

NETendances 2025

25 ans d'évolution numérique | 5 ans à l'Université Laval

Services municipaux en ligne

ÉDITION 2025



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL

Avec la collaboration de



RECHERCHE



Table des matières

Méthodologie	3
L'utilisation des services en ligne des municipalités du Québec	5
Interactions en ligne avec les municipalités	6
Perception de l'utilisation des outils numériques par les municipalités	9
Perception de la simplicité des services en ligne	10
Confiance envers sa municipalité pour protéger et utiliser les renseignements personnels	11

Merci aux partenaires financiers et académiques des enquêtes NETendances



Dépôt légal : 2026 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

Équipe de projet

Guillaume Dubé

Statistiques

Inès Kolli, Ph. D.

Recherche marketing

Équipe d'édition

Claudine Vézina

Communications

Mathilda Noël

Révision linguistique

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

L'enquête NETendances 2025 est réalisée par l'**Académie de la transformation numérique** (ATN) de l'**Université Laval** et financée par le **gouvernement du Québec** et **Hydro-Québec**.

Méthodologie

Pour réaliser le volet « **Services municipaux en ligne** » de l'enquête NETendances 2025, nous avons procédé à une collecte de données du 11 au 31 décembre 2025, au cours de laquelle nous avons interrogé 1 235 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 ne sont pas disponibles dans cette édition.



L'ATN remercie le consortium CREDI-NF

Dans le cadre de ce partenariat académique, les données des enquêtes NETendances pourront être utilisées dans les travaux de recherche du **Consortium de recherche empirique en droit interdisciplinaire numérique et financier**

credi-nf.ca



Fonds d'études
notariales



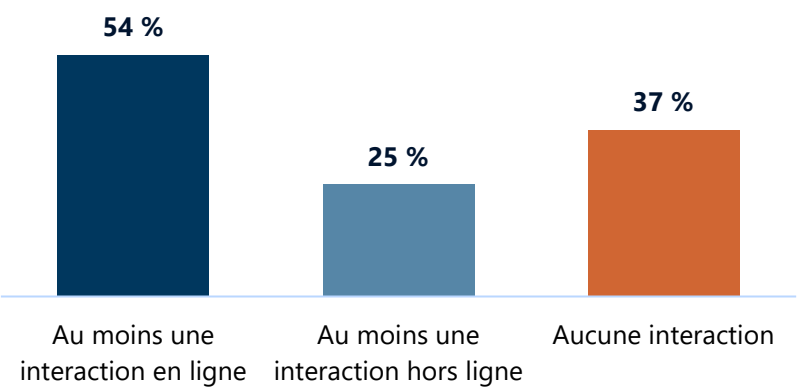
Chambre
des notaires

A man with dark, curly hair and a light beard is shown in profile, looking at a smartphone. He is wearing a white and light green striped shirt. The background is a blurred indoor setting with a plant and a window. A semi-transparent teal overlay covers the bottom right portion of the image, and a semi-transparent red overlay covers the bottom left portion. The text is white and positioned on the red overlay.

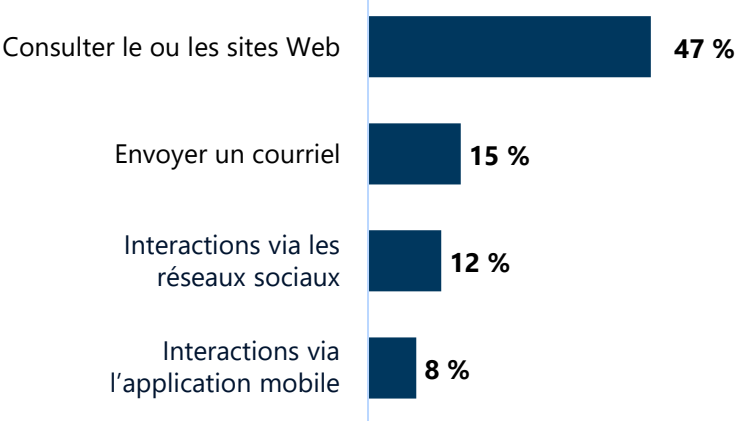
L'utilisation des services en ligne des municipalités du Québec

Une légère baisse des interactions en ligne avec les municipalités

Part des internautes selon le type d'interaction avec leur municipalité en 2025



Principales interactions en ligne avec sa municipalité



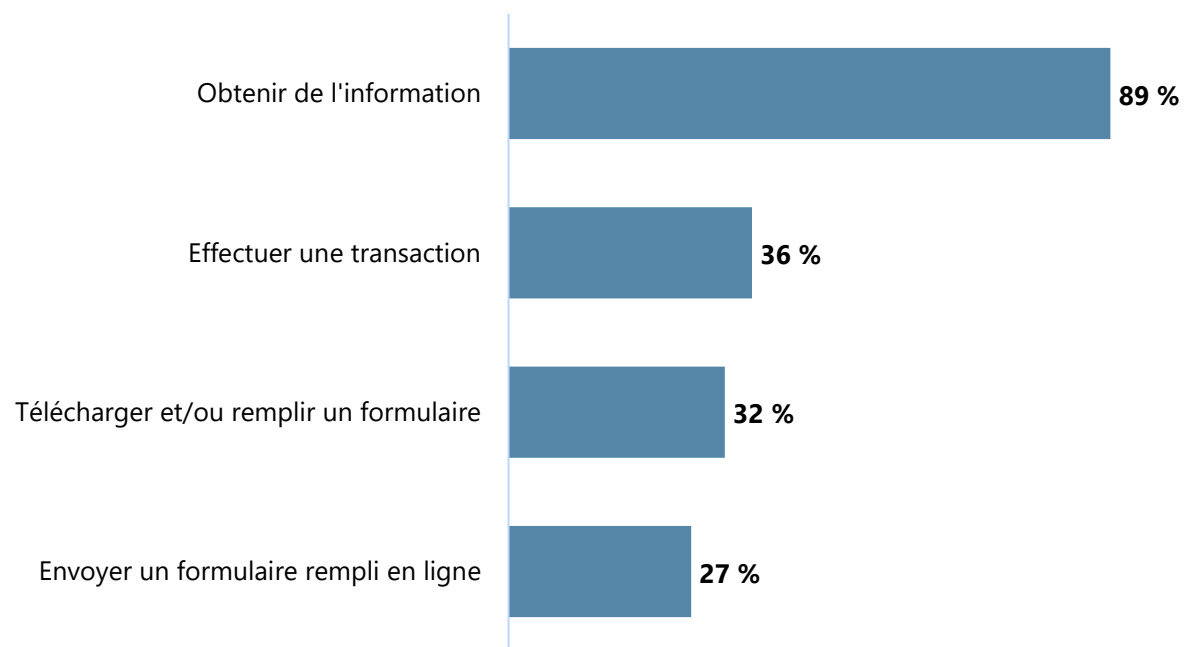
En 2025, 54 % des internautes du Québec ont interagi en ligne avec leur municipalité, soit une baisse de 4 points de pourcentage par rapport à 2024. Cette diminution s'explique notamment par un recul des interactions réalisées par l'entremise du site Web municipal et du courriel, tandis que celles effectuées via les réseaux sociaux et les applications mobiles demeurent stables.

Les internautes des milieux urbains sont proportionnellement les moins enclin(e)s à interagir avec leur municipalité, alors que 42 % d'entre elles et eux indiquent n'avoir eu aucune interaction au cours de la dernière année. Malgré la popularité grandissante des services en ligne, une part des internautes continuent de privilégier d'autres moyens de communication comme le téléphone (15 %) ou les points de service municipaux (14 %).

Base : internautes du Québec (n=1 235).
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous..?.

Les sites Web des municipalités sont avant tout utilisés pour obtenir de l'information

Principaux usages des sites Web des municipalités pour les internautes qui les ont utilisés au cours des 12 derniers mois



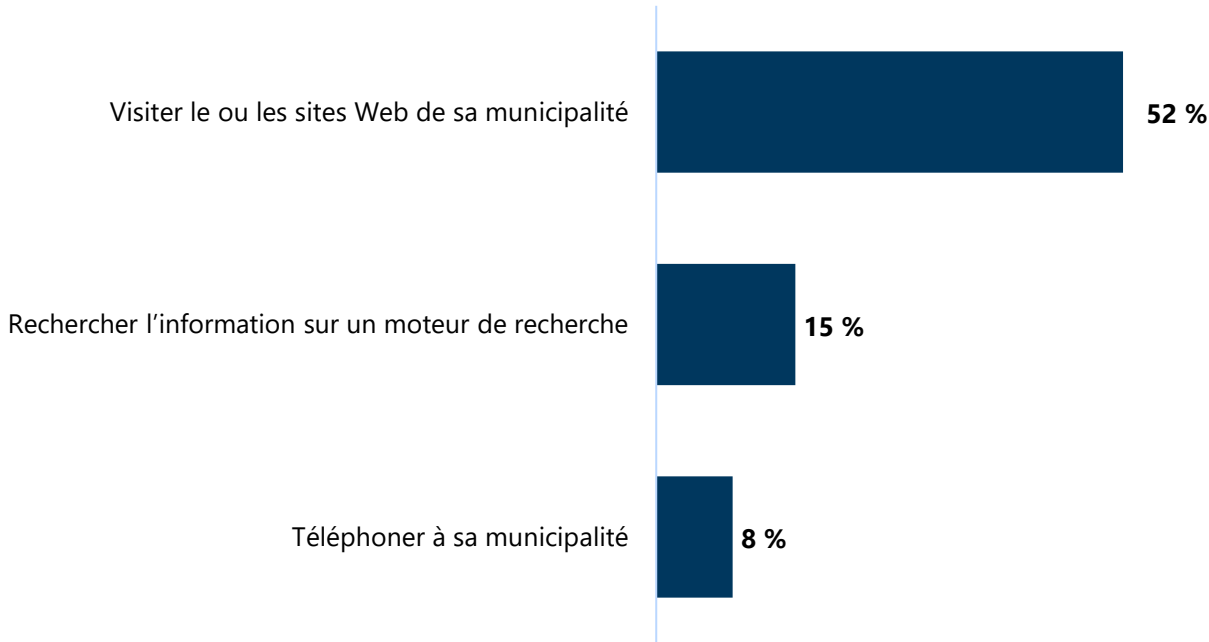
Les sites Web municipaux constituent avant tout une source d'information pour la population. En effet, près de neuf internautes sur dix (89 %) ayant consulté celui de leur municipalité dans la dernière année l'ont fait pour s'informer sur les services offerts.

Les démarches transactionnelles sont moins fréquentes : un peu plus du tiers (36 %) y ont effectué une transaction et 32 % y ont téléchargé ou rempli un formulaire.

Base : internautes du Québec (n=1 235).
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous...?

Pour trouver une information, la moitié des internautes se tournent vers le site Web de leur municipalité

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



La majorité des internautes du Québec ont comme premier réflexe de visiter le site Web de leur municipalité pour obtenir des informations sur les services offerts. Les moteurs de recherche sont la deuxième source d'information pour les citoyens et les citoyennes. Les habitudes évoluent toutefois chez les jeunes adultes : 14 % des 25 à 34 ans utilisent un outil d'intelligence artificielle générative comme ChatGPT pour obtenir de l'information sur les services municipaux.

Une part moins importante d'internautes va plutôt opter pour des méthodes plus traditionnelles, comme téléphoner à sa municipalité (8 %). Les 65 ans et plus sont 20 % à utiliser cette méthode. Les internautes des municipalités de moins de 2 000 habitant(e)s vont préférer se rendre dans un point de service (20 %) plutôt que de téléphoner (9 %).

Base : internautes du Québec (n=1 235).
Si vous aviez à rechercher de l'information sur les services offerts par votre municipalité, que feriez-vous en premier lieu?

Perception de l'utilisation des outils numériques par les municipalités

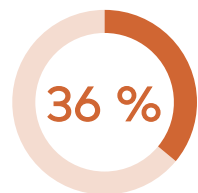
Part des internautes en accord avec les éléments suivants
à l'égard des services numériques municipaux



Ma municipalité utilise adéquatement
les outils numériques pour aider les
citoyens et citoyennes



Il est possible pour quelqu'un qui n'est
pas à l'aise avec le numérique de
recevoir un service adéquat
de la municipalité



Ma municipalité s'appuie trop sur les
technologies, au risque d'exclure les
personnes qui ne sont pas à l'aise avec
le numérique

Les internautes du Québec portent généralement un regard favorable sur les services numériques municipaux. Plus de trois sur cinq (62 %) estiment que leur municipalité utilise adéquatement les outils numériques pour aider les citoyen(ne)s. Une proportion presque aussi importante (57 %) considère également qu'une personne peu à l'aise avec le numérique peut tout de même recevoir un service adéquat de sa municipalité.

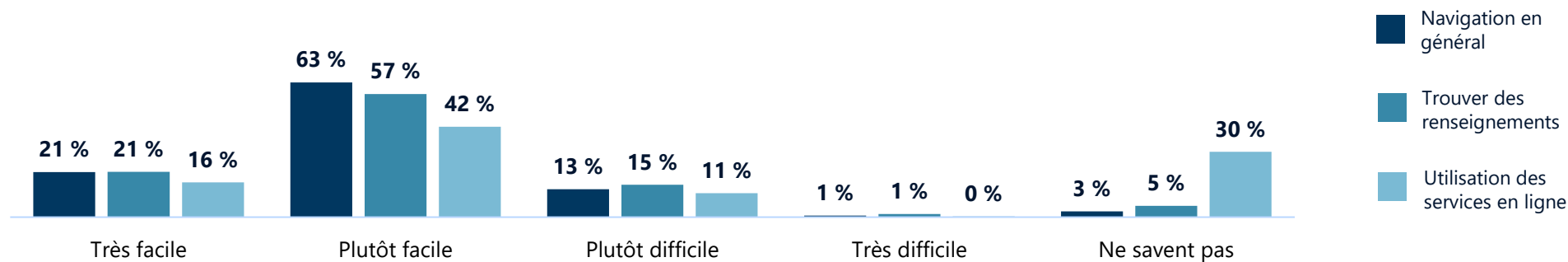
Cela dit, un peu plus du tiers des internautes (36 %) jugent que leur municipalité s'appuie trop sur les technologies, au risque d'exclure les personnes moins à l'aise avec le numérique.

Ces résultats montrent que, pour une majorité, la transformation numérique des municipalités demeure compatible avec l'accessibilité des services.

Base : internautes du Québec (n=1 235).
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous..?.

Une expérience en ligne généralement positive

Facilité d'utilisation des sites Web municipaux selon les internautes qui les ont utilisés dans la dernière année



Parmi les internautes ayant utilisé le site Web de leur municipalité au cours de la dernière année, 84 % jugent la navigation facile dans son ensemble. La facilité à trouver de l'information est reconnue par 78 % des utilisateur(-trice)s, tandis que 58 % estiment que les services en ligne sont faciles à utiliser.

Une proportion importante d'internautes (30 %) ne se prononce toutefois pas sur ce dernier aspect. Globalement, cette expérience positive se reflète dans l'appréciation des sites Web municipaux, alors que 80 % de leurs utilisateurs et utilisatrices disent les apprécier assez ou beaucoup.

Base : internautes du Québec ayant utilisé le site Web de leur municipalité au cours des 12 derniers mois (n=578)
En général, comment évaluez-vous la navigation sur le ou les sites Web de votre municipalité? / Plus spécifiquement, comment évaluez-vous la facilité à trouver des informations ou des renseignements sur les services offerts par votre municipalité (p. ex. horaires des arénas ou des collectes) sur le ou les sites Web de votre municipalité? / Et comment évaluez-vous la facilité à utiliser en ligne les services offerts par votre municipalité sur le ou les sites Web de votre municipalité (p. ex. faire une demande de permis)?

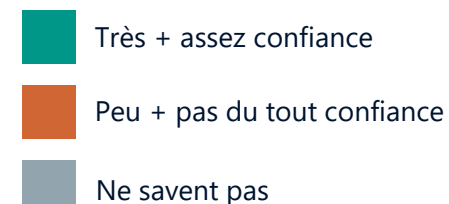
Données personnelles : les internautes font confiance aux municipalités

Niveau de confiance envers les municipalités en matière de renseignements personnels

Protéger les renseignements personnels des citoyen(ne)s



Utiliser les renseignements personnels des citoyen(ne)s



La majorité des internautes considèrent que les sites Web municipaux sont sécuritaires pour transmettre des renseignements personnels. Cette confiance s'étend également aux municipalités elles-mêmes : 69 % des internautes leur font confiance pour protéger leurs renseignements personnels, tandis que 66 % estiment qu'elles les utilisent de façon adéquate.

Ces résultats témoignent d'un niveau de confiance généralement élevé à l'égard de la gestion des renseignements personnels par les administrations municipales.

NETendances 2025

25 ans d'évolution numérique | 5 ans à l'Université Laval

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 et écoresponsable
Réseaux sociaux et divertissements connectés
Littératie financière numérique [Nouveau thème]
Information, désinformation et cybersécurité
Intelligence artificielle générative
Santé connectée [Nouveau thème]
Commerce en ligne
Services gouvernementaux en ligne
Services municipaux en ligne
Portrait régional des fractures numériques [Nouveau thème]



Restez à l'affût

atn.ulaval.ca/infolettre



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL