



PG Solutions

Et si la transformation numérique de votre municipalité répondait enfin aux attentes de vos citoyens ?

En 2023, 65 % des adultes québécois ont interagi en ligne avec leur municipalité, et 83 % d'entre eux s'en sont dits satisfaits. Ces chiffres démontrent une tendance claire : les citoyens recherchent le numérique... mais pas n'importe lequel. Ils veulent des services accessibles, simples à utiliser et capables de répondre rapidement à leurs besoins quotidiens.

Il est étonnant de constater qu'en 2025, certaines municipalités s'appuient encore sur le papier. À l'inverse, celles qui proposent une offre complète de services en ligne reçoivent de nombreux commentaires positifs, notamment en ce qui concerne la rapidité et la simplicité d'utilisation.

Il faut dire que les citoyens sont déjà prêts et équipés :

- 94 % des adultes québécois possèdent un appareil intelligent (téléphone, tablette, montre ou ordinateur);
- 44 % accèdent à Internet principalement via leur téléphone intelligent;
- 34 % déclarent avoir passé plus de temps devant leurs écrans au cours de la dernière année;
- 72 % s'attendent désormais à pouvoir payer directement en ligne les produits et services municipaux.

Ces chiffres démontrent que la demande n'est pas seulement technologique, mais aussi culturelle. Le numérique est devenu une partie intégrante du quotidien, et les citoyens souhaitent retrouver la même fluidité dans leurs interactions avec leur municipalité que dans leurs achats, leurs services bancaires ou leurs activités en ligne.

Les attentes actuelles dépassent donc le simple affichage d'information. Elles concernent :

- le paiement en ligne des services;
- la transmission électronique des formulaires;
- des interactions complètes et sans rupture (du début à la fin d'une démarche);
- un système de connexion unique qui évite la multiplication des identifiants;
- et même une certaine personnalisation de l'expérience pour adapter les services aux différents profils de citoyens.

Le site municipal n'est plus une vitrine statique. Il devient un point de service incontournable, au même titre qu'un comptoir d'accueil physique.

Un aspect essentiel de cette transformation réside aussi dans le choix du fournisseur de services. Les municipalités doivent s'assurer que les solutions implantées ne se limitent pas à offrir des fonctionnalités, mais qu'elles garantissent également la sécurité des données, la conformité aux normes en vigueur et la fiabilité à long terme. Les citoyens, de plus en plus attentifs à la protection de leurs informations personnelles, attendent des services en ligne à la fois rapides, intuitifs et sécurisés. Opter pour un partenaire

technologique solide, qui comprend les réalités municipales et qui peut évoluer avec elles, devient donc une décision stratégique pour maintenir la confiance des citoyens et assurer une adoption durable des services numériques.

Prenons un exemple concret : pour obtenir une simple signature de permis par la poste, il faut compter en moyenne une semaine de délai, dans les meilleures conditions. Avec une solution numérique adaptée, cette opération peut s'effectuer en quelques clics, dans la même journée. Moins d'impressions, moins d'envois, moins d'attente : c'est un gain direct pour les citoyens, mais aussi pour l'administration.

Les retombées sont multiples :

- Des citoyens plus autonomes, qui peuvent réaliser leurs démarches eux-mêmes, au moment qui leur convient;
- Des services plus rapides, qui réduisent les délais et améliorent la satisfaction générale;
- Une administration plus efficiente, qui peut concentrer ses ressources sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Enfin, cette transformation représente également une réponse à la baisse de fréquentation des sites municipaux au profit des réseaux sociaux. En offrant une expérience numérique complète et satisfaisante, les municipalités ont l'occasion de ramener les citoyens vers leurs plateformes officielles, là où l'information est claire, fiable et sécurisée.

Le virage numérique n'est donc pas une mode passagère. C'est une nécessité structurelle pour mieux servir les citoyens, s'adapter à leurs usages et assurer la pertinence des services municipaux dans un monde de plus en plus connecté.

Sources :

Académie de la transformation numérique : [netendances-2023-maison-intelligente](#).

Statistiques sur l'utilisation que font les adultes du Québec des différents services offerts en ligne par les municipalités : [netendances-2023-services-municipaux.pdf](#).

Sondage Leger sur les habitudes de consultation de l'information municipale (citoyens de Québec) : Présentation [PowerPoint](#).

Normes de livraison du courrier de poste Canada : [Normes de livraison | Postes Canada](#).