

PRESSE CANADIENNE / LÉGER MARKETING

**Degré d'adoption
des services gouvernementaux
en ligne**

Rapport



Degré d'adoption des services gouvernementaux en ligne

Cette étude a été réalisée par Léger Marketing en août 2002 au moyen d'entrevues téléphoniques auprès de 1501 adultes Canadiens pouvant s'exprimer en français ou en anglais. Elle s'inscrit dans le cadre d'une étude mondiale de Taylor Nelson Sofres auprès de 29 000 personnes provenant de 28 pays différents. Cette étude unique permet de saisir la perception des services gouvernementaux en ligne du point de vue du citoyen. Avec les 1501 personnes sondées au Canada, nous obtenons une marge d'erreur maximale de $\pm 2,5\%$, et ce, 19 fois sur 20.

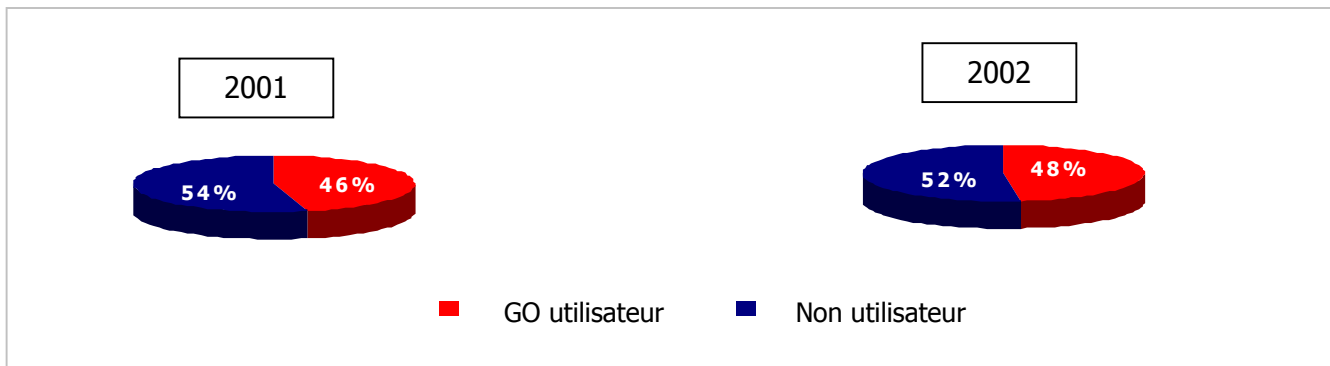
1 Utilisation des services gouvernementaux en ligne

- L'utilisation des services gouvernementaux en ligne a augmenté de façon significative dans 14 pays depuis la première mesure en 2001. En effet, 30% de la population interrogée a utilisé ces services au cours des 12 derniers mois, comparativement à 26% en 2001.
- 48% des canadiens ont utilisé Internet pour accéder à des services gouvernementaux en ligne durant la dernière année, donnée qui se compare à celle de 2001 (46%).

**Pourcentage de la population qui utilise Internet
(Dernier mois)**



**Pourcentage de la population qui utilise des services gouvernementaux en-ligne
(12 derniers mois)**



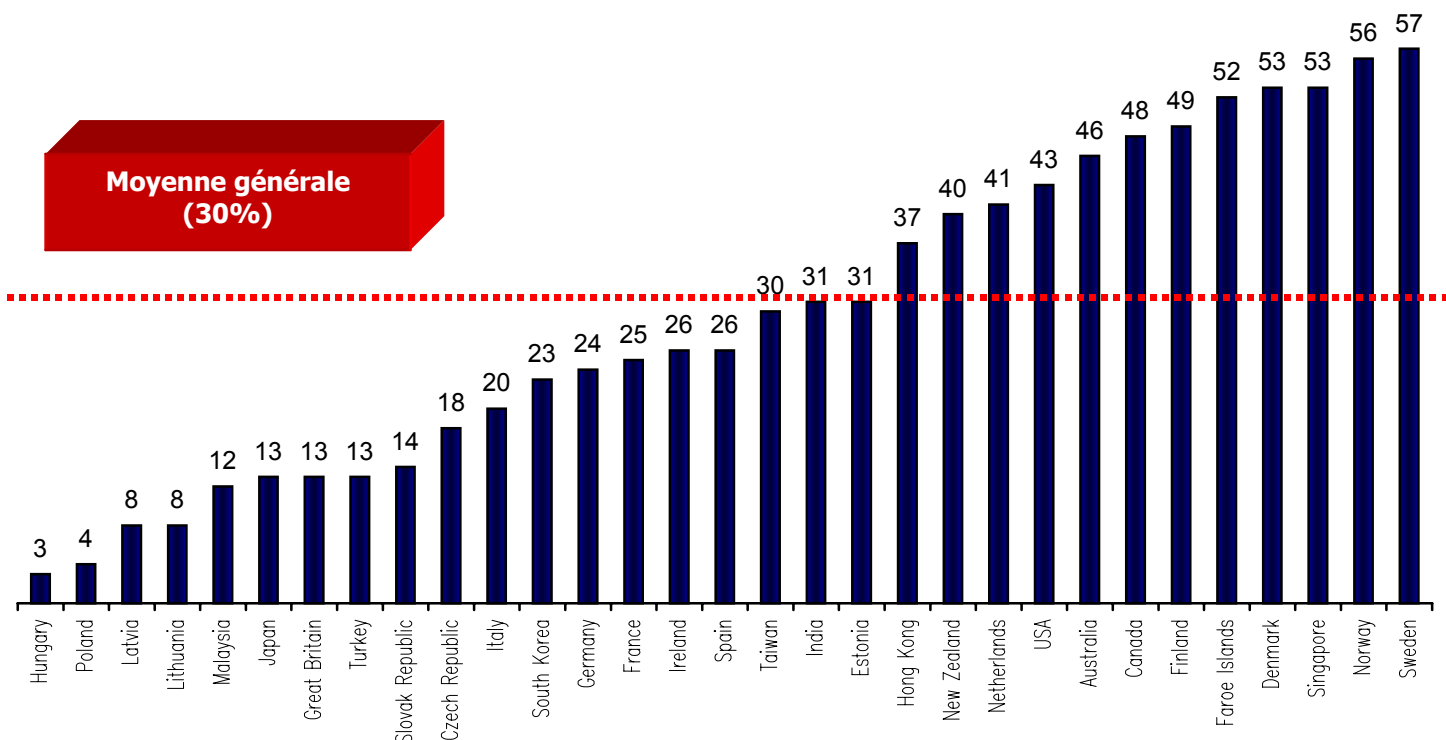
- Plus de la moitié des Ontariens (55%) ont utilisé Internet pour accéder aux services gouvernementaux en ligne. En Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec, la proportion s'élève à 46% alors que les Provinces Atlantiques (38%) ainsi que les Prairies (37%) ont un taux de pénétration plus faible.

n=1501	GO utilisateurs
Ontario	55%
Alberta	46%
Colombie-Britannique	46%
Québec	46%
Provinces Atlantiques	38%
Prairies	37%
Canada	48%

2 Le Canada sur le plan international

- Le Canada a un taux de pénétration de services gouvernementaux élevé (48%) et se classe au 7^e rang parmi les 28 pays interrogés.

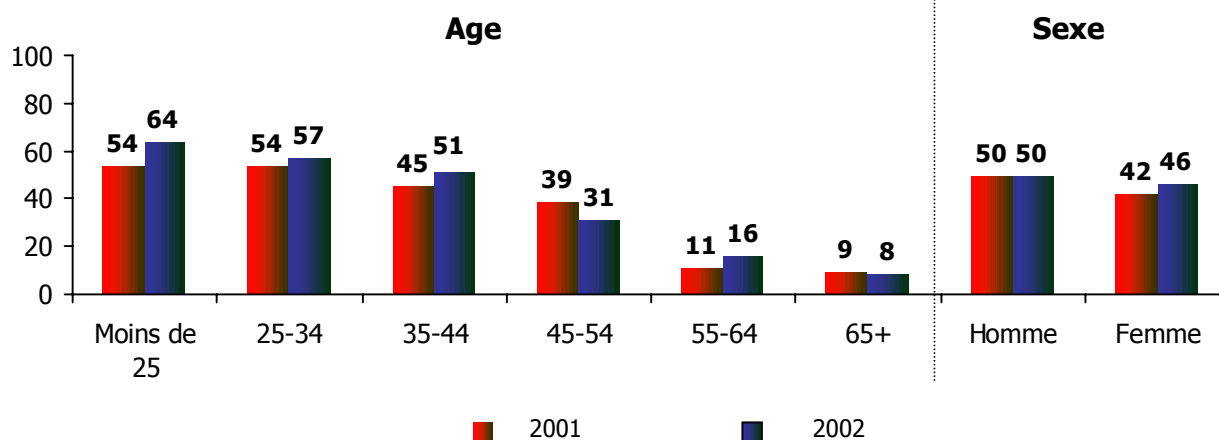
Pourcentage de la population ayant utilisé les services gouvernementaux en ligne au cours des 12 derniers mois n=1501



3 Qui utilise les services gouvernementaux en ligne ?

- L'incidence d'utilisation des services gouvernementaux en ligne a augmenté de façon significative auprès des Canadiens âgés de 25 ans ou moins (de 54% en 2001 à 64% en 2002). D'ailleurs, on observe une croissance supérieure à la moyenne auprès des catégories d'âges plus jeunes (18-24 ans 64%, 25-34 ans : 57%, 35-44 ans : 51%). De plus, les Canadiens à haut revenu et les plus scolarisés sont plus enclins à utiliser ces services.
- L'utilisation décroît avec l'âge puisque l'on retrouve les taux les plus bas chez les 65 ans et plus (8%). Les hommes ont toutefois plus tendance à les utiliser (50% en 2001 et 2002). Par ailleurs, bien qu'un plus petit nombre de femmes les utilisent, on remarque une augmentation de 4% depuis l'an dernier (42% en 2001 comparé à 46% en 2002).

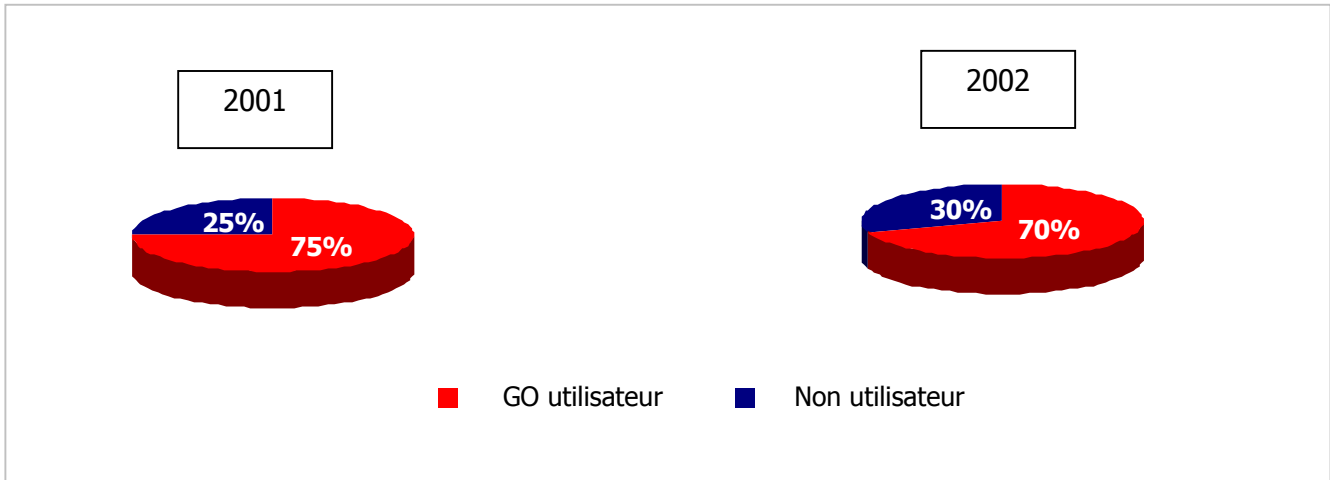
Pourcentage de la population ayant utilisé les services gouvernementaux en ligne au cours des 12 derniers mois n=1501



4 Internautes et utilisation des services gouvernementaux en ligne

- La proportion d'internautes ayant utilisé les services gouvernementaux en ligne a diminué de 5%, passant de 75% en 2001 à 70% cette année.

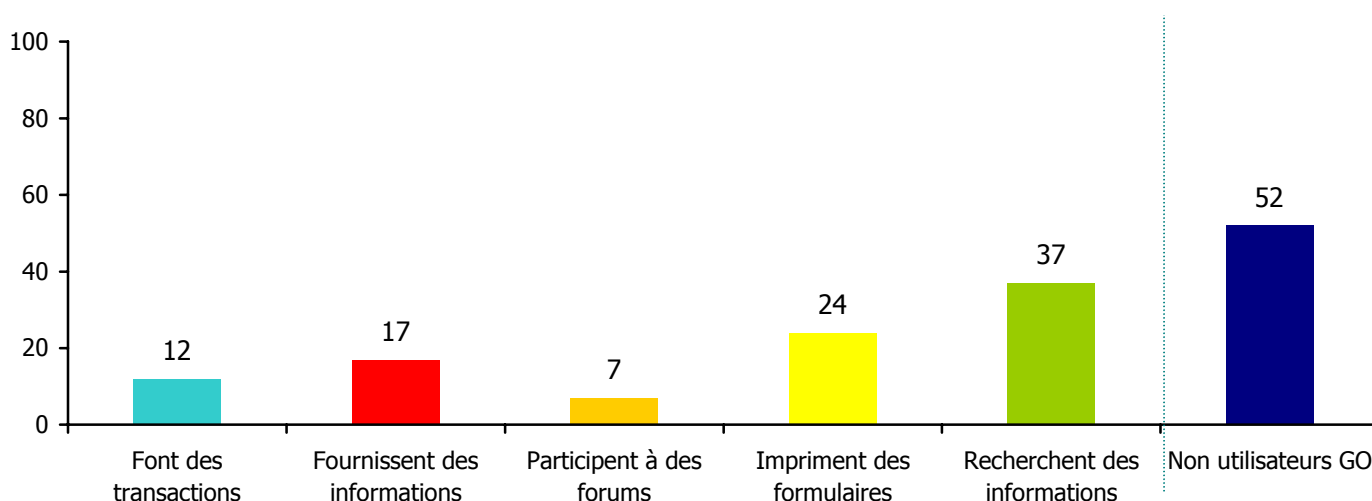
**Combien d'internautes utilisent les services gouvernementaux en ligne?
N=Internautes utilisateurs (61%)**



5 Services utilisés en 2002

- La plus grande utilisation que font les Canadiens de ces services est la recherche d'information (37%). Cependant, le degré d'utilisation, tous types confondus, a tout de même augmenté. De plus, le nombre de citoyens qui s'en servent pour imprimer des formulaires a aussi connu une hausse significative, soit de 19% à 24%.
- Par ailleurs, une proportion plus élevée de Canadiens âgés de 24 à 44 ans, font des transactions (payer pour des produits ou services) et n'hésitent pas à faire part de leur opinion ou participent aux forums sur ces sites.

Utilisation des services gouvernementaux en ligne? N=1501

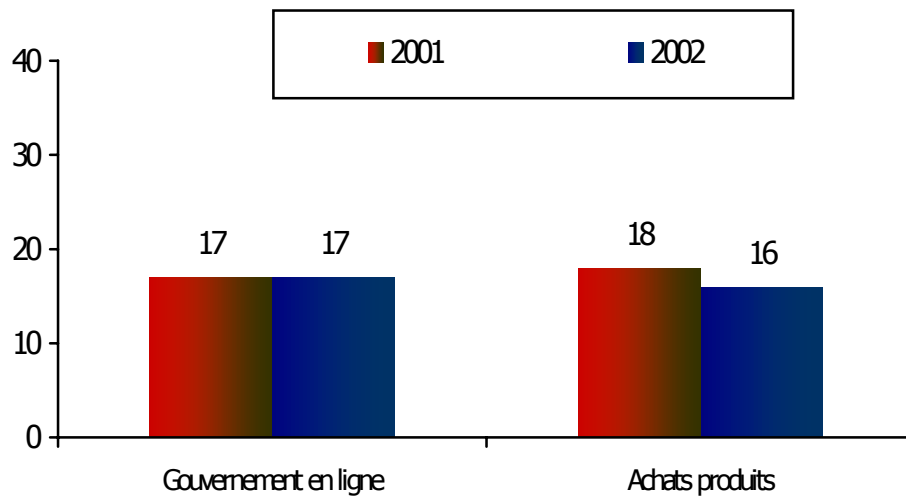


Différences entre 2001 et 2002

	2001 n=1507	2002 n=1501	Variation
Utilisation GO totale	46	48	+2
Transactions	10	12	+2
Transmission d'information personnelle	16	17	+1
Participation forum	N/A	7	-
Impression de formulaires	19	24	+5
Recherche d'information	36	37	+1
Non utilisateurs GO	54	52	-2

6 Transactions sur Internet

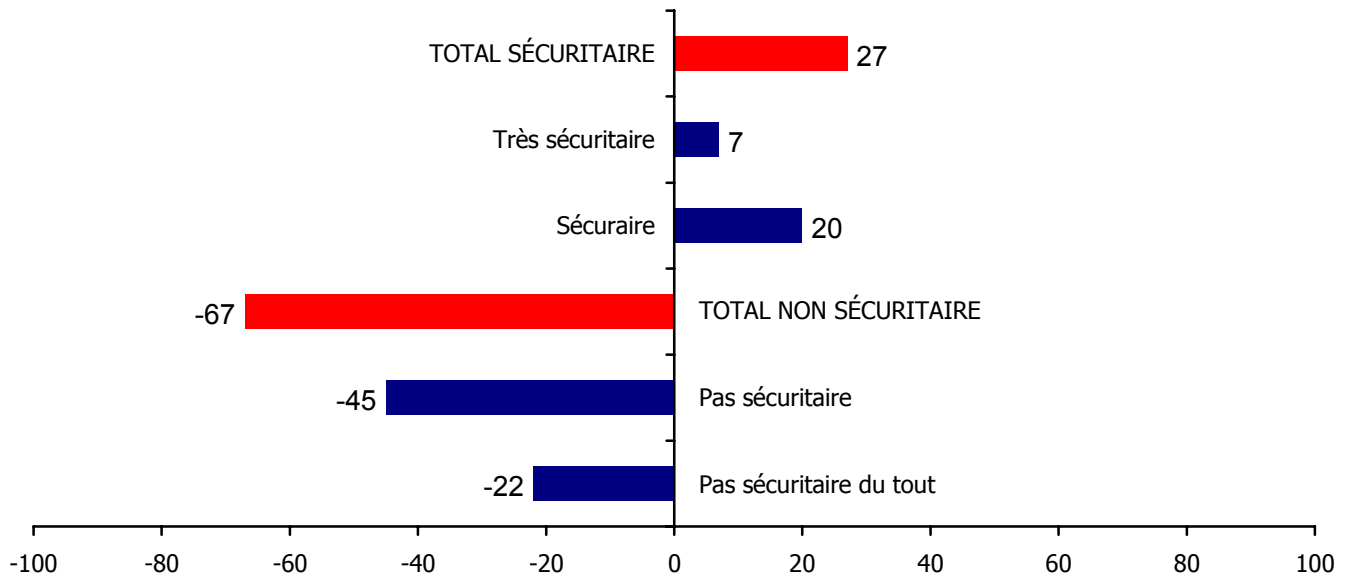
- ▶ 17% des Internautes ont effectué une ou des transactions pour des services gouvernementaux en ligne au cours des douze derniers mois.
- ▶ Cette donnée est comparable au nombre d'internautes qui font des achats de produits sur le net. (*Global ecommerce study 2002*).



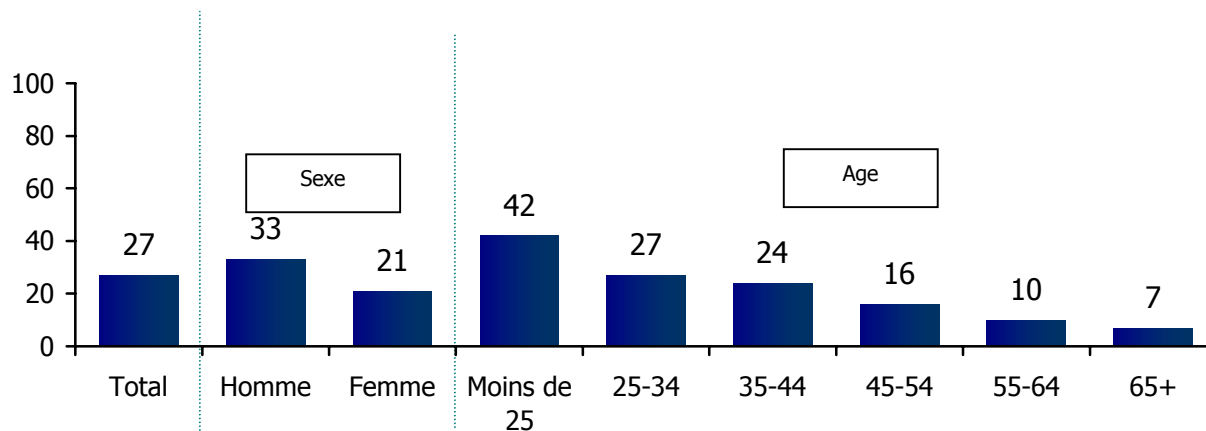
7 Perceptions à l'égard de la sécurité en 2002

- ▶ 27% des Canadiens considèrent qu'il est sécuritaire d'utiliser l'Internet pour fournir de l'information personnelle aux gouvernements (30% en 2001). Comme en 2001, 67% sont d'avis que ce n'est pas sécuritaire, dont 45% qui estiment que ce n'est pas sécuritaire du tout (37% en 2001).
- ▶ La perception de sécurité demeure plus élevée auprès des hommes (33%) que des femmes (21%), ceux âgés de 25 ans (42%), les plus scolarisés et ayant des revenus élevés.

Question: *How safe would you feel about using the Internet to provide the Government with this sort of personal information (credit card number, bank account number or annual income)?*
N=1501



Sécurité selon le sexe et l'âge
 (% qui considèrent que l'utilisation d'Internet est sécuritaire)
N=1501



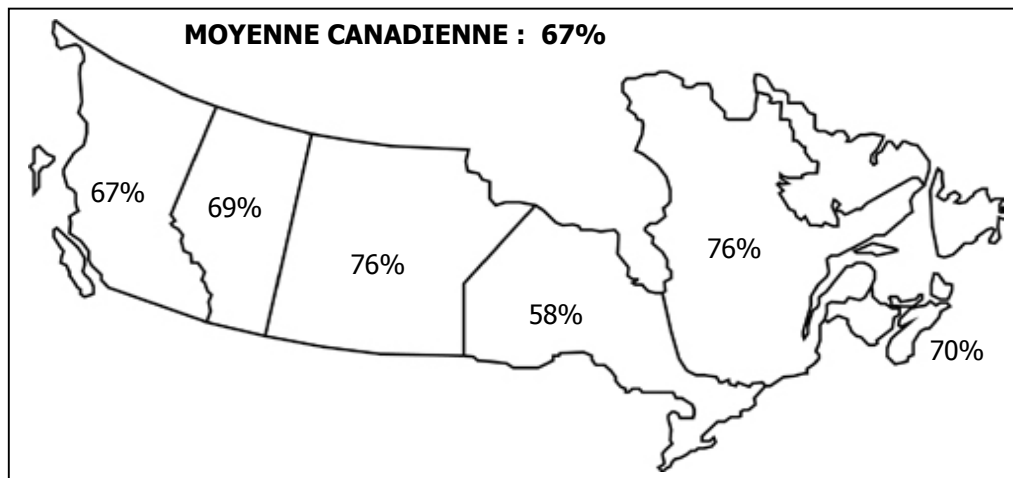
Variations de 2001 à 2002

	2001 n=1507	2002 n=1501	Variation
Sécurité total	30	27	-3
Très sécuritaire	6	7	+1
Sécuritaire	24	20	-4
Non sécuritaire total	67	67	- -
Non sécuritaire	30	22	-8
Pas sécuritaire du tout	37	45	+8

- Les Ontariens sont plus à l'aise que les Canadiens des autres régions du pays à fournir des informations personnelles telles que numéros de carte de crédit ou compte bancaire et revenu annuel, aux services de gouvernement en ligne.
- À l'inverse, les Québécois sont ceux qui considèrent, dans de plus fortes proportions, que cette pratique sur Internet est très peu sécuritaire. (76%).

n=1501	Sécuritaire	Non sécuritaire	Nsp/Refus
Ontario	33%	58%	8%
Provinces Atlantiques	26%	70%	4%
Alberta	24%	69%	7%
Colombie-Britannique	25%	67%	7%
Québec	20%	76%	3%
Prairies	18%	76%	7%
Canada	27%	67%	6%

Proportion de Canadiens qui considèrent que fournir de l'information personnelle à des services gouvernementaux sur Internet est non sécuritaire.



- ▶ La perception de sécurité est plus élevée parmi ceux qui fournissent de l'information personnelle (50%), ceux qui effectuent des transactions et qui impriment des formulaires (44%), ceux qui recherchent de l'information (46%) ainsi que ceux qui font part de leur opinion ou participent à des forums (39%).
- ▶ La perception de sécurité est moins élevée auprès des non-utilisateurs de services gouvernementaux en ligne (13%), ce qui indique que la sécurité est un obstacle à l'adoption. Les préoccupations des non-utilisateurs de services gouvernementaux en ligne à l'égard de la sécurité lors de la transmission d'informations personnelles ne les empêchent pas nécessairement d'effectuer des transactions. En effet, 54% de ceux qui ont fait des transactions sur le web sont d'avis que cette pratique n'est pas sécuritaire. Ce taux est de 9% plus élevé que l'an dernier alors qu'il se situait à 45%.

La sécurité est-elle un obstacle à l'adoption? N=1501

