

PAR COURRIEL

Québec, le 20 novembre 2025

Monsieur Simon Jolin-Barrette  
Leader parlementaire du gouvernement  
Cabinet du leader du gouvernement  
Édifice Pamphile-Le May  
1<sup>er</sup> étage, bureau 1.39  
1035, rue des Parlementaires  
Québec (Québec) G1A 1A4

Cher collègue,

Le 22 octobre dernier, la députée de Mont-Royal–Outremont inscrivait au feuilleton une question afin que le ministre de la Cybersécurité et du Numérique explique les mesures concrètes qu'il entend déployer pour favoriser la littératie numérique au sein de la population, notamment chez les personnes âgées.

La loi constitutive du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) prévoit que le ministre doit développer un ensemble de moyens visant à offrir aux citoyens et aux entreprises une prestation de services de qualité, en s'assurant autant que possible de ne pas causer de fracture numérique. À cet égard, la priorité stratégique 3.2 est incluse à la Stratégie gouvernementale de cybersécurité et du numérique 2024-2028 laquelle propose d'« atténuer la fracture numérique et favoriser la littératie numérique ». La fracture numérique touche les personnes âgées, mais également, sans s'y restreindre, les nouveaux arrivants, les personnes vivant en situation de pauvreté ou dans des régions éloignées, ainsi que celles ayant des limitations fonctionnelles.

C'est pourquoi, considérant que l'accès aux services numériques gouvernementaux est crucial pour une société démocratique, transparente et inclusive, le MCN, en étroite collaboration avec les autres ministères et organismes publics, pose des actions concrètes en matière d'accessibilité des services gouvernementaux, d'accompagnement et d'assistance aux citoyens incluant le développement de compétences numériques.

... 2

En effet, des mesures sont prises pour améliorer les compétences et les connaissances des citoyennes et des citoyens qui ne possèdent pas toute l'expertise nécessaire pour utiliser les services numériques ainsi que pour les sensibiliser aux mesures de sécurité à prendre lorsqu'ils utilisent les services numériques. Une compétence numérique adéquate du plus grand nombre de personnes permettra de réduire la fracture numérique et de favoriser l'inclusion sociale.

Le MCN contribue à rehausser les compétences numériques de la population notamment par deux grandes actions :

1. Sensibiliser les citoyennes et les citoyens sur une utilisation sécuritaire du numérique

Cette mesure consiste à informer la population sur l'importance d'un usage sûr et responsable des technologies numériques. Cela se réalise notamment par de la sensibilisation à mieux comprendre les risques associés à l'utilisation des technologies numériques et en leur facilitant l'accès aux connaissances sur les bonnes pratiques à appliquer.

Par exemple, la section « cybersécurité » du site Web du MCN ([Conseils en cybersécurité | Gouvernement du Québec](#)) présente plusieurs informations et conseils en cybersécurité dont ceux liés à la prévention de l'hameçonnage, les rançongiciels et le talonnage.

2. Diversifier les moyens de communication des services numériques gouvernementaux destinés à la population

Cette mesure consiste à identifier et à continuer d'utiliser, lorsque cela est requis, des moyens de communication plus traditionnels et accessibles aux personnes en situation de fracture numérique (par exemple : publicités à la radio, publicités à la télévision, publiereportages dans des médias imprimés, production d'un dépliant explicatif, etc.) dans les stratégies de communication ayant comme objectif de faciliter la compréhension et l'utilisation des services numériques gouvernementaux. C'est d'ailleurs ce qui a été réalisé pour le Service d'authentification gouvernementale, la nouvelle solution d'authentification utilisée par plusieurs services numériques gouvernementaux.

Cette démarche devrait accroître l'adhésion aux services numériques conçus par le MCN et améliorer l'opinion publique sur les services numériques gouvernementaux.

À ce titre, le MCN partage son expertise avec les autres organismes publics dans leur conception des services numériques fiables et adaptés à la réalité des citoyennes et des citoyens par les [bonnes pratiques numériques gouvernementales](#) à adopter.

En complément de ces actions, le MCN s'assure en tout temps que les services numériques gouvernementaux soient offerts aux citoyens et aux entreprises dans les modes qui permettent l'inclusion du plus grand nombre, notamment des personnes en situation de fracture numérique.

D'ailleurs, la nouvelle édition du [standard sur l'accessibilité des sites Web](#), publiée en 2024, prévoit les règles d'accessibilité garantissant que les sites Web du gouvernement du Québec soient conçus de façon à ce que tous les internautes puissent accéder à l'information et utiliser les fonctionnalités. L'objectif de la mise en application du standard est également de permettre à tout site Web du gouvernement et à son contenu (informationnel ou transactionnel) d'être accessibles afin de faciliter leur utilisation par toute personne, et ce, autant pour les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les tablettes et les appareils mobiles.

Ces orientations s'intègrent au [Système de design gouvernemental](#) qui est la référence rédactionnelle, visuelle et fonctionnelle pour la conception des nouveaux services numériques du gouvernement du Québec.

Afin d'éviter la fracture numérique, l'administration publique continue d'offrir à la population et aux entreprises, partout sur le territoire québécois, l'accès simplifié aux services publics, notamment dans les bureaux de Services Québec, le guichet multiservice des services gouvernementaux. Il y est notamment possible d'obtenir de l'aide à la navigation pour l'utilisation des plateformes numériques gouvernementales.

L'enjeu de la fracture numérique ne se résume pas qu'à la question de la littératie numérique. Les actions prises témoignent de l'engagement de notre gouvernement à bâtir une administration publique numérique inclusive, accessible et équitable pour toutes les citoyennes et tous les citoyens du Québec. Il s'agit là d'une responsabilité partagée entre le MCN et les autres ministères et organismes publics en respect de leur mission respective.

Je vous prie de recevoir, cher collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gilles Bélanger', written over a light blue horizontal line.

GILLES BÉLANGER

N/Réf. : Question no 53