

L'avancement des services gouvernementaux en ligne : les Canadiens sont ouverts à un accès accru et amélioré, mais ont des préoccupations quant à la cybersécurité.

Seulement un Canadien sur dix considère que le Canada est chef de file lorsqu'il est question d'offrir des services en ligne à ses citoyens.

Le 4 mars 2021 – Ces douze derniers mois auront définitivement précipité notre passage à la vie numérique, le tout déclenché par des circonstances pour le moins imprévues.

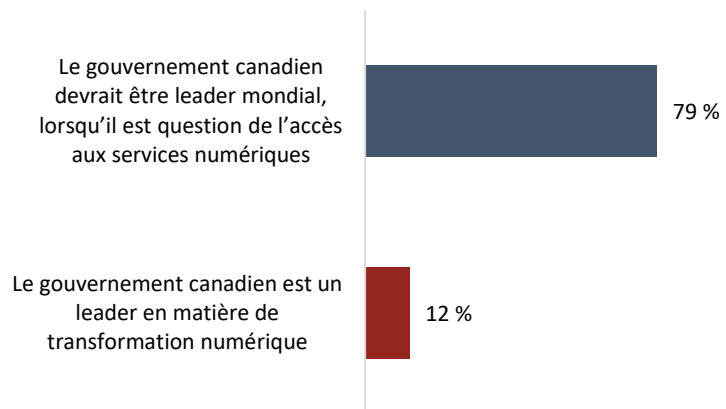
La COVID-19 a entraîné une multitude de changements dans la vie quotidienne des Canadiens. Nous avons notamment créé de nouvelles façons de travailler, un nouveau vocabulaire a vu le jour et, tout particulièrement, nous avons vu un grand impact sur la mesure dans laquelle nous vivons notre vie en ligne. En effet, nous passons maintenant une plus grande partie de notre vie en ligne, soit pour faire des achats, nous divertir, communiquer avec notre famille et obtenir de l'aide et des services gouvernementaux, comme la Prestation canadienne d'urgence, pour laquelle des [millions de Canadiens](#) ont fait application en ligne.

Cependant, bien que des services numériques soient disponibles, cela ne veut pas nécessairement dire qu'ils fonctionnent de manière optimale ou qu'ils ne peuvent pas être améliorés.

Une nouvelle enquête d'opinion menée par la fondation sans but lucratif Institut Angus Reid, en association avec l'Internet Society Canada Chapter et Amazon Web Services (AWS), relève que les Canadiens sont ouverts et enthousiastes à l'idée que le gouvernement remanie et améliore ses services en ligne, mais qu'ils sont tout de même méfiants à l'idée de fournir leurs renseignements personnels dans l'environnement numérique.

Six répondants sur dix (63 %) déclarent que la transformation numérique du gouvernement rendrait plus facile l'accès à différents services et presque le même nombre (59 %) croient que cela améliorerait leur expérience avec les services déjà existants. Toutefois, une importante majorité (92 %) estime que le gouvernement canadien doit d'abord investir davantage dans la cybersécurité, afin de s'assurer de sécuriser les renseignements personnels que les citoyens entrent en ligne lorsqu'ils accèdent à ces nouveaux services numériques.

Le gouvernement canadien et la transformation numérique (Pourcentage de ceux qui sont d'accord pour chaque énoncé)



MÉTHODOLOGIE :

L'Institut Angus Reid (ARI) a mené une enquête en ligne du 5 au 11 février 2021 parmi un échantillon aléatoire représentatif issu d'un groupe de 2010 adultes canadiens membres du [Forum Angus Reid](#). À titre de simple comparaison, un échantillon probabiliste de cette taille impliquerait une marge d'erreur de +/- 2,2 points de pourcentage, 19 fois sur 20. Les écarts dans les totaux ou entre eux sont attribuables aux arrondissements. Cette étude a été menée en association avec Amazon Web Services (AWS) et l'Internet Society Canada Chapter (ISCC) et financée conjointement par ARI, AWS et ISCC. Des tableaux détaillés sont présentés à la fin de ce communiqué.

CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl
For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

Autres conclusions principales :

- Lorsqu'il est question de transformation numérique, il est d'une importance capitale pour la majorité des Canadiens de veiller à ce que les personnes handicapées puissent avoir accès aux services. Plus de quatre répondants sur cinq (86 %) estiment que le gouvernement devrait axer ses efforts d'accessibilité numérique envers ce segment de la population.
- Les Canadiens font un peu plus confiance au secteur privé (37 %) qu'au gouvernement (25 %) pour les protéger contre les menaces à la cybersécurité, bien que 23 pourcent estiment que les deux sont tout aussi compétents. Quatre répondants sur cinq (78 %) croient que le gouvernement devrait collaborer avec le secteur privé pour l'aider dans ses efforts de numérisation.
- Pour 67 % des Canadiens, il est important d'avoir accès aux services gouvernementaux en ligne, même si d'autres options plus traditionnelles sont également disponibles.

À propos d'ARI

L'Institut Angus Reid (ARI) a été fondé en octobre 2014 par le Dr. Angus Reid, enquêteur et sociologue. ARI est une fondation de recherche nationale sur l'opinion publique sans but lucratif et non partisane, créée afin de faire progresser l'éducation par la commission, la réalisation et la diffusion de données statistiques impartiales et accessibles au public sur des sujets tels l'économie, les sciences politiques, la philanthropie, l'administration publique, les affaires domestiques et internationales, ainsi que d'autres enjeux socioéconomiques importants au Canada et à son peuple.

INDEX :**Première partie : la vie en ligne des Canadiens**

- **On en fait plus en ligne, et plus souvent**
- **Les Canadiens naviguent aisément dans le monde numérique**
- **L'utilisation importante des services gouvernementaux en ligne**

Deuxième partie : Perceptions face à la transformation numérique du gouvernement

- **L'impact d'une numérisation accrue du gouvernement**
- **Les Canadiens souhaitent que leurs gouvernements se mettent au travail**
- **La cybersécurité est une priorité absolue**
- **Le gouvernement devrait-il travailler de concert avec le secteur privé pour accélérer les choses?**

Première partie : la vie en ligne des Canadiens**On en fait plus en ligne, et plus souvent**

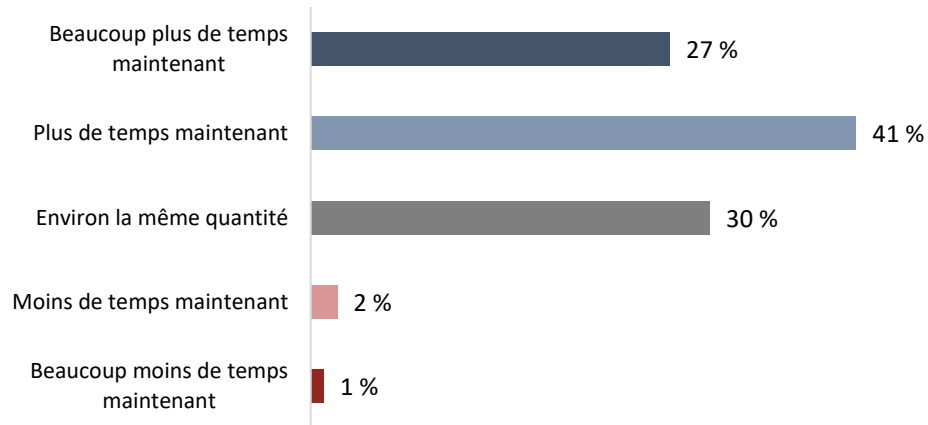
Beaucoup d'aspects de nos vies sont passés en ligne au cours des dernières décennies, mais parmi tant de changements, l'arrivée de la COVID-19 a abruptement fait accélérer les choses. Les rassemblements en personne étant plus difficiles à gérer et peu sûrs en temps de pandémie, voire restreints par le confinement, les deux tiers des Canadiens (67 %) déclarent qu'ils passent maintenant plus de temps en ligne qu'avant l'arrivée du coronavirus.

CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl

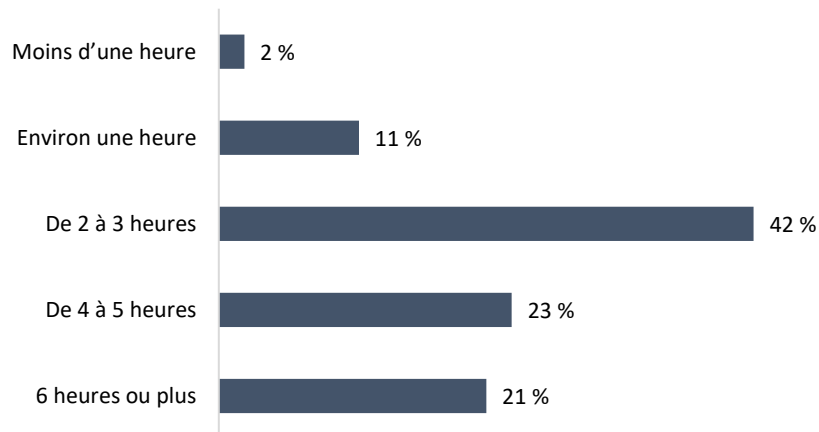
For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

Passez-vous plus de temps en ligne maintenant qu'avant la COVID-19, moins de temps ou la même quantité?
(Tous les répondants, n=2010)



Même lorsque nous leur avons demandé *d'exclure* le temps passé à regarder des films et émissions de télé en ligne, activité chronophage s'il en est une, 86 pourcent des répondants affirment qu'ils passent au moins deux heures en ligne par jour.

Quel est le temps total que vous passez en ligne dans une journée typique, sans compter la diffusion de films ou d'émissions de télé?
(Tous les répondants, n=2010)



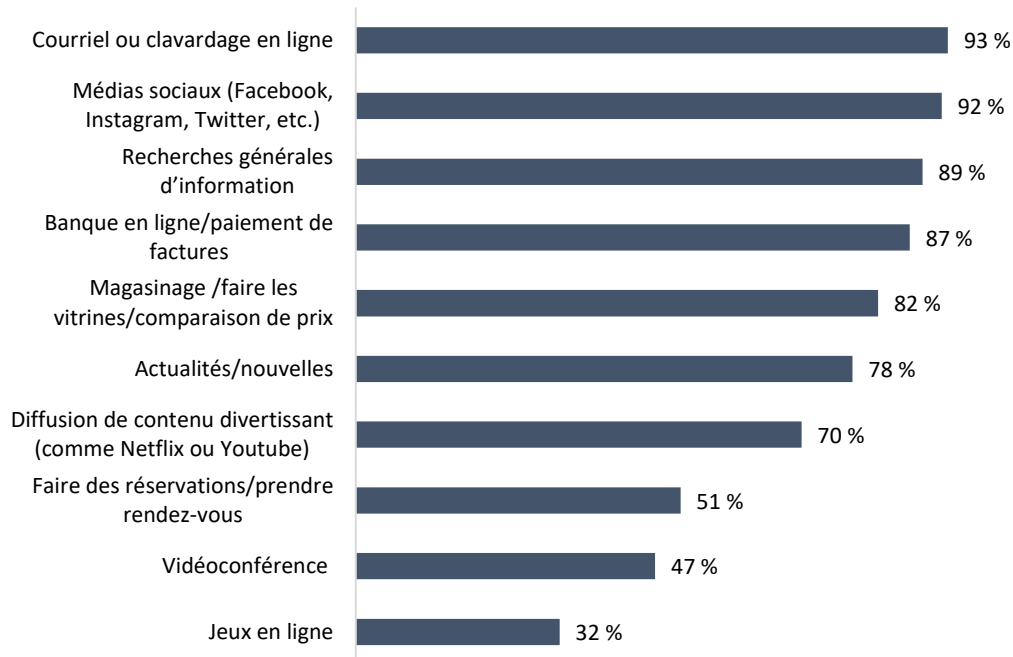
Bien entendu, cela est dû en partie au fait que plusieurs activités et services sont maintenant disponibles en ligne. L'envoi de courriels, l'utilisation des médias sociaux, la recherche d'information, les services bancaires en ligne et le magasinage en ligne sont toutes des activités effectuées par une grande majorité des répondants (80 %) sur une base assez régulière.

CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl

For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

Quel genre d'activités faites-vous en ligne au moins une fois par semaine?
(Tous les répondants, n=2010)



Les Canadiens naviguent aisément dans le monde numérique

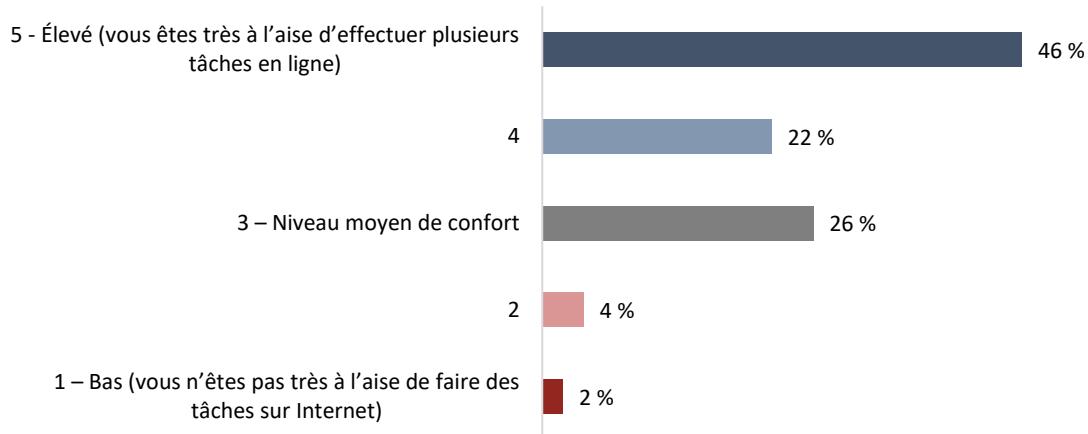
Avec l'augmentation du temps passé en ligne, la plupart des Canadiens semblent confiants dans leurs capacités à naviguer dans le monde numérique. En effet, presque la moitié d'entre eux (46 %) affirment être à l'aise de faire une variété de tâches en ligne. Gardons cependant à l'esprit que ce sondage fut mené en ligne, alors tous les répondants étaient des gens qui avaient au moins un certain niveau de confort sur Internet, afin d'être capable d'y répondre.

CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl

For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

Certaines personnes sont plus à l'aise de naviguer dans le monde numérique que d'autres. Comment décririez-vous votre propre niveau de confort :
(Tous les répondants, n=2010)



En examinant la question par tranche d'âge, nous pouvons observer que ceux qui sont assez jeunes pour avoir grandi avec l'Internet sont les plus susceptibles d'être très à l'aise avec le monde numérique. Cependant, il est intéressant de constater que seuls 13 % des répondants de 65 ans et plus signalent avoir un bas niveau de confort.

Certaines personnes sont plus à l'aise de naviguer dans le monde numérique que d'autres. Comment décririez-vous votre propre niveau de confort :							
	Total (n=2010)	Âge					
		18-24 (n=160)	25-34 (n=408)	35-44 (n=334)	45-54 (n=361)	55-64 (n=314)	65+ (n=433)
Niveau élevé (4-5) de confort	68 %	88 %	84 %	77 %	69 %	57 %	46 %
Niveau moyen (3) de confort	26 %	10 %	13 %	20 %	27 %	33 %	41 %
Bas niveau (1-2) de confort	6 %	2 %	3 %	2 %	4 %	10 %	13 %

L'utilisation importante des services gouvernementaux en ligne

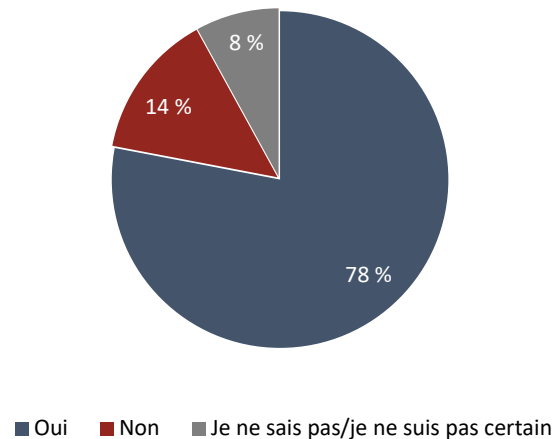
Une utilisation accrue de l'Internet s'étend aussi à l'usage des services gouvernementaux en ligne. Par exemple, les deux tiers des Canadiens (65 %) participant à ce sondage national disent avoir fait leur déclaration de revenus en ligne au moins une fois. Parmi les répondants ayant récemment demandé des prestations d'assurance-emploi, plus de neuf sur dix (93 %) déclarent qu'ils ont fait cette démarche sur Internet ([veuillez consulter les tableaux détaillés](#)). De plus, la plupart des Canadiens possèdent au moins

CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl
For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

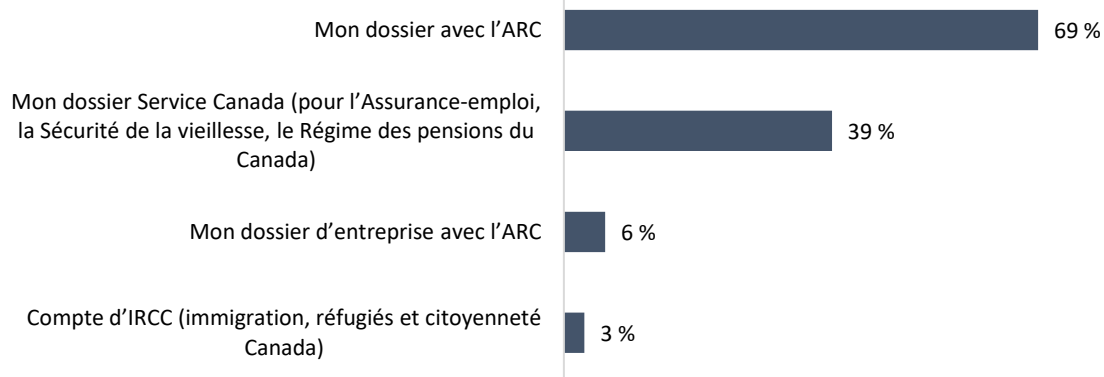
un type de compte en ligne avec le gouvernement du Canada (p. ex., « Mon dossier avec l'ARC » pour les impôts).

**Possédez-vous un compte en ligne de n'importe quel type avec le gouvernement du Canada?
(Tous les répondants, n=2010)**



Le type de compte du gouvernement du Canada le plus utilisé est Mon dossier avec l'ARC, auquel sept répondants sur dix ont recours (69 %), suivi de Mon dossier Service Canada (pour l'Assurance-emploi et le régime de pensions) :

**Pourcentage de répondants ayant ces différents types de comptes avec le gouvernement du Canada
(Tous les répondants, n=2010)**



Les services en ligne du gouvernement reçoivent généralement des commentaires élogieux de la part des utilisateurs. En effet, 87 pourcent de ceux ayant renouvelé en ligne leur carte d'assurance maladie provinciale déclarent que cette expérience était bonne ou excellente ([veuillez consulter les tableaux détaillés](#)). Un autre exemple est celui des répondants ayant transmis électroniquement leur déclaration de revenus sur le site de l'Agence du revenu du Canada. Plus de quatre utilisateurs sur cinq déclarent

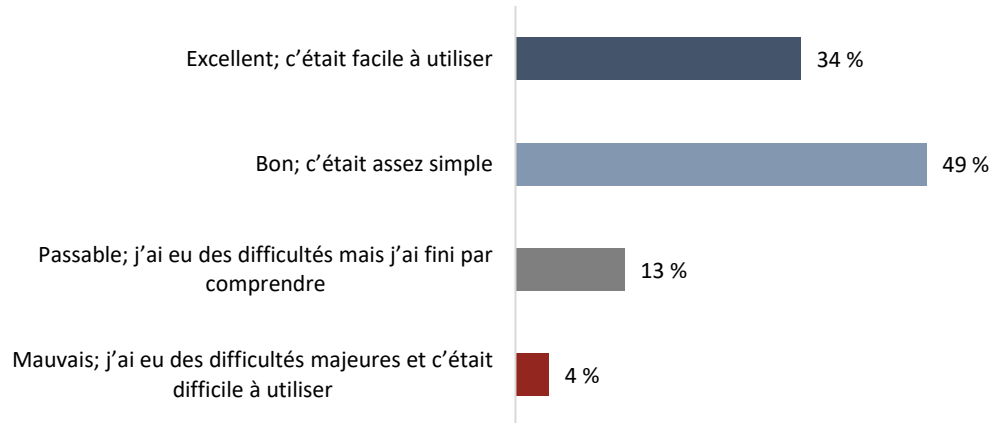
CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl

For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

que leur expérience sur ce site Web était bonne ou excellente, mais cela signifie tout de même que presque un usager sur cinq croit que l'expérience était peu intuitive, ce qui représente un pourcentage assez substantiel :

**Comment évalueriez-vous votre expérience, lorsqu'il est question d'accéder et d'utiliser le site de l'ARC pour la transmission électronique?
(Répondants ayant soumis leur déclaration en ligne au cours des dernières années, n=1161)**



Un large éventail de services gouvernementaux, provenant des gouvernements fédéraux et provinciaux, sont évalués positivement pour leur facilité d'accès et d'utilisation. Bien que les cotes attribuées varient, une bonne majorité d'utilisateurs ont déclaré être satisfaits de leur expérience pour chaque service. Les raisons principales évoquées parmi les utilisateurs insatisfaits sont que le processus lui-même portait à confusion et que le site Web était difficile à comprendre ([veuillez consulter les tableaux détaillés](#)).

**Évaluation de l'expérience avec ces différents services gouvernementaux en ligne
(parmi les répondants ayant utilisé ce service)**

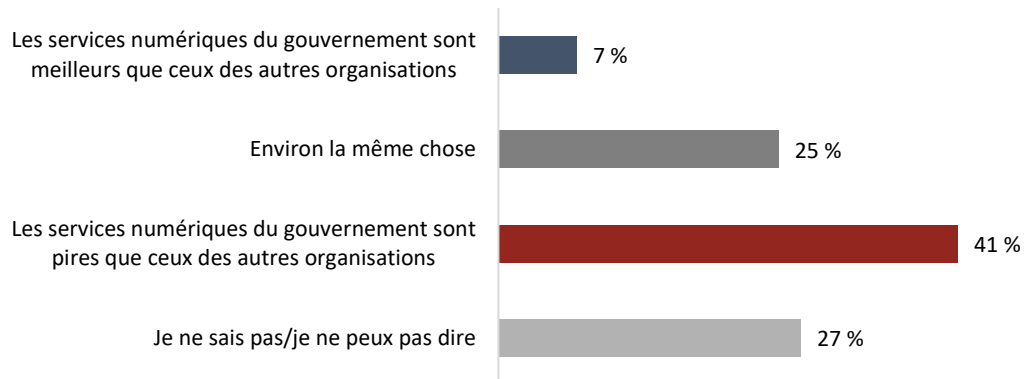
	Services du gouvernement fédéral				Services du gouvernement provincial				
	Transmission électronique de déclaration (n=1161)	Demande Assurance-emploi (n=433)	Demande SV ou RPC (n=133)	Demande PCU (n=459)	Renouveler permis de conduire (n=708)	Renouveler carte assurance maladie (n=621)	Visiter site Web d'info sur la COVID-19 (n=1262)	Recherche d'info sur les services du gov. (n=1565)	Recherche services du gov. pour les affaires (n=110)
Excellent	34 %	26 %	21 %	45 %	32 %	29 %	20 %	11 %	8 %
Bon	49 %	48 %	61 %	37 %	55 %	59 %	60 %	59 %	58 %
Passable	13 %	23 %	17 %	15 %	11 %	10 %	16 %	24 %	24 %
Mauvais	4 %	3 %	1 %	3 %	2 %	3 %	4 %	5 %	11 %

CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl
For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

Cela dit, plusieurs Canadiens croient tout de même que des organisations du secteur privé font un meilleur travail, lorsqu'il est question de leurs fonctionnalités en ligne :

**Comment les services numériques du gouvernement du Canada se comparent-ils à ceux offerts par des organisations à grande échelle actives au pays?
(Tous les répondants, n=2010)**



Deuxième partie : Perceptions face à la transformation numérique du gouvernement

L'impact d'une numérisation accrue du gouvernement

Pour sa part, le gouvernement du Canada a entrepris un [Plan stratégique des opérations numériques](#). Son intention est de fournir des services en ligne « qui sont optimisés pour la voie numérique et disponibles n'importe quand, n'importe où et sur n'importe quel appareil. »

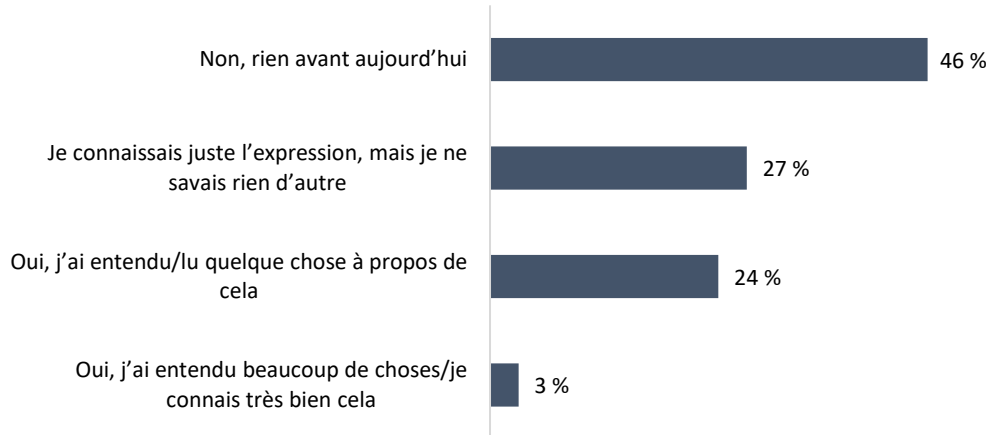
Puisque les Canadiens sont confrontés à une multitude de priorités ces jours-ci, il n'est pas surprenant de constater que la connaissance de ce plan est assez faible au sein de la population. Les trois quarts des Canadiens (73 %) affirment qu'ils n'ont jamais entendu parler de ce plan ou qu'ils savent qu'une telle initiative a lieu, mais sans savoir de quoi il s'agit.

CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl

For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

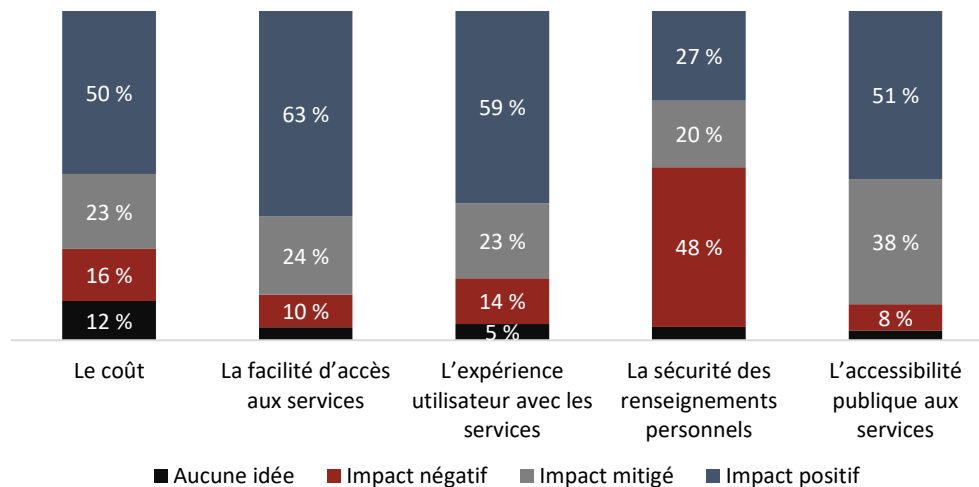
Avant aujourd'hui, aviez-vous lu, vu ou entendu quelque chose à propos de la transformation numérique du gouvernement? (Tous les répondants, n=2010)



Une fois mis au courant de ce concept ([voir questionnaire](#)), les Canadiens voient l'intérêt qu'une telle stratégie pourrait avoir sur les services publics. Pour ce qui est des coûts assumés par les contribuables, de l'expérience utilisateur et de l'accessibilité, une forte majorité croit que ce plan représenterait une amélioration des choses, ou du moins qu'elle ne serait pas pire que le statu quo.

La seule exception concerne la sécurité des renseignements personnels, qui serait pire après la refonte numérique selon la moitié des répondants (48 %). Cette hésitation est constante dans l'opinion publique et nous en discuterons plus loin dans le présent rapport :

L'impact de l'avancement numérique des services gouvernementaux au Canada sur les points suivants : (Tous les répondants, n=2010)



Tel que mentionné plus tôt, les jeunes Canadiens sont les plus susceptibles de se sentir à l'aise dans l'environnement numérique. Il est donc intéressant d'examiner la manière dont les différentes tranches d'âge perçoivent les conséquences possibles de la transformation numérique des services gouvernementaux. L'optimisme des répondants à propos de la facilité d'accès semble décroître avec l'âge, bien que cette tendance soit en lien avec le fait que les Canadiens plus âgés soient davantage enclins à penser que la transformation numérique aura un impact neutre (mais non négatif).

L'impact de l'avancement numérique des services gouvernementaux au Canada – Les gens trouvent que l'accès à plus de services gouvernementaux en ligne sera :

	Total (n=2010)	Âge					
		18-24 (n=160)	25-34 (n=408)	35-44 (n=334)	45-54 (n=361)	55-64 (n=314)	65+ (n=433)
Plus facile	63 %	78 %	72 %	66 %	58 %	57 %	54 %
Environ le même	24 %	14 %	16 %	22 %	27 %	28 %	30 %
Plus difficile	10 %	7 %	9 %	9 %	10 %	10 %	11 %

L'histoire se répète lorsqu'il est question d'accroître l'accès du public aux services en ligne : malgré que toutes les tranches d'âge ne soient pas aussi enthousiastes face à l'élargissement des services numériques, ceux qui croient que cela causera plus de tort que de bien représentent une faible minorité.

L'impact de l'avancement numérique des services gouvernementaux au Canada – En général, est-ce que l'élargissement des services numériques aide ou entrave l'accès du public aux services du gouvernement?

	Total (n=2010)	Âge					
		18-24 (n=160)	25-34 (n=408)	35-44 (n=334)	45-54 (n=361)	55-64 (n=314)	65+ (n=433)
Il aide plus qu'il ne nuit	51 %	61 %	60 %	54 %	45 %	50 %	41 %
Impact mitigé	38 %	32 %	31 %	37 %	43 %	38 %	45 %
Il nuit plus qu'il n'aide	8 %	4 %	7 %	5 %	8 %	9 %	11 %

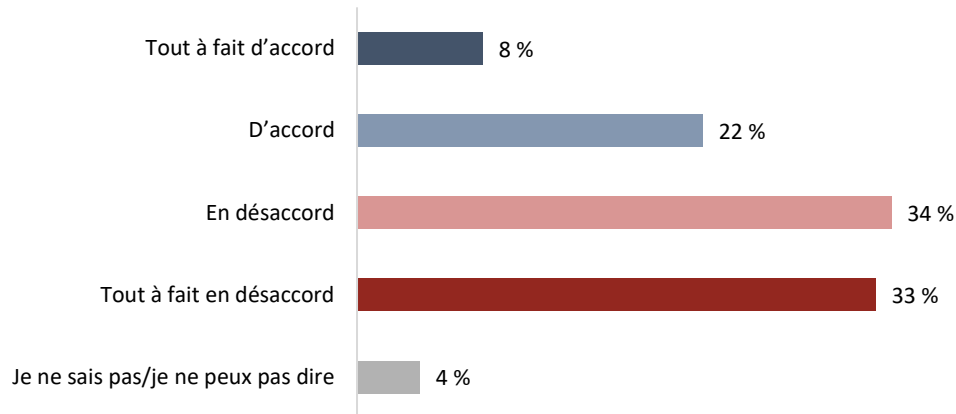
Les Canadiens souhaitent que leurs gouvernements se mettent au travail

Plusieurs Canadiens mentionnent qu'ils préfèrent désormais accéder aux services en ligne. Seulement trois répondants sur dix affirment préférer des méthodes plus traditionnelles. Inversement, plus du double est en *désaccord* avec cela.

CONTACT:

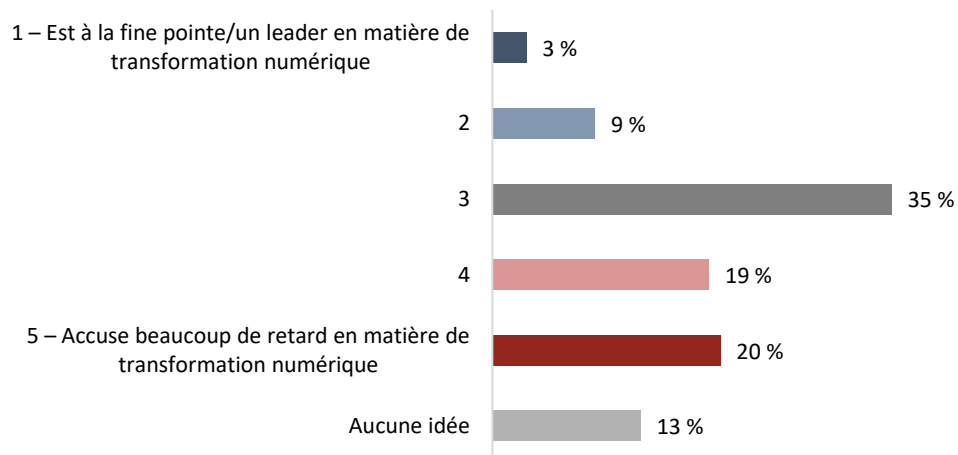
For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl
For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

**D'accord: Avoir ou non accès aux services en ligne ne me dérange pas vraiment si je peux faire les choses d'une autre façon
(Tous les répondants, n=2010)**



Comme pour de nombreux autres aspects liés à la place du Canada sur la scène internationale, quatre répondants sur cinq (79 %) croient que le gouvernement devrait être chef de file lorsqu'il est question de fournir des services numériques à ses citoyens. Cependant, peu de répondants estiment que le pays est proche d'un tel honneur. Lorsqu'il est question de la transformation numérique, trois fois plus de Canadiens déclarent que le pays accuse du retard (39 %), comparativement à ceux qui estiment qu'il est leader en la matière (12 %).

**Pensez à la transformation numérique; diriez-vous que le gouvernement fédéral du Canada aujourd'hui:
(Tous les répondants, n=2010)**

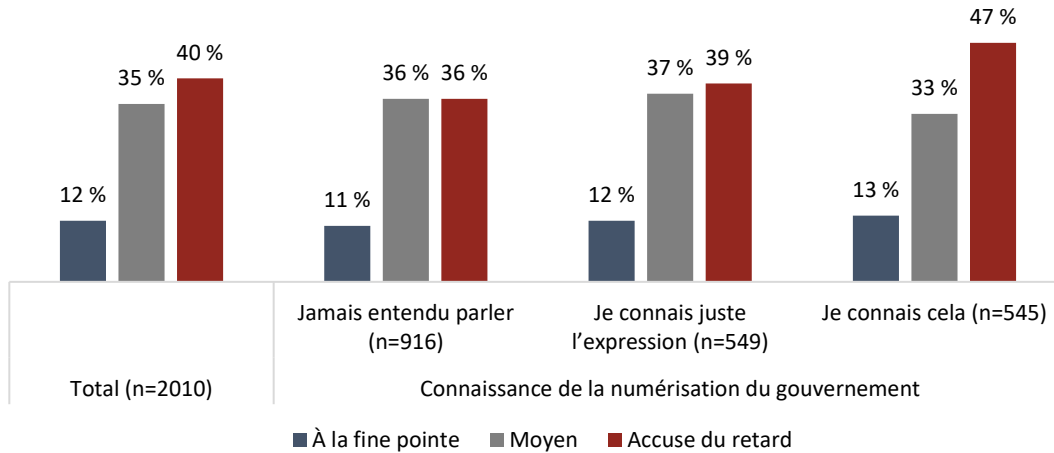


Il est intéressant de noter que ceux qui déclarent avoir le plus de connaissance à propos de ce concept de numérisation du gouvernement sont les plus enclins à avoir une mauvaise impression des progrès réalisés à ce jour :

CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl
For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

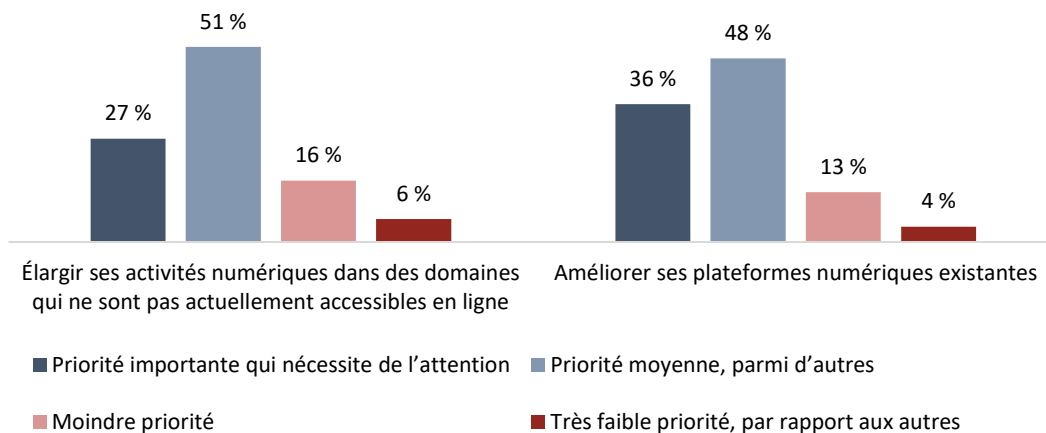
Pensez à la transformation numérique. Le gouvernement fédéral du Canada est-il:



La cybersécurité est une priorité absolue

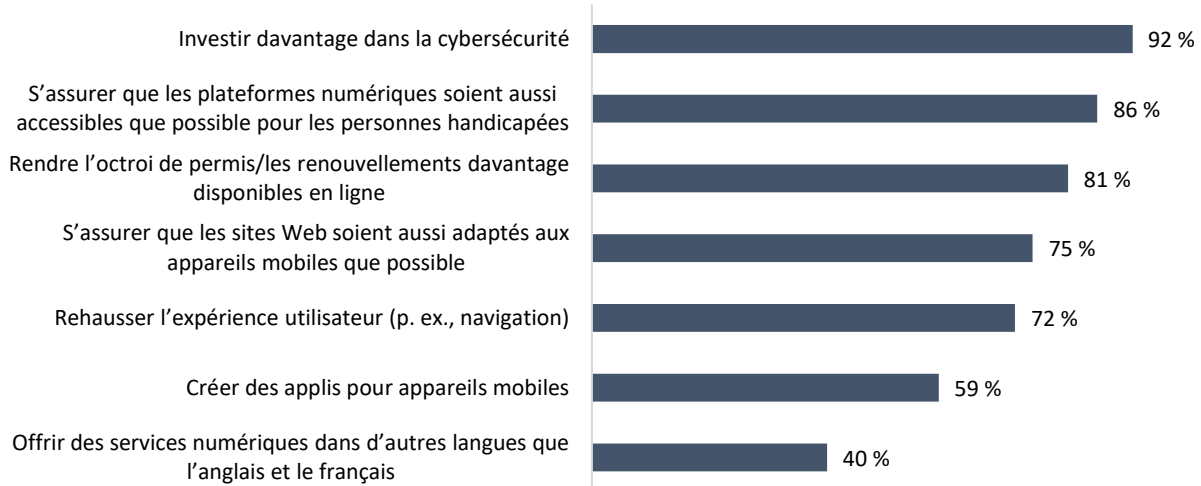
Lorsqu'on leur demande dans quelle mesure il est important d'étendre l'accessibilité numérique des services gouvernementaux dans de nouveaux domaines, compte tenu que les gouvernements doivent faire face à une multitude de priorités différentes en tout temps, la majorité estime que c'est une priorité moyenne (51 %) ou importante (27 %). Il en est de même pour l'amélioration des plateformes existantes, un sujet qui a autant d'importance aux yeux des répondants que l'ajout de nouveaux produits et services. Dans les deux cas, moins du quart des répondants considèrent qu'il s'agit d'une moindre priorité.

Gardez à l'esprit l'éventail de priorités dont nos gouvernements doivent s'occuper. Dans quelle mesure les choses suivantes devraient-elles être prioritaires pour le gouv. fédéral et les gouv. provinciaux au Canada: (Tous les répondants, n=2010)



Où doit-on mettre l'accent? Les Canadiens déclarent que la cybersécurité est en tête de leurs priorités, suivi de l'importance d'assurer que les personnes handicapées aient accès aux services :

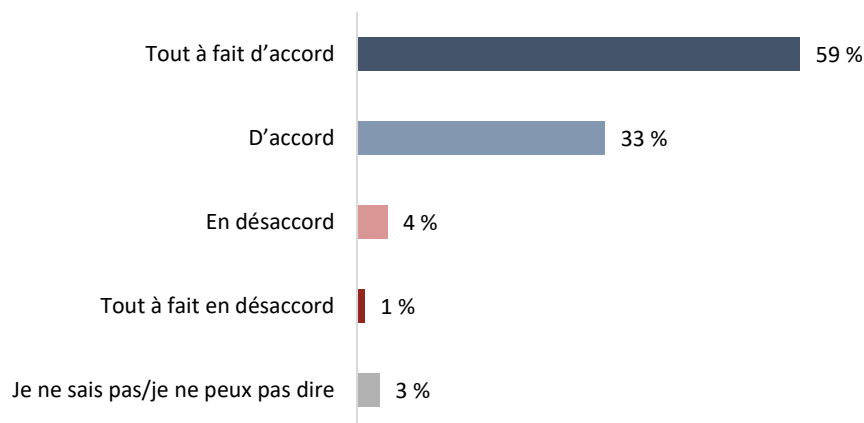
Pourcentage de ceux déclarant que le degré de priorité envers les actions suivantes devrait être "important" ou "très important" (Tous les répondants, n=2010)



L'accent – et la préoccupation – quant à la cybersécurité surviennent à un moment où les menaces à la cybersécurité sont dans l'actualité partout dans le monde, surtout au sud de la frontière. La cyberattaque SolarWinds, une [atteinte importante à la sécurité informatique](#), a touché une centaine d'entreprises et neuf organismes fédéraux aux États-Unis. De plus, en octobre dernier, plus du [quart des professionnels des TI canadiens](#) interrogés par l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet déclaraient que leur organisation avait dû faire face à un quelconque type de cyberattaque lié à la COVID-19.

Il n'est donc guère étonnant que le pourcentage des Canadiens souhaitant que le gouvernement priorise la sécurité en ligne (92 %) soit comparable au nombre de ceux qui estiment que la cybersécurité constitue une menace importante pour le Canada :

D'accord : La cybersécurité (p. ex., le piratage, le vol de données sensibles) présente un risque important pour un pays comme le Canada (Tous les répondants, n=2010)



CONTACT:

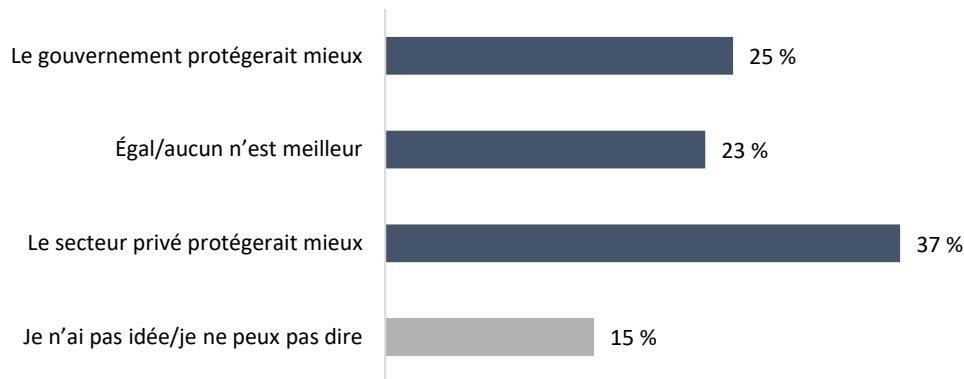
For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl
For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

Le gouvernement devrait-il travailler de concert avec le secteur privé pour accélérer les choses?

Comme toute chose dans le monde numérique, observer, prévenir et se rétablir des cyberattaques représente une tâche à la fois complexe et difficile. De plus, la pandémie semble avoir aggravé la situation.

Il existe tout de même un côté positif à la situation : le problème est si répandu qu'un large éventail d'organisations ont développé des connaissances poussées dans ce domaine, en particulier les grandes entreprises et les agences gouvernementales. Lorsqu'il est question de sécurité, la plupart des Canadiens croient que le secteur privé serait plus en mesure de les protéger contre ce type de menaces, par une marge modérée de 12 points de pourcentage.

**Qui serait mieux en mesure de nous protéger contre les cybermenaces, comme le piratage et le vol de données personnelles?
(Tous les répondants, n=2010)**



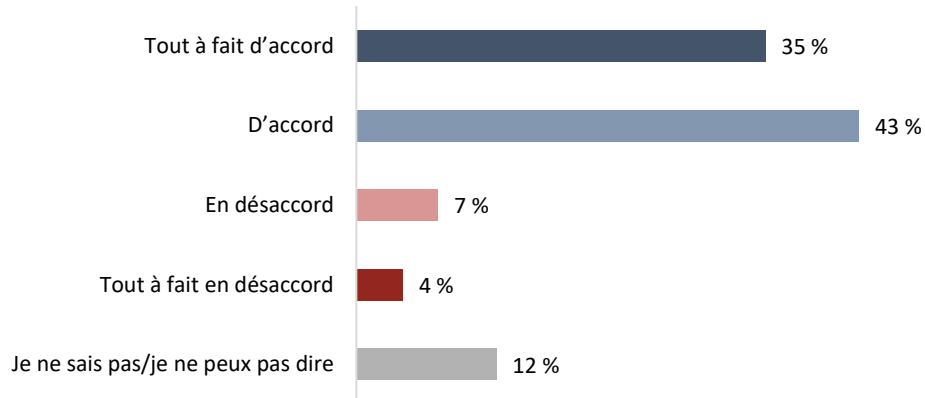
En outre, les répondants expriment leur appui à l'idée que le gouvernement fédéral travaille de concert avec le secteur privé dans le cadre de cette initiative de numérisation.

CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl

For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca

**D'accord : Le gouvernement canadien devrait collaborer avec
des sociétés de technologie et des experts du secteur privé
pour ses efforts de numérisation
(Tous les répondants, n=2010)**



Pour accéder aux tableaux récapitulatifs affichant les résultats par âge, genre, région, éducation et autres éléments démographiques, [cliquez ici.](#)

Pour accéder aux résultats détaillés selon leur connaissance du concept de numérisation du gouvernement, [cliquez ici.](#)

CONTACT:

For Angus Reid Institute: Shachi Kurl, President: 604.908.1693 shachi.kurl@angusreid.org @shachikurl

For AWS: Ludivine Félix lfelix@zonefranche.ca