

Enquête *NETendances 2008*

LES QUÉBÉCOIS : PRÊTS POUR LE SANS-FIL

Montréal, le 31 mars 2009 – Non seulement la majorité des Québécois sont branchés à Internet, mais bon nombre d'entre eux sont désormais équipés pour s'y connecter sans contrainte de fil. Ainsi, des **4,4 millions d'adultes** qui sillonnent régulièrement le Web, **1,7 million** y accèdent en toute mobilité. Voilà l'un des nouveaux constats tirés de *NETendances 2008*, la plus vaste enquête jamais réalisée sur l'utilisation d'Internet au Québec. Amorcé en novembre 1999, ce sondage, effectué par la firme Léger Marketing pour le compte du CEFRIO, a permis d'interroger à ce jour plus de **150 000 Québécois** sur les différentes activités qu'ils pratiquent sur Internet.

« Pour la première fois cette année, nos résultats laissent entrevoir un certain plafonnement en matière d'utilisation d'Internet – le Québec comptait **71,7 %** d'internautes en 2008, par rapport à 71,4 % en 2007 –, mais l'adoption des nouvelles technologies, elle, poursuit sa progression. C'est le cas notamment pour la recherche d'informations, les transactions et les communications en ligne », déclare Najoua Kooli, directrice de projet au CEFRIO.

« Internet est aujourd'hui bien intégré dans le quotidien des Québécois, qui l'utilisent partout et pour tous leurs besoins, observe Philippe Le Roux, président de l'agence Internet VDL2. Ainsi, les organisations québécoises doivent non seulement être présentes sur Internet, mais surtout s'assurer de répondre adéquatement à ces besoins. »

Les Québécois adoptent le sans-fil

Parmi les nouveautés, *NETendances 2008* nous apprend que **29 %** des adultes québécois accèdent à Internet sans fil, et ce, quel que soit l'appareil mobile utilisé. Plus spécifiquement, **26 %** des Québécois s'y connectent à partir de leur ordinateur portable, alors que le branchement à Internet au moyen d'un cellulaire, d'un assistant numérique (BlackBerry ou Palm) ou d'un téléphone « intelligent » (iPhone) demeure encore marginal : seulement **6,8 %** des Québécois y recourent.

Parmi les services les plus communément utilisés lors de la navigation Web sans fil, la consultation des courriels arrive en tête de liste (**57 %**), suivie ex aequo par la recherche d'informations (**37 %**) et le clavardage ou la messagerie instantanée (**37 %**). Le sondage révèle également que **56 %** des adultes du Québec possèdent un cellulaire, que **37 %** sont propriétaires d'un lecteur MP3, et que **8 %** disposent d'un assistant numérique (BlackBerry ou Palm) ou d'un téléphone « intelligent » (iPhone). Au total, **75 %** des adultes québécois détiennent au moins l'un ou l'autre de ces appareils mobiles.

Le Web collaboratif après l'effet de nouveauté

Autre constat : après avoir suscité un véritable engouement au cours des dernières années, la majorité des applications Web 2.0 ont perdu en popularité en 2008. Ainsi, *NETendances* révèle que **19 %** des adultes québécois ont consulté un blogue et que seulement **5,5 %** ont écrit sur leur blogue personnel en 2008, alors qu'ils avaient été respectivement 26 % et 8,3 % à le faire en 2007. On observe aussi d'autres baisses significatives du côté de la diffusion de vidéos (**7,6 %**, par rapport à 11 % en 2007) et du dépôt de photos (**9,4 %**, comparativement à 15 % en 2007) sur des sites Internet réservés à cette fin. La baladodiffusion (**9,6 %**) et l'adhésion à

des fils RSS (**3,2 %**) accusent également un recul de 16 % et 4,5 % respectivement par rapport à 2007.

En fait, seules la fréquentation des wikis (**26 %**, comparativement à 19 % en 2007) et la participation aux sites de réseautage (**16 %**, par rapport à 17 % en 2007) ont connu une progression en 2008. Les préférences des Québécois semblent donc se diriger vers les interfaces qui regroupent plusieurs applications tels que les sites de réseautage, qui offrent désormais la possibilité à la fois de déposer des photos, de visionner des vidéos, de bloguer, de communiquer et de se divertir.

En outre, l'enquête montre que la majorité des internautes québécois n'exploitent pas le côté collaboratif de ces applications : seulement **7 %** ont commenté le blogue d'une autre personne, une minorité (**2 %**) ont écrit sur des wikis, et **23 %** ont fréquenté un site de réseautage (Facebook, LinkedIn) sans y contribuer.

Transactions en ligne : de nouveaux sommets

Au chapitre des bonnes nouvelles, il semble que l'instabilité des marchés financiers n'ait pas affecté la confiance que les Québécois témoignent à leurs institutions bancaires sur le Web. À preuve, tout près de la moitié des Québécois (**43 %**, par rapport à 41 % en 2007) réalisent désormais leurs opérations bancaires sur Internet (paiement de factures, impression de relevés bancaires, virements, transferts de fonds, etc.). Il s'agit en fait de l'activité transactionnelle la plus communément effectuée sur Internet au Québec.

Le lèche-vitrine virtuel a également connu une légère hausse, pour atteindre **32 %** (30 % en 2007). Cependant, les Québécois ne font pas que comparer plus souvent les offres de divers marchands sur Internet : ils y achètent aussi davantage. En effet, le commerce électronique a enregistré une croissance au Québec en 2008 : **22 %** des adultes ont effectué des achats en ligne, ce qui porte à **1,3 million** le nombre de cyberacheteurs dans cette province. Rappelons qu'en 2001, le taux d'achat en ligne atteignait à peine 5,6 %.

Le fait que les Québécois soient plus portés que par le passé à utiliser leur carte de crédit pour acheter en ligne n'est sûrement pas étranger à cette progression. Aujourd'hui, près de la moitié d'entre eux (**47 %**) considèrent que ce mode de paiement est très ou assez sécuritaire, alors qu'ils étaient moins du tiers à avoir cette perception avant 2004 (31 %).

Tout compte fait, le niveau de confiance des adultes québécois envers les sites transactionnels se porte bien. Sur une échelle de 10, le gouvernement du Québec obtient la meilleure cote (**7,5**), suivi de près par les institutions financières (**7,2**). Viennent ensuite les grands détaillants franchisés (**6,3**), les entreprises qui font uniquement des affaires en ligne (**6,2**) et les petits détaillants (**4,5**).

S'informer, communiquer et se divertir

NETendances confirme que malgré la quantité incroyable d'informations qu'Internet propose, la télévision (**63 %**) demeure de loin la principale source d'information des Québécois en matière d'actualités. À ce chapitre, le Web arrive au troisième rang avec **13 %**, tout juste derrière la presse écrite (**15 %**), mais devant la radio (**7,5 %**). Toutefois, tout porte à croire que ce phénomène s'accroîtra au cours des prochaines années, puisque **24 %** des jeunes Québécois de 18 à 34 ans ont déjà adopté le Web pour s'informer sur l'actualité et sur les nouvelles.

Internet est également un outil de prédilection pour communiquer : **63 %** des adultes québécois s'en servent pour envoyer des courriels et **35 %** pour discuter en direct (*chat*). Précisons aussi que la discussion en direct sur Internet demeure le moyen de communication privilégié des jeunes adultes de 18 à 34 ans (**63 %**).

Les Québécois utilisent également Internet pour planifier leurs vacances (**39 %**), chercher des renseignements médicaux ou liés à la santé (**36 %**), écouter ou télécharger de la musique (**24 %**), regarder des photos (**23 %**), visionner ou télécharger des vidéos (**21 %**) et enfin, participer à des jeux en ligne (**15 %**).

C'est cependant l'écoute en direct de vidéos sur Internet (**33 %**) qui remporte la palme du divertissement le plus populaire chez les adultes québécois. De plus, notons que les jeunes de 18 à 34 ans sont de loin les plus grands consommateurs de divertissement en ligne (**61 %**).

Gouvernement en ligne

NETendances nous apprend de plus que les Québécois sont encore nombreux à fréquenter les sites gouvernementaux. En 2008, **31 %** des adultes québécois ont visité un site du gouvernement du Québec (33 % en 2007) et **26 %** ont fréquenté un site du gouvernement du Canada (29 % en 2007), tandis que **14 %** se sont rendus sur un site municipal (17 % en 2006). Le manque d'enthousiasme des Québécois face aux dernières élections s'est également traduit sur le Web. En effet, **21 %** des Québécois ont recueilli des informations relatives à l'élection sur des sites d'actualité (comparativement à 28 % lors de l'élection de 2007), **12 %** ont visité des sites Web de partis ou de candidats (par rapport à 17 % en 2007) et seulement **5 %** ont consulté ou participé à des blogues sur le sujet (8,5 % en 2007).

Notons en terminant que l'enquête *NETendances 2008* a été rendue possible grâce au soutien financier de **Services Québec**, un organisme gouvernemental dont la mission est d'offrir aux citoyens et aux entreprises du Québec un guichet unique pour leur permettre un accès simplifié à des services publics, et de l'agence Internet **VDL2**, qui développe des stratégies d'affaires et des campagnes marketing interactives.

Le CEFRIO est un centre de liaison et de transfert qui regroupe près de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux, ainsi que 57 chercheurs associés et invités. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information comme levier de transformation et d'innovation. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche, d'expérimentation et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, qui est son principal partenaire financier.

- 30 -

Information

Pour plus de détails, procurez-vous :

- **Rapport *NETendances 2008*** (gratuit pour les journalistes, sur demande)

CEFRIQ

Liette D'Amours

Directrice des communications

liette.damours@cefrio.qc.ca

Téléphone : **514 946-0935**