

Enquête *NETendances 2009*
**LES QUÉBÉCOIS PASSENT
À LA MOBILITÉ « INTELLIGENTE »**

Montréal, le 8 avril 2010 – Non seulement la mobilité gagne du terrain au Québec mais le nombre d'adultes québécois qui possèdent un téléphone intelligent ou un assistant numérique a connu une croissance fulgurante au cours de la dernière année. Voilà l'un des principaux constats tirés de *NETendances 2009*, 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 CEFRIIO, a permis d'interroger à ce jour plus de **162 000 Québécois** sur les différentes activités qu'ils pratiquent sur Internet.

D'internaute à mobinaute

« Le passage des Québécois à la mobilité "intelligente" a définitivement marqué l'année 2009, déclare Najoua Kooli, directrice de projet au CEFRIIO. Alors que le nombre de détenteurs d'un téléphone cellulaire (**55 %**) est demeuré stable, la proportion d'adultes qui possèdent un assistant numérique personnel (BlackBerry ou Palm) ou un téléphone intelligent (iPhone) s'est accrue de **65 %**, passant de 8 % en 2008 à **13 %** en 2009. »

Bien qu'encore très peu de Québécois utilisent leur téléphone mobile pour accéder à Internet (**7,6 %**), ceux qui le font sont devenus de véritables accros. Ainsi, **38 %** des 472 000 « mobinautes » que compte le Québec se connectent plusieurs fois par jour au Web sans fil et **31 %** d'entre eux le font régulièrement.

Ce nouveau mode de vie qui semble se dessiner n'aurait pu voir le jour sans une certaine démocratisation de l'utilisation d'Internet au Québec. À ce chapitre, l'enquête *NETendances 2009* révèle que **4,5 millions d'adultes québécois** (73 %) naviguent sur le Web au moins une fois par semaine et que **653 000** (10 %) s'en servent occasionnellement. De plus, la très grande majorité (**85 %**) des **2,3 millions de foyers branchés** de la province ont opté pour une connexion haute vitesse. D'ailleurs, l'adoption de la large bande poursuit sa croissance et affiche une hausse annuelle de **6 %** depuis 2008.

Communiquer à l'ère du Web 2.0

Que font les Québécois sur Internet ? Le courriel demeure leur activité « porte d'entrée » sur le Web, et près de **66 %** des adultes utilisent ce moyen de communication. Lentement mais sûrement, le clavardage (« chat ») continue de recruter de nouveaux adeptes. En 2009, **36 %** des adultes québécois discutaient en direct sur Internet en mode texte ou vidéo.

Sans grande surprise, les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, MySpace, etc.) gagnent toujours en popularité, et près du tiers des adultes québécois (**30 %**) les ont fréquentés au cours de la dernière année. *NETendances 2009* nous apprend aussi que **36 %** des Québécois visitent des wikis et que **28 %** consultent des blogues. Toutefois, bien que des millions de Québécois aient adopté ces applications du Web 2.0, une minorité y contribue. Ainsi, seulement **11 %** écrivent sur des blogues, **10 %** enrichissent le contenu des wikis et **7,1 %** commentent les microblogues comme Twitter. Les réseaux sociaux sont d'ailleurs la seule exception, car **28 %** des Québécois disent qu'ils y participent activement.

Se divertir, s'informer et magasiner

Côté divertissement en ligne, les préférences des Québécois vont au visionnement de vidéos (**35 %**) et de photos (**25 %**). Vient ensuite l'écoute de la radio et de la télévision sur Internet (**22 %**). Pratiquée par quelque **1,3 million d'adultes québécois**, cette activité risque de connaître un essor au cours des prochaines années, en raison de la diffusion d'émissions de télé sur le Web et du déploiement de sites à cet effet (TOU.TV). Enfin, il semble que les jeux en ligne connaissent un certain plafonnement (**16 %**) depuis 2006 et que l'écoute et le téléchargement de musique décline, passant de 27 % en 2007 à **22 %** en 2009.

Bien qu'Internet soit en train de se tailler une place comme plateforme de nouvelles, la télévision demeure la principale source d'information pour se tenir au courant de l'actualité. En 2009, **60 %** des adultes québécois s'en sont servi pour s'informer (63 % en 2008). À ce chapitre, le Web (**13 %**) arrive toujours au troisième rang, juste derrière la presse écrite (**16 %**), mais devant la radio (**10 %**). Ainsi, le Québec compte près de **815 000 Netnewssers**, ces internautes qui utilisent principalement le Web pour se tenir au courant de l'actualité.

Le cybertourisme continue aussi de faire de plus en plus d'adeptes : en 2009, **43 %** des adultes québécois ont utilisé Internet pour planifier leurs vacances (**39 %** en 2008). Les cybertouristes québécois ont évoqué la rapidité (**65 %**), la praticité (**56 %**) et les coûts moins élevés (**40 %**) comme principales raisons pour organiser leurs vacances sur le Net.

En 2009, Internet s'est aussi avéré la principale source d'information qu'utilisent les adultes québécois (**38 %**) avant de se procurer un produit ou un service. Une proportion similaire utilise toujours des circulaires et des catalogues en format papier (**34 %**) pour se faire une idée avant d'acheter. Les adultes du Québec s'en remettent aussi aux recommandations de leur entourage (**30 %**), aux médias traditionnels (**28 %**) et aux conseils du personnel de vente (**15 %**). Plus du quart (**27 %**) des adultes québécois s'intéressent aux offres promotionnelles qu'ils reçoivent par courriel.

Les opérations bancaires : toujours numéro un

Année après année, les Québécois renouvellent leur confiance envers leurs institutions financières. À preuve, près de la moitié d'entre eux effectuent désormais des opérations bancaires en ligne (paiement de factures, impression de relevés bancaires, virements, transferts de fonds, etc.). C'est donc l'activité transactionnelle la plus couramment réalisée par les adultes québécois. Rappelons qu'à ce chapitre des gains remarquables ont été réalisés en moins de dix ans, puisque la proportion de Québécois qui a recours aux opérations bancaires en ligne est passée de **16 %** en 2001 à **44 %** en 2009. Et quels avantages les Québécois en tirent-ils ? Le gain de temps (**57 %**) constitue le principal avantage, notamment pour l'accès à distance (**27 %**), la rapidité d'exécution (**23 %**) et la grande disponibilité (**7 %**).

La sécurité des transactions en ligne inquiète de moins en moins d'internautes. En effet, en 2009, le degré de confiance des cyberacheteurs québécois face aux sites des institutions financières et du gouvernement du Québec était assez élevé. Ces derniers ont d'ailleurs obtenu un score de **8,8** et **8,6 sur 10** respectivement. Les grands détaillants franchisés (**8,1** sur 10) et les entreprises qui font uniquement des affaires en ligne (**7,7** sur 10) ont également mérité une bonne cote. Ce sont les transactions réalisées auprès de petits détaillants qui ont été jugées les moins sécuritaires (**5,9** sur 10).

Notons en terminant que l'enquête *NETendances 2009* a été rendue possible grâce au soutien financier de **Services Québec**, du **Mouvement des caisses Desjardins** et de **TELUS**.

Le CEFRIO est un centre de liaison et de transfert qui regroupe près de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux, ainsi qu'une soixantaine de 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 leviers de transformation et d'innovation. Le CEFRIO réalise en partenariat des projets de recherche-expérimentation, d'enquête et de veille stratégique sur l'appropriation des TI partout au Québec. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées à 70 % par ses propres projets et à 30 % par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, son principal partenaire financier.

- 30 -

Pour plus d'informations sur l'enquête *NETendances 2009* :

- Téléchargez les faits saillants : <http://www.cefrio.qc.ca/publications/netendances/2009>.
- Un rapport dévoilant les résultats détaillés de l'enquête est également disponible dans la section « Publications » de notre site.

Liette D'Amours

Directrice des communications, CEFRIO

liette.damours@cefrio.qc.ca

Téléphone : **514 946-0935**