

NETendances ²⁰²⁴

Édition 2024 · Volume 15 · Numéro 09

Services municipaux en ligne

ATN

Académie de la
transformation
numérique

Avec la collaboration de



RECHERCHE



La ville au cœur de l'inclusion numérique

En 2024, plus de la moitié des internautes du Québec (58 %) ont interagi en ligne avec leur municipalité, une proportion qui atteint même 67 % chez les internautes propriétaires de leur logement. Dans l'ensemble, ces échanges sont appréciés, les sites Web municipaux étant perçus comme fiables, simples à utiliser et adaptés aux besoins de la population. Au total, près de 4 fois plus d'internautes du Québec ont interagi en ligne avec leur municipalité, comparativement au téléphone.

Ces résultats montrent que le numérique s'impose comme un levier central de dialogue et de service entre les municipalités et la population, mais ils rappellent aussi l'importance de penser à l'accessibilité. Si l'expérience en ligne avec les municipalités est appréciée par la majorité des Québécoises et Québécois, la perception diffère chez celles et ceux qui se disent moins à l'aise avec les technologies. Parmi ces internautes, seulement 60 % se disent satisfaits et satisfaites de leurs interactions numériques avec leur ville, contre 82 % de l'ensemble des internautes. De plus, 46 % estiment que leur municipalité s'appuie trop sur le numérique, soulevant ainsi un risque d'exclusion.

Alors que l'intelligence artificielle s'invite dans un nombre croissant de services, plusieurs municipalités envisagent certainement d'y recourir. Une majorité d'internautes se montre d'ailleurs favorable à l'utilisation de ces outils afin de faciliter le traitement des demandes, et 39 % pensent même que l'intelligence artificielle permettra d'améliorer les services offerts par les municipalités. L'innovation devra cependant s'accompagner d'une attention particulière à celles et ceux qui risquent d'être laissés en marge, au risque sinon de voir se creuser le fossé de la fracture numérique.

L'enjeu des municipalités dépasse l'adoption d'outils technologiques : il réside dans la capacité à inclure, à rassurer et à rapprocher. L'inclusion numérique apparaît ainsi comme un pilier essentiel d'une ville moderne, accessible et ouverte à toutes et à tous.

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

Mathilda Noël

Révision

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	4
Faits saillants	5
Interagir en ligne avec sa municipalité	6
Types d'interactions en ligne avec sa municipalité	7
Satisfaction vis-à-vis des interactions en ligne avec sa municipalité	8
Interactions en ligne par rapport aux interactions hors ligne	9
Premier réflexe pour trouver de l'information sur les services municipaux	11
Site Web des municipalités	12
Facilité à naviguer avec les sites Web municipaux	13
Perception des sites Web municipaux	14
Municipalités inclusives	15
Adaptation des services municipaux pour les personnes peu à l'aise avec la technologie	16
Municipalités innovantes	18
Perception de l'innovation dans sa municipalité	19
Acceptation de certains usages de l'intelligence artificielle par sa municipalité	20
Tableaux	22

Merci aux partenaires financiers des enquêtes NETendances



Dépôt légal : 2025 Bibliothèque et Archives nationales du Québec Bibliothèque et Archives Canada.
ISSN (PDF) : (1923-6565) L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins d'une autorisation écrite de l'ATN. Mention de sources : Adobe Stock

Méthodologie

Pour réaliser le volet « **Services municipaux en ligne** » de l'enquête NETendances 2024, nous avons procédé à une collecte de données du 10 au 31 décembre 2024, au cours de laquelle nous avons interrogé 1 118 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 :

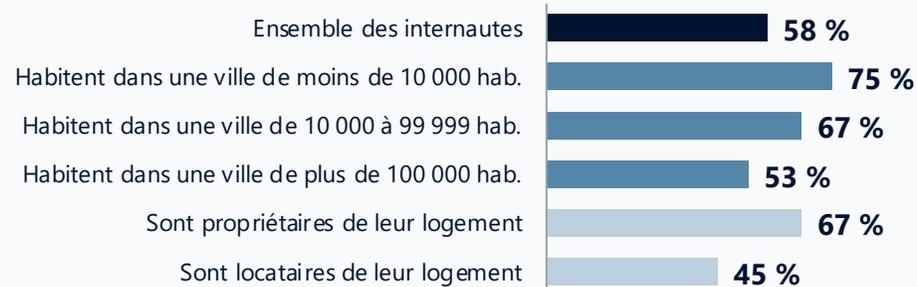
- Nous considérons comme internaute un individu qui a utilisé Internet au cours des 3 derniers mois.
- Il est possible que la somme des résultats présentés ne soit pas égale à 100 % puisqu'il s'agit de pourcentages arrondis.
- Les tableaux complets des résultats, historiquement présentés sur la même page que les graphiques, se trouvent dorénavant à la fin du rapport (à partir de la page 24).
- 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 0,4 % 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 municipaux en ligne en 2024

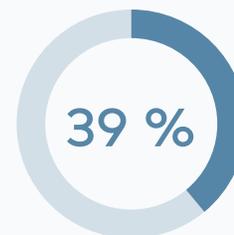
Part des internautes ayant eu au moins une interaction en ligne avec leur municipalité au cours des 12 derniers mois :



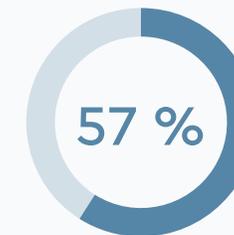
Les internautes sont majoritairement satisfait(e)s du site Web de leur municipalité.

Parmi les personnes ayant consulté le site Web de leur municipalité dans les 12 derniers mois :

- 88 %** trouvent que le site Web de leur municipalité inspire la confiance
- 87 %** trouvent que le site Web de leur municipalité répond à leurs besoins
- 85 %** jugent que la navigation sur le site Web de leur municipalité est facile



des internautes pensent que l'intelligence artificielle pourrait permettre d'améliorer les services municipaux



des internautes sont favorables à l'usage de l'intelligence artificielle par les employé(e)s des municipalités pour traiter des dossiers de citoyens et citoyennes

59 % des internautes trouvent leur municipalité innovante.

Cette proportion monte à 66 % dans les villes de moins de 10 000 habitant(e)s.

46 %

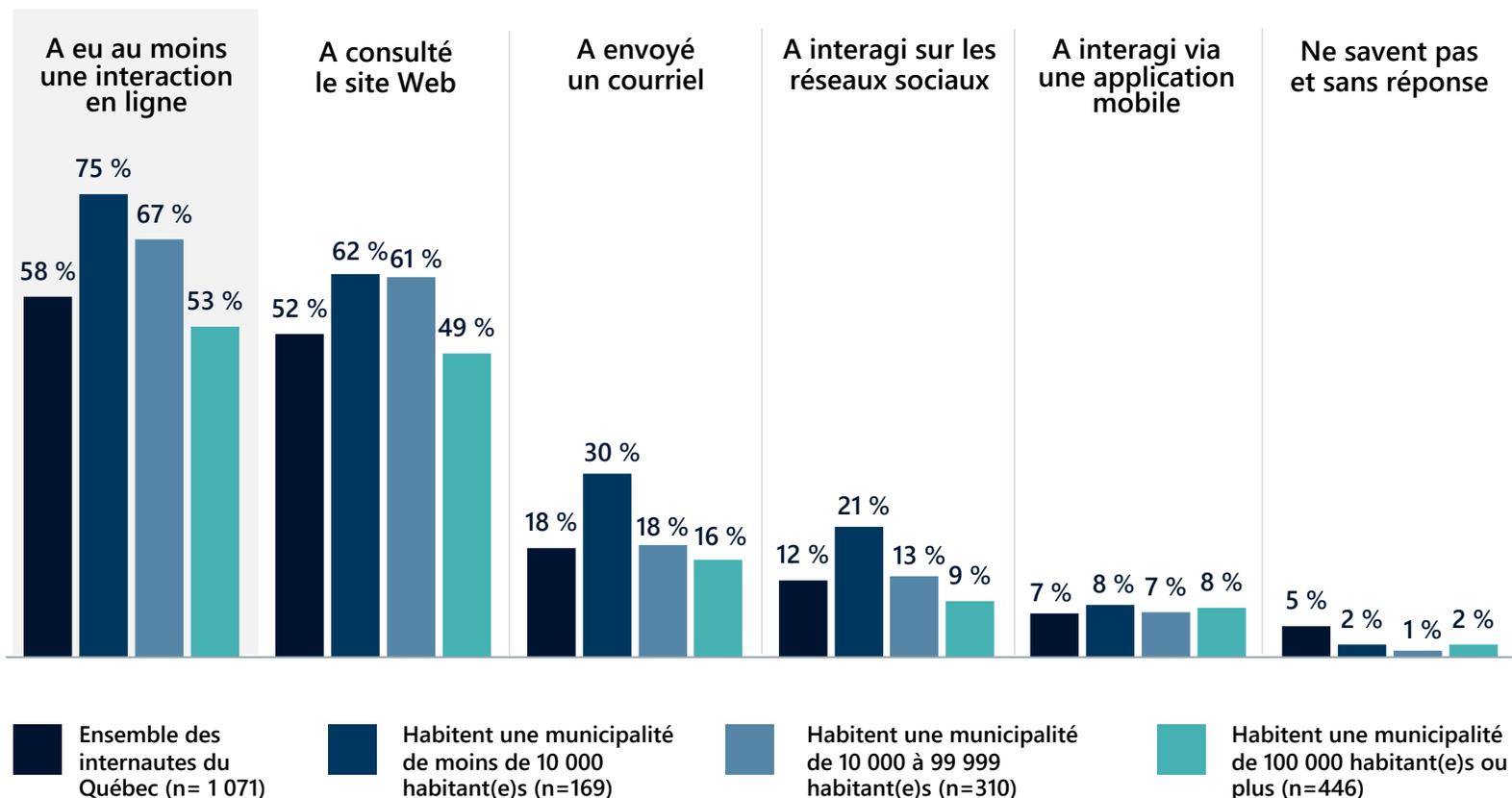
des internautes qui se définissent comme peu à l'aise avec les technologies **trouvent que leur ville s'appuie trop sur le numérique**, au risque d'exclure certaines personnes

A man with a beard, wearing a bright yellow hooded jacket, stands on a city street. He is looking to his right, away from the camera, and holding a black smartphone in his left hand. The background shows a blurred city street with a white car driving, brick buildings, and a traffic light. The overall scene is captured in a cinematic style with soft lighting.

Interagir en ligne
avec sa municipalité

Les internautes qui résident dans des villes de moins de 10 000 habitant(e)s interagissent d'avantage en ligne avec leur municipalité

Part des internautes ayant interagi en ligne avec leur municipalité au cours de l'année des façons suivantes :



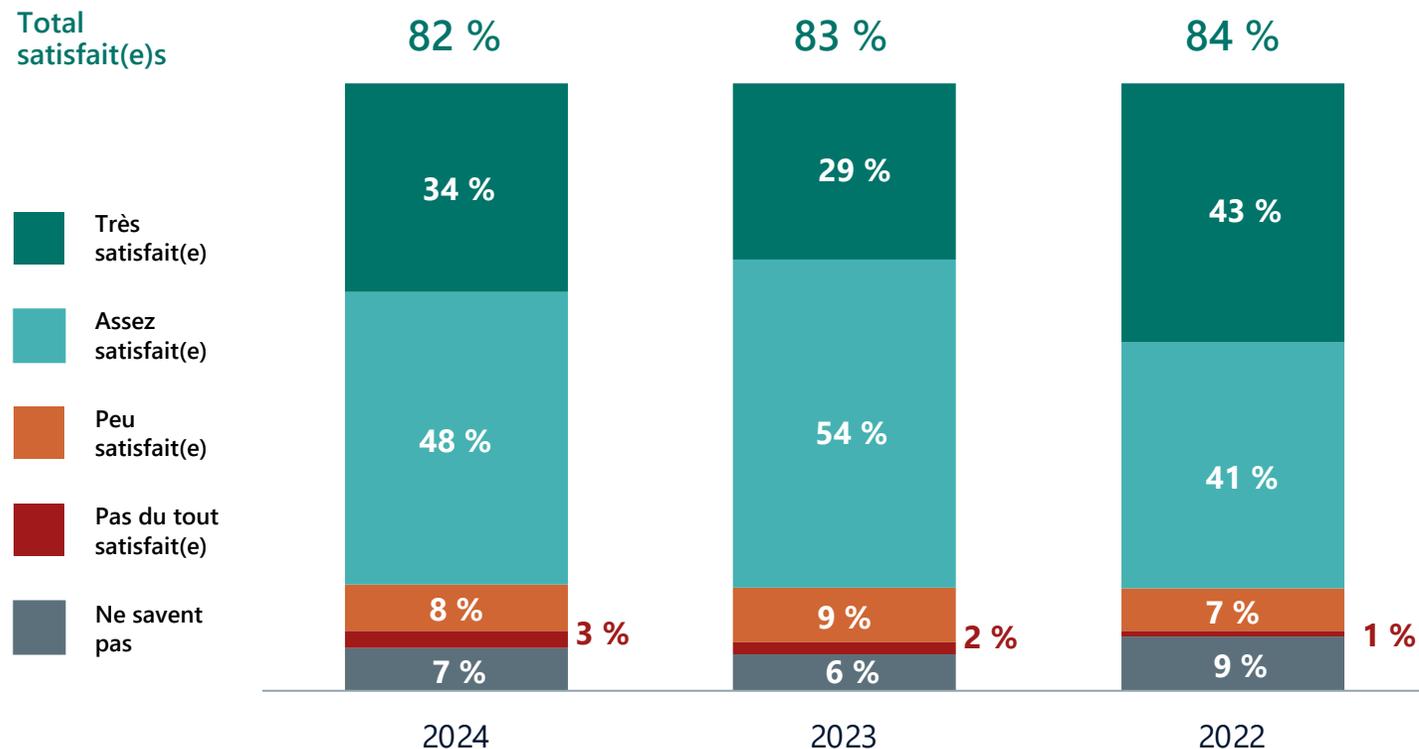
Au Québec, 58 % des internautes ont interagi en ligne avec leur municipalité en 2024, majoritairement via le ou les site(s) Web de celle-ci. Les internautes qui résident dans des villes de moins de 100 000 habitant(e)s sont plus susceptibles d'avoir interagi en ligne avec leur municipalité que celles et ceux qui habitent dans des municipalités de plus de 100 000 personnes. Les internautes qui résident dans des villes de moins de 10 000 habitant(e)s sont également plus susceptibles de communiquer via courriel ou par l'entremise des réseaux sociaux avec leur municipalité que l'ensemble des internautes de la province.

Toutefois, pour toutes tailles de villes confondues, la part des internautes propriétaires de leur logement ayant interagi en ligne avec leur municipalité est de 67 %, alors qu'elle est seulement de 45 % pour les internautes locataires. Étant donné que les grandes villes comptent une proportion moindre de propriétaires selon les données de notre échantillon, cette différence pourrait contribuer à expliquer l'écart observé.

Base : internautes du Québec (n=1 071)
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous...?

Plus de 8 internautes sur 10 sont satisfait(e)s de leurs interactions en ligne avec leur municipalité

Part des internautes en fonction de leur satisfaction vis-à-vis de leurs interactions en ligne avec leur municipalité



De manière générale, 8 internautes sur 10 se déclarent très ou assez satisfait(e)s des interactions en ligne avec leur municipalité, une perception stable depuis 2022.

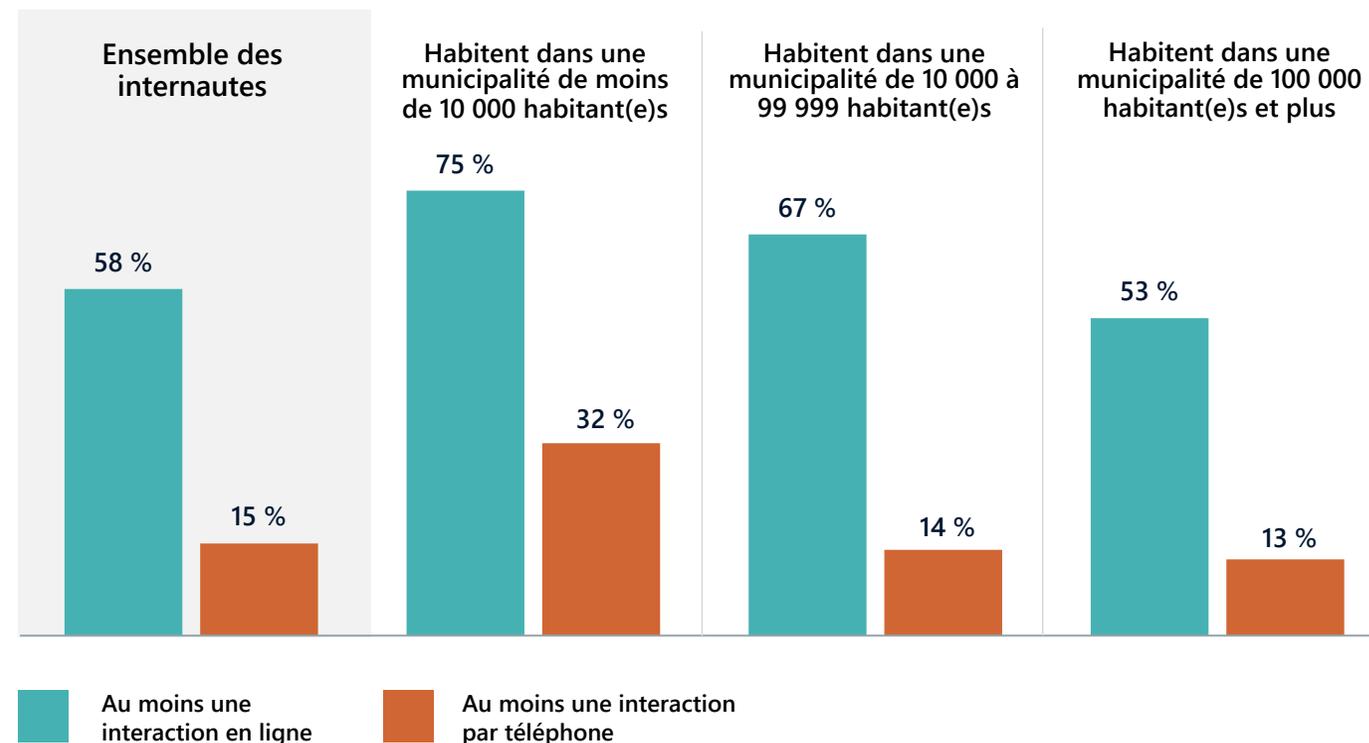
Cette satisfaction est partagée de façon relativement homogène selon les tranches d'âge des internautes, et dans toutes les tailles de municipalités. En revanche, les internautes qui déclarent avoir des difficultés à naviguer sur le Web sont significativement moins nombreux(-euses) à éprouver une telle satisfaction (60 %).

Base : internautes ayant interagi en ligne avec leur municipalité au cours des 12 derniers mois (2024 n=622, 2023 n=838, 2022 n=928)
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été satisfait(e) ou non des interactions que vous avez eues en ligne avec votre municipalité?

Les moyens de communication en ligne, privilégiés au téléphone par les internautes pour communiquer avec leur municipalité

Alors que plus de la moitié des internautes ont communiqué en ligne avec leur municipalité en 2024, seulement 15 % l'ont fait par téléphone. L'usage de l'appel téléphonique est toutefois significativement supérieur chez les internautes qui résident dans une municipalité de moins de 10 000 habitant(e)s (32 %). Plus spécifiquement, cela concerne jusqu'à 37 % des internautes qui vivent dans des villages de moins de 2 000 habitant(e)s. Toutefois, ces internautes utilisent tout autant les moyens numériques pour rejoindre leur ville, suggérant des usages complémentaires de ces différents canaux de communication.

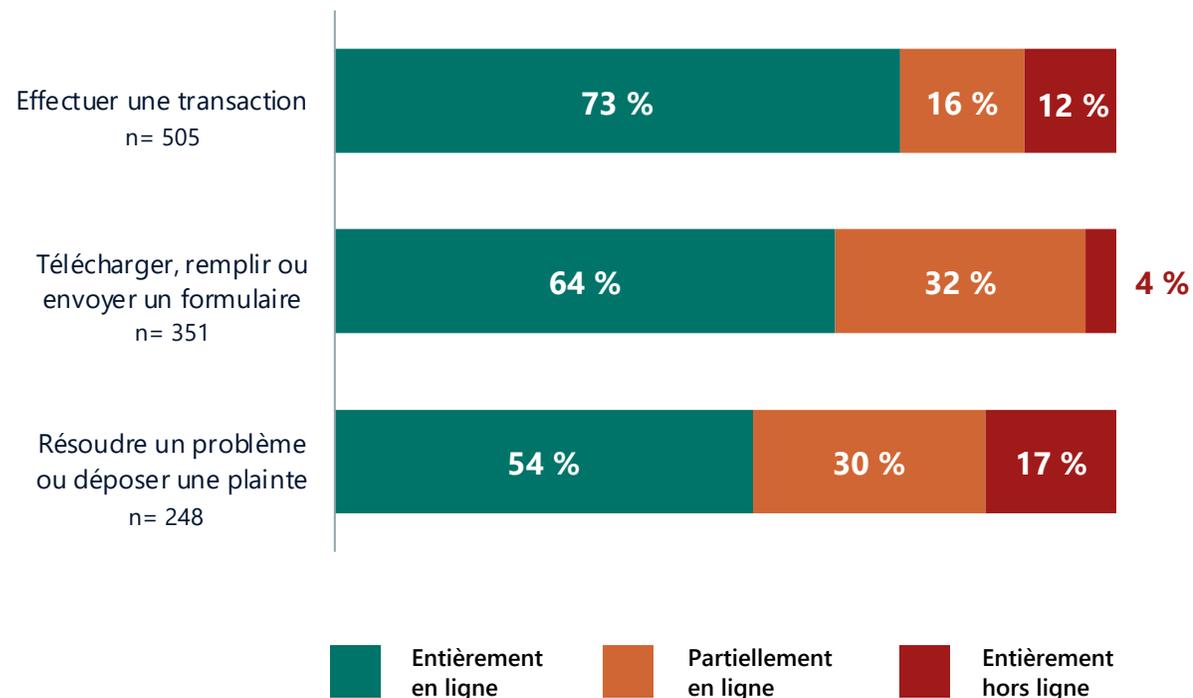
Part des internautes ayant interagi par téléphone comparativement à la part d'internautes ayant interagi en ligne avec leur municipalité au cours des 12 derniers mois



Base : internautes du Québec (n=1 071), internautes du Québec qui habitent dans une municipalité de ...moins de 10 000 habitant(e) (n=169), ... 10 000 à 99 999 habitant(e)s (n=310), ... 100 000 habitants et plus (n=446)
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous...?

Près des trois quarts des internautes ont effectué leurs transactions avec leur municipalité entièrement en ligne

Moyens utilisés pour interagir avec sa municipalité dans les 12 derniers mois pour les actions suivantes :

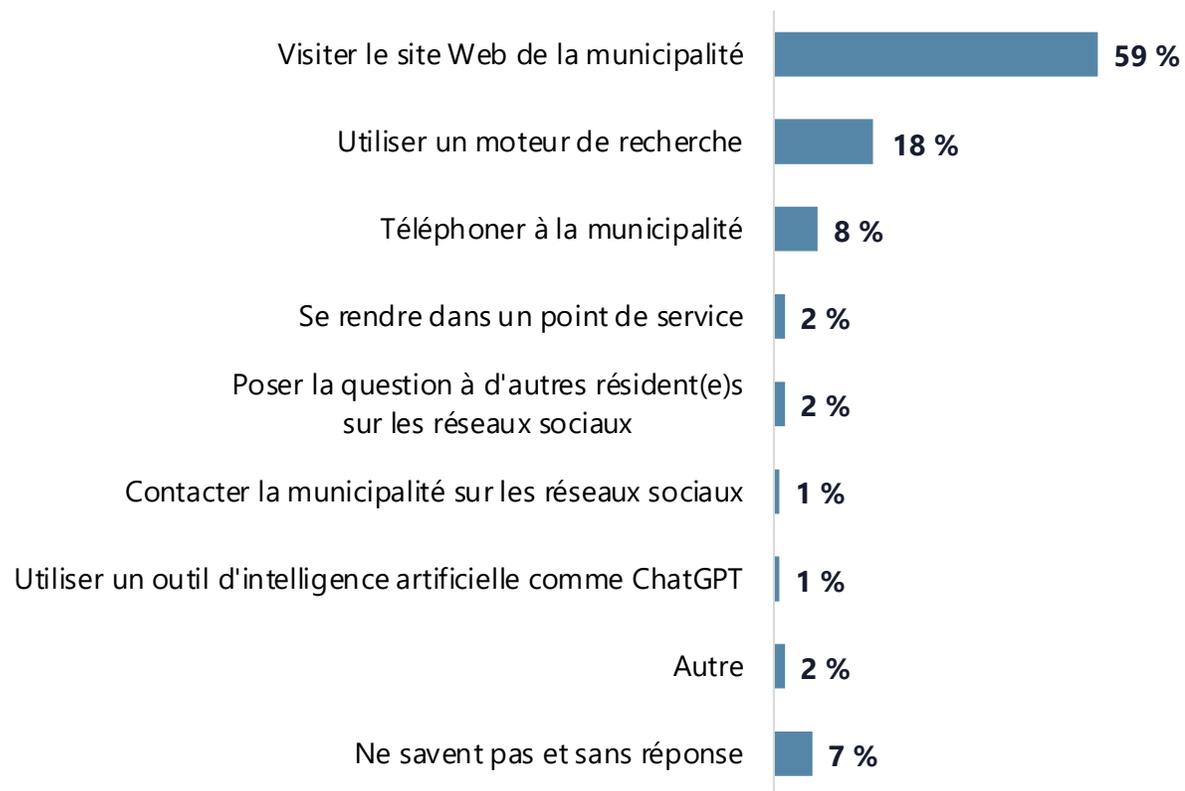


La majorité (73 %) des internautes ayant effectué une transaction avec leur municipalité l'ont fait de façon numérique de bout en bout. À l'inverse, seulement 12 % n'ont pas du tout utilisé de moyens numériques pour compléter leur transaction.

Cependant, 36 % des internautes ayant eu besoin de remplir un formulaire et 47 % de celles et ceux qui ont eu à régler un problème ou déposer une plainte sont passés par des canaux non numériques, entièrement ou partiellement.

Le site Web : premier réflexe des internautes qui recherchent de l'information sur les services de leur municipalité

Part des internautes selon leur premier réflexe pour rechercher de l'information sur les services offerts par leur municipalité



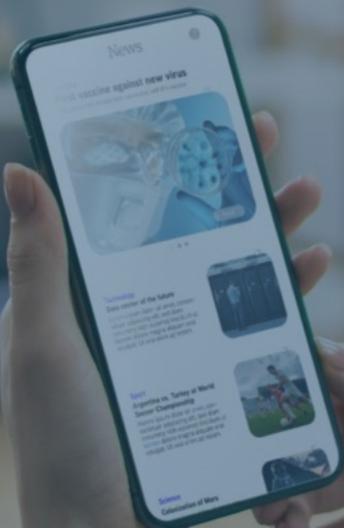
Pour rechercher de l'information sur les services offerts par leur municipalité, les internautes du Québec privilégient d'abord de consulter son site Web : il s'agit du premier réflexe pour 59 % d'entre eux et elles. C'est ensuite vers les moteurs de recherche comme Google que 18 % des internautes se tournent, puis vers l'appel téléphonique (8 %). Notons cependant que dans les villes de moins de 10 000 habitant(e)s, la deuxième place est tenue par le téléphone (15 %), avant les moteurs de recherche (9 %).

Les autres approches demeurent marginales. Par exemple, seulement 1 % des personnes répondantes utiliseraient ChatGPT ou un autre outil d'intelligence artificielle pour chercher de l'information sur les services offerts par leur ville. Cette proportion grimpe toutefois à 11 % chez les internautes de 18 à 24 ans.

Base : internautes du Québec (n=1 071)

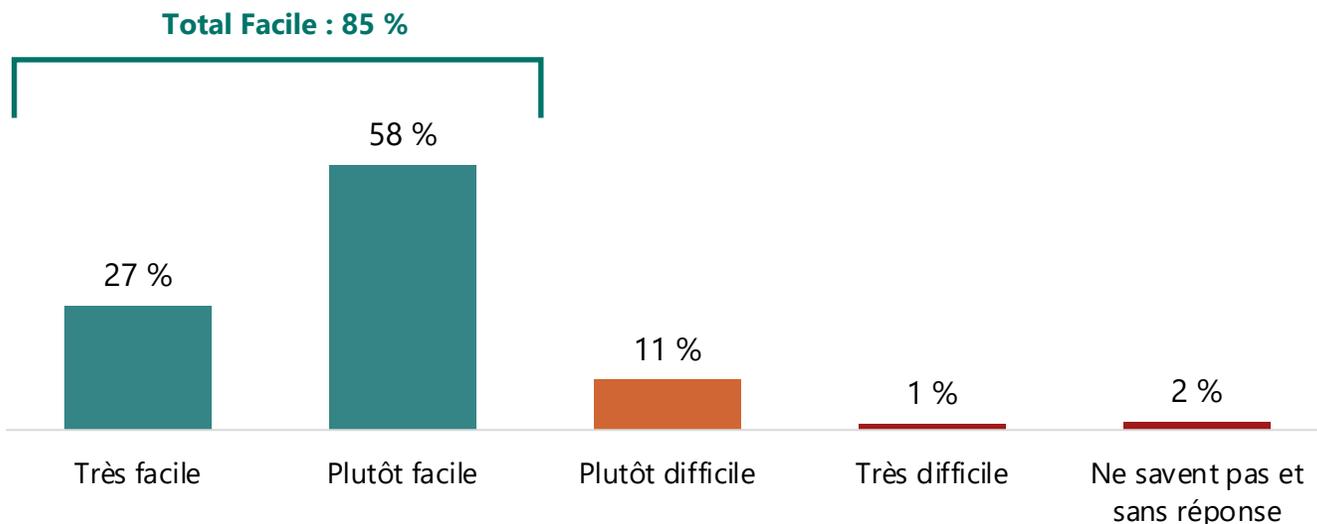
Si vous aviez à rechercher de l'information sur les services offerts par votre municipalité, que feriez-vous en premier lieu?

Sites Web des municipalités



Des sites Web municipaux faciles à utiliser, selon 85 % des utilisateurs et utilisatrices

Part des internautes ayant consulté le site Web de leur municipalité dans les 12 derniers mois en fonction de leur évaluation de la facilité à naviguer sur celui-ci



Une large majorité (85 %) des internautes ayant visité le site Web de leur municipalité au cours des 12 derniers mois estiment que la navigation y était facile. Plus précisément, 27 % des internautes considèrent la navigation comme étant très facile, alors que 58 % la jugent plutôt facile.

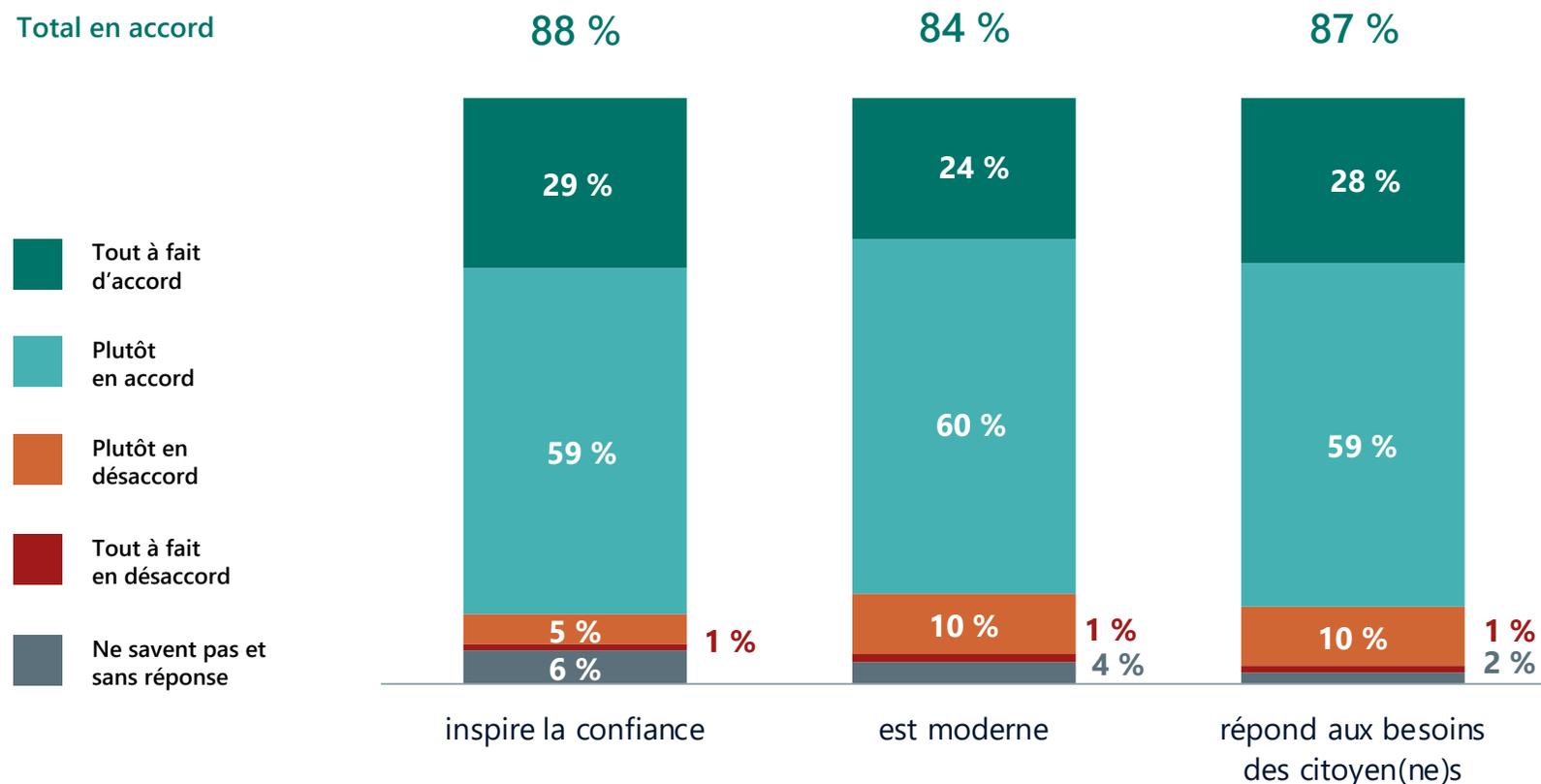
Notons que les internautes déclarant avoir des difficultés à naviguer sur Internet ne sont que 66 % à percevoir cette facilité, et sont, au contraire, 21 % à juger difficile la navigation sur le site Web de leur municipalité.

Base: internautes ayant consulté le site Web de leur municipalité dans les 12 derniers mois (n=557)
En général, comment évaluez-vous la navigation sur le site Web de votre municipalité?

Les sites Web municipaux perçus comme modernes, inspirant la confiance et répondant aux besoins des citoyens et des citoyennes

Part des internautes ayant consulté le site Web de leur municipalité dans les 12 derniers mois en fonction de leur perception de ce dernier

Total en accord



Une grande majorité des personnes ayant utilisé le site Web de leur municipalité dans la dernière année en ont une opinion favorable : 88 % trouvent qu'il inspire la confiance, 84 % qu'il est moderne et 87 % qu'il répond aux besoins de la communauté. Il est à noter que ces perceptions sont partagées par les internautes, quelle que soit la taille de leur municipalité.

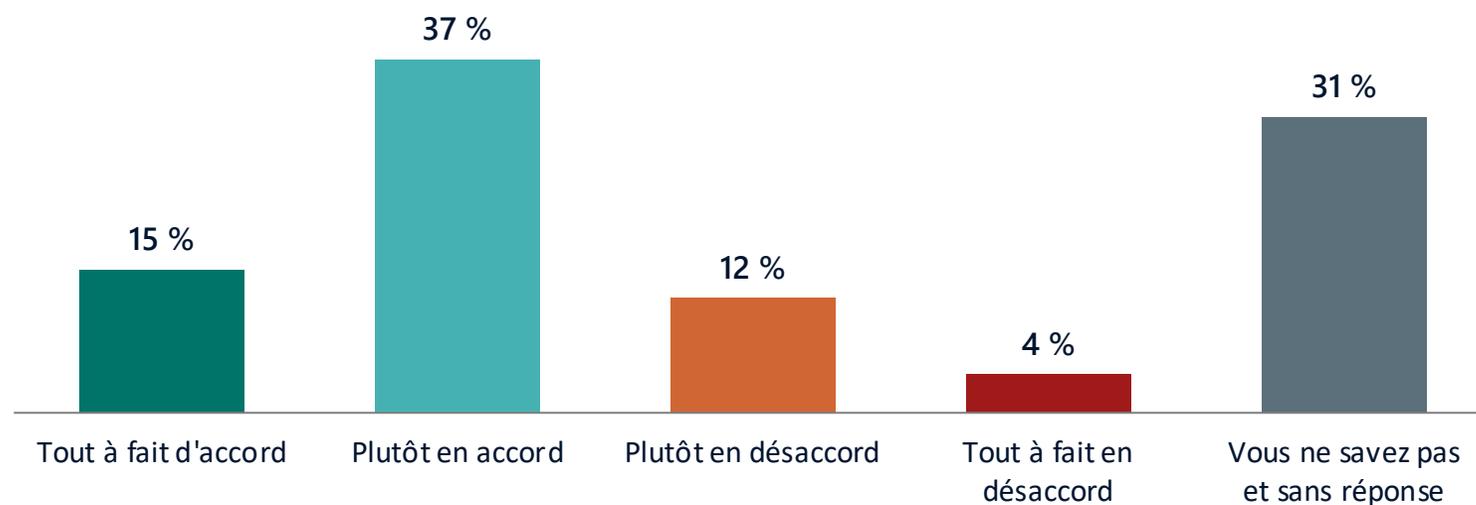
Base: internautes ayant consulté le site Web de leur municipalité dans les 12 derniers mois (n=557)
Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou non pour dire que le site Web de votre municipalité...



**Municipalités
inclusives**

Plus de 1 internaute sur 2 pense qu'il est possible de recevoir un service adéquat de la ville si l'on n'est pas à l'aise avec la technologie

Part des internautes en fonction de leur degré d'accord avec l'affirmation : « Il possible pour quelqu'un qui n'est pas à l'aise avec le numérique de recevoir un service adéquat de la municipalité »



Base : internautes du Québec (n=1 071)

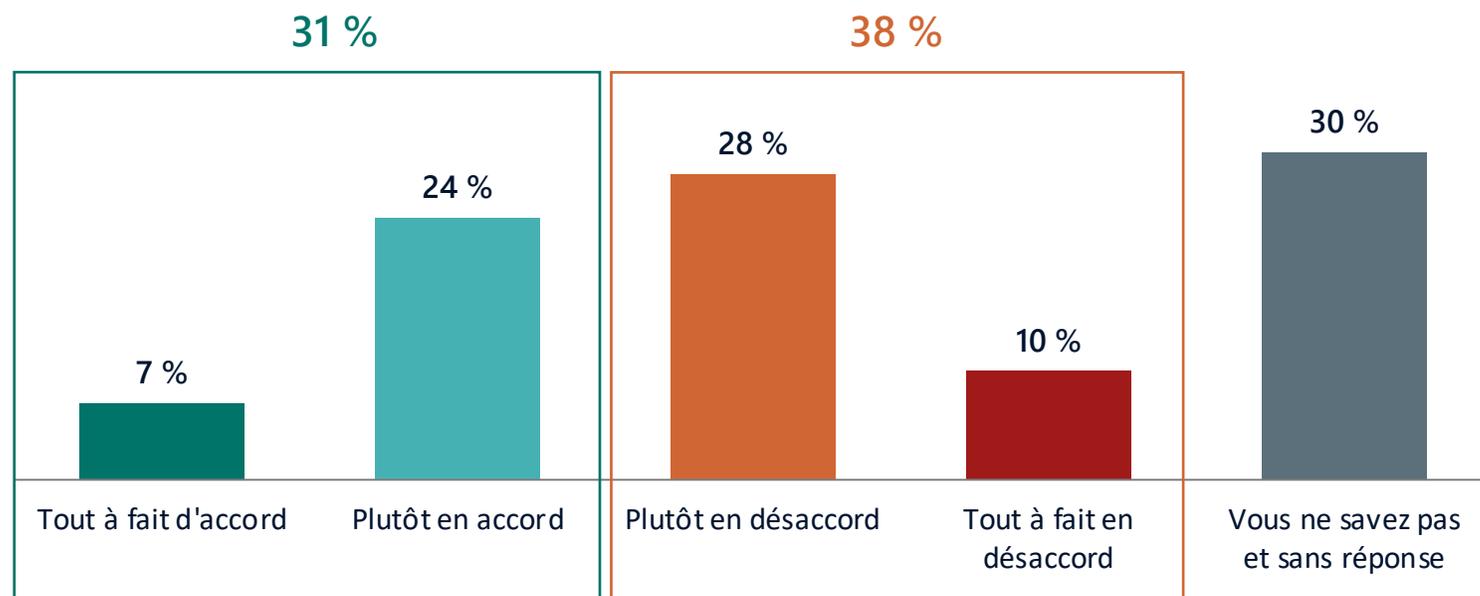
Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou non avec les affirmations suivantes...? « Il possible pour quelqu'un qui n'est pas à l'aise avec le numérique de recevoir un service adéquat de la municipalité »

Un peu plus de la moitié (52 %) des internautes estiment qu'il est possible de recevoir un service adéquat auprès de leur municipalité même si l'on est peu à l'aise avec les technologies.

Toutefois, les internautes qui n'ont pas interagi avec leur municipalité en ligne au cours de l'année ne sont que 37 % à partager cette opinion, contre 64 % chez les internautes qui l'ont fait.

Plus de 3 internautes sur 10 estiment que leur ville s'appuie trop sur la technologie, au risque d'exclure certaines populations

Part des internautes en fonction de leur degré d'accord avec l'affirmation : « Ma municipalité s'appuie trop sur les technologies, au risque d'exclure les personnes qui ne sont pas à l'aise avec le numérique »



À cette question de l'inclusion numérique, les internautes se divisent entre un groupe qui pense que leur ville s'appuie trop sur la technologie (31 %), un groupe qui n'est pas d'accord (38 %) et un dernier groupe qui ne souhaite pas se prononcer (30 %).

Il est intéressant de porter une attention particulière aux personnes qui pourraient avoir plus de difficulté à utiliser les services essentiels. Si l'on s'intéresse spécifiquement à l'avis des internautes qui se disent peu à l'aise avec les technologies, les membres de ce groupe sont alors 46 % à penser que leur municipalité s'appuie trop sur les technologies, contre seulement 32 % des internautes qui se déclarent à l'aise avec la technologie.

Base : internautes du Québec (n=1 071)

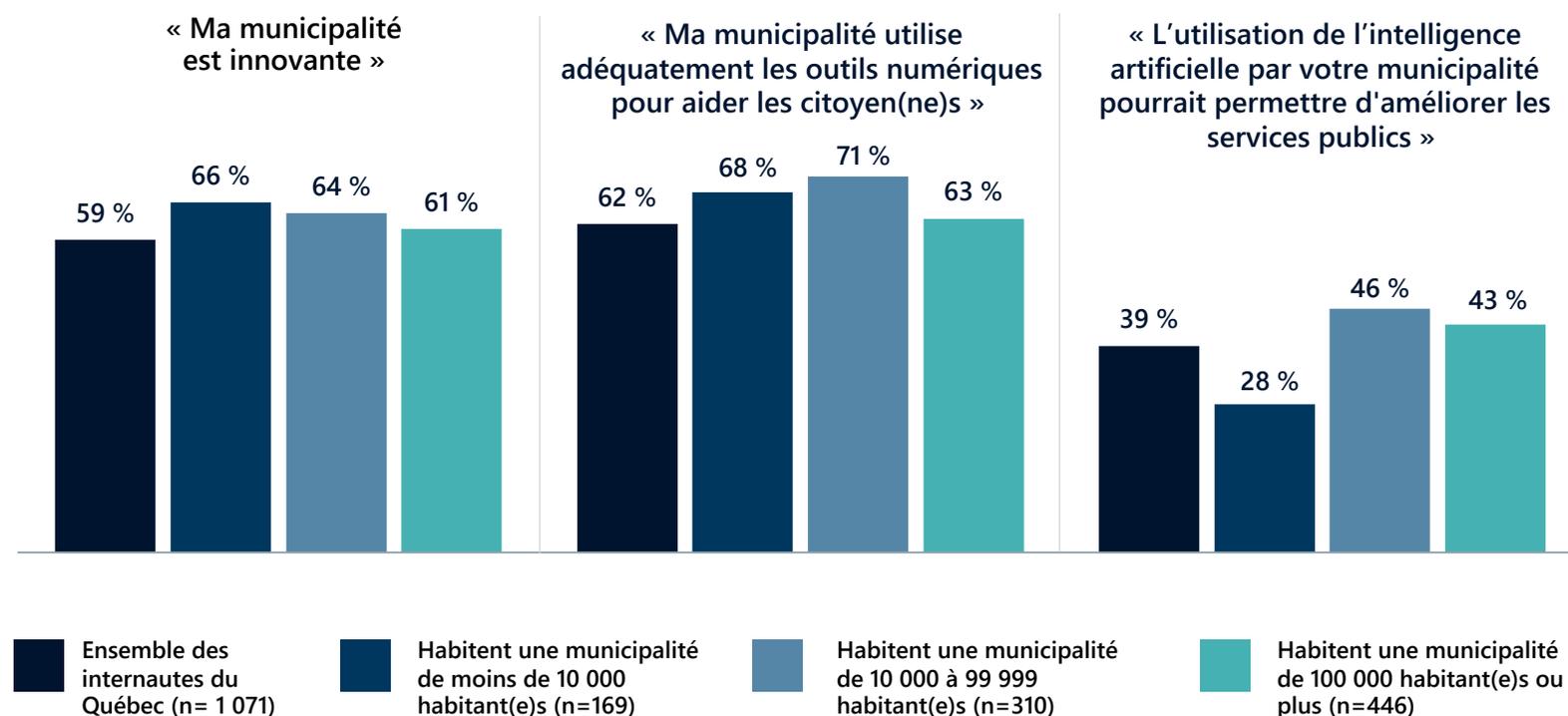
Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou non avec les affirmations suivantes...? « Ma municipalité s'appuie trop sur les technologies, au risque d'exclure les personnes qui ne sont pas à l'aise avec le numérique »

A middle-aged man with a shaved head and a grey goatee is smiling warmly while looking at his smartphone. He is wearing a blue denim jacket with a white fur-lined collar over a dark t-shirt. The background is a blurred city street with buildings and a red fire hydrant on the right. A teal-to-red gradient bar is at the bottom.

Municipalités
innovantes

Les petites villes perçues comme innovantes par 66 % des internautes qui y résident

Part des internautes en accord avec les affirmations suivantes :



Alors que 66 % des internautes qui vivent dans une municipalité de moins de 10 000 habitant(e)s trouvent que leur ville est innovante, cela concerne seulement 61 % des internautes qui vivent dans une municipalité de 100 000 habitant(e)s ou plus. De la même manière, les internautes qui vivent dans des villes de moins de 100 000 habitant(e)s sont plus souvent en accord avec le fait que leur municipalité utilise adéquatement les outils numériques, comparativement aux internautes des grandes villes.

À l'inverse, les internautes qui habitent les villes de plus de 10 000 habitant(e)s sont plus souvent à même de penser que l'intelligence artificielle pourrait améliorer les services offerts par leur municipalité que celles et ceux qui habitent dans des villes de moins de 10 000 habitant(e)s (28 %).

Base : internautes du Québec (n= 1 071)

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou non avec les affirmations suivantes...? / Pensez-vous que l'utilisation de l'intelligence artificielle par votre municipalité pourrait permettre d'améliorer les services publics (transport, gestion des déchets, aménagement du territoire, sécurité...)

Plus de la moitié des internautes favorables à l'usage de l'intelligence artificielle par leur municipalité

Qu'il s'agisse d'équiper le personnel municipal ou les personnes citoyennes d'outils d'intelligence artificielle, plus d'un internaute sur deux se dit favorable à ce que sa ville recoure à cette technologie. Moins du tiers des internautes jugent toutefois ces usages inacceptables, tandis qu'environ 20 % des internautes préfèrent ne pas se prononcer.

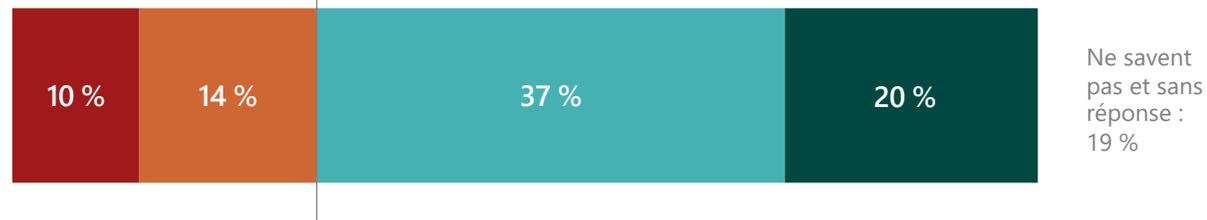
Les internautes de 18 à 34 ans se montrent particulièrement favorables à l'utilisation de l'intelligence artificielle par les villes, 67 % jugeant ces usages acceptables.

Acceptation de l'usage de l'intelligence artificielle pour :

A) Permettre aux citoyen(ne)s de remplir des demandes et des formulaires



B) Permettre aux employé(e)s de la municipalité de traiter les demandes des citoyen(ne)s



Base : internautes du Québec (n=1 071)

Dans quelle mesure considérez-vous acceptable ou non que votre municipalité intègre l'intelligence artificielle à ses systèmes pour...?

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 avec sa municipalité	24
Tableau 2 – Détail sur le déroulement des interactions avec sa municipalité	25
Tableau 3 – Satisfaction vis-à-vis des interactions en ligne avec sa municipalité	26
Tableau 4 – Évaluation de la navigation sur le site Web de sa municipalité	27
Tableau 5 – Perception du site Web de sa municipalité	28
Tableau 6 – Premier réflexe pour rechercher de l'information sur sa municipalité	30
Tableau 7 – Perception de l'utilisation du numérique par sa municipalité en lien avec l'inclusion	31
Tableau 8 – Perception de l'utilisation du numérique par sa municipalité en lien avec l'innovation	32
Tableau 9 – Perception de l'utilisation de l'intelligence artificielle pour améliorer les services municipaux	33
Tableau 10 – Acceptation des usages de l'intelligence artificielle par le gouvernement	34

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 avec sa municipalité

	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
Au moins une interaction en ligne	58 %	58 %	58 %	57 %	59 %	54 %	52 %	67 %	58 %	56 %	54 %	58 %	65 %	53 %	46 %	63 %	66 %	55 %	65 %
Consulté le site Web de votre municipalité	52 %	53 %	52 %	44 %	43 %	47 %	51 %	67 %	55 %	52 %	48 %	51 %	60 %	45 %	42 %	53 %	59 %	54 %	57 %
Envoyé un courriel à votre municipalité	18 %	19 %	17 %	9 %	23 %	15 %	13 %	26 %	15 %	15 %	17 %	18 %	19 %	18 %	12 %	15 %	22 %	17 %	22 %
Interagi avec votre municipalité sur les réseaux sociaux	12 %	11 %	14 %	19 %	17 %	11 %	7 %	14 %	11 %	6 %	12 %	12 %	13 %	10 %	7 %	22 %	10 %	13 %	13 %
Interagi avec l'application mobile de votre municipalité	7 %	6 %	8 %	6 %	4 %	5 %	7 %	13 %	8 %	2 %	6 %	6 %	9 %	5 %	5 %	8 %	5 %	4 %	12 %
Interagi avec votre municipalité par téléphone*	15 %	18 %	13 %	9 %	17 %	13 %	13 %	21 %	15 %	20 %	13 %	19 %	17 %	6 %	12 %	15 %	17 %	15 %	21 %
Aucune interaction avec votre municipalité	35 %	32 %	36 %	37 %	27 %	37 %	43 %	27 %	38 %	37 %	37 %	31 %	32 %	31 %	41 %	32 %	33 %	43 %	28 %
Ne savent pas	3 %	2 %	3 %	3 %	1 %	6 %	3 %	2 %	3 %	2 %	3 %	6 %	1 %	4 %	6 %	3 %	0 %	0 %	2 %
Sans réponse	3 %	4 %	1 %	0 %	9 %	3 %	2 %	1 %	0 %	2 %	4 %	1 %	1 %	11 %	6 %	1 %	0 %	0 %	1 %

* Non comptabilisé dans le total des interactions en ligne

Base : internautes du Québec (n=1071)

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous...?

TABEAU 2

Détail sur le déroulement des interactions avec sa municipalité

	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
Télécharger, remplir ou envoyer des formulaires (n=351)																			
Oui, complètement sur Internet	64 %	70 %	60 %	71 %	55 %	61 %	69 %	78 %	64 %	*	55 %	57 %	77 %	*	*	66 %	47 %	86 %	59 %
Oui, partiellement sur Internet	32 %	27 %	36 %	27 %	42 %	36 %	26 %	20 %	28 %	*	41 %	36 %	22 %	*	*	27 %	44 %	12 %	39 %
Oui, pas du tout sur Internet	4 %	4 %	4 %	2 %	4 %	3 %	5 %	2 %	8 %	*	4 %	8 %	1 %	*	*	7 %	9 %	2 %	2 %
Effectuer une transaction (n=505)																			
Oui, complètement sur Internet	73 %	68 %	78 %	74 %	63 %	71 %	89 %	70 %	75 %	*	64 %	69 %	87 %	45 %	53 %	68 %	72 %	86 %	79 %
Oui, partiellement sur Internet	16 %	17 %	14 %	14 %	23 %	27 %	5 %	8 %	18 %	*	20 %	20 %	7 %	12 %	23 %	8 %	21 %	12 %	17 %
Oui, pas du tout sur Internet	12 %	16 %	7 %	12 %	14 %	1 %	6 %	22 %	6 %	*	16 %	11 %	6 %	42 %	25 %	24 %	8 %	2 %	4 %
Résoudre un problème, corriger une erreur ou déposer une plainte (n=248)																			
Oui, complètement sur Internet	54 %	55 %	53 %	*	49 %	66 %	45 %	61 %	51 %	*	44 %	47 %	68 %	*	*	37 %	33 %	82 %	55 %
Oui, partiellement sur Internet	30 %	28 %	31 %	*	31 %	31 %	42 %	20 %	23 %	*	44 %	25 %	17 %	*	*	30 %	49 %	13 %	35 %
Oui, pas du tout sur Internet	17 %	17 %	16 %	*	20 %	3 %	14 %	19 %	27 %	*	12 %	28 %	15 %	*	*	33 %	18 %	5 %	10 %

Base : internautes du Québec ayant réalisé cette action en ligne au cours des 12 derniers mois
 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous effectué les actions suivantes auprès de votre municipalité?

TABEAU 3

Satisfaction vis-à-vis des interactions en ligne avec sa municipalité

	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
Très satisfait(e)	34 %	36 %	33 %	27 %	23 %	25 %	42 %	46 %	34 %	39 %	34 %	28 %	39 %	56 %	30 %	30 %	28 %	34 %	36 %
Assez satisfait(e)	48 %	47 %	49 %	57 %	52 %	54 %	34 %	42 %	51 %	52 %	46 %	53 %	49 %	27 %	53 %	45 %	59 %	48 %	48 %
Peu satisfait(e)	8 %	7 %	8 %	5 %	11 %	11 %	6 %	6 %	7 %	5 %	6 %	13 %	7 %	7 %	6 %	5 %	5 %	12 %	10 %
Pas du tout satisfait(e)	3 %	4 %	1 %	1 %	9 %	0 %	6 %	1 %	1 %	0 %	5 %	1 %	1 %	2 %	9 %	4 %	5 %	1 %	1 %
Ne savent pas	7 %	5 %	9 %	10 %	4 %	9 %	12 %	5 %	6 %	4 %	10 %	4 %	4 %	8 %	1 %	16 %	3 %	5 %	4 %

Base : internautes du Québec ayant interagi en ligne avec leur municipalité au cours des 12 derniers mois (n=622)
 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été satisfait(e) ou non des interactions que vous avez eues en ligne avec votre municipalité?

TABLEAU 4

Évaluation de la navigation sur le site Web de sa municipalité

	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
Très facile	27 %	33 %	22 %	31 %	23 %	28 %	31 %	34 %	20 %	17 %	31 %	23 %	24 %	56 %	31 %	21 %	14 %	31 %	28 %
Plutôt facile	58 %	56 %	61 %	67 %	65 %	58 %	60 %	47 %	64 %	57 %	55 %	60 %	62 %	40 %	37 %	63 %	62 %	65 %	61 %
Plutôt difficile	11 %	8 %	14 %	0 %	11 %	13 %	5 %	16 %	11 %	20 %	9 %	14 %	12 %	0 %	22 %	13 %	20 %	2 %	8 %
Très difficile	1 %	1 %	2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	3 %	3 %	0 %	2 %	2 %	1 %	0 %	4 %	2 %	1 %	0 %	1 %
Ne savent pas	2 %	2 %	1 %	0 %	0 %	1 %	4 %	0 %	3 %	6 %	3 %	3 %	0 %	4 %	4 %	1 %	2 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec ayant consulté le site Web de leur municipalité au cours des 12 derniers mois (n=557)

En général, comment évaluez-vous la navigation sur le site Web de votre municipalité?

TABLEAU 5

Perception du site Web de sa municipalité (1 sur 2)

	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
Le site Web de votre municipalité... vous met en confiance																			
Tout à fait d'accord	29 %	29 %	30 %	42 %	43 %	31 %	25 %	21 %	24 %	34 %	27 %	24 %	35 %	29 %	39 %	23 %	20 %	33 %	36 %
Plutôt en accord	59 %	58 %	61 %	47 %	49 %	55 %	61 %	73 %	63 %	43 %	63 %	58 %	56 %	53 %	45 %	67 %	71 %	58 %	51 %
Plutôt en désaccord	5 %	6 %	5 %	7 %	5 %	1 %	4 %	5 %	8 %	9 %	3 %	11 %	6 %	4 %	8 %	6 %	3 %	1 %	8 %
Tout à fait en désaccord	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Ne savent pas	6 %	7 %	4 %	4 %	3 %	12 %	10 %	1 %	5 %	14 %	7 %	7 %	3 %	13 %	6 %	5 %	6 %	8 %	5 %
Le site Web de votre municipalité... est moderne																			
Tout à fait d'accord	24 %	26 %	23 %	27 %	23 %	16 %	16 %	33 %	26 %	31 %	27 %	23 %	22 %	56 %	27 %	20 %	19 %	31 %	20 %
Plutôt en accord	60 %	60 %	61 %	56 %	58 %	69 %	76 %	55 %	55 %	49 %	64 %	54 %	59 %	38 %	47 %	63 %	67 %	64 %	59 %
Plutôt en désaccord	10 %	10 %	10 %	11 %	15 %	13 %	7 %	8 %	12 %	3 %	5 %	16 %	14 %	4 %	16 %	9 %	6 %	5 %	17 %
Tout à fait en désaccord	1 %	1 %	2 %	2 %	3 %	0 %	0 %	1 %	2 %	6 %	0 %	3 %	2 %	0 %	0 %	2 %	1 %	0 %	1 %
Ne savent pas	4 %	3 %	5 %	4 %	1 %	1 %	1 %	4 %	6 %	11 %	3 %	5 %	4 %	2 %	6 %	6 %	7 %	0 %	3 %

Base : internautes du Québec ayant consulté le site Web de leur municipalité au cours au cours des 12 derniers mois (n=557)
 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou non pour dire que le site Web de votre municipalité...?

TABLEAU 5

Perception du site Web de sa municipalité (2 sur 2)

	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
Le site Web de votre municipalité... répond à vos besoins																			
Tout à fait d'accord	28 %	32 %	25 %	38 %	27 %	21 %	27 %	32 %	25 %	34 %	30 %	25 %	27 %	56 %	25 %	27 %	17 %	36 %	27 %
Plutôt en accord	59 %	59 %	58 %	53 %	57 %	66 %	69 %	55 %	58 %	46 %	60 %	57 %	59 %	36 %	53 %	62 %	68 %	58 %	59 %
Plutôt en désaccord	10 %	7 %	13 %	2 %	15 %	10 %	4 %	12 %	12 %	9 %	8 %	13 %	11 %	7 %	16 %	9 %	12 %	5 %	12 %
Tout à fait en désaccord	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	2 %	9 %	0 %	2 %	2 %	0 %	0 %	2 %	1 %	0 %	1 %
Ne savent pas	2 %	1 %	2 %	7 %	1 %	1 %	0 %	1 %	4 %	3 %	1 %	4 %	2 %	2 %	4 %	1 %	3 %	1 %	2 %

Base : internautes du Québec ayant consulté le site Web de leur municipalité au cours des 12 derniers mois (n=557) Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou non pour dire que le site Web de votre municipalité...?

TABEAU 6

Premier réflexe pour rechercher de l'information sur sa municipalité

	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
Visiter le site Web de la municipalité	59 %	59 %	60 %	37 %	52 %	62 %	64 %	61 %	76 %	45 %	60 %	59 %	58 %	45 %	55 %	59 %	74 %	67 %	61 %
Utiliser un moteur de recherche	18 %	18 %	18 %	39 %	25 %	13 %	16 %	19 %	9 %	10 %	14 %	16 %	26 %	17 %	14 %	25 %	10 %	19 %	23 %
Téléphoner à la municipalité	8 %	7 %	9 %	1 %	1 %	4 %	8 %	12 %	11 %	26 %	9 %	8 %	7 %	6 %	10 %	6 %	9 %	6 %	6 %
Se rendre dans un point de service	2 %	2 %	2 %	2 %	1 %	1 %	0 %	2 %	3 %	8 %	3 %	3 %	0 %	0 %	2 %	4 %	3 %	0 %	1 %
Poser la question à d'autres résident(e)s sur les réseaux sociaux	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	5 %	1 %	1 %	0 %	2 %	1 %	3 %	2 %	3 %	1 %	2 %	2 %	3 %	1 %
Contacteur la municipalité sur les réseaux sociaux	1 %	1 %	2 %	2 %	4 %	3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	3 %	1 %	6 %	1 %	0 %	1 %	0 %	2 %
Autre	3 %	3 %	2 %	14 %	1 %	2 %	3 %	1 %	1 %	1 %	3 %	4 %	2 %	1 %	4 %	1 %	1 %	0 %	3 %
Ne savent pas	4 %	4 %	4 %	2 %	5 %	8 %	6 %	2 %	0 %	5 %	5 %	3 %	3 %	11 %	8 %	3 %	0 %	3 %	1 %
Sans réponse	3 %	4 %	1 %	0 %	9 %	3 %	2 %	1 %	0 %	2 %	4 %	1 %	1 %	11 %	6 %	1 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1071)
 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous...?

TABLEAU 7

Perception de l'utilisation du numérique par sa municipalité en lien avec l'inclusion

	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
Il possible pour quelqu'un qui n'est pas à l'aise avec le numérique de recevoir un service adéquat de la municipalité																			
Très acceptable	15 %	15 %	16 %	17 %	25 %	16 %	15 %	10 %	13 %	8 %	14 %	17 %	16 %	17 %	21 %	13 %	17 %	12 %	19 %
Assez acceptable	37 %	42 %	33 %	37 %	37 %	38 %	28 %	46 %	33 %	44 %	35 %	37 %	41 %	38 %	31 %	32 %	37 %	50 %	41 %
Peu acceptable	12 %	12 %	12 %	10 %	13 %	12 %	18 %	9 %	13 %	7 %	12 %	15 %	11 %	8 %	15 %	17 %	13 %	4 %	12 %
Pas du tout acceptable	4 %	2 %	5 %	5 %	2 %	7 %	2 %	6 %	2 %	3 %	4 %	4 %	3 %	1 %	5 %	8 %	8 %	3 %	1 %
Ne savent pas	29 %	25 %	32 %	31 %	13 %	24 %	34 %	28 %	39 %	36 %	30 %	26 %	28 %	26 %	22 %	29 %	26 %	31 %	26 %
Sans réponse	3 %	4 %	1 %	0 %	9 %	3 %	2 %	1 %	0 %	2 %	4 %	1 %	1 %	11 %	6 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Ma municipalité s'appuie trop sur les technologies, au risque d'exclure les personnes qui ne sont pas à l'aise avec le numérique																			
Très acceptable	7 %	6 %	9 %	3 %	13 %	6 %	9 %	5 %	7 %	7 %	8 %	9 %	6 %	13 %	8 %	7 %	11 %	2 %	6 %
Assez acceptable	24 %	23 %	26 %	25 %	22 %	27 %	23 %	27 %	22 %	25 %	24 %	25 %	25 %	10 %	28 %	26 %	31 %	24 %	20 %
Peu acceptable	28 %	31 %	26 %	30 %	23 %	21 %	34 %	35 %	28 %	30 %	24 %	32 %	34 %	33 %	21 %	31 %	21 %	28 %	37 %
Pas du tout acceptable	10 %	13 %	7 %	10 %	23 %	14 %	6 %	4 %	5 %	3 %	10 %	8 %	11 %	10 %	11 %	7 %	6 %	17 %	12 %
Ne savent pas	27 %	23 %	31 %	33 %	10 %	29 %	27 %	28 %	37 %	32 %	31 %	23 %	24 %	23 %	25 %	29 %	30 %	30 %	23 %
Sans réponse	3 %	4 %	1 %	0 %	9 %	3 %	2 %	1 %	0 %	2 %	4 %	1 %	1 %	11 %	6 %	1 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1071)

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou non avec les affirmations suivantes...?

TABLEAU 8

Perception de l'utilisation du numérique par sa municipalité en lien avec l'innovation

	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
Ma municipalité est innovante																			
Très acceptable	14 %	14 %	14 %	9 %	14 %	16 %	13 %	22 %	8 %	8 %	14 %	15 %	13 %	34 %	11 %	14 %	12 %	14 %	12 %
Assez acceptable	46 %	46 %	45 %	64 %	39 %	36 %	49 %	48 %	45 %	50 %	44 %	46 %	47 %	17 %	34 %	50 %	56 %	51 %	47 %
Peu acceptable	15 %	17 %	13 %	12 %	26 %	20 %	11 %	12 %	10 %	9 %	13 %	16 %	17 %	13 %	20 %	14 %	10 %	12 %	21 %
Pas du tout acceptable	3 %	3 %	2 %	1 %	5 %	1 %	3 %	2 %	3 %	1 %	2 %	3 %	4 %	2 %	4 %	3 %	4 %	2 %	2 %
Ne savent pas	20 %	16 %	25 %	13 %	6 %	25 %	22 %	15 %	35 %	29 %	22 %	19 %	18 %	23 %	25 %	17 %	18 %	21 %	17 %
Sans réponse	3 %	4 %	1 %	0 %	9 %	3 %	2 %	1 %	0 %	2 %	4 %	1 %	1 %	11 %	6 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Ma municipalité utilise adéquatement les outils numériques pour aider les citoyen(ne)s																			
Très acceptable	15 %	15 %	14 %	14 %	16 %	14 %	17 %	16 %	12 %	12 %	14 %	16 %	15 %	30 %	18 %	14 %	10 %	9 %	17 %
Assez acceptable	47 %	50 %	46 %	49 %	48 %	49 %	53 %	47 %	43 %	41 %	46 %	48 %	50 %	32 %	36 %	48 %	52 %	60 %	52 %
Peu acceptable	9 %	8 %	10 %	9 %	7 %	11 %	5 %	12 %	10 %	7 %	8 %	10 %	10 %	4 %	11 %	13 %	13 %	4 %	10 %
Pas du tout acceptable	2 %	3 %	2 %	2 %	2 %	5 %	4 %	1 %	1 %	0 %	2 %	3 %	2 %	9 %	4 %	1 %	1 %	2 %	2 %
Ne savent pas	24 %	20 %	28 %	25 %	18 %	18 %	20 %	23 %	35 %	37 %	26 %	22 %	22 %	15 %	26 %	23 %	25 %	24 %	18 %
Sans réponse	3 %	4 %	1 %	0 %	9 %	3 %	2 %	1 %	0 %	2 %	4 %	1 %	1 %	11 %	6 %	1 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1071)
 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou non avec les affirmations suivantes...?

TABLEAU 9

Perception de l'utilisation de l'intelligence artificielle pour améliorer les services municipaux

	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	11 %	13 %	9 %	14 %	19 %	9 %	15 %	8 %	5 %	8 %	8 %	10 %	16 %	7 %	12 %	7 %	8 %	12 %	17 %
Oui, un peu	28 %	30 %	27 %	50 %	39 %	34 %	22 %	15 %	19 %	33 %	24 %	29 %	37 %	22 %	16 %	21 %	25 %	38 %	36 %
Non, cela ne changerait rien	17 %	17 %	17 %	10 %	18 %	17 %	21 %	18 %	20 %	10 %	15 %	23 %	17 %	12 %	17 %	20 %	15 %	16 %	21 %
Non, cela pourrait aggraver la situation	11 %	11 %	11 %	4 %	3 %	8 %	19 %	13 %	18 %	12 %	14 %	9 %	9 %	13 %	17 %	17 %	13 %	9 %	7 %
Ne savent pas	29 %	24 %	34 %	22 %	12 %	29 %	22 %	44 %	38 %	35 %	35 %	27 %	20 %	36 %	32 %	34 %	38 %	26 %	17 %
Sans réponse	3 %	4 %	1 %	0 %	9 %	3 %	2 %	1 %	0 %	2 %	4 %	1 %	1 %	11 %	6 %	1 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n= 1071)

De plus en plus d'organisations utilisent l'intelligence artificielle pour gagner en efficacité. Pensez-vous que l'utilisation de l'intelligence artificielle par votre municipalité pourrait permettre d'améliorer les services publics (transport, gestion des déchets, aménagement du territoire, sécurité...)?

TABLEAU 10

Acceptation des usages de l'intelligence artificielle par les municipalités

	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																			
Très acceptable	22 %	24 %	19 %	31 %	27 %	20 %	22 %	25 %	12 %	13 %	20 %	20 %	26 %	37 %	21 %	17 %	12 %	22 %	26 %
Assez acceptable	36 %	40 %	33 %	34 %	42 %	39 %	34 %	29 %	37 %	40 %	33 %	41 %	39 %	16 %	29 %	21 %	47 %	53 %	41 %
Peu acceptable	13 %	10 %	15 %	12 %	9 %	13 %	9 %	18 %	15 %	8 %	12 %	13 %	13 %	10 %	17 %	16 %	16 %	5 %	12 %
Pas du tout acceptable	10 %	9 %	9 %	12 %	6 %	6 %	17 %	13 %	7 %	7 %	10 %	10 %	8 %	10 %	14 %	11 %	8 %	13 %	8 %
Ne savent pas	17 %	12 %	22 %	11 %	7 %	19 %	17 %	13 %	28 %	30 %	20 %	14 %	14 %	17 %	13 %	33 %	17 %	7 %	12 %
Sans réponse	3 %	4 %	1 %	0 %	9 %	3 %	2 %	1 %	0 %	2 %	4 %	1 %	1 %	11 %	6 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Permettre aux employé(e)s de la municipalité de traiter les demandes des citoyen(ne)s																			
Très acceptable	20 %	24 %	17 %	34 %	24 %	18 %	20 %	22 %	12 %	13 %	19 %	19 %	24 %	34 %	24 %	17 %	11 %	21 %	21 %
Assez acceptable	37 %	41 %	33 %	33 %	44 %	38 %	39 %	34 %	33 %	42 %	33 %	39 %	43 %	19 %	23 %	24 %	46 %	48 %	50 %
Peu acceptable	14 %	10 %	18 %	10 %	11 %	13 %	11 %	17 %	20 %	9 %	13 %	16 %	14 %	7 %	22 %	15 %	15 %	11 %	12 %
Pas du tout acceptable	10 %	10 %	10 %	12 %	8 %	8 %	12 %	15 %	7 %	9 %	11 %	11 %	7 %	13 %	11 %	12 %	12 %	12 %	6 %
Ne savent pas	16 %	12 %	21 %	10 %	5 %	21 %	17 %	11 %	27 %	24 %	20 %	14 %	11 %	16 %	14 %	30 %	17 %	8 %	10 %
Sans réponse	3 %	4 %	1 %	0 %	9 %	3 %	2 %	1 %	0 %	2 %	4 %	1 %	1 %	11 %	6 %	1 %	0 %	0 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=1071)

Dans quelle mesure considérez-vous acceptable ou non que votre municipalité intègre l'intelligence artificielle à ses systèmes pour...?

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