le gouvernement, comparativement à 62 % chez celles ayant une scolarité primaire ou secondaire. Les personnes ayant des enfants de moins de 18 ans (79 %) sont également plus nombreuses à avoir interagi en ligne avec le gouvernement que celles sans enfant (69 %).

Base : adultes du Québec (1000 ≤ n ≤ 1287)

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé internet pour...? A) obtenir de l'information à partir d'un ou des sites Web du gouvernement du Québec ou B) Télécharger ou envoyer des formulaires officiels à partir de sites Web du gouvernement du Québec.

Les internautes utilisent en premier lieu les moteurs de recherche pour s'informer sur les services gouvernementaux

Principaux réflexes initiaux des internautes pour s'informer sur les services gouvernementaux



En 2023, 38 % des internautes indiquaient que leur premier réflexe pour obtenir de l'information sur les services gouvernementaux consistait à saisir « Quebec.ca » dans leur navigateur ou barre de recherche. **Il s'agissait alors de l'approche la plus fréquemment citée.** En 2024, cette proportion diminue à 28 %, alors que 31 % des internautes préfèrent désormais effectuer une recherche thématique directement sur Google ou un autre moteur de recherche. On remarque également que le fait de se déplacer en personne dans un point de service est plus souvent cité comme premier réflexe que les années précédentes. Les internautes les plus susceptibles de se rendre en point de service sont les jeunes de 18 à 24 ans (25 %), les personnes qui résident dans la région de la Capitale-Nationale (23 %) et les non francophones (21 %).

D'autres habitudes ont également été mentionnées cette année : 5 % des internautes se tournent vers leur entourage, 2 % utilisent un outil d'intelligence artificielle comme ChatGPT et 2 % consultent les réseaux sociaux pour trouver l'information recherchée.

Base : internautes du Québec (2024 n=1044, 2023 n=1287, 2022 n=1073)

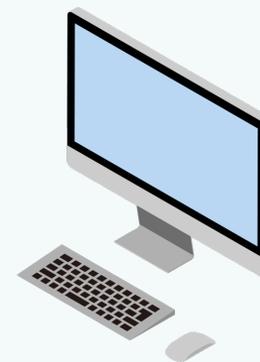
Si vous aviez à obtenir de l'information sur les services gouvernementaux, que feriez-vous en premier lieu?

Google : la porte d'entrée vers de nombreux services gouvernementaux en ligne



Par Martin Boucher

Directeur des communications numériques gouvernementales
Ministère du Conseil exécutif



Le recours systématique à *Google* pour s'informer à propos des services gouvernementaux est un phénomène connu et documenté par notre équipe. La visibilité des contenus gouvernementaux dans les moteurs de recherche est donc un défi de communication numérique gouvernementale incontournable. Cette visibilité est au cœur des orientations qui guident le développement de Québec.ca et du « virage citoyen » des communications gouvernementales. C'est pourquoi une attention particulière est portée sur les moyens d'obtenir un bon référencement des contenus dans les moteurs de recherche, en analysant les termes utilisés par les usagers pour atteindre les pages de Québec.ca, par exemple.

Nos études du comportement des internautes illustrent clairement que les usagers amorcent leur parcours sur Google en effectuant des recherches de sujets précis. Ils consultent ensuite des contenus sur Québec.ca pour finalement accéder aux différents services transactionnels du gouvernement. Comme la recherche *Google* et l'entrée d'une adresse exacte de site Web se font par le même outil dans les navigateurs Web, il peut être difficile pour les usagers de discerner les deux actions. Ce phénomène peut expliquer les variations dans les résultats du sondage NETendances. Pour nous, une recherche de mots-clés ou une entrée « Québec.ca » sont relativement similaires parce que les deux comportements génèrent une visite sur Québec.ca.

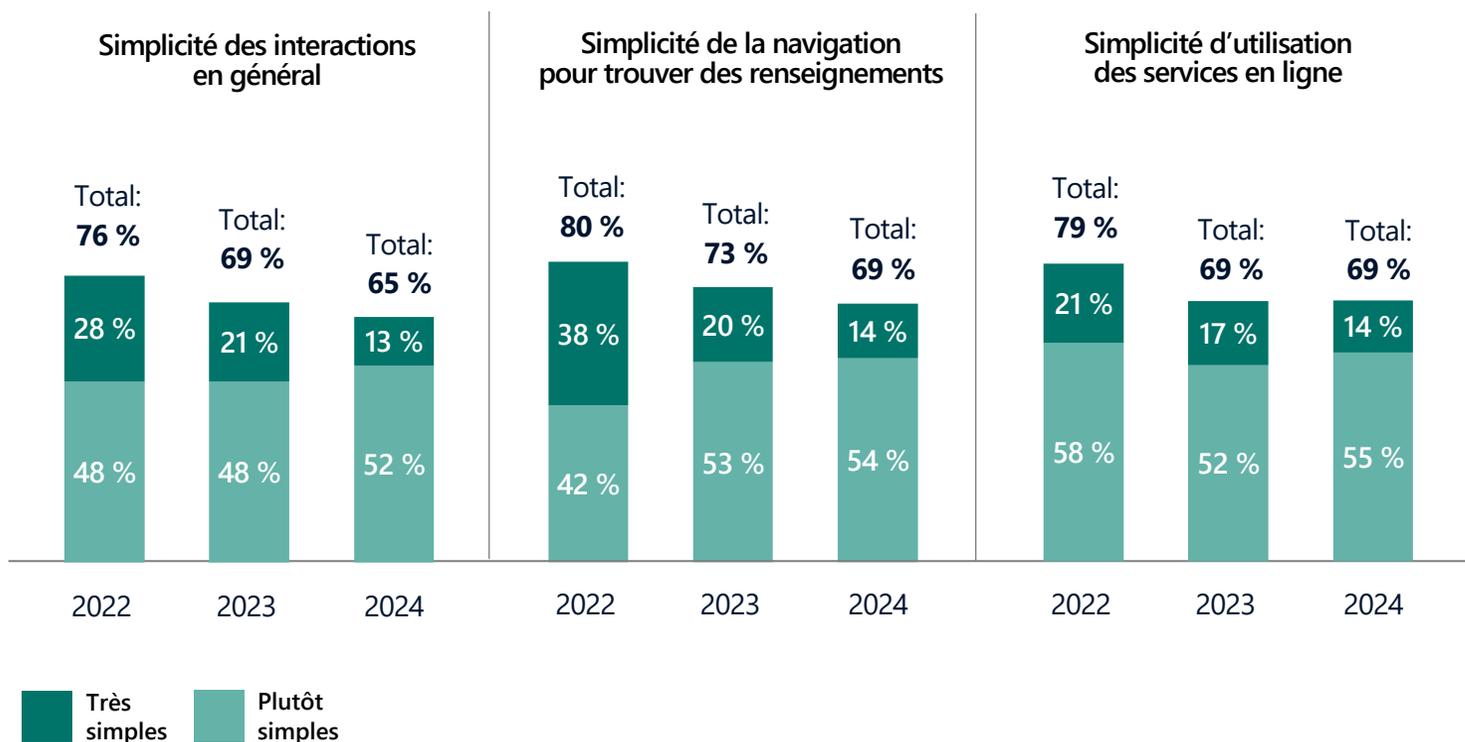
L'optimisation du parcours numérique « de bout en bout » est un défi parce que les services numériques transactionnels sont des plateformes indépendantes de Québec.ca. Ces plateformes sont sous la responsabilité des différents ministères et organismes du gouvernement. En plus d'étudier les comportements des usagers et de mesurer leur satisfaction (qui dépasse 80 % pour la portion Québec.ca), nous avons élaboré un guide de rédaction pour optimiser les contenus en fonction des besoins des usagers. Pour faciliter le passage de Québec.ca vers les services transactionnels, nous développons un système de design gouvernemental pour les services transactionnels et les sites externes à Québec.ca. Le système de design gouvernemental rassemble des normes et des outils qui contribuent à proposer des services cohérents, conviviaux, accessibles et arrimés visuellement à Québec.ca.



L'évaluation de l'expérience en ligne
sur les sites gouvernementaux

Les interactions en ligne avec le gouvernement jugées de moins en moins simples

Évolution de la part des internautes ayant trouvé simples leurs interactions en ligne avec le gouvernement au cours de l'année



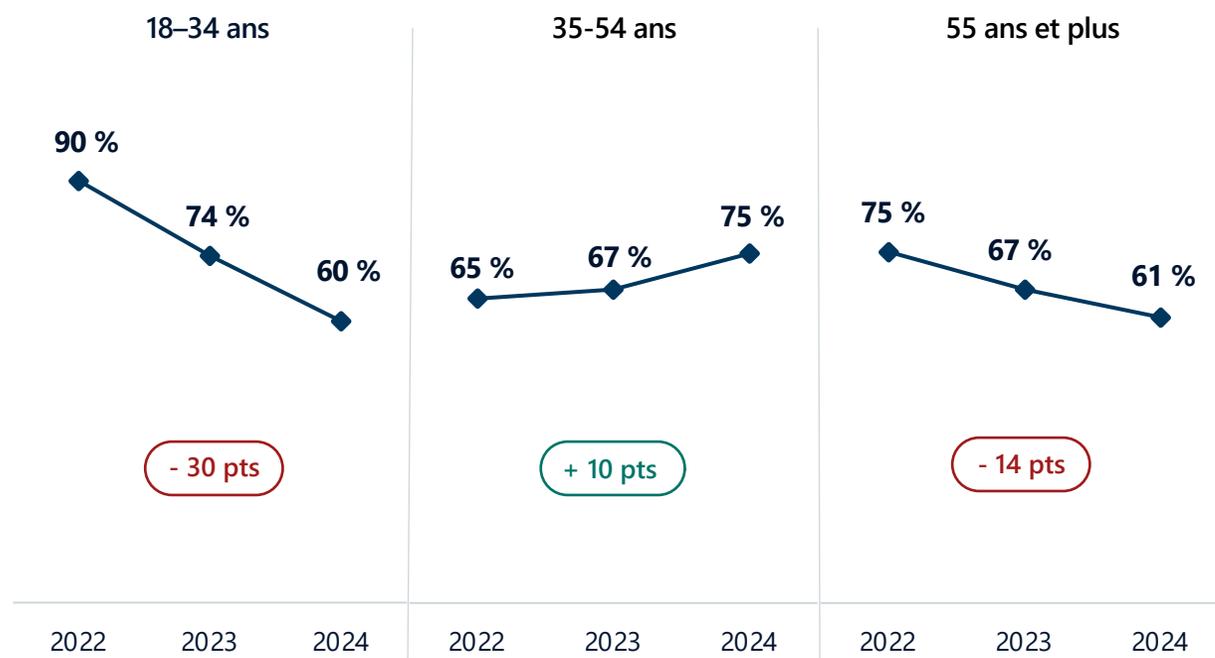
Les internautes ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec évaluent leurs expériences de manière plus critique que les années précédentes. Que ce soit pour rechercher de l'information (-11 points), utiliser des services (-10 points) ou interagir de façon générale avec le gouvernement (-11 points), la proportion d'internautes ayant perçu ces démarches comme simples est en baisse depuis 2022.

Toutefois, ces valeurs moyennes masquent d'importantes variations en fonction des tranches d'âge. Ces variations sont explorées à la page suivante.

Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (2024 n=779, 2023 n=787, 2022 n=800) Comment jugez-vous les interactions en ligne que vous avez eu avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois? / En général, comment évaluez-vous la navigation sur les sites Web du gouvernement du Québec...? A) pour trouver des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux B) pour utiliser les services du gouvernement du Québec.

Les 18-34 ans jugent de moins en moins simples leurs interactions en ligne avec le gouvernement

Évolution de la part des internautes ayant jugé comme simples leurs interactions en ligne avec le gouvernement au cours de l'année, en fonction de leur tranche d'âge



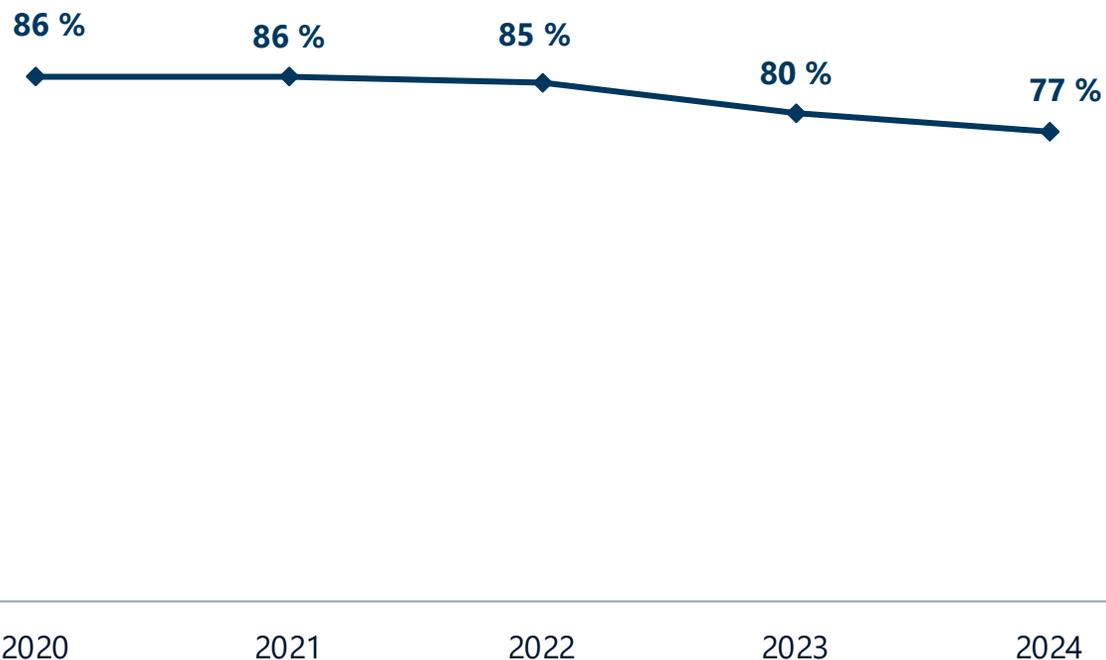
L'analyse de l'évolution de la perception de simplicité des interactions en ligne avec le gouvernement révèle des écarts notables selon les tranches d'âge. En moyenne, la proportion d'internautes ayant jugé leurs interactions comme simples a diminué de façon importante chez les 18 à 34 ans, de façon relativement marquée chez les 55 ans et plus, mais a augmenté chez les 35 à 54 ans.

Pour mieux comprendre cette perception de complexité accrue chez les plus jeunes internautes, consultez l'analyse d'Éric Kavanagh, professeur titulaire à l'École de design de l'Université Laval, à la page 14 de ce rapport.

Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (2024 n=779, 2023 n=787, 2022 n=800)
Comment jugez-vous les interactions en ligne que vous avez eu avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois?

Recul de la satisfaction à l'égard des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

Évolution de la part des internautes se déclarant satisfait(e)s de leurs interactions en ligne avec le gouvernement



Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (2024 n=779, 2023 n=787, 2022 n=800, 2021 n=802, 2020 n=1175) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été satisfait(e) ou non des interactions que vous avez eues en ligne avec le gouvernement du Québec?

En 2024, comme c'était le cas l'année précédente, on observe une diminution de la proportion d'internautes qui se déclarent satisfait(e)s de leurs interactions en ligne avec le gouvernement du Québec.

Cette insatisfaction est particulièrement marquée chez les 18 à 24 ans, qui sont les moins susceptibles d'exprimer de la satisfaction à l'égard de leurs expériences numériques gouvernementales : 50 % dans cette tranche d'âge, comparativement à 72 % des 25 à 34 ans, 80 % chez les 35 à 54 ans et 82 % chez les 55 ans et plus. À titre comparatif, les 18-24 ans étaient 75 % à se déclarer satisfait(e)s de leurs interactions avec les sites du gouvernement en 2023, soit une baisse de 25 points de pourcentage.

Pourquoi les services numériques publics rejoignent-ils moins bien les attentes des plus jeunes internautes? Entre une culture numérique façonnée par les plateformes privées et une confiance fragilisée envers les institutions, plusieurs facteurs peuvent contribuer à cette insatisfaction. Découvrez à la page suivante l'éclairage d'Éric Kavanagh, professeur titulaire à l'École de design de l'Université Laval.

Pourquoi les services numériques publics répondent-ils moins bien aux attentes des 18-24 ans?

Par **Éric Kavanagh**

Professeur titulaire à l'École de design

Faculté d'aménagement, d'architecture, d'art et de design de l'Université Laval



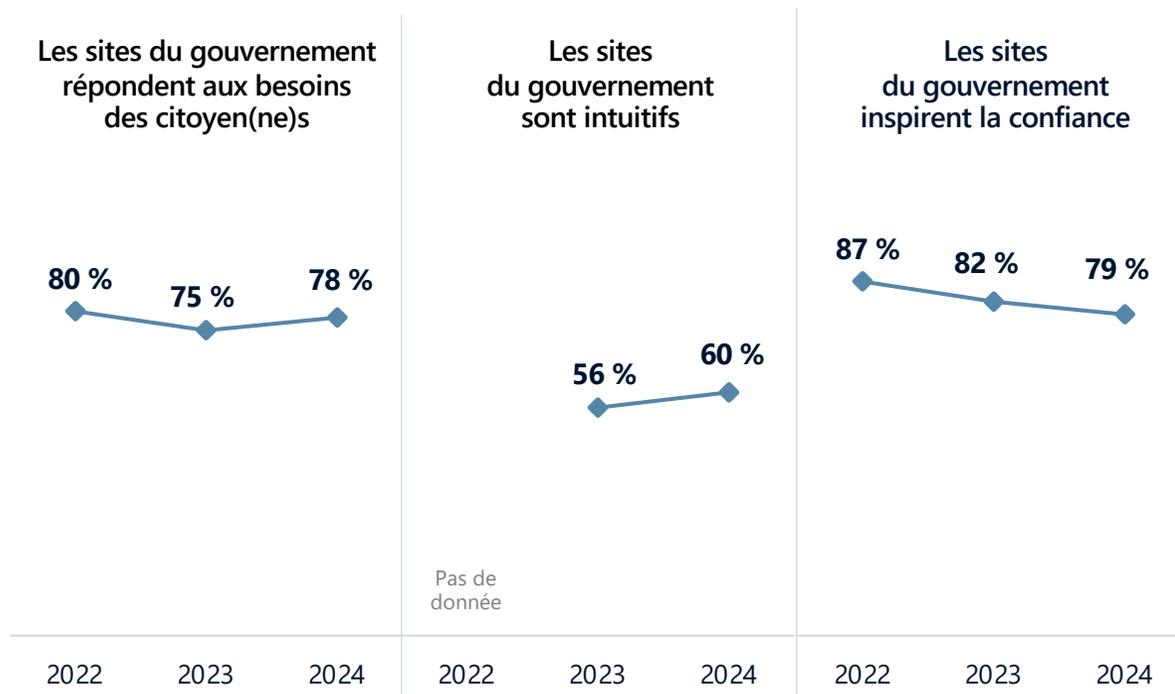
La forte baisse de satisfaction des 18-24 ans à l'égard des services numériques gouvernementaux s'explique peut-être d'abord par le contraste de plus en plus marqué entre leur familiarité avec les plateformes privées – qu'ils fréquentent depuis toujours – et leur expérience plus récente, sporadique et souvent frustrante des services publics en ligne.

Ce contraste a pu s'accroître dans un contexte québécois marqué par des événements médiatisés ayant eu des répercussions concrètes dans leur vie. Utilisateurs quotidiens, enthousiastes et autonomes des réseaux sociaux, des jeux vidéo et de plateformes telles que Netflix, YouTube, Disney+, Spotify ou Amazon, les 18-24 ans privilégient le plus souvent l'instantanéité, la fiabilité, la simplicité et la sécurité (tant technologique que psychologique) des services numériques. Ces standards élevés façonnent leur conception du « bon » service. Or, ce groupe d'âge a construit sa culture numérique presque exclusivement à travers ces services privés. Son expérience des services publics est non seulement plus récente, mais radicalement différente en termes de fluidité, de convivialité et de réactivité. Pour les 18-24 ans, cela équivaut à passer de l'univers des produits-services désirés – basés sur l'envie, le choix et la gratification rapide – à celui des services requis, liés aux besoins, aux obligations et à des parcours souvent complexes. Ce décalage ne tient pas seulement aux services eux-mêmes, mais aussi aux logiques de communication opposées qui caractérisent ces deux univers : marketing relationnel d'un côté, langage administratif de l'autre.

Les citoyens plus âgés, bien qu'influencés eux aussi par les standards privés, ont souvent eu le temps de s'acclimater au fonctionnement des services publics. Leur relation plus ancienne, plus établie et plus tolérante avec ces institutions les prépare mieux aux contraintes perçues de l'expérience numérique gouvernementale. Mais cette fracture générationnelle, bien réelle, ne saurait à elle seule expliquer l'écart de près de 40 points dans le niveau de satisfaction. D'autres facteurs ont certainement joué. Les années 2019 à 2023 ont été marquées par des épisodes hautement médiatisés qui ont pu affecter la perception de compétence numérique des gouvernements et des institutions : la pandémie et son passeport vaccinal (2021), l'usage massif de Clic Santé (2020), les ratés de SAAQclic (2023), les fuites de données, dont celle de Desjardins (2019). Une fois passé le contexte particulier de la pandémie de COVID-19, ces expériences numériques cumulées et le battage médiatique qui n'a fait que s'amplifier ont pu laisser des traces profondes pour une génération déjà méfiante des institutions.

La proportion d'internautes estimant que les sites gouvernementaux les mettent en confiance est en baisse depuis 2022

Part des internautes ayant interagi avec un site Web du gouvernement au cours de l'année en accord avec les intitulés suivants



La majorité des personnes qui interagissent avec les sites du gouvernement estiment que ceux-ci répondent à leurs besoins, soit 78 % (contre 80 % en 2022). Ces personnes sont toutefois moins nombreuses à juger ces sites intuitifs (60 %).

En 2022, 87 % des utilisateurs et utilisatrices des sites gouvernementaux estimaient que ces derniers inspiraient confiance. Cette proportion a baissé de 8 points de pourcentage en 2 ans, pour atteindre 79 % en 2024. Comme le soulignait Éric Kavanagh à la page précédente, de récents événements médiatisés ont pu altérer la confiance des Québécois et Québécoises envers compétence numérique perçue des gouvernements et de leurs services. Les 18-24 ans sont d'ailleurs significativement moins nombreux à considérer que les sites du gouvernement inspirent la confiance (63 %).

NETendances 2024 « Intelligence artificielle générative et données personnelles » révélait d'ailleurs que 46 % des internautes du Québec avaient été victime d'une fraude en ligne au cours des 5 dernières années, et que 77 % des internautes étaient préoccupés par la protection de leurs données personnelles (+ 5 points depuis 2022).

Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (2024 n=779, 2023 n=787, 2022 n=800) Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou pas en accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec...? A) vous mettent en confiance, B) sont intuitifs, C) répondent à vos besoins.

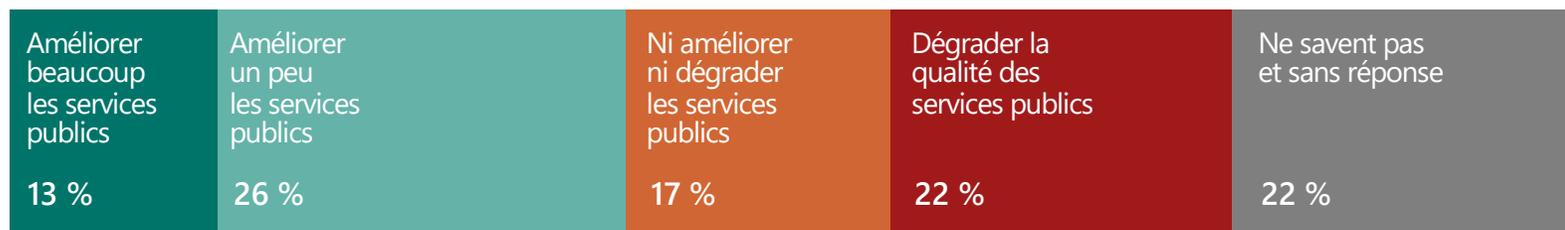
L'utilisation de l'intelligence artificielle par le gouvernement du Québec



39 % des internautes pensent que l'intelligence artificielle pourrait améliorer les services publics

Part des internautes en fonction de leur avis sur l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) par le gouvernement du Québec pour améliorer les services publics

L'utilisation de l'IA par le gouvernement du Québec pourrait permettre de ...



Les internautes sont partagés : 39 % estiment que l'intelligence artificielle pourrait améliorer les services publics, tandis qu'un autre 39 % ne s'attendent à aucune amélioration. Dans ce second groupe, 17 % considèrent que l'IA ne changera rien et 22 % craignent qu'elle en dégrade la qualité. Enfin, 22 % des personnes répondantes ont choisi de ne pas se prononcer sur la question.

Parmi les internautes qui estiment que l'intelligence artificielle pourrait améliorer beaucoup ou un peu les services publics, on retrouve en plus grande proportion les 18-34 ans (54 %), les personnes ayant un niveau de scolarité universitaire (51 %) ainsi que celles dont le revenu familial dépasse 100 000 \$ (53 %). Ces profils correspondent d'ailleurs aux groupes les plus souvent identifiés comme utilisant l'intelligence artificielle générative, selon les données recueillies en octobre 2024 dans le cadre du rapport [NETendances 2024 « Intelligence artificielle générative et données personnelles »](#).

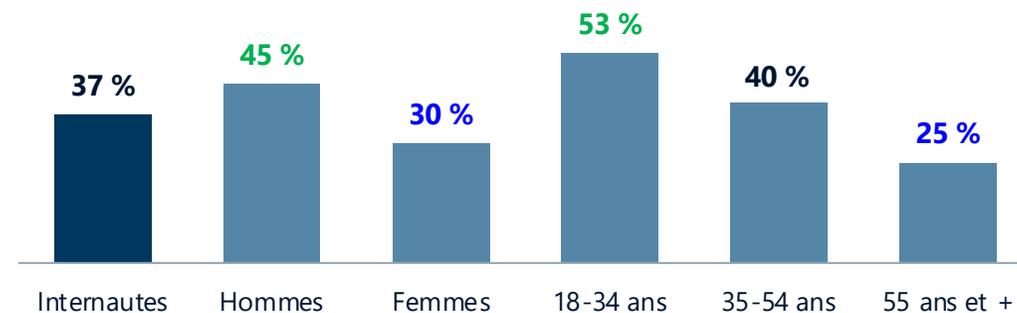
Base : internautes (n=1044) De plus en plus d'entreprises privées utilisent l'intelligence artificielle pour gagner en efficacité. Pensez-vous que l'utilisation de l'intelligence artificielle par le gouvernement du Québec pourrait permettre d'améliorer les services publics (santé, éducation, administration, etc.)?

57 % des internautes de 18 à 34 ans font confiance au gouvernement pour maîtriser l'intégration de l'intelligence artificielle à ses services

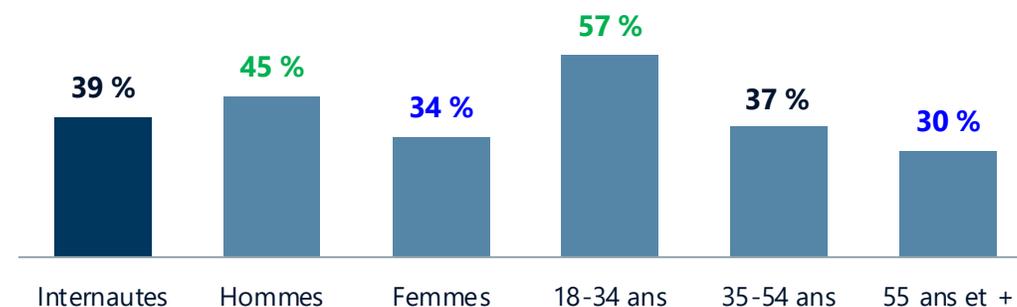
Alors que les plus jeunes internautes se montrent cette année les plus critiques à l'égard des expériences en ligne avec le gouvernement du Québec, les 18 à 34 ans sont aussi celles et ceux qui lui accordent le plus souvent leur confiance en matière d'intelligence artificielle. Dans cette tranche d'âge, 57 % estiment que le gouvernement saura maîtriser l'intégration de l'IA à ses services, comparativement à 39 % pour l'ensemble des internautes. Cette proportion monte même à 65 % chez les 18-24 ans. De plus, 53 % des 18-34 ans lui font confiance pour utiliser l'IA de façon éthique et socialement responsable, contre 37 % pour la moyenne des internautes.

Il convient de noter que l'utilisation éthique et responsable de l'intelligence artificielle fait partie des objectifs de la Stratégie gouvernementale de cybersécurité et du numérique 2024-2028, pilotée par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique. En mars 2025, ce même ministère a annoncé la suspension de « tout projet ou initiative à l'échelle sectorielle ou organisationnelle d'expérimentation ou d'intégration de l'intelligence artificielle générative », afin de mutualiser l'effort de déploiement de ces solutions dans l'ensemble des ministères et organisations, et de garantir une utilisation sécuritaire de ces outils.

Part des internautes en fonction de leur avis sur la possibilité pour le gouvernement du Québec d'utiliser l'IA de façon éthique et socialement responsable



Part des internautes qui font confiance au gouvernement du Québec pour maîtriser l'intégration de l'IA à ses services et ses systèmes

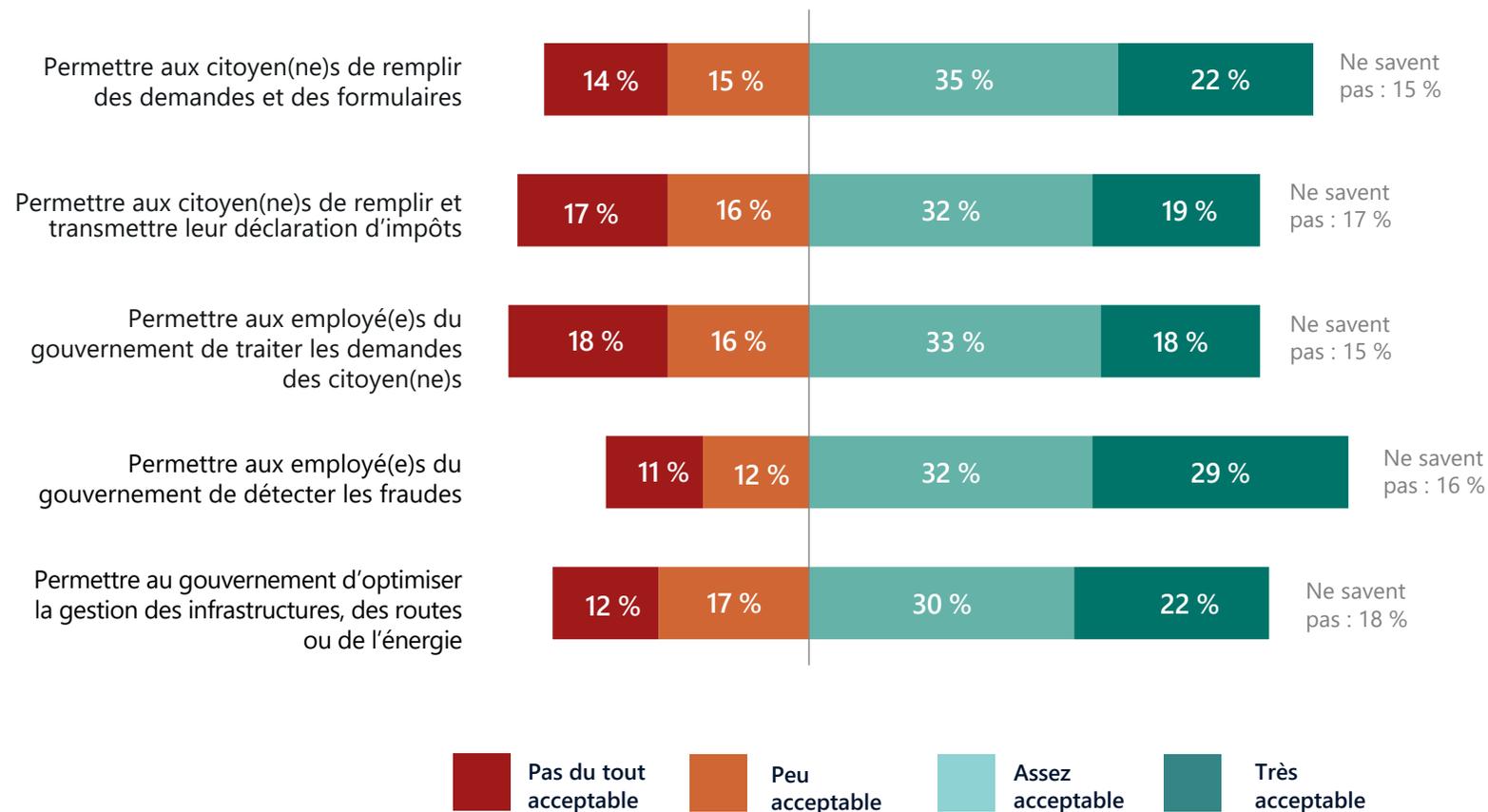


Note : Les chiffres en vert indiquent des résultats significativement supérieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %. Les chiffres en bleu indiquent des résultats significativement inférieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

Base : internautes (n=1044) Pensez-vous qu'il soit possible pour le gouvernement du Québec d'utiliser l'intelligence artificielle de façon éthique et socialement responsable? / Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes? B) je fais confiance au gouvernement du Québec pour maîtriser et gérer l'intégration de l'intelligence artificielle dans ses services et systèmes.

Cinq usages de l'intelligence artificielle par le gouvernement jugés acceptables par au moins 1 internaute sur 2

Part des internautes considérant acceptable ou non que le gouvernement du Québec utilise l'intelligence artificielle pour ...



Cinq scénarios d'usage de l'intelligence artificielle par le gouvernement du Québec ont été soumis à l'évaluation des internautes. Deux d'entre eux impliquaient une utilisation directe de l'IA par les citoyennes et citoyens, notamment pour remplir un formulaire (accepté par 57 % des internautes) ou produire une déclaration d'impôts (51 %). Ce deuxième scénario, plus engageant sur le plan personnel et fiscal, suscite une plus faible adhésion.

Deux autres situations mettaient en scène l'usage de l'IA par des personnes employées du gouvernement : pour traiter les demandes de la population (51 %) ou pour détecter des fraudes (61 %). Ce dernier usage, davantage axé sur la sécurité, semble recevoir un accueil plus favorable.

Enfin, un cinquième scénario, volontairement plus impersonnel, portait sur l'optimisation générale des infrastructures publiques. Il est jugé acceptable par 52 % des internautes.

Base : internautes (n=1044) Dans quelle mesure considérez-vous acceptable ou non que le gouvernement du Québec intègre l'intelligence artificielle à ses systèmes pour...?

Utilisation de l'intelligence artificielle dans les services gouvernementaux : une confiance qui reste à gagner



Par Christian Gagné, Ph. D.

Professeur titulaire à la Faculté des sciences et de génie de l'Université Laval

Directeur de l'Institut intelligence et données

Les données indiquent que l'opinion des internautes du Québec est partagée concernant l'usage de l'intelligence artificielle dans les services gouvernementaux : 39 % y voient des bénéfices potentiels, 39 % pensent que cela ne changerait pas grand-chose ou pourrait même créer des problèmes, et 22 % ne se prononcent pas encore. Cette diversité d'opinions montre simplement que nous en sommes encore aux premiers pas pour comprendre comment l'IA peut vraiment améliorer les services gouvernementaux.

Cette prudence est tout à fait normale et même saine. L'IA générative est encore toute jeune — ChatGPT existe depuis seulement deux ans et demi — et il est naturel que les gens prennent le temps de s'y habituer. Utiliser l'IA pour faire une recherche sur un sujet précis ou rédiger un courriel personnel, c'est une chose, mais l'intégrer dans des services publics qui touchent directement la vie des citoyennes et des citoyens, c'est un défi d'une tout autre ampleur. Il faut aussi reconnaître que certains projets technologiques gouvernementaux du passé, comme les enjeux autour du projet SAAQclic, ont laissé des traces. Ces expériences expliquent pourquoi les gens se montrent prudents face aux nouvelles technologies dans le secteur public.

C'est pourquoi il est essentiel de prendre le temps qu'il faut pour développer cette confiance mutuelle. Les citoyennes et les citoyens ont besoin de voir concrètement comment l'IA peut améliorer leur quotidien, et le gouvernement doit démontrer qu'il peut intégrer ces outils de manière efficace et sécuritaire. La bonne nouvelle, c'est que nous nous dirigeons vers cette réalité : les améliorations que l'IA peut apporter à nos services publics — plus rapides, plus personnalisés, plus accessibles — sont trop prometteuses pour qu'on les ignore longtemps.

Façonnez l'avenir du numérique au Québec

Devenez partenaire des enquêtes NETendances 2025

Accédez à des données exclusives

Obtenez un accès privilégié aux analyses les plus pointues et aux tendances émergentes, vous permettant d'affiner vos planifications stratégiques.

Posez vos questions à un échantillon représentatif de la population québécoise

Prenez part à la conversation et ajoutez vos propres questions à nos questionnaires. Affinez votre compréhension des enjeux numériques grâce à des données directement alignées avec vos priorités.

Générez une visibilité stratégique et bâtissez votre crédibilité

Associez votre image à un acteur clé du numérique et renforcez votre influence auprès des principaux décideurs du secteur au Québec.

Soyez le moteur du changement numérique au Québec

Soutenez les initiatives de transformation numérique des plus grands acteurs du marché et positionnez-vous comme un pilier du progrès technologique au Québec.

Montrez votre engagement pour l'avenir du numérique au Québec

Contactez-nous dès maintenant pour devenir partenaire du NETendances en 2025

Astrid Alemao

Responsable des enquêtes NETendances
astrid.alemao@atn.ulaval.ca



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL

Tableaux



Tableaux

Tableau 1 – Interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	25
Tableau 2 – Premier réflexe pour trouver de l'information sur les services du gouvernement	26
Tableau 3 – Simplicité des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	27
Tableau 4 – Satisfaction vis-à-vis des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec	30
Tableau 5 – Perception des sites Web du gouvernement du Québec	31
Tableau 6 – Capacité de l'intelligence artificielle à améliorer les services publics	34
Tableau 7 – Utilisation éthique de l'intelligence artificielle par le gouvernement du Québec	35
Tableau 8 – Confiance envers le gouvernement du Québec pour maîtriser l'intégration de l'IA à ses services	36
Tableau 9 – Acceptation des usages de l'intelligence artificielle par le gouvernement (1 de 5)	37

Notes :

Les chiffres en **vert** indiquent des résultats significativement supérieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

Les chiffres en **bleu** indiquent des résultats significativement inférieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

Lorsque des données ont été remplacées par le symbole *, cela signifie que l'échantillon de personnes répondantes était trop faible pour que les données soient représentatives.

TABLEAU 1

Interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

	Total	Genre		Tranche d'âge						Niveau d'éducation			Revenus familiaux						
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Obtenir de l'information à partir d'un ou des sites Web du gouvernement du Québec																			
Oui	70 %	68 %	72 %	69 %	74 %	72 %	72 %	74 %	71 %	46 %	61 %	78 %	81 %	46 %	51 %	75 %	75 %	63 %	86 %
Non	21 %	22 %	20 %	25 %	16 %	20 %	22 %	18 %	20 %	35 %	25 %	18 %	16 %	21 %	32 %	21 %	22 %	35 %	12 %
Ne savent pas	2 %	2 %	3 %	6 %	1 %	6 %	2 %	1 %	1 %	0 %	3 %	1 %	2 %	0 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Sans réponse	7 %	8 %	5 %	0 %	9 %	3 %	4 %	6 %	8 %	19 %	12 %	2 %	0 %	33 %	15 %	2 %	1 %	0 %	1 %
Télécharger ou envoyer des formulaires officiels à partir de sites Web du gouvernement du Québec																			
Oui	44 %	48 %	41 %	53 %	54 %	52 %	40 %	43 %	38 %	26 %	38 %	51 %	53 %	31 %	31 %	42 %	48 %	42 %	64 %
Non	46 %	41 %	50 %	42 %	32 %	41 %	54 %	48 %	52 %	51 %	48 %	43 %	44 %	34 %	52 %	52 %	50 %	54 %	32 %
Ne savent pas	3 %	3 %	3 %	4 %	4 %	4 %	2 %	3 %	1 %	4 %	3 %	3 %	4 %	1 %	3 %	4 %	1 %	4 %	3 %
Sans réponse	7 %	8 %	5 %	0 %	9 %	3 %	4 %	6 %	8 %	19 %	12 %	2 %	0 %	33 %	15 %	2 %	1 %	0 %	1 %

Base : adultes du Québec (n=1093)

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé internet pour...? A) obtenir de l'information à partir d'un ou des sites Web du gouvernement du Québec ou B) Télécharger ou envoyer des formulaires officiels à partir de sites Web du gouvernement du Québec.

TABEAU 2

Premier réflexe pour trouver de l'information sur les services du gouvernement

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Entrer directement quebec.ca dans un navigateur de recherche sur Internet	28 %	28 %	28 %	17 %	25 %	16 %	26 %	36 %	43 %	32 %	27 %	29 %	29 %	23 %	25 %	29 %	29 %	31 %	29 %
Faire une requête sur une thématique précise dans un moteur de recherche sur Internet (p.ex. Google)	31 %	28 %	34 %	23 %	37 %	36 %	38 %	31 %	22 %	24 %	26 %	33 %	40 %	15 %	19 %	37 %	36 %	24 %	37 %
Contacteur le gouvernement du Québec par téléphone	13 %	17 %	10 %	6 %	16 %	14 %	12 %	7 %	22 %	17 %	14 %	15 %	11 %	10 %	22 %	14 %	18 %	12 %	10 %
Aller dans un point de service du gouvernement du Québec	11 %	12 %	10 %	25 %	2 %	13 %	15 %	11 %	7 %	11 %	13 %	7 %	10 %	8 %	7 %	5 %	7 %	24 %	13 %
Utiliser un outil d'intelligence artificielle comme ChatGPT	2 %	2 %	2 %	7 %	3 %	2 %	2 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	3 %	6 %	3 %	1 %	1 %	1 %	2 %
Consulter votre entourage	5 %	4 %	5 %	11 %	2 %	6 %	3 %	7 %	2 %	3 %	6 %	5 %	3 %	0 %	7 %	7 %	3 %	3 %	3 %
Consulter les réseaux sociaux	2 %	3 %	2 %	3 %	4 %	7 %	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %	3 %	2 %	11 %	3 %	1 %	3 %	3 %	1 %
Autre	1 %	2 %	1 %	0 %	2 %	1 %	1 %	3 %	1 %	0 %	1 %	2 %	0 %	0 %	2 %	0 %	1 %	0 %	2 %
Ne savent pas	4 %	2 %	6 %	9 %	2 %	4 %	2 %	3 %	2 %	11 %	6 %	3 %	1 %	10 %	7 %	4 %	3 %	3 %	2 %
Sans réponse	2 %	4 %	1 %	0 %	8 %	3 %	1 %	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	0 %	18 %	5 %	0 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1044)

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

TABEAU 3

Simplicité des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec – En général

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Interactions avec les sites du gouvernement en général																			
TOTAL SIMPLES	65 %	69 %	62 %	60 %	60 %	76 %	71 %	57 %	66 %	65 %	66 %	60 %	67 %	77 %	61 %	64 %	76 %	70 %	67 %
Très simples	13 %	16 %	10 %	27 %	4 %	19 %	16 %	7 %	12 %	10 %	17 %	8 %	11 %	22 %	13 %	19 %	10 %	21 %	10 %
Plutôt simples	52 %	52 %	52 %	33 %	55 %	57 %	55 %	49 %	54 %	56 %	49 %	52 %	56 %	54 %	48 %	45 %	66 %	48 %	57 %
TOTAL COMPLEXES	28 %	29 %	27 %	34 %	37 %	16 %	22 %	29 %	31 %	33 %	25 %	33 %	29 %	16 %	32 %	31 %	21 %	27 %	30 %
Plutôt complexes	23 %	25 %	22 %	28 %	30 %	13 %	19 %	23 %	28 %	30 %	21 %	29 %	23 %	14 %	31 %	27 %	19 %	26 %	22 %
Très complexes	5 %	4 %	5 %	6 %	6 %	3 %	3 %	7 %	3 %	3 %	4 %	3 %	6 %	2 %	1 %	4 %	2 %	1 %	8 %
Ne savent pas	7 %	3 %	11 %	6 %	4 %	8 %	7 %	14 %	4 %	2 %	9 %	7 %	4 %	7 %	7 %	5 %	3 %	3 %	3 %

Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (n=779)
 Comment jugez-vous les interactions en ligne que vous avez eues avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois?

TABLEAU 3

Simplicité des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec – Trouver des renseignements

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Navigation pour trouver des renseignements																			
TOTAL SIMPLES	69 %	71 %	67 %	60 %	65 %	76 %	69 %	63 %	71 %	77 %	70 %	65 %	69 %	61 %	59 %	74 %	71 %	80 %	69 %
Très simples	14 %	18 %	11 %	27 %	9 %	23 %	15 %	9 %	9 %	12 %	18 %	8 %	13 %	29 %	13 %	20 %	10 %	26 %	10 %
Plutôt simples	54 %	53 %	56 %	33 %	56 %	53 %	54 %	54 %	62 %	65 %	52 %	56 %	56 %	32 %	46 %	54 %	62 %	54 %	59 %
TOTAL COMPLEXES	28 %	29 %	28 %	35 %	34 %	23 %	27 %	30 %	26 %	23 %	27 %	31 %	29 %	34 %	36 %	24 %	25 %	19 %	30 %
Plutôt complexes	25 %	26 %	24 %	28 %	29 %	21 %	24 %	29 %	25 %	14 %	24 %	28 %	25 %	30 %	27 %	23 %	24 %	18 %	26 %
Très complexes	3 %	3 %	4 %	7 %	5 %	2 %	4 %	1 %	1 %	9 %	3 %	3 %	4 %	4 %	9 %	1 %	1 %	1 %	4 %
Ne savent pas	3 %	0 %	5 %	4 %	1 %	1 %	3 %	7 %	3 %	0 %	4 %	4 %	2 %	5 %	5 %	2 %	4 %	1 %	1 %

Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (n=779)
 En général, comment évaluez-vous la navigation sur les sites Web du gouvernement du Québec...? A) pour trouver des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux.

TABEAU 3

Simplicité des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec – Utiliser les services

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Utilisation des services en ligne																			
TOTAL SIMPLES	69 %	68 %	71 %	53 %	63 %	78 %	76 %	67 %	71 %	71 %	72 %	65 %	68 %	62 %	59 %	76 %	71 %	78 %	69 %
Très simples	14 %	18 %	10 %	27 %	6 %	21 %	15 %	10 %	9 %	16 %	19 %	8 %	10 %	33 %	15 %	19 %	9 %	20 %	10 %
Plutôt simples	55 %	50 %	60 %	26 %	57 %	57 %	61 %	57 %	62 %	55 %	53 %	57 %	58 %	29 %	44 %	57 %	62 %	59 %	59 %
TOTAL COMPLEXES	27 %	31 %	23 %	42 %	34 %	17 %	20 %	29 %	25 %	25 %	24 %	30 %	28 %	31 %	32 %	23 %	25 %	21 %	29 %
Plutôt complexes	24 %	27 %	20 %	36 %	29 %	15 %	16 %	29 %	22 %	22 %	23 %	28 %	22 %	29 %	32 %	22 %	23 %	19 %	23 %
Très complexes	3 %	3 %	3 %	6 %	6 %	2 %	3 %	0 %	3 %	3 %	2 %	2 %	6 %	2 %	0 %	1 %	2 %	1 %	6 %
Ne savent pas	4 %	1 %	6 %	6 %	2 %	4 %	4 %	4 %	4 %	4 %	4 %	5 %	3 %	8 %	9 %	1 %	4 %	1 %	2 %

Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (n=779)
 En général, comment évaluez-vous la navigation sur les sites Web du gouvernement du Québec...? B) pour utiliser les services du gouvernement du Québec.

TABEAU 4

Satisfaction vis-à-vis des interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
TOTAL SATISFAIT(E)	77 %	73 %	80 %	50 %	72 %	76 %	84 %	79 %	89 %	77 %	75 %	74 %	81 %	76 %	84 %	77 %	85 %	65 %	75 %
Très satisfait(e)	22 %	22 %	23 %	12 %	13 %	30 %	27 %	22 %	25 %	19 %	27 %	16 %	19 %	31 %	22 %	26 %	14 %	14 %	27 %
Assez satisfait(e)	55 %	52 %	58 %	38 %	59 %	46 %	57 %	56 %	63 %	58 %	48 %	58 %	63 %	45 %	62 %	51 %	71 %	51 %	49 %
TOTAL INSATISFAIT(E)	19 %	25 %	14 %	42 %	24 %	16 %	12 %	19 %	10 %	23 %	21 %	22 %	15 %	18 %	12 %	17 %	14 %	31 %	22 %
Peu satisfait(e)	17 %	22 %	12 %	37 %	21 %	15 %	11 %	16 %	7 %	21 %	18 %	19 %	13 %	15 %	9 %	13 %	13 %	30 %	20 %
Pas du tout satisfait(e)	2 %	4 %	1 %	5 %	3 %	2 %	1 %	2 %	3 %	2 %	2 %	3 %	2 %	3 %	3 %	4 %	2 %	1 %	3 %
Ne savent pas	4 %	2 %	6 %	8 %	4 %	7 %	4 %	3 %	1 %	0 %	4 %	4 %	3 %	7 %	4 %	5 %	1 %	4 %	2 %

Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (n=779)
 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été satisfait(e) ou non des interactions que vous avez eues en ligne avec le gouvernement du Québec?

TABEAU 5

Perception des sites Web du gouvernement du Québec (1 de 3)

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Les sites Web du gouvernement vous mettent en confiance																			
TOTAL EN ACCORD	79 %	76 %	82 %	62 %	77 %	81 %	82 %	78 %	84 %	87 %	75 %	79 %	84 %	74 %	85 %	76 %	81 %	71 %	85 %
Tout à fait d'accord	22 %	24 %	21 %	15 %	17 %	32 %	28 %	19 %	19 %	24 %	22 %	20 %	24 %	22 %	19 %	36 %	17 %	13 %	24 %
Plutôt en accord	57 %	52 %	62 %	47 %	60 %	49 %	54 %	59 %	65 %	63 %	54 %	59 %	60 %	52 %	66 %	40 %	64 %	57 %	61 %
TOTAL EN DÉSACCORD	17 %	22 %	13 %	34 %	21 %	14 %	17 %	13 %	15 %	13 %	20 %	18 %	14 %	26 %	12 %	16 %	13 %	29 %	14 %
Plutôt en désaccord	15 %	19 %	12 %	34 %	18 %	12 %	17 %	13 %	10 %	8 %	18 %	16 %	11 %	24 %	12 %	12 %	13 %	29 %	11 %
Tout à fait en désaccord	2 %	2 %	2 %	0 %	3 %	1 %	1 %	0 %	4 %	5 %	2 %	2 %	2 %	2 %	0 %	4 %	0 %	0 %	3 %
Ne savent pas	4 %	3 %	5 %	3 %	3 %	5 %	1 %	9 %	2 %	0 %	5 %	3 %	2 %	0 %	3 %	8 %	7 %	0 %	1 %

Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (n=779)
 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou pas en accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec...?
 A) vous mettent en confiance.

TABEAU 5

Perception des sites Web du gouvernement du Québec (2 de 3)

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Les sites Web du gouvernement sont intuitifs																			
TOTAL EN ACCORD	60 %	61 %	58 %	65 %	53 %	68 %	57 %	58 %	58 %	65 %	61 %	58 %	59 %	51 %	46 %	69 %	68 %	60 %	61 %
Tout à fait d'accord	12 %	11 %	13 %	8 %	8 %	24 %	14 %	9 %	6 %	7 %	13 %	11 %	11 %	22 %	12 %	18 %	4 %	8 %	12 %
Plutôt en accord	48 %	51 %	46 %	56 %	44 %	45 %	42 %	49 %	52 %	59 %	48 %	47 %	49 %	29 %	34 %	50 %	64 %	51 %	50 %
TOTAL EN DÉSACCORD	32 %	34 %	30 %	30 %	44 %	28 %	37 %	28 %	31 %	21 %	28 %	34 %	37 %	41 %	36 %	25 %	28 %	35 %	35 %
Plutôt en désaccord	27 %	27 %	26 %	28 %	37 %	24 %	28 %	25 %	26 %	11 %	24 %	27 %	30 %	38 %	31 %	22 %	24 %	30 %	28 %
Tout à fait en désaccord	6 %	7 %	4 %	2 %	7 %	5 %	9 %	3 %	6 %	10 %	4 %	7 %	7 %	3 %	5 %	3 %	5 %	5 %	8 %
Ne savent pas	8 %	4 %	11 %	5 %	3 %	3 %	7 %	14 %	11 %	14 %	11 %	8 %	4 %	8 %	18 %	7 %	4 %	5 %	3 %

Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (n=779)
 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou pas en accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec...?
 B) sont intuitifs.

TABLEAU 5

Perception des sites Web du gouvernement du Québec (3 de 3)

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Les sites Web du gouvernement répondent à vos besoins																			
TOTAL EN ACCORD	78 %	77 %	80 %	82 %	70 %	85 %	83 %	70 %	79 %	87 %	80 %	71 %	80 %	72 %	78 %	82 %	79 %	87 %	78 %
Tout à fait d'accord	15 %	16 %	14 %	12 %	12 %	30 %	15 %	12 %	7 %	19 %	16 %	15 %	14 %	37 %	17 %	21 %	6 %	12 %	14 %
Plutôt en accord	63 %	61 %	65 %	70 %	58 %	55 %	68 %	58 %	72 %	68 %	64 %	56 %	66 %	35 %	61 %	61 %	72 %	75 %	63 %
TOTAL EN DÉSACCORD	19 %	22 %	16 %	16 %	30 %	13 %	15 %	21 %	19 %	13 %	17 %	25 %	19 %	23 %	18 %	16 %	19 %	12 %	22 %
Plutôt en désaccord	16 %	19 %	13 %	13 %	27 %	12 %	12 %	21 %	16 %	5 %	15 %	20 %	16 %	20 %	16 %	12 %	17 %	10 %	19 %
Tout à fait en désaccord	3 %	3 %	2 %	3 %	2 %	2 %	3 %	0 %	3 %	8 %	1 %	5 %	2 %	3 %	1 %	4 %	2 %	1 %	3 %
Ne savent pas	3 %	1 %	4 %	2 %	1 %	2 %	2 %	9 %	3 %	0 %	4 %	4 %	1 %	5 %	5 %	3 %	3 %	2 %	1 %

Base : internautes ayant eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec au cours de l'année (n=779)
 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou pas en accord pour dire que les sites Web du gouvernement du Québec...
 C) répondent à vos besoins.

TABEAU 6

Capacité de l'intelligence artificielle à améliorer les services publics

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Oui, beaucoup	13 %	19 %	8 %	21 %	21 %	15 %	14 %	7 %	8 %	5 %	10 %	10 %	20 %	31 %	9 %	6 %	8 %	12 %	20 %
Oui, un peu	26 %	29 %	23 %	33 %	32 %	27 %	36 %	11 %	23 %	20 %	22 %	29 %	31 %	7 %	20 %	21 %	33 %	25 %	33 %
Non, cela ne changerait rien	17 %	16 %	17 %	13 %	13 %	24 %	11 %	19 %	19 %	15 %	18 %	17 %	14 %	10 %	16 %	25 %	20 %	10 %	15 %
Non, cela pourrait aggraver la situation	22 %	20 %	23 %	24 %	11 %	19 %	24 %	36 %	22 %	11 %	25 %	19 %	17 %	25 %	18 %	20 %	18 %	37 %	18 %
Ne savent pas	20 %	12 %	27 %	9 %	14 %	12 %	13 %	25 %	28 %	47 %	20 %	24 %	17 %	9 %	32 %	27 %	21 %	16 %	13 %
Sans réponse	2 %	4 %	1 %	0 %	8 %	3 %	1 %	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	0 %	18 %	5 %	0 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1044)

De plus en plus d'entreprises privées utilisent l'intelligence artificielle pour gagner en efficacité. Pensez-vous que l'utilisation de l'intelligence artificielle par le gouvernement du Québec pourrait permettre d'améliorer les services publics (santé, éducation, administration, etc.)?

TABLEAU 7

Utilisation éthique de l'intelligence artificielle par le gouvernement du Québec

	Total	Genre		Tranche d'âge						Niveau d'éducation			Revenus familiaux						
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Oui (En accord)	37 %	45 %	30 %	53 %	52 %	44 %	36 %	20 %	28 %	32 %	28 %	40 %	52 %	38 %	28 %	27 %	29 %	35 %	56 %
Non (En désaccord)	34 %	34 %	34 %	34 %	19 %	33 %	34 %	55 %	29 %	27 %	39 %	35 %	25 %	29 %	20 %	41 %	44 %	45 %	27 %
Ne savent pas	26 %	17 %	35 %	13 %	21 %	20 %	28 %	23 %	43 %	40 %	29 %	25 %	23 %	15 %	47 %	32 %	27 %	20 %	17 %
Sans réponse	2 %	4 %	1 %	0 %	8 %	3 %	1 %	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	0 %	18 %	5 %	0 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1044)

Pensez-vous qu'il soit possible pour le gouvernement du Québec d'utiliser l'intelligence artificielle de façon éthique et socialement responsable?

TABLEAU 8

Confiance envers le gouvernement du Québec pour maîtriser l'intégration de l'IA à ses services

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
TOTAL EN ACCORD	39 %	45 %	34 %	59 %	56 %	41 %	33 %	26 %	31 %	37 %	35 %	34 %	50 %	30 %	34 %	27 %	37 %	50 %	51 %
Tout à fait d'accord	9 %	13 %	6 %	30 %	12 %	11 %	3 %	5 %	4 %	7 %	8 %	10 %	11 %	7 %	8 %	6 %	11 %	16 %	11 %
Plutôt en accord	30 %	32 %	28 %	29 %	44 %	30 %	30 %	22 %	26 %	30 %	26 %	24 %	40 %	23 %	26 %	21 %	26 %	34 %	40 %
TOTAL EN DÉSACCORD	49 %	48 %	50 %	35 %	30 %	49 %	54 %	68 %	57 %	43 %	50 %	58 %	43 %	48 %	43 %	60 %	54 %	47 %	44 %
Plutôt en désaccord	24 %	23 %	26 %	26 %	18 %	29 %	27 %	21 %	28 %	23 %	23 %	34 %	21 %	25 %	22 %	38 %	30 %	13 %	23 %
Tout à fait en désaccord	25 %	25 %	25 %	9 %	13 %	20 %	27 %	47 %	29 %	20 %	27 %	24 %	22 %	23 %	21 %	22 %	24 %	34 %	22 %
Ne savent pas	9 %	3 %	14 %	5 %	6 %	7 %	12 %	5 %	13 %	19 %	11 %	7 %	7 %	4 %	18 %	13 %	9 %	3 %	3 %
Sans réponse	2 %	4 %	1 %	0 %	8 %	3 %	1 %	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	0 %	18 %	5 %	0 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1044)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes? B) je fais confiance au gouvernement du Québec pour maîtriser et gérer l'intégration de l'intelligence artificielle dans ses services et systèmes.

TABEAU 9

Acceptation des usages de l'intelligence artificielle par le gouvernement (1 de 5)

	Total	Genre		Tranche d'âge						Niveau d'éducation			Revenus familiaux						
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Permettre aux citoyen(ne)s de remplir des demandes et des formulaires																			
TOTAL ACCEPTABLE	57 %	61 %	53 %	70 %	68 %	54 %	67 %	38 %	53 %	55 %	45 %	63 %	72 %	47 %	49 %	42 %	64 %	58 %	67 %
Très acceptable	22 %	28 %	16 %	35 %	27 %	25 %	18 %	10 %	22 %	19 %	17 %	22 %	30 %	21 %	17 %	19 %	17 %	27 %	27 %
Assez acceptable	35 %	33 %	37 %	35 %	40 %	28 %	49 %	27 %	31 %	37 %	29 %	41 %	42 %	26 %	32 %	23 %	47 %	31 %	40 %
TOTAL PAS ACCEPTABLE	29 %	26 %	31 %	23 %	14 %	32 %	25 %	45 %	27 %	27 %	33 %	26 %	21 %	30 %	26 %	39 %	24 %	34 %	25 %
Peu acceptable	15 %	13 %	16 %	14 %	7 %	21 %	9 %	22 %	16 %	13 %	15 %	17 %	13 %	16 %	14 %	23 %	6 %	25 %	12 %
Pas du tout acceptable	14 %	13 %	15 %	9 %	7 %	11 %	16 %	24 %	12 %	14 %	18 %	9 %	9 %	14 %	12 %	16 %	18 %	9 %	13 %
Ne savent pas	12 %	10 %	15 %	7 %	10 %	11 %	7 %	16 %	19 %	16 %	17 %	10 %	6 %	5 %	20 %	19 %	12 %	8 %	7 %
Sans réponse	2 %	4 %	1 %	0 %	8 %	3 %	1 %	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	0 %	18 %	5 %	0 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1044)

Dans quelle mesure considérez-vous acceptable ou non que le gouvernement du Québec intègre l'intelligence artificielle à ses systèmes pour...? Permettre aux citoyen(ne)s de remplir des demandes et des formulaires.

TABLEAU 9

Acceptation des usages de l'intelligence artificielle par le gouvernement (2 de 5)

	Total	Genre		Tranche d'âge						Niveau d'éducation			Revenus familiaux						
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Permettre aux citoyen(ne)s de remplir et transmettre leur déclaration d'impôts																			
TOTAL ACCEPTABLE	51 %	52 %	50 %	59 %	58 %	51 %	57 %	37 %	44 %	57 %	42 %	57 %	62 %	52 %	48 %	46 %	56 %	47 %	57 %
Très acceptable	19 %	22 %	16 %	17 %	22 %	27 %	13 %	15 %	17 %	17 %	14 %	23 %	25 %	25 %	14 %	22 %	16 %	16 %	22 %
Assez acceptable	32 %	30 %	35 %	42 %	36 %	23 %	44 %	22 %	27 %	40 %	28 %	34 %	37 %	27 %	33 %	24 %	39 %	31 %	35 %
TOTAL PAS ACCEPTABLE	33 %	35 %	30 %	34 %	24 %	35 %	33 %	41 %	34 %	21 %	34 %	32 %	30 %	25 %	23 %	36 %	31 %	45 %	32 %
Peu acceptable	16 %	19 %	13 %	28 %	15 %	20 %	12 %	11 %	19 %	6 %	15 %	16 %	18 %	9 %	12 %	16 %	11 %	24 %	17 %
Pas du tout acceptable	17 %	17 %	17 %	5 %	9 %	15 %	22 %	31 %	15 %	15 %	20 %	16 %	12 %	16 %	11 %	20 %	19 %	21 %	15 %
Ne savent pas	14 %	9 %	19 %	7 %	9 %	12 %	8 %	20 %	22 %	21 %	20 %	10 %	7 %	5 %	24 %	18 %	14 %	8 %	11 %
Sans réponse	2 %	4 %	1 %	0 %	8 %	3 %	1 %	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	0 %	18 %	5 %	0 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1044)

Dans quelle mesure considérez-vous acceptable ou non que le gouvernement du Québec intègre l'intelligence artificielle à ses systèmes pour...? Permettre aux citoyen(ne)s de remplir et transmettre leur déclaration d'impôts.

TABEAU 9

Acceptation des usages de l'intelligence artificielle par le gouvernement (3 de 5)

	Total	Genre		Tranche d'âge						Niveau d'éducation			Revenus familiaux						
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Permettre aux employé(e)s du gouvernement de traiter les demandes des citoyen(ne)s																			
TOTAL ACCEPTABLE	51 %	58 %	44 %	65 %	59 %	52 %	52 %	36 %	46 %	55 %	45 %	52 %	59 %	38 %	45 %	39 %	58 %	53 %	59 %
Très acceptable	18 %	22 %	14 %	17 %	19 %	30 %	12 %	9 %	21 %	17 %	14 %	14 %	27 %	25 %	17 %	14 %	14 %	18 %	23 %
Assez acceptable	33 %	35 %	30 %	48 %	40 %	22 %	40 %	27 %	25 %	37 %	31 %	38 %	32 %	13 %	27 %	25 %	44 %	36 %	36 %
TOTAL PAS ACCEPTABLE	34 %	29 %	39 %	27 %	22 %	34 %	37 %	52 %	33 %	28 %	34 %	38 %	32 %	38 %	27 %	44 %	31 %	36 %	32 %
Peu acceptable	16 %	14 %	19 %	17 %	12 %	19 %	17 %	15 %	19 %	13 %	13 %	22 %	19 %	23 %	16 %	22 %	11 %	14 %	15 %
Pas du tout acceptable	18 %	16 %	20 %	9 %	9 %	15 %	20 %	37 %	13 %	15 %	22 %	15 %	13 %	15 %	10 %	22 %	20 %	22 %	17 %
Ne savent pas	13 %	9 %	16 %	8 %	11 %	12 %	10 %	11 %	21 %	16 %	16 %	9 %	9 %	5 %	23 %	17 %	11 %	10 %	8 %
Sans réponse	2 %	4 %	1 %	0 %	8 %	3 %	1 %	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	0 %	18 %	5 %	0 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1044)

Dans quelle mesure considérez-vous acceptable ou non que le gouvernement du Québec intègre l'intelligence artificielle à ses systèmes pour...? Permettre aux employé(e)s du gouvernement de traiter les demandes des citoyen(ne)s.

TABEAU 9

Acceptation des usages de l'intelligence artificielle par le gouvernement (4 de 5)

	Total	Genre		Tranche d'âge						Niveau d'éducation			Revenus familiaux						
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Permettre aux employé(e)s du gouvernement de détecter des fraudes																			
TOTAL ACCEPTABLE	61 %	63 %	59 %	77 %	67 %	56 %	60 %	48 %	66 %	68 %	52 %	64 %	75 %	40 %	63 %	54 %	66 %	65 %	68 %
Très acceptable	29 %	34 %	25 %	41 %	28 %	32 %	24 %	21 %	32 %	35 %	25 %	30 %	37 %	29 %	32 %	28 %	28 %	34 %	29 %
Assez acceptable	32 %	30 %	34 %	36 %	38 %	24 %	35 %	27 %	33 %	33 %	28 %	34 %	38 %	12 %	31 %	26 %	39 %	31 %	39 %
TOTAL PAS ACCEPTABLE	23 %	23 %	23 %	11 %	16 %	30 %	31 %	33 %	15 %	16 %	26 %	25 %	17 %	39 %	14 %	27 %	20 %	26 %	20 %
Peu acceptable	12 %	12 %	12 %	10 %	7 %	19 %	13 %	15 %	5 %	10 %	12 %	15 %	10 %	23 %	8 %	13 %	8 %	9 %	10 %
Pas du tout acceptable	11 %	11 %	12 %	1 %	8 %	11 %	18 %	18 %	10 %	6 %	14 %	10 %	8 %	17 %	6 %	13 %	13 %	17 %	10 %
Ne savent pas	13 %	10 %	16 %	12 %	10 %	11 %	8 %	17 %	20 %	14 %	18 %	10 %	7 %	2 %	18 %	20 %	13 %	9 %	12 %
Sans réponse	2 %	4 %	1 %	0 %	8 %	3 %	1 %	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	0 %	18 %	5 %	0 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1044)

Dans quelle mesure considérez-vous acceptable ou non que le gouvernement du Québec intègre l'intelligence artificielle à ses systèmes pour...? Permettre aux employé(e)s du gouvernement de détecter des fraudes.

TABEAU 9

Acceptation des usages de l'intelligence artificielle par le gouvernement (5 de 5)

	Total	Genre		Tranche d'âge						Niveau d'éducation			Revenus familiaux						
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 20k \$	20-39k \$	40-59k \$	60-79k \$	80-99k \$	100k \$ et plus
Permettre aux organisations gouvernementales d'optimiser la gestion des infrastructures, des routes ou des réseaux d'énergie																			
TOTAL ACCEPTABLE	52 %	56 %	48 %	55 %	57 %	52 %	51 %	44 %	52 %	56 %	42 %	54 %	68 %	51 %	46 %	40 %	54 %	56 %	61 %
Très acceptable	22 %	26 %	17 %	28 %	27 %	32 %	16 %	11 %	19 %	23 %	16 %	21 %	32 %	28 %	20 %	15 %	17 %	21 %	28 %
Assez acceptable	30 %	29 %	31 %	28 %	30 %	21 %	35 %	33 %	33 %	33 %	26 %	33 %	36 %	23 %	27 %	24 %	38 %	35 %	33 %
TOTAL PAS ACCEPTABLE	30 %	28 %	31 %	36 %	22 %	29 %	32 %	40 %	22 %	25 %	33 %	31 %	22 %	28 %	25 %	36 %	28 %	34 %	29 %
Peu acceptable	17 %	17 %	17 %	32 %	14 %	18 %	18 %	18 %	12 %	11 %	18 %	21 %	14 %	17 %	13 %	20 %	14 %	25 %	15 %
Pas du tout acceptable	12 %	11 %	14 %	4 %	8 %	11 %	14 %	22 %	10 %	14 %	16 %	10 %	8 %	12 %	11 %	16 %	14 %	9 %	13 %
Ne savent pas	16 %	12 %	19 %	9 %	12 %	16 %	16 %	14 %	26 %	17 %	20 %	14 %	9 %	2 %	23 %	24 %	17 %	10 %	10 %
Sans réponse	2 %	4 %	1 %	0 %	8 %	3 %	1 %	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	0 %	18 %	5 %	0 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1044)

Dans quelle mesure considérez-vous acceptable ou non que le gouvernement du Québec intègre l'intelligence artificielle à ses systèmes pour...? Permettre aux organisations gouvernementales d'optimiser la gestion des infrastructures, des routes ou des réseaux d'énergie.

Sources

Gouvernement du Québec. (2024). Stratégie de cybersécurité numérique 2024-2028. Disponible sur : https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/cybersecurite_numerique/Publications/Strategie_cybersecurite_numerique_2024-2028/Strategie_cybersecurite_numerique_2024-2028.pdf.

Gouvernement du Québec. (24 avril 2025). Foire aux questions indication d'application « Suspension de l'utilisation des assistants virtuels s'appuyant sur l'intelligence artificielle générative (IA-RI-2025-001-OP) ». Disponible sur : https://www.cyber.gouv.qc.ca/publications/FAQ_IA_RI.pdf.

NETendances. (2024). Intelligence artificielle générative et données personnelles. Académie de la transformation numérique, Université Laval. Disponible sur : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/intelligence-artificielle-generative-et-donnees-personnelles-2024/>.

NETendances 2024

Une initiative de l'Académie de la transformation numérique

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.

Nos publications

Maison intelligente · 09/24

Nouveau · Assurance de dommages · 10/24

Actualités en ligne et réseaux sociaux · 11/24

Portrait numérique des foyers québécois · 12/24

Nouveau · Intelligence artificielle générative et cybersécurité · 02/25

La famille numérique · 03/25

Commerce en ligne au Québec · 05/25

Services gouvernementaux en ligne · 06/25

Les personnes âgées connectées · 07/25

Services municipaux en ligne · 08/25

Fiches · Portrait numérique des régions · 07/25



Restez à l'affût

atn.ulaval.ca/infolettre



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL