

PRESSE CANADIENNE / LÉGER MARKETING

Degré d'adoption
des services gouvernementaux
en ligne

Rapport



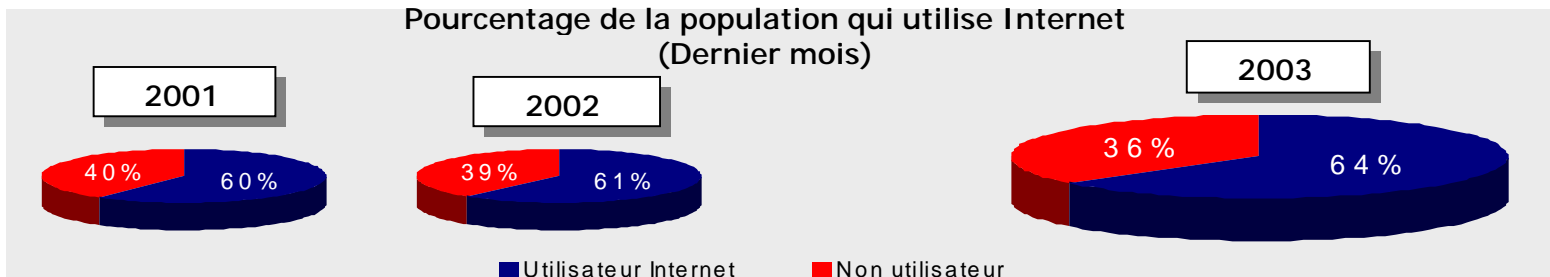
Degré d'adoption des services gouvernementaux en ligne

Cette étude a été réalisée par Léger Marketing en août 2003 au moyen d'entrevues téléphoniques auprès de 1500 adultes Canadiens pouvant s'exprimer en français ou en anglais. Elle s'inscrit dans le cadre de la troisième étude mondiale de TNS auprès de 31 823 personnes provenant de 32 pays différents. Cette étude unique permet de saisir la perception des services gouvernementaux en ligne du point de vue du citoyen. Avec les 1500 personnes sondées au Canada, nous obtenons une marge d'erreur maximale de $\pm 2,5\%$, et ce, 19 fois sur 20.

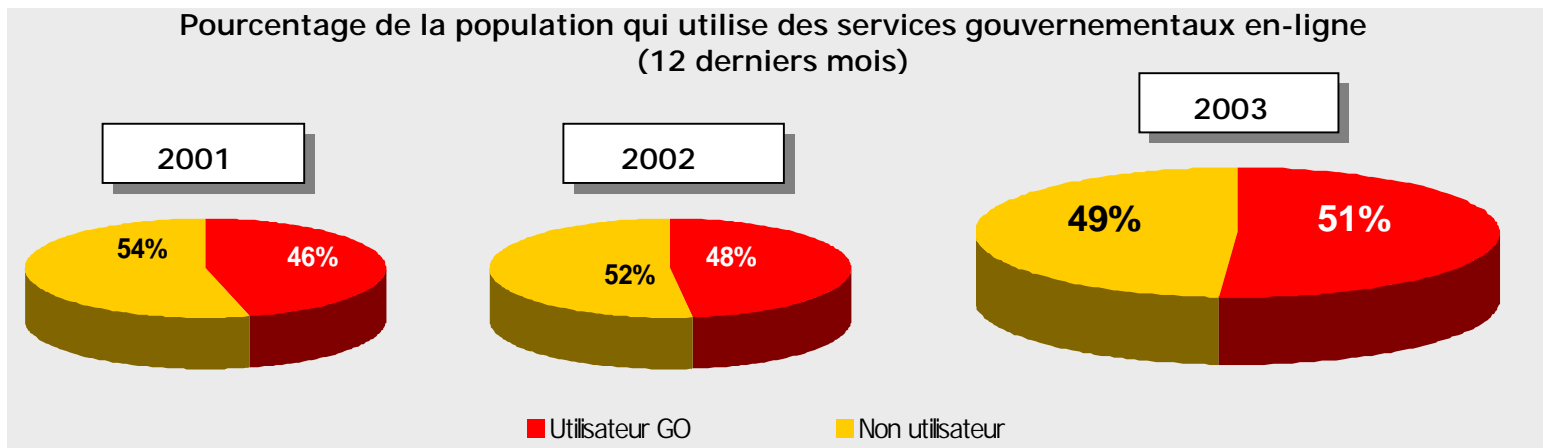
1 Utilisation des services gouvernementaux en ligne

- ▶ Au niveau international, l'utilisation des services gouvernementaux en ligne a augmenté de façon significative de 2001 à 2002 passant de 26% à 30% mais est demeurée stable au cours de 2003 à 30%.
- ▶ 51% des canadiens ont utilisé Internet pour accéder à des services gouvernementaux en ligne durant la dernière année, ce qui représente une augmentation de 3 points comparativement à 2002 (48%). Cette augmentation est directement liée à la proportion d'internautes alors qu'elle est passée de 61% en 2002 à 64% aujourd'hui.

Pourcentage de la population qui utilise Internet
(Dernier mois)



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



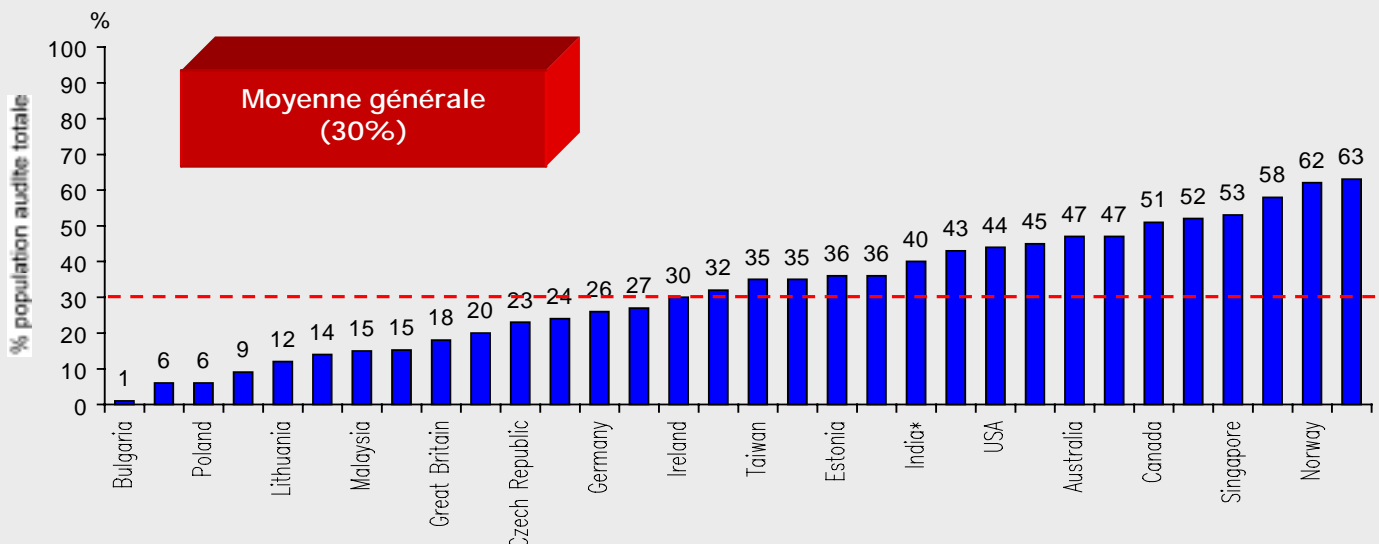
- □ C'est au Québec, que l'on retrouve la plus faible proportion d'utilisateurs d'internet, soit 58%. À l'inverse, plus de 7 Britano-Colombiens sur 10 (71%) ont navigué sur internet au cours du dernier mois.
- □ En revanche, la Colombie-Britannique compte 15% d'utilisateurs de services gouvernementaux en ligne de plus cette année passant de 46% en 2002 à 61% en 2003. Les Provinces Atlantiques ont aussi connu une augmentation significative de 11% pour se situer à 49% cette année. Cependant, le Québec (45% d'utilisateurs de services gouvernementaux en ligne) et les Prairies (41%) conservent les taux de pénétration les plus bas pour la seconde année consécutive.

n=1500	GO utilisateurs
Colombie-Britannique	61%
Alberta	53%
Ontario	53%
Québec	45%
Provinces Atlantiques	49%
Prairies	41%
Canada	51%

2 Le Canada sur le plan international

- □ Le Canada a un taux de pénétration de services gouvernementaux en ligne très élevé (51%) et se classe au 6^e rang parmi les 32 pays interrogés et premier en Amérique alors que les États-Unis se classent au 10^e rang.

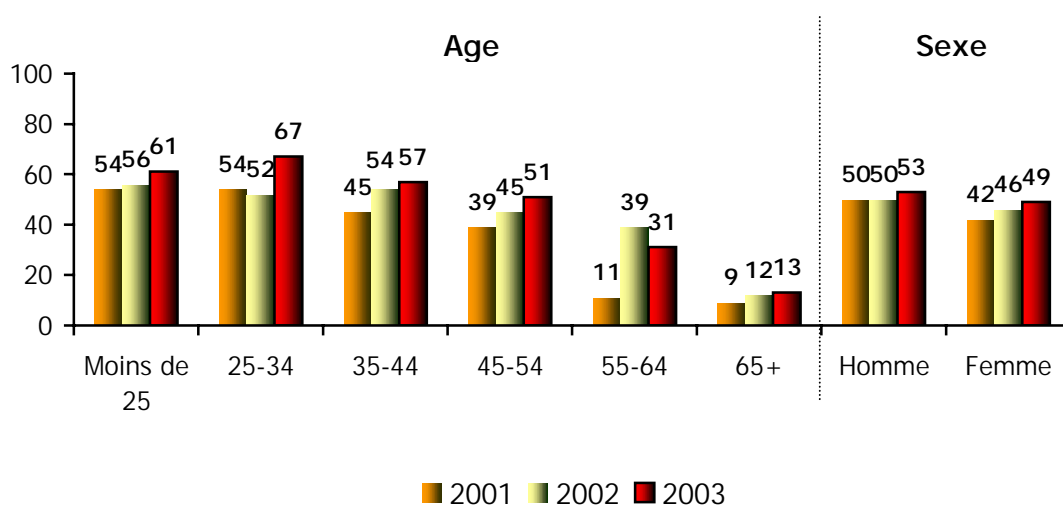
Pourcentage de la population ayant utilisé les services gouvernementaux en ligne au cours des 12 derniers mois n=1500



3 Qui utilise les services gouvernementaux en ligne ?

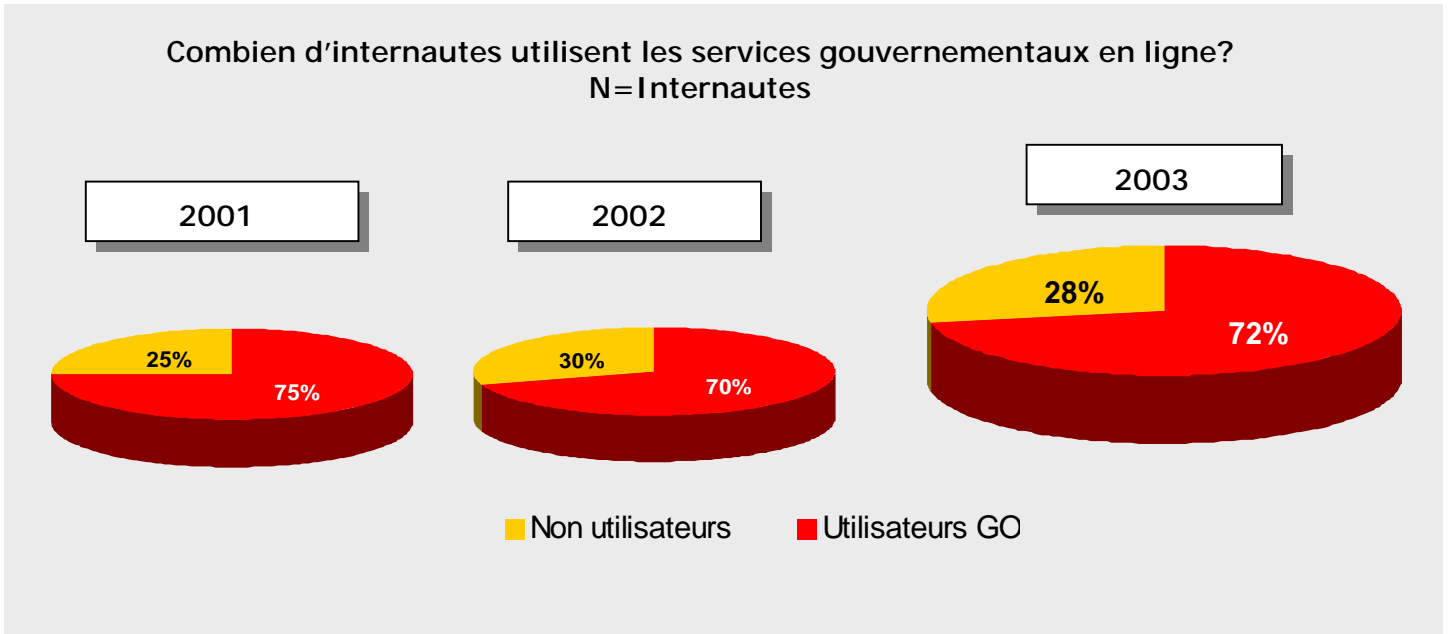
- L'incidence d'utilisation des services gouvernementaux en ligne a augmenté de façon significative cette année encore auprès des Canadiens âgés de 25 ans ou moins (de 61% en 2002 à 67% en 2003). Par ailleurs, on observe les plus fortes croissances du taux d'adoption chez les canadiens âgés de 55 ans et plus. En effet, ceux âgés de 55 à 64 ans sont passés de 31% à 39% et ceux de 65 ans et plus de 13% à 19%.
- L'écart entre les hommes (53%) et les femmes (49%) est stable à 4 points. De plus, les Canadiens à haut revenu et les plus scolarisés demeurent les plus enclins à utiliser ces services.

Pourcentage de la population ayant utilisé les services gouvernementaux en ligne au cours des 12 derniers mois n=1500



4 Internautes et utilisation des services gouvernementaux en ligne

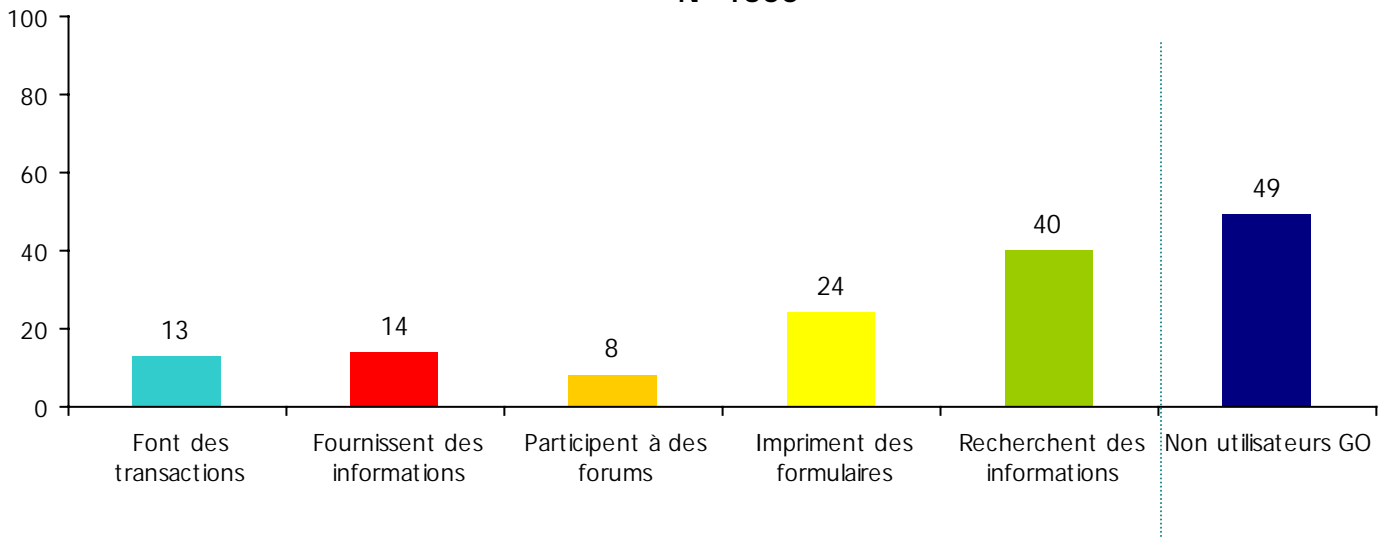
- La proportion d'internautes ayant utilisé les services gouvernementaux en ligne a légèrement augmenté, passant de 70% en 2002 à 72% cette année.



5 Services utilisés en 2003

- ▶ On observe très peu de changement sur la courbe d'adoption des services gouvernementaux en ligne depuis 2001 si ce n'est que le nombre de non utilisateurs est passé de 54% en 2001 à 49% en 2003. **La recherche d'information** (40%) domine toujours, ce qui en fait un canal d'information important pour les gouvernements.
- ▶ Cependant, les services interactifs tels que **les transactions** (13%), **la transmission d'informations personnelles** (14%) ainsi que **la participation à des forums** (8%) sont demeurés stables depuis l'an dernier. Ceci pourrait soit indiquer que les services offerts en ligne ne sont pas suffisamment adaptés à la communauté, ou que le sentiment d'insécurité demeure un obstacle à l'adoption.
- ▶ Parmi ceux qui font des transactions, on retrouve la Colombie-Britannique (19%) et les Provinces Atlantiques (18%), 2 régions qui ont connu des hausses respectives de 8% et 4% depuis 2002. L'Ontario (14%), le Québec (9%), les Prairies (8%) et l'Alberta (6%) sont moins enclins à faire des transactions en ligne. En revanche, le degré d'adoption des transactions en ligne avec les services gouvernementaux augmente avec le revenu, 20% pour les revenus élevés, 13% pour les revenus moyens et 7% les revenus faibles.

Utilisation des services gouvernementaux en ligne?
N= 1500



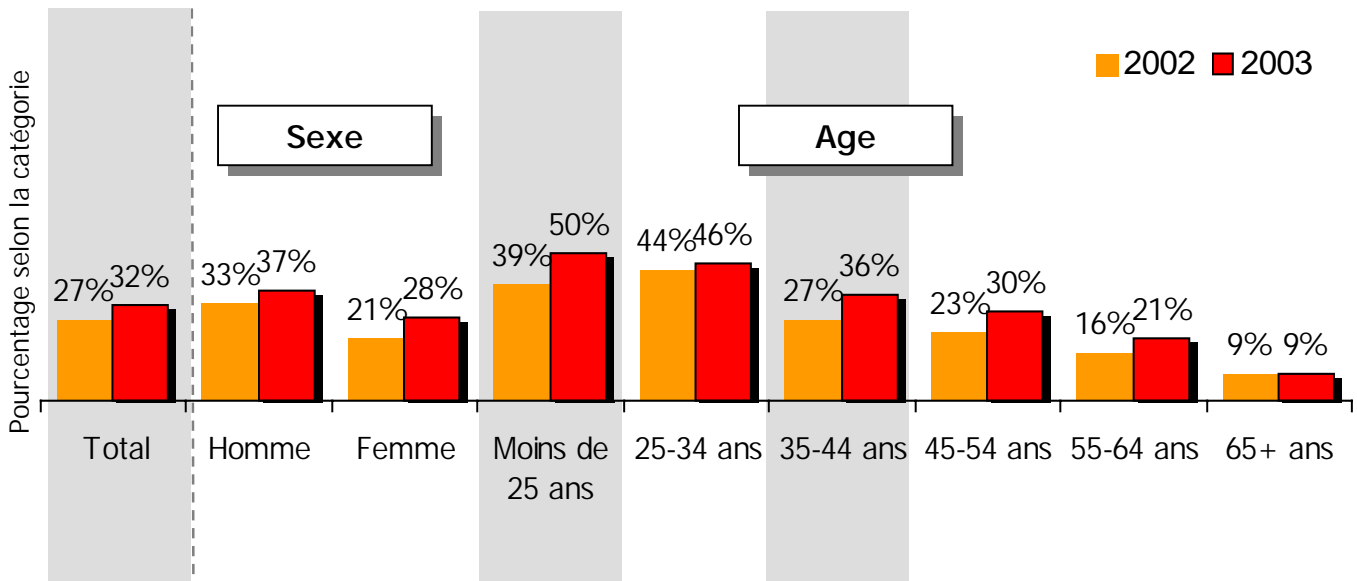
Différences entre 2001 et 2003

	2001 n=1507	2002 n=1501	2003 n=1500	Variation
Utilisation GO totale	46%	48%	51%	+3
Transactions	10%	12%	13%	+1
Transmission d'information personnelle	16%	17%	14%	-3
Participation forum	N/A	7%	8%	+1
Impression de formulaires	19%	24%	24%	-
Recherche d'information	36%	37%	40%	+3
Non utilisateurs GO	54%	52%	49%	-3

6 Perceptions à l'égard de la sécurité en 2003

- ▶ La sécurité sur le Web continue de préoccuper les citoyens canadiens alors que seulement 32% considèrent qu'il est sécuritaire de transmettre de l'information personnelle au gouvernement par le biais d'internet. Par contre, on remarque une augmentation significative (5% de plus comparativement à 2002) du nombre de canadiens qui affirment être assez à l'aise d'effectuer ce type de transaction.
- ▶ La perception de sécurité demeure plus élevée auprès des hommes (37%) que des femmes (28%), de ceux âgés de 25 ans (50%), des plus scolarisés (45%) et ceux dont le revenu est élevé (48%).

Sécurité selon le sexe et l'âge
(% qui considèrent que l'utilisation d'Internet est sécuritaire)
N=1500



Les zones ombragées indiquent une différence significative par rapport à 2002

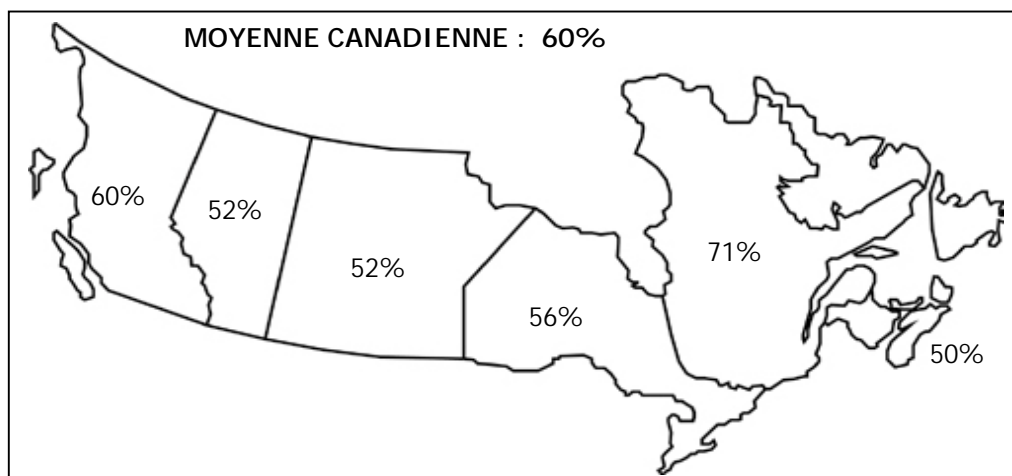
Variations de 2001 à 2003

	2001 n=1507	2002 n=1501	2003 n=1500	Variation
Sécurité total	30%	27%	32%	+5
Très sécuritaire	6%	7%	7%	-
Sécuritaire	24%	20%	25%	+5
Non sécuritaire total	67%	67%	60%	-7
Non sécuritaire	30%	22%	24%	+2
Pas sécuritaire du tout	37%	45%	36%	-9

- Les citoyens des Prairies sont plus à l'aise que les Canadiens des autres régions du pays de 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 n'est pas sécuritaire. (71%).

	2002		2003		variation
	Sécuritaire	Non sécuritaire	Sécuritaire	Non sécuritaire	
Provinces Atlantiques	26%	70%	42%	50%	+16
Ontario	33%	58%	35%	56%	+2
Colombie-Britannique	25%	67%	34%	60%	+9
Alberta	24%	69%	32%	60%	+8
Prairies	18%	76%	31%	52%	+13
Québec	20%	76%	23%	71%	+3
Canada	27%	67%	32%	60%	+5

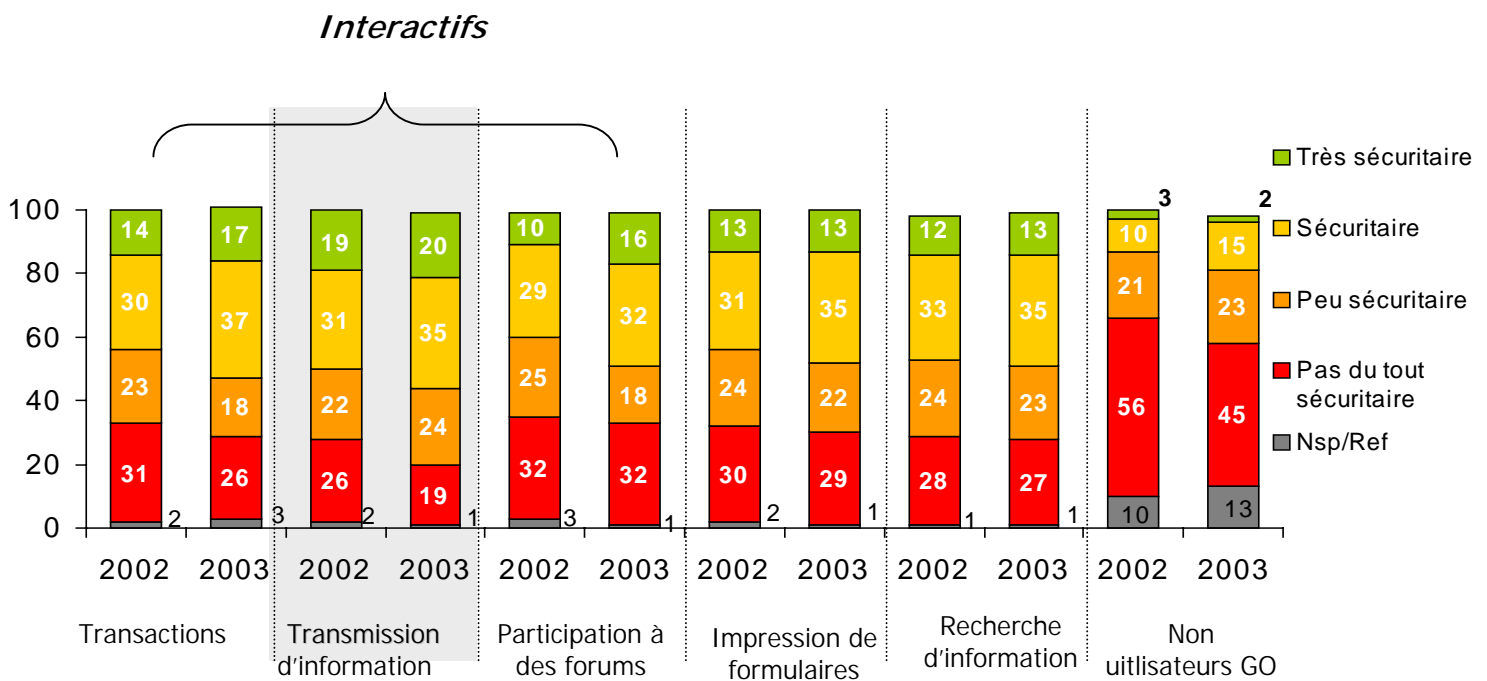
Proportion de Canadiens qui considèrent que fournir de l'information personnelle à des services gouvernementaux sur Internet est non sécuritaire.



- ▶ La perception de sécurité est plus élevée parmi ceux qui fournissent de l'information personnelle (55%) et ceux qui effectuent des transactions (54%).
- ▶ Il n'en demeure pas moins qu'une forte proportion de ceux qui effectuent des transactions et transmettent de l'information personnelle estiment que cette pratique est peu ou pas du tout sécuritaire.

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

N=1500



Les zones ombragées indiquent une différence significative par rapport à 2002