

Aperçus numériques

Qui sont les utilisateurs des services gouvernementaux numériques? Exploration des caractéristiques des Canadiens et des entreprises canadiennes qui utilisent les services gouvernementaux numériques

par Peter Jiao, Shacong She, Howard Bilodeau,
Christopher Collins et Mark Uhrbach

Date de diffusion : le 8 avril 2026



Statistique
Canada

Statistics
Canada

Canada

Comment obtenir d'autres renseignements

Pour toute demande de renseignements au sujet de ce produit ou sur l'ensemble des données et des services de Statistique Canada, visiter notre site Web à www.statcan.gc.ca.

Vous pouvez également communiquer avec nous par :

Courriel à infostats@statcan.gc.ca

Téléphone entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi aux numéros suivants :

- | | |
|---|----------------|
| • Service de renseignements statistiques | 1-800-263-1136 |
| • Service national d'appareils de télécommunications pour les malentendants | 1-800-363-7629 |
| • Télécopieur | 1-514-283-9350 |

Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois. À cet égard, notre organisme s'est doté de normes de service à la clientèle que les employés observent. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec Statistique Canada au numéro sans frais 1-800-263-1136. Les normes de service sont aussi publiées sur le site www.statcan.gc.ca sous « Contactez-nous » > « [Normes de service à la clientèle](#) ».

Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population du Canada, les entreprises, les administrations et les autres organismes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques exactes et actuelles.

Publication autorisée par la ministre responsable de Statistique Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre de l'Industrie, 2026

L'utilisation de la présente publication est assujettie aux modalités de l'[entente de licence ouverte](#) de Statistique Canada.

Une [version HTML](#) est aussi disponible.

This publication is also available in English.

Remerciements

Les auteurs tiennent à remercier plusieurs de leurs collègues de Statistique Canada, y compris Haig McCarrell, Lydia Couture et Tia Carpino, pour leurs conseils lors de la rédaction du présent article.

Qui sont les utilisateurs des services gouvernementaux numériques? Exploration des caractéristiques des Canadiens et des entreprises canadiennes qui utilisent les services gouvernementaux numériques

par Peter Jiao, Shacong She, Howard Bilodeau, Christopher Collins et Mark Uhrbach

Introduction

Les services gouvernementaux subissent une transformation numérique en vue de moderniser la façon dont ils sont offerts et pour fournir aux Canadiens et aux entreprises canadiennes des programmes et des services efficaces, sûrs et axés sur l'utilisateur¹. De plus, les services gouvernementaux numériques peuvent être adaptés aux besoins de chacun et sont plus facilement accessibles que leurs équivalents hors ligne², ce qui pourrait expliquer que de nombreux Canadiens s'attendent à ce que tous les services gouvernementaux soient accessibles en ligne³.

Selon le répertoire des services du gouvernement du Canada, qui tient compte du nombre de demandes de services du gouvernement du Canada provenant de toutes les sources⁴, 419 services pouvaient être entièrement exécutés en ligne en 2023-2024, ce qui représente 24,4 % de l'ensemble des services du gouvernement fédéral⁵. Cependant, malgré les progrès réalisés dans la prestation de services gouvernementaux numériques, le Canada a connu une baisse importante dans l'indice de développement du gouvernement en ligne des Nations Unies, passant d'un sommet où il avait atteint le 3^e rang en 2010 pour se fixer au 47^e rang en 2024. Cet indice composite évalue le développement du gouvernement numérique à l'échelle nationale⁶. Comparativement à bon nombre de ses pairs, le Canada accuse un retard au chapitre de la disponibilité et de l'accessibilité de ses services gouvernementaux numériques et d'autres offres en ligne. Bon nombre de ces difficultés sont attribuables à la dépendance aux anciens systèmes de technologie de l'information qui sont complexes et cloisonnés⁷. Des problèmes similaires ont également été cernés lors d'évaluations menées à l'interne. D'après un rapport publié par le Bureau du vérificateur général du Canada en 2023, moins de la moitié (38 %) des applications de technologie de l'information du gouvernement fédéral qui ont été examinées étaient considérées comme étant en bon état⁸.

Bien que l'évaluation de la disponibilité des services gouvernementaux numériques soit souvent le point de mire des efforts de modernisation, il est également important de prendre en considération les facteurs qui influent sur la demande de ces services lorsqu'on évalue les taux d'adoption de ces services. Pour mieux quantifier certains des arguments en faveur de davantage de services numériques, le présent article s'appuie sur les données tirées de deux enquêtes sur l'utilisation de la technologie : l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet (ECUI), permettant de recueillir les points de vue des Canadiens; et l'Enquête sur la technologie numérique et l'utilisation d'Internet (ETNUI), permettant d'obtenir les points de vue des entreprises. Cela permet d'établir le profil des utilisateurs des services gouvernementaux numériques et d'examiner les obstacles rencontrés par les utilisateurs existants ou potentiels de ces services. L'accent est mis avant tout sur les Canadiens, mais quelques comparaisons sont faites avec les interactions numériques des entreprises canadiennes avec le gouvernement fédéral, lorsque des données pertinentes sont disponibles. L'ECUI vise à examiner les services gouvernementaux de façon générale, sans distinction précise entre les gouvernements fédéral, provinciaux et locaux, alors que l'ETNUI vise uniquement les services du gouvernement fédéral.

1. Voir Gouvernement du Canada (2025) pour obtenir plus de renseignements.

2. Voir Lamb et coll. (2023) pour obtenir plus de renseignements.

3. Voir Interac (2023) pour obtenir plus de renseignements.

4. Dans le répertoire des services du gouvernement du Canada, le terme « demandes » désigne tous les cas où l'on a fait une demande pour obtenir des services du gouvernement du Canada, par exemple, au moyen de formulaires Web ou d'appel téléphonique. Cela comprend les demandes faites par des personnes et des entreprises.

5. Voir Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2025) pour obtenir plus de renseignements.

6. Voir Nations Unies (2024) pour obtenir plus de renseignements.

7. Voir Lamb et coll. (2023) pour obtenir plus de renseignements.

8. Voir Bureau du vérificateur général du Canada (2023) pour obtenir plus de renseignements.

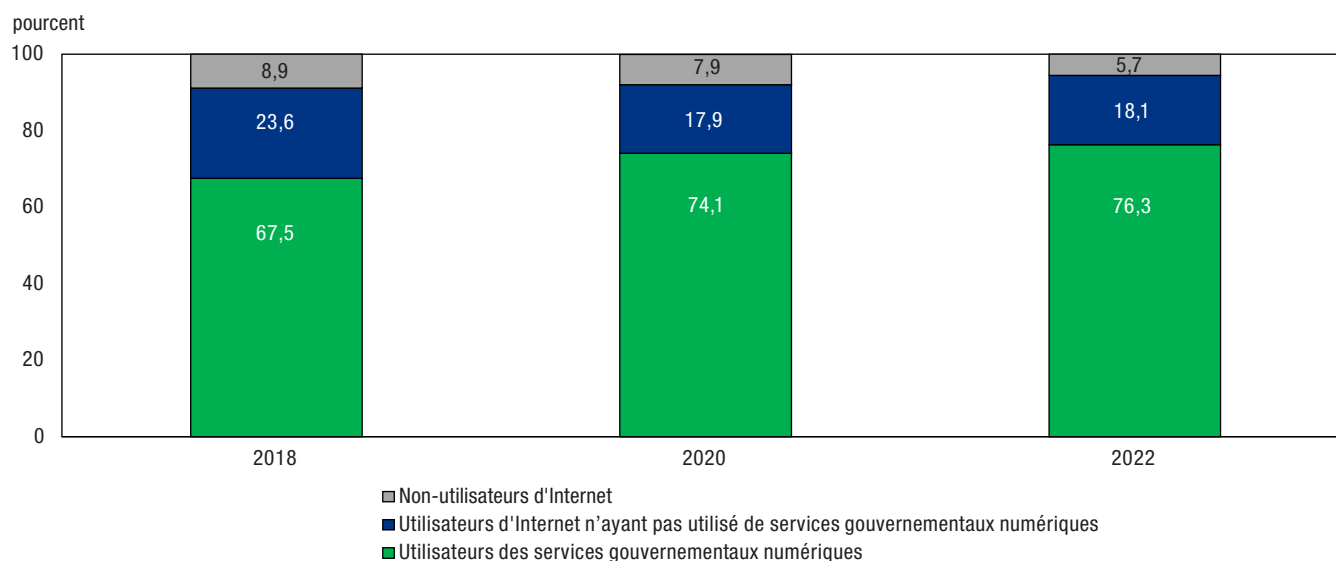
Section 1 : Tendances relatives à l'utilisation des services gouvernementaux numériques

Selon le répertoire des services du gouvernement du Canada, les demandes en ligne pour les services du gouvernement fédéral représentaient environ la moitié (50,4 % ou 168 millions de demandes) de toutes les demandes faites en 2019-2020. Cependant, une croissance fulgurante de la prestation de services en ligne a été observée au cours des années après le début de la pandémie. En 2023-2024, 267 millions de demandes ont été effectuées en ligne, ce qui représente environ les deux tiers (65,5 %) de toutes les demandes reçues⁹.

Les résultats de l'ECUI et de l'ETNUI témoignent également du recours croissant aux services gouvernementaux numériques. De 2018 à 2022, le pourcentage de Canadiens interagissant d'une manière ou d'une autre avec des services gouvernementaux numériques a augmenté, pour passer de 67,5 % à 76,3 %, la période dont la croissance a été la plus rapide étant celle de 2018 à 2020 (+6,6 points de pourcentage).

Graphique 1

Utilisation des services gouvernementaux numériques par les Canadiens, 2018 à 2022



Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, 2018-2022.

En 2022, les Canadiens étaient plus susceptibles de déclarer avoir recherché des renseignements à partir de sources gouvernementales (53,1 %), d'avoir accédé à un compte associé à un programme ou à un service gouvernemental (40,6 %) ou d'avoir fait un paiement au gouvernement pour des frais de service, des taxes, des amendes ou des contraventions (40,0 %).

9. Voir Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2025) pour obtenir plus de renseignements.

Tableau 1
Utilisation des services gouvernementaux numériques par les Canadiens, selon le type d'activité, 2022

Activités	Utilisateurs des services gouvernementaux numériques
	pourcentage de Canadiens
Total, toutes les activités	76,3^A
Recherché des renseignements	53,1 ^A
Accédé à un compte associé à un programme ou un service gouvernemental	40,6 ^A
Fait un paiement au gouvernement pour des frais de service, des taxes, des amendes ou des contraventions	40,0 ^A
Soumis votre déclaration de revenus vous-même	29,4 ^A
Envoyé un formulaire ou une demande concernant un programme ou un service gouvernemental en ligne	25,5 ^A
Téléchargé un formulaire gouvernemental qui a été soumis en personne	23,0 ^A
Communiqué avec un organisme gouvernemental par courriel ou par réseaux sociaux	12,9 ^A
Exprimé votre opinion ou formulé des commentaires dans le cadre de consultations gouvernementales en ligne au sujet de politiques ou de programmes gouvernementaux	8,0 ^A
Autres activités	5,3 ^A

^A coefficient de variation de 0,0 % jusqu'à moins de 16,5 %

Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, 2022.

L'utilisation des services gouvernementaux numériques du gouvernement fédéral était encore plus élevée parmi les entreprises canadiennes au cours d'une période semblable (2019 à 2023). Comme cela a été le cas pour les Canadiens, le pourcentage des entreprises ayant recours à ces services a augmenté pour passer de 90,4 % en 2019 à 94,3 % en 2021. Cependant, ce taux d'utilisation a ensuite diminué pour se situer à 92,8 % en 2023¹⁰. Ce recul peut être attribuable au fait que de nombreux services étaient seulement disponibles en ligne au plus fort de la pandémie de COVID-19. Les services gouvernementaux numériques les plus utilisés par les entreprises en 2023 concernaient les déclarations de revenus (76,6 %) et le téléchargement de documents ou de formulaires (70,9 %).

Tableau 2
Utilisation des services gouvernementaux numériques du gouvernement fédéral par les entreprises canadiennes, selon le type d'activité, 2023

Activités	Utilisateurs des services gouvernementaux numériques du gouvernement fédéral
	pourcentage des entreprises canadiennes ¹
Total, toutes les activités	92,8^A
Déclaration de revenus	76,6 ^A
Téléchargement de documents ou de formulaires	70,9 ^A
Autres paiements en ligne à des organisations gouvernementales	35,2 ^A
Demande ou renouvellement de permis ou de licences d'entreprise	28,9 ^A
Demande de subventions, d'avantages ou d'assurances fournis par le gouvernement	22,0 ^A
Obtention de données	16,6 ^A
Enregistrement ou changement du nom, du numéro ou du compte de taxe de l'entreprise	16,3 ^A
Vérification du statut d'une demande	13,5 ^A
Demande d'autres types de services	7,1 ^A
Autres activités	6,4 ^A
Fournir un retour d'information sur les services reçus	4,6 ^A
Transmission de renseignements relatifs à une demande de propositions du gouvernement	4,5 ^A
Dépôt d'une demande de brevet ou d'une autre demande liée à la propriété intellectuelle	1,0 ^A

^A erreur-type inférieure à 2,5 %

1. Les statistiques ne comprennent pas les réponses « Ne sais pas » du dénominateur afin d'améliorer la comparabilité pour toutes les tailles et tous les secteurs.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la technologie numérique et l'utilisation d'Internet, 2023.

10. Puisque des catégories supplémentaires de services ont été ajoutées à la question de l'enquête en 2023, la diminution de l'utilisation de ces services de 2021 à 2023 pourrait être sous-estimée.

Section 2 : Profil des utilisateurs des services gouvernementaux

À l'ère numérique, l'accès aux technologies numériques et à Internet est devenu essentiel pour recevoir des services et obtenir des renseignements, ainsi que pour participer à de nouvelles occasions économiques et sociales. Cependant, tout le monde ne profite pas du même niveau de connectivité et n'a pas les compétences numériques requises pour tirer pleinement parti de ce que les technologies numériques ont à offrir, donnant ainsi naissance au phénomène appelé la « fracture numérique »¹¹. Pour combler cette fracture numérique, la première étape consiste à cerner où elle se trouve et à en déterminer la gravité.

L'utilisation d'Internet est indispensable pour l'utilisation des services gouvernementaux numériques, mais les fractures numériques dans l'utilisation de ces services ne sont pas les mêmes

Bon nombre des mêmes fractures numériques sont observées dans l'utilisation d'Internet en général et dans l'utilisation des services gouvernementaux numériques. Par exemple, dans ces deux cas, l'ECUI de 2022 a révélé que le taux d'utilisation était le plus élevé chez les personnes âgées de 25 à 34 ans et le plus faible chez celles âgées de 65 ans et plus.

Ces tendances s'expliquent, en partie, par le fait que l'utilisation d'Internet est indispensable pour utiliser les services gouvernementaux numériques. Cependant, les fractures numériques peuvent aussi être liées à la technologie. Par exemple, malgré un taux d'utilisation d'Internet quasi universel (99,2 %), l'utilisation des services gouvernementaux numériques (71,8 %) était nettement moins fréquente chez les personnes âgées de 15 à 24 ans en 2022. Cela s'explique probablement par le fait qu'un grand nombre de personnes de ce groupe d'âge ont un parent, un tuteur ou un responsable pouvant interagir avec le gouvernement en leur nom.

Comme le montre le tableau 3, il existe également des fractures numériques dans l'utilisation des services gouvernementaux numériques selon de nombreuses autres caractéristiques socioéconomiques et géographiques. En outre, ces tendances sont également présentes dans l'ensemble des types d'interactions en ligne avec le gouvernement, tel qu'il a été mentionné précédemment (p. ex. chercher des renseignements, accéder à des comptes et faire des paiements).

Tableau 3
Utilisation d'Internet et des services gouvernementaux numériques par les Canadiens, selon des caractéristiques socioéconomiques et géographiques, 2022

Caractéristiques	Utilisateurs d'Internet	Utilisateurs des services gouvernementaux numériques
	pourcentage de Canadiens	
Total, Canadiens de 15 ans et plus	94,5^A	76,3^A
Groupe d'âge (ans)		
15 à 24	99,2 ^A	71,8 ^A
25 à 34	99,4 ^A	91,3 ^A
35 à 44	99,0 ^A	89,0 ^A
45 à 54	98,3 ^A	83,4 ^A
55 à 64	94,6 ^A	76,0 ^A
65 et plus	82,6 ^A	55,4 ^A
Genre¹		
Hommes+	94,8 ^A	78,4 ^A
Femmes+	94,2 ^A	74,2 ^A
Plus haut certificat, diplôme ou grade obtenu		
Diplôme d'études secondaires ou moins	87,9 ^A	58,3 ^A
Études post-secondaires (incluant un certificat universitaire)	95,5 ^A	78,5 ^A
Diplôme universitaire	98,9 ^A	90,1 ^A
Statut de la personne occupée		
Personne occupée	98,4 ^A	85,4 ^A
Personne non occupée	87,6 ^A	61,5 ^A

11. Voir Kwok et Korpela (2024) pour obtenir plus de renseignements.

Tableau 3
Utilisation d'Internet et des services gouvernementaux numériques par les Canadiens, selon des caractéristiques socioéconomiques et géographiques, 2022

Caractéristiques	Utilisateurs d'Internet	Utilisateurs des services gouvernementaux numériques
	pourcentage de Canadiens	
Connaissance des langues officielles		
Anglais seulement	95,7 ^A	77,4 ^A
Français seulement	85,5 ^A	60,7 ^A
Ni français ni anglais	91,5 ^A	63,4 ^A
Français et anglais	97,4 ^A	82,2 ^A
Genre de ménage		
Ménage composé de plusieurs personnes	97,5 ^A	80,4 ^A
Ménage composé d'une personne seule	87,1 ^A	66,0 ^A
Quartile de revenu de la famille de recensement		
1 ^{er} quartile	85,9 ^A	63,0 ^A
2 ^e quartile	95,4 ^A	75,4 ^A
3 ^e quartile	97,9 ^A	81,8 ^A
4 ^e quartile	98,8 ^A	84,9 ^A
Groupe racisé²		
Noir	95,6 ^A	77,0 ^A
Chinois	98,2 ^A	87,0 ^A
Philippin	96,8 ^A	82,9 ^A
Arabe	96,1 ^A	83,1 ^A
Coréen	96,9 ^A	86,8 ^A
Japonais	98,2 ^A	80,6 ^A
Latino-Américain	97,5 ^A	82,1 ^A
Asiatique du Sud-Est	97,9 ^A	89,7 ^A
Sud-Asiatique	98,6 ^A	80,4 ^A
Asiatique occidental	97,1 ^A	83,2 ^A
Autres groupes racisés ou multiples groupes racisés	94,6 ^A	78,7 ^A
Non racisés et non autochtones	93,2 ^A	73,7 ^A
Statut d'immigrant (depuis 1952)		
Immigrant admis	96,7 ^A	82,2 ^A
Non-immigrant admis ³	94,0 ^A	74,9 ^A
Statut d'incapacité		
Personne ayant une incapacité	90,4 ^A	67,9 ^A
Personne sans incapacité	94,7 ^A	77,1 ^A
Province		
Terre-Neuve-et-Labrador	91,7 ^A	74,6 ^A
Île-du-Prince-Édouard	92,6 ^A	70,4 ^A
Nouvelle-Écosse	91,9 ^A	71,1 ^A
Nouveau-Brunswick	90,9 ^A	71,8 ^A
Québec	92,2 ^A	73,7 ^A
Ontario	95,5 ^A	77,1 ^A
Manitoba	92,6 ^A	71,9 ^A
Saskatchewan	93,7 ^A	71,5 ^A
Alberta	95,2 ^A	78,2 ^A
Colombie-Britannique	96,9 ^A	80,6 ^A
Statut rural ou urbain⁴		
Rural	91,9 ^A	70,2 ^A
Urbain	95,1 ^A	77,6 ^A

^A coefficient de variation de 0,0 % jusqu'à moins de 16,5 %

1. Dans le cadre de l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, on utilise les concepts « homme+ » et « femme+ » pour désigner le genre. Pour des raisons liées à la qualité et à la confidentialité des données, et en raison du petit nombre de personnes qui se sont déclarées non binaires dans l'enquête, la diffusion des données sur les personnes non binaires n'est pas possible pour ce programme statistique. Les catégories « hommes+ » et « femmes+ » ont plutôt été conçues en tenant compte de plusieurs autres caractéristiques démographiques.

2. Les variables des groupes racisés ont été dérivées des réponses à une question portant sur l'appartenance d'une personne à un groupe de population. Les groupes racisés sont des groupes de population qui sont classés comme étant des minorités visibles en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Selon la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, font partie des minorités visibles « les personnes, autres que les autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ».

3. En raison des limites liées au niveau de détail disponible pour les immigrants dans l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, la catégorie "non-immigrant admis" comprend également les personnes nées au Canada.

4. Toutes les régions situées à l'extérieur des centres de population sont classées dans la catégorie des régions rurales. Un centre de population contient une concentration démographique d'au moins 1 000 habitants et une densité de population de 400 habitants ou plus au kilomètre carré selon les chiffres de population du Recensement de la population de 2021.

Note : L'utilisation d'Internet comprend l'utilisation personnelle d'Internet au cours des trois derniers mois, à partir de n'importe quel endroit, mais ne comprend pas l'utilisation pour le travail et les études.

Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, 2022.

Bon nombre des fractures numériques liées à l'utilisation des services gouvernementaux numériques sont toujours présentes lorsque diverses caractéristiques sont prises en compte simultanément dans un modèle multivarié (voir l'annexe A). Ce modèle a révélé que, en 2022, les hommes¹², les personnes de moins de 65 ans, les personnes occupées, les titulaires d'un diplôme universitaire et les personnes vivant dans un ménage composé de plusieurs personnes étaient plus susceptibles d'être des utilisateurs des services gouvernementaux numériques, comparativement à leurs homologues respectifs. Les personnes d'origine chinoise étaient également plus susceptibles d'utiliser ces services que les personnes non racisées et non autochtones.

Le modèle multivarié a aussi révélé que les résidents de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario, du Manitoba, de la Saskatchewan et de l'Alberta étaient moins susceptibles d'utiliser les services gouvernementaux numériques que les résidents de la Colombie-Britannique (groupe de référence)¹³. Les répondants qui parlent seulement le français étaient également moins susceptibles d'utiliser les services gouvernementaux numériques que les répondants qui parlent le français et l'anglais. Enfin, les répondants se situant dans le quartile de revenu de la famille de recensement le plus bas étaient moins susceptibles d'utiliser les services gouvernementaux numériques, comparativement à ceux du quartile le plus élevé.

L'utilisation des services gouvernementaux numériques du gouvernement fédéral est semblable pour la plupart des tailles d'entreprise et des secteurs d'activité

Par rapport aux personnes, les entreprises canadiennes présentaient moins de fractures numériques dans leur utilisation des services gouvernementaux numériques du gouvernement fédéral, selon la taille de l'effectif et le secteur, soit les caractéristiques examinées dans l'ETNUI. Cette uniformité peut être attribuable au fait que les entreprises ont habituellement un fardeau réglementaire plus lourd que les personnes, ce qui fait augmenter leur nombre d'interactions avec le gouvernement et ce qui rend les services numériques plus indispensables pour réduire le fardeau administratif¹⁴.

Seules les entreprises du secteur de la finance et des assurances (87,9 %) et du secteur de la gestion de sociétés et d'entreprises (86,2 %) affichaient des taux d'utilisation inférieurs à 90 % en 2023. L'utilisation moindre des services gouvernementaux numériques au sein de ces secteurs était principalement attribuable à un pourcentage d'entreprises inférieur à la moyenne qui demandent des subventions, des avantages ou des assurances fournis par le gouvernement¹⁵ (-10,3 points de pourcentage et -19,9 points de pourcentage, respectivement).

12. Dans le cadre de l'ECUI, on utilise les concepts « hommes+ » et « femmes+ » pour désigner le genre. Pour des raisons liées à la qualité et à la confidentialité des données, et en raison du petit nombre de personnes qui se sont déclarées non binaires dans l'enquête, la diffusion des données sur les personnes non binaires n'est pas possible pour ce programme statistique. Les catégories « hommes+ » et « femmes+ » ont plutôt été conçues en tenant compte de plusieurs autres caractéristiques démographiques.

13. La Colombie-Britannique n'a pas été sélectionnée à titre de groupe de référence pour le raisonnement analytique; cette province s'affiche au dernier rang de la liste ordonnée normalisée utilisée par Statistique Canada.

14. Voir Martins et Veiga (2022) pour obtenir plus de renseignements.

15. Puisque « demande de subventions, d'avantages ou d'assurances fournis par le gouvernement » était une catégorie de l'ETNUI, il n'est pas possible de déterminer avec certitude lesquels de ces programmes étaient visés dans les réponses des entreprises.

Tableau 4

Utilisation des services gouvernementaux numériques du gouvernement fédéral par les entreprises canadiennes, selon la taille et le secteur d'activité, 2023

Taille de l'entreprise et secteur d'activité	Utilisateurs des services gouvernementaux numériques du gouvernement fédéral
	pourcentage des entreprises canadiennes ¹
Total, entreprises du secteur privé	92,8^A
Taille de l'entreprise	
Grandes entreprises ²	97,1 ^A
Moyennes entreprises ³	94,8 ^A
Petites entreprises ⁴	92,3 ^A
Secteur d'activité⁵	
Industrie de l'information et industrie culturelle	99,3 ^A
Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz	96,6 ^A
Services professionnels, scientifiques et techniques	95,5 ^A
Commerce de gros	95,0 ^B
Arts, spectacles et loisirs	94,9 ^A
Autres services (sauf les administrations publiques) ⁶	94,3 ^B
Commerce de détail	93,7 ^A
Services d'enseignement	93,4 ^A
Services publics	93,0 ^A
Construction ⁷	92,8 ^B
Services immobiliers et services de location et de location à bail	92,8 ^B
Fabrication	91,9 ^A
Services d'hébergement et de restauration	91,8 ^B
Soins de santé et assistance sociale	90,9 ^B
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	90,5 ^B
Transport et entreposage	90,2 ^B
Finance et assurances	87,9 ^B
Gestion de sociétés et d'entreprises ⁸	86,2 ^B

^A erreur-type inférieure à 2,5 %

^B erreur-type de 2,5 % à moins de 5,0 %

1. Les statistiques ne comprennent pas les réponses « Ne sais pas » du dénominateur afin d'améliorer la comparabilité pour toutes les tailles et tous les secteurs.

2. Les grandes entreprises comptent 100 employés à temps plein ou plus, à l'exception des grandes entreprises de fabrication qui comptent 500 employés à temps plein ou plus.

3. Les moyennes entreprises comptent de 20 à 99 employés à temps plein, à l'exception des moyennes entreprises de fabrication qui comptent de 20 à 499 employés à temps plein.

4. Les petites entreprises comptent de 0 à 19 employés à temps plein et au moins 5 employés.

5. Le secteur d'activité est basé sur le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN).

6. À l'exclusion des ménages privés (code SCIAN 814).

7. À l'exclusion des entrepreneurs spécialisés (code SCIAN 238).

8. À l'exclusion des directions générales, régionales et filiales et sociétés (code SCIAN 551114).

Source : Statistique Canada, Enquête sur la technologie numérique et l'utilisation d'Internet, 2023.

Section 3 : Problèmes rencontrés lorsqu'on accède aux services gouvernementaux numériques

Pour mieux comprendre les attributs liés à la prestation qui ont une incidence sur la demande de services gouvernementaux numériques, l'ECUI et l'ETNUI comprenaient des questions où l'on demandait aux répondants de préciser les problèmes rencontrés lors de l'utilisation de ces services, ainsi que les raisons pour lesquelles les non-utilisateurs n'avaient pas recours à ces services.

En 2022, les problèmes le plus souvent rencontrés par les Canadiens ayant accédé aux services gouvernementaux numériques comprenaient la difficulté à trouver les renseignements exacts sur les sites Web (46,0 %), la difficulté à trouver le service d'aide à la clientèle (31,6 %) et la difficulté à trouver les bons sites Web (29,9 %). Le pourcentage des Canadiens qui utilisent les services gouvernementaux numériques et qui ont déclaré au moins un problème a augmenté : il est passé de 40,2 % en 2018 à 52,0 % en 2020, puis à 65,8 % en 2022.

Parallèlement, les entreprises canadiennes qui utilisent les services gouvernementaux numériques du gouvernement fédéral ont moins souvent déclaré rencontrer des difficultés. Moins de 1 entreprise sur 10 (8,1 %) ayant utilisé les services gouvernementaux numériques a déclaré avoir rencontré un problème en 2023, un taux légèrement inférieur à celui de 2021 (9,7 %) lorsque le niveau d'utilisation de ces services était plus élevé, et légèrement supérieur à celui de 2019 (6,5 %). Ces écarts par rapport aux Canadiens peuvent s'expliquer, en partie, par le fait que les entreprises nécessitent davantage d'interactions régulières avec les organismes gouvernementaux que les Canadiens, améliorant ainsi la familiarité de ces entreprises avec les services en ligne. De plus, la définition plus large des services gouvernementaux numériques utilisée dans l'ECUI, laquelle vise tous les ordres de gouvernement, peut avoir englobé plus de situations où les utilisateurs pourraient avoir eu des difficultés, comparativement à l'ETNUI qui porte seulement sur les services du gouvernement fédéral.

Parmi les personnes qui n'avaient pas utilisé les services gouvernementaux numériques en 2022, la raison la plus souvent mentionnée était l'absence de besoin ou le manque d'intérêt ou de temps (73,7 %). La majorité (83,9 %) des entreprises n'ayant pas utilisé de services gouvernementaux numériques du gouvernement fédéral en 2023 ont déclaré qu'aucun obstacle précis ne les empêchait d'avoir des interactions en ligne avec le gouvernement fédéral; ces entreprises ne voulaient tout simplement pas procéder ainsi ou n'avaient pas besoin de le faire.

Conclusion

La transformation numérique des services gouvernementaux vise à améliorer la disponibilité et l'efficacité de ces services. Cependant, l'offre de ces services ne représente qu'un élément de l'équation. Le présent article s'appuie sur des données sur la demande pour mieux comprendre le profil des Canadiens et des entreprises qui utilisent les services gouvernementaux numériques.

Le profil des Canadiens qui utilisent les services gouvernementaux numériques reflète en grande partie les tendances plus larges de la fracture numérique, à quelques exceptions près, et révèle que quelques obstacles précis empêchent les non-utilisateurs de choisir ces services. En revanche, une proportion semblable d'entreprises (selon la taille de l'effectif et le secteur industriel) utilisent les services gouvernementaux numériques du gouvernement fédéral. Cela est probablement attribuable au fait que ces services sont essentiels pour réduire le fardeau administratif. Cependant, cette analyse approfondie pourrait ne pas rendre pleinement compte de toutes les fractures numériques au sein des entreprises puisque l'accent est mis sur des caractéristiques de base des entreprises. De futurs travaux de recherche pourraient porter sur d'autres caractéristiques, comme l'âge des entreprises et les caractéristiques sociodémographiques des propriétaires d'entreprises, afin d'étudier plus à fond si les entreprises font face à des fractures numériques semblables à celles observées chez les personnes.

Même si peu de Canadiens ont déclaré avoir eu à surmonter des obstacles pour accéder aux services gouvernementaux numériques, certains ont déclaré avoir éprouvé des problèmes lorsqu'ils essayaient d'utiliser ces services, plus particulièrement des difficultés à trouver l'information dont ils avaient besoin. Comparativement aux personnes, les entreprises étaient beaucoup moins susceptibles de déclarer avoir de tels problèmes et plus susceptibles d'utiliser ces services.

Au fur et à mesure que le nombre de services offerts en ligne augmente au fil du temps et que ces services deviennent plus complexes, l'éventail des modes d'interaction avec les services gouvernementaux numériques devrait s'élargir, augmentant ainsi la nécessité d'avoir en place des mécanismes à jour pour mesurer les services gouvernementaux numériques.

Méthodologie

Les statistiques sur les Canadiens sont tirées des cycles de 2018 à 2022 de l'[Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet \(ECUI\)](#). La population cible de l'ECUI est constituée des personnes de 15 ans et plus vivant dans les 10 provinces du Canada, à l'exclusion des résidents des réserves autochtones.

Les statistiques sur les entreprises canadiennes sont tirées des cycles de 2019 à 2023 de l'[Enquête sur la technologie numérique et l'utilisation d'Internet \(ETNUI\)](#). La population cible prise en compte dans le présent article est constituée d'entreprises comptant cinq employés ou plus dans la plupart des secteurs d'activité. Les répondants de l'ETNUI sont des gestionnaires de la technologie de l'information ou des personnes occupant des postes équivalents.

Au moment de la publication, l'ECUI de 2022 et l'ETNUI de 2023 étaient les cycles les plus récents pour chacune de ces enquêtes. Toutes les estimations présentées dans cet article ont été pondérées pour être représentatives de leur population cible respective.

Dans le présent document, les statistiques sur l'utilisation des services gouvernementaux numériques tirées de l'ETNUI excluent du dénominateur les réponses « Ne sais pas » afin d'améliorer la comparabilité entre les tailles d'entreprise, les secteurs et les périodes à l'étude. En revanche, le [tableau 22-10-0122-01](#) de l'ETNUI publié antérieurement comprend les réponses « Ne sais pas » dans le dénominateur.

Annexe A : Résultats de la régression logistique multivariée

Tableau A.1

Utilisation des services gouvernementaux numériques par les Canadiens, selon des caractéristiques socioéconomiques et géographiques, 2022

Caractéristiques	Utilisateurs des services gouvernementaux numériques	
	pourcentage de Canadiens	rapport de cotes provenant de la régression logistique
Total, Canadiens de 15 ans et plus	76,3^A	...
Groupe d'âge (ans)		
15 à 24	71,8 ^A	1,7**
25 à 34	91,3 ^A	4,1**
35 à 44	89,0 ^A	2,8**
45 à 54	83,4 ^A	2,1**
55 à 64	76,0 ^A	1,8**
65 et plus (réf.)	55,4 ^A	...
Genre¹		
Hommes+	78,4 ^A	1,2**
Femmes+ (réf.)	74,2 ^A	...
Plus haut certificat, diplôme ou grade obtenu		
Diplôme d'études secondaires ou moins	58,3 ^A	0,2**
Études post-secondaires (incluant un certificat universitaire)	78,5 ^A	0,5**
Diplôme universitaire (réf.)	90,1 ^A	...
Statut de la personne occupée		
Personne occupée	85,4 ^A	1,5**
Personne non occupée (réf.)	61,5 ^A	...
Connaissance des langues officielles		
Anglais seulement	77,4 ^A	0,9
Français seulement	60,7 ^A	0,6**
Ni français ni anglais	63,4 ^A	0,7
Français et anglais (réf.)	82,2 ^A	...
Genre de ménage		
Ménage composé de plusieurs personnes	80,4 ^A	1,5**
Ménage composé d'une personne seule (réf.)	66,0 ^A	...
Quartile de revenu de la famille de recensement		
1 ^{er} quartile	63,0 ^A	0,8**
2 ^e quartile	75,4 ^A	1,0
3 ^e quartile	81,8 ^A	1,1
4 ^e quartile (réf.)	84,9 ^A	...
Groupe racisé²		
Noir	77,0 ^A	0,9
Chinois	87,0 ^A	1,5*
Philippin	82,9 ^A	1,3
Arabe	83,1 ^A	1,0
Coréen	86,8 ^A	1,3
Japonais	80,6 ^A	0,9
Latino-Américain	82,1 ^A	1,1
Asiatique du Sud-Est	89,7 ^A	1,7
Sud-Asiatique	80,4 ^A	0,8
Asiatique occidental	83,2 ^A	0,8
Autres groupes racisés ou multiples groupes racisés	78,7 ^A	1,0
Non racisés et non autochtones (réf.)	73,7 ^A	...

Tableau A.1

Utilisation des services gouvernementaux numériques par les Canadiens, selon des caractéristiques socioéconomiques et géographiques, 2022

Caractéristiques	Utilisateurs des services gouvernementaux numériques	
	pourcentage de Canadiens	rapport de cotes provenant de la régression logistique
Statut d'immigrant (depuis 1952)		
Immigrant admis	82,2 ^A	1,1
Non-immigrant admis ³ (réf.)	74,9 ^A	...
Statut d'incapacité		
Personne ayant une incapacité	67,9 ^A	1,0
Personne sans incapacité (réf.)	77,1 ^A	...
Province		
Terre-Neuve-et-Labrador	74,6 ^A	0,9
Île-du-Prince-Édouard	70,4 ^A	0,7*
Nouvelle-Écosse	71,1 ^A	0,7*
Nouveau-Brunswick	71,8 ^A	0,8*
Québec	73,7 ^A	0,8
Ontario	77,1 ^A	0,8*
Manitoba	71,9 ^A	0,7**
Saskatchewan	71,5 ^A	0,7**
Alberta	78,2 ^A	0,7**
Colombie-Britannique (réf.)	80,6 ^A	...
Statut rural ou urbain⁴		
Rural	70,2 ^A	0,9
Urbain (réf.)	77,6 ^A	...

... n'ayant pas lieu de figurer

^A coefficient de variation de 0,0 % jusqu'à moins de 16,5 %

* valeur significativement différente de l'estimation pour la catégorie de référence (réf.) ($p < 0,05$)

** valeur significativement différente de l'estimation pour la catégorie de référence (réf.) ($p < 0,01$)

1. Dans le cadre de l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, on utilise les concepts « homme+ » et « femme+ » pour désigner le genre. Pour des raisons liées à la qualité et à la confidentialité des données, et en raison du petit nombre de personnes qui se sont déclarées non binaires dans l'enquête, la diffusion des données sur les personnes non binaires n'est pas possible pour ce programme statistique. Les catégories « hommes+ » et « femmes+ » ont plutôt été conçues en tenant compte de plusieurs autres caractéristiques démographiques.

2. Les variables des groupes racisés ont été dérivées des réponses à une question portant sur l'appartenance d'une personne à un groupe de population. Les groupes racisés sont des groupes de population qui sont classés comme étant des minorités visibles en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Selon la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, font partie des minorités visibles « les personnes, autres que les autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ».

3. En raison des limites liées au niveau de détail disponible pour les immigrants dans l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, la catégorie "non-immigrant admis" comprend également les personnes nées au Canada.

4. Toutes les régions situées à l'extérieur des centres de population sont classées dans la catégorie des régions rurales. Un centre de population contient une concentration démographique d'au moins 1 000 habitants et une densité de population de 400 habitants ou plus au kilomètre carré selon les chiffres de population du Recensement de la population de 2021.

Note : L'utilisation d'Internet comprend l'utilisation personnelle d'Internet au cours des trois derniers mois, à partir de n'importe quel endroit, mais ne comprend pas l'utilisation pour le travail et les études.

Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, 2022.

Bibliographie

Bureau du dirigeant principal des données (2023). [Rapports de la vérificatrice générale du Canada au Parlement du Canada : La modernisation des systèmes de technologie de l'information](#). Site consulté le 7 janvier 2026.

Gouvernement du Canada (2025). [Ambition numérique du Canada 2024-25](#). Site consulté le 7 janvier 2026.

Interac (2023). [Selon un nouveau sondage publié durant la Semaine de la protection des données, le contrôle est une priorité pour la population canadienne lorsqu'il s'agit de renseignements personnels en ligne](#). Site consulté le 7 janvier 2026.

Kwok, T., et V. Korpela (2024). « [Improving Canada's Digital Divide](#) ». Le Dais de l'Université métropolitaine de Toronto. Site consulté le 7 janvier 2026.

Lamb, C., D. Munro et V. Vu (2023). « [Byte-Sized Progress: Assessing Digital Transformation in the Government of Canada](#) ». Le Dais de l'Université métropolitaine de Toronto. Site consulté le 7 janvier 2026.

Martins, J., et L.G. Veiga (2022). « [Digital government as a business facilitator](#) ». *Information Economics and Policy*, vol. 60, 100990.

Nations Unies (2024). « [UN E-Government Knowledgebase, Country Data](#) ». Site consulté le 7 janvier 2026.

Secrétariat du Conseil du Trésor (2025). [Infographie pour le gouvernement du Canada](#). *InfoBase du GC*. Site consulté le 7 janvier 2026.