



L'informatisation du Québec

Volume 1 - Numéro 6



NETENDANCES
2010

Une réalisation du

cefrio
Innové par les TIC

Avec la collaboration de

Leger
MARKETING

HEC MONTRÉAL

CHAIRE DE COMMERCE
ÉLECTRONIQUE
RBC Groupe Financier

Un choix d'enfer au bout des doigts.



La **Boutique Musique TELUS** offre le plus grand répertoire de chansons francophones pour téléphones mobiles au Québec.



Chasser le malheur
Alfa Rococo



Le ciel de mes combats
Éric Lapointe



Anik Jean
Anik Jean



Le monde tourne fort
Vincent Vallières

Accédez au paradis de la chanson sur
telus.com/musique

Trouvez TELUS sur

 facebook.com/TELUSfr

 twitter.com/TELUSfr

 **TELUS**

le futur est simple^{MD}

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants	4
L'utilisation d'Internet au Québec	5
Les Québécois parmi les plus grands utilisateurs réguliers d'Internet	5
Le nombre d'utilisateurs réguliers augmente en 2010	5
Un profil sociodémographique des utilisateurs d'Internet	6
Qui sont les non-utilisateurs d'Internet aujourd'hui?	7
Branchement à Internet : des changements quant aux types de branchement	8
Ménages non branchés : pourquoi?	8
Utilisation d'Internet : la maison est le lieu de prédilection pour la navigation	9
Internet sur les téléphones mobiles	9
Matériel informatique	10
Les ordinateurs de table en perte de vitesse	10
Achat à venir d'un ordinateur : les ordinateurs portables ont la cote!	10
Sécurité	11
Matériel de sécurité : les antivirus sont les plus utilisés	11
Virus informatique : situation stable	11
La fraude et les tentatives de fraude par Internet ou courriel : une hausse importante du nombre de victimes	13
Les enjeux futurs	14

Méthodologie

Le volet « Informatisation du Québec » de l'enquête *NETendances* a fait appel à 3 collectes de données (juin, juillet et novembre). Pour chaque collecte, nous avons interrogé au téléphone 1 001 adultes québécois, lors d'un sondage Omnibus de Léger Marketing. Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région et de la langue des répondants, afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes québécois. La marge d'erreur maximale est de $\pm 3,4\%$ pour une proportion, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, les 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en cinq grandes régions : la RMR de Montréal [Montréal, Laval, Lanaudière (RMR), les Laurentides (RMR) et la Montérégie (RMR)] ; la RMR de Québec [Québec (RMR) et la région Chaudière-Appalaches (RMR)] ; l'Est-du-Québec [Bas-Saint-Laurent, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Côte-Nord et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine] ; le Centre-du-Québec [Mauricie, Estrie, Centre-du-Québec, Québec (hors RMR), et la région Chaudière-Appalaches (hors RMR)] ; et l'Ouest-du-Québec [Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière (hors RMR), Laurentides (hors RMR) et Montérégie (hors RMR)].

Notes explicatives

- Adultes québécois : l'ensemble des répondants de 18 ans et plus, qu'ils utilisent Internet ou non.
- Internautes québécois : personnes de 18 ans et plus qui utilisent Internet au moins une fois par semaine.
- Données comparatives de 2009 : la collecte de données a été réalisée en 2009 auprès de 1 000 adultes québécois. Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région et de la langue des répondants, afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes québécois. La marge d'erreur est de $\pm 3,4\%$ pour une proportion, 19 fois sur 20.

L'informatisation du Québec

L'enquête *NETendances 2010* a été réalisée par le CEFRIO, en collaboration avec Léger Marketing et la Chaire de commerce électronique RBC Groupe financier, et a été financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Services Québec et TELUS.

COLLABORATION

ÉQUIPE DE RÉALISATION

Josée Beaudoin
Vice-présidente, innovation et transfert, CEFRIO
Supervision du projet

Annie Couture
Chargée de projet, CEFRIO
Coordination du projet, analyse des données et rédaction

Caroline Viau
Analyste, Chaire de commerce électronique RBC Groupe Financier, HEC Montréal
Analyse des données et rédaction

Raphaël Danjou
Chargé de veille, CEFRIO
Recherche documentaire

ÉQUIPE D'ÉDITION

Anne-Marie Jolicoeur
Conseillère en communication, CEFRIO
Coordination de l'édition

Le groupe-conseil Éditia inc.
Révision linguistique

Brigitte Ayotte, Ayograph
Graphisme

Merci à l'équipe de Léger Marketing pour sa collaboration à la collecte et au traitement des données.

Merci au professeur Sylvain Sénécal de HEC Montréal pour l'aide à l'analyse et à la rédaction.

Merci à Ayograph pour l'édition du rapport.

Dépôt légal : 2^e trimestre 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISSN 1923-6565 (imprimé)
ISSN 1923-6573 (PDF)

La version PDF de ce numéro peut être téléchargée dans la section « Publications » du site Web du CEFRIO : www.cefrio.qc.ca.

L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins d'une autorisation écrite du CEFRIO.

Photos de la couverture :
iStockphoto.com/©Lise Gagne et
Shutterstock.com/©Toria

Faits saillants

Utilisation d'Internet : le Québec à la hauteur des pays industrialisés

Depuis 2000, la proportion d'utilisateurs réguliers d'Internet, c'est-à-dire ceux qui utilisent Internet au moins une fois par semaine, a constamment augmenté. Ainsi, aujourd'hui, les trois quarts (75 %) des adultes québécois sont des utilisateurs réguliers d'Internet. Le Québec se situe maintenant tout près de la moyenne canadienne (77 %) et nord-américaine (77 %). Toutefois, les utilisateurs réguliers ne sont pas répartis également entre les groupes d'âge. Ainsi, plus les Québécois sont âgés, moins ils utilisent Internet.

Branchement à Internet : bien présent dans la vie familiale des Québécois

Les trois quarts des adultes québécois sont branchés à Internet et, qui plus est, en majorité à Internet haute vitesse par câble. Il est à noter qu'Internet sans fil a subi la plus forte augmentation (6 points) entre 2009 et 2010.

Navigation sur Internet : à la maison ou sur les téléphones mobiles ?

Les adultes internautes québécois passent plusieurs heures à naviguer à la maison à des fins personnelles. Il s'agit en effet du lieu préféré des utilisateurs, qui passent en moyenne 9,9 heures par semaine à surfer sur le Web à leur domicile, comparativement à 5,8 heures au travail. Internet sur les téléphones mobiles en est toujours à ses débuts, mais les jeunes de 25 à 34 ans forment le groupe qui utilise le plus ce type de navigation, avec 2,7 heures par semaine en moyenne, comparativement à 1,4 heure pour la population adulte internaute totale.

Matériel informatique : les ordinateurs de table en perte de vitesse

En 2010, les adultes québécois semblent délaisser les ordinateurs de table, qui ont subi une diminution de popularité par rapport à 2009. Parallèlement, une augmentation du nombre d'adultes qui possèdent un ordinateur portable a été observée. En ce qui concerne les intentions d'achat d'ordinateurs, deux fois plus d'adultes québécois prévoient acheter un ordinateur portable (10 %) plutôt qu'un ordinateur de table (5 %) dans l'année à venir.

Sécurité : l'humain n'est pas infallible

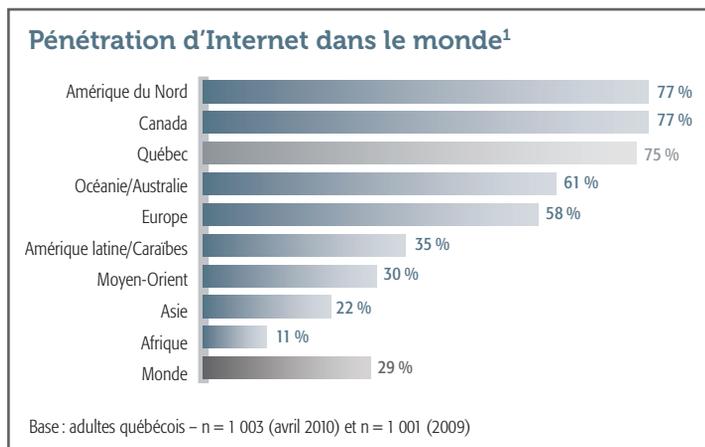
Bien que près de la totalité des internautes québécois possèdent un dispositif de sécurité, comme un pare-feu ou un antivirus, le tiers (33 %) a attrapé un virus sur leur ordinateur personnel en 2010. De plus, les fraudes et les tentatives de fraude par courriel ou par Internet étaient en hausse de 7 points de pourcentage en 2010 (16 %) par rapport à 2009 (9 %).

L'utilisation d'Internet au Québec

Internet est devenu un élément indispensable dans la vie des Québécois, tant pour le travail et la communication personnelle que pour le divertissement. On constate en effet que la proportion d'utilisateurs d'Internet augmente au Québec en 2010 et que les cohortes qui sont traditionnellement en retard ont connu une progression d'utilisation appréciable.

Les Québécois parmi les plus grands utilisateurs réguliers d'Internet

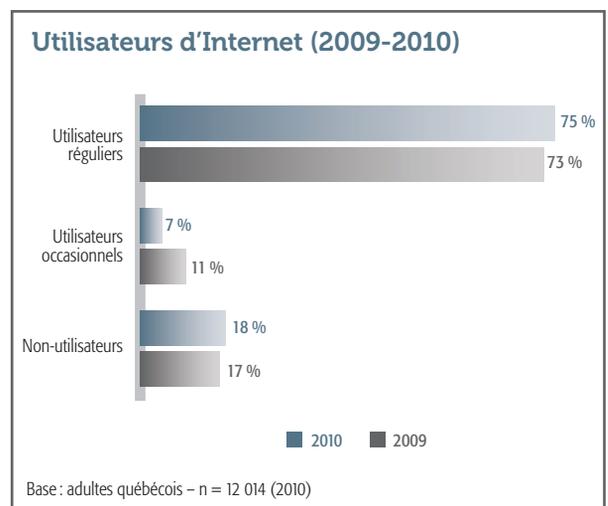
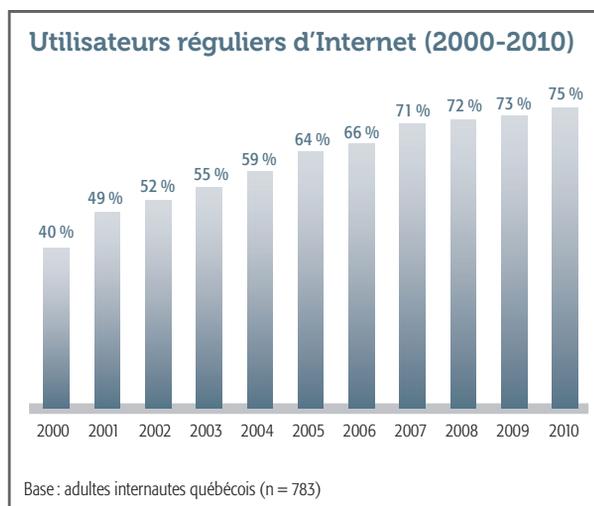
En 2010 au Canada, 77 % des adultes étaient des utilisateurs réguliers d'Internet, ce qui est analogue à la moyenne nord-américaine (77 %). Lorsque l'on compare ces statistiques à celles du Québec, on constate que la proportion d'utilisateurs réguliers d'Internet, c'est-à-dire ceux qui l'utilisent au moins une fois par semaine, est un peu en dessous de la moyenne canadienne et nord-américaine, avec 75 %. Cela représentait plus de 4,6 millions d'internautes réguliers au Québec en 2010. Par ailleurs, le Québec est bien au-dessus de la moyenne mondiale de 28,7 %.



Les trois quarts (75 %) des adultes québécois étaient des utilisateurs réguliers d'Internet en 2010.

Le nombre d'utilisateurs réguliers augmente en 2010

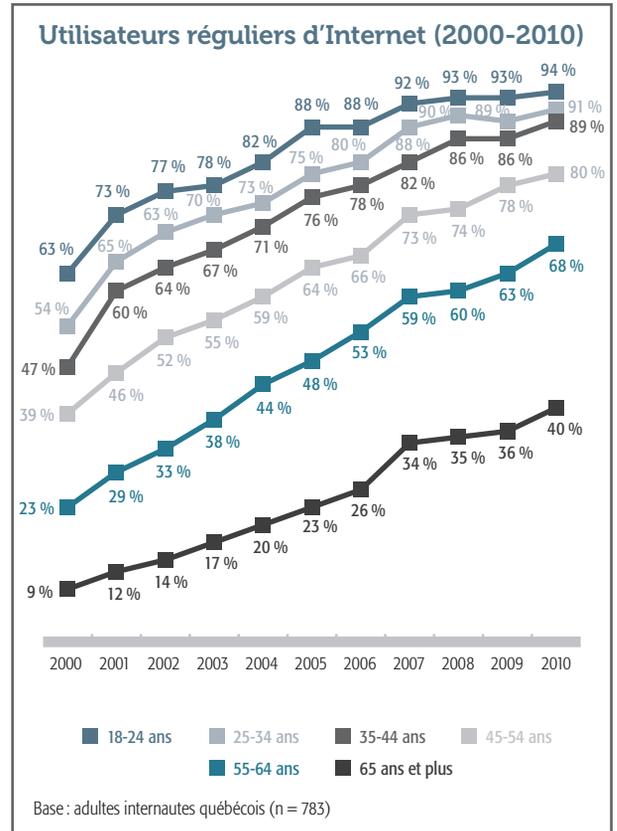
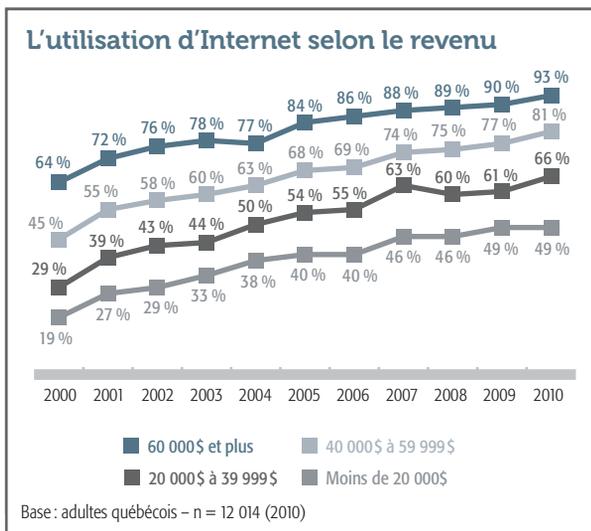
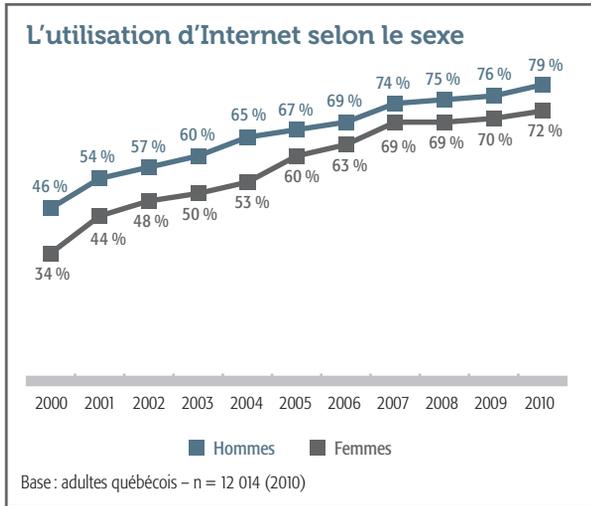
Lorsque l'on observe l'évolution de la pénétration d'Internet auprès des adultes québécois de 2000 à 2010, on note une augmentation de 36 points de pourcentage de la proportion d'utilisateurs réguliers sur dix ans. Plus récemment, entre 2009 et 2010, l'augmentation annuelle était de 3 points de pourcentage. De plus, alors qu'il y a eu une diminution de 4 points de la proportion d'utilisateurs occasionnels d'Internet en 2010 par rapport à 2009, il y a eu une augmentation de 2 points de pourcentage de la proportion d'utilisateurs réguliers. Il est donc possible de conclure qu'il y a eu, au moins en partie, un déplacement des utilisateurs occasionnels vers une utilisation plus régulière.



¹ Internet World Stats – [www.internetworldstats.com/stats.htm], en ligne, consulté le 25 janvier 2011.

Un profil sociodémographique des utilisateurs d'Internet

Par ailleurs, un écart persiste quant à l'utilisation d'Internet entre les hommes et les femmes : en 2010, les hommes (79%) étaient proportionnellement plus nombreux que les femmes (72%) à naviguer sur le Web régulièrement. Cependant, cet écart a diminué depuis les dernières années, passant de 12 points de pourcentage en 2000 à 7 points en 2010.



En ce qui concerne les groupes d'âge en 2010, les 18-24 ans représentaient le groupe ayant la plus grande proportion d'utilisateurs réguliers d'Internet (94%), tandis que les 65 ans et plus formaient le groupe ayant la plus petite proportion, avec 40%. Tous les groupes d'âge ont vu une augmentation de leur taux d'utilisateurs réguliers d'Internet depuis 2000. Il est à noter que le groupe des 55 à 64 ans est celui qui a connu la plus grande augmentation dans la dernière année (5 points de pourcentage), passant de 63% d'utilisateurs réguliers en 2009 à 68% en 2010. Vient ensuite le groupe des 65 ans et plus qui a enregistré une augmentation de 4 points de pourcentage en 2010 (40%) par rapport à 2009 (36%).

En ce qui a trait aux groupes de revenus, ce sont ceux dont le revenu est supérieur à 60 000\$ qui sont les plus grands utilisateurs d'Internet. En 2010, 83% des adultes québécois appartenant à ce groupe étaient des utilisateurs réguliers. Toutefois, ce sont les ménages dont le revenu est de 20 000 à 39 999\$ qui ont connu la plus forte augmentation (5 points de pourcentage) entre 2009 et 2010.

L'écart d'utilisation entre les hommes et les femmes continue de diminuer.

Si l'on ventile les données selon le niveau de scolarité, on note que les Québécois possédant une formation universitaire représentent le groupe où l'on retrouve proportionnellement le plus d'utilisateurs réguliers d'Internet au cours des années 2000 à 2010. Les utilisateurs réguliers d'Internet sont aussi surreprésentés parmi les détenteurs d'un diplôme de niveau collégial. En 2010, 85% d'entre eux utilisaient Internet régulièrement, ce qui représente une augmentation de 2 points de pourcentage par rapport à 2009 (83%). Il est intéressant de noter que les gens qui ont terminé des études primaires ou secondaires utilisent le Web à 57%, soit une augmentation de 5 points de pourcentage par rapport à 2009. Ainsi, l'écart diminue entre ce groupe et celui des utilisateurs de niveau collégial.

Enfin, en regardant la répartition selon les régions, on note qu'en 2010 la région de Québec (RMR) et la région de Montréal (RMR) étaient celles qui comptaient, en proportion, le plus d'utilisateurs réguliers d'Internet (avec respectivement 81% et 80%).

Qui sont les non-utilisateurs d'Internet aujourd'hui ?

Bien que les trois quarts des adultes québécois soient des utilisateurs réguliers d'Internet, 18 % d'entre eux n'utilisent pas Internet en 2010. Si l'on observe le profil de ces non-utilisateurs, on note que les personnes âgées de 55 à 64 ans (24 %) de même que celles de plus de 65 ans (49 %) y sont surreprésentées. Ainsi, même si ces deux cohortes sont celles qui ont connu les meilleures améliorations en termes d'utilisateurs réguliers depuis les deux dernières années, elles demeurent celles où il y a proportionnellement le plus de non-utilisateurs. Les personnes ayant une formation primaire ou secondaire (32 %), les familles dont le revenu est inférieur à 20 000 \$ (40 %) et les personnes qui sont retraitées (41 %) ou au foyer (25 %) sont également surreprésentées.

Profil des utilisateurs réguliers et non-utilisateurs d'Internet

	Utilisateurs réguliers	Non-utilisateurs
Résultat global	75 %	18 %
Sexe		
Homme	79 %	15 %
Femme	72 %	20 %
Âge		
18-24 ans	94 %	2 %
25-34 ans	91 %	4 %
35-44 ans	89 %	6 %
45-54 ans	80 %	13 %
55-64 ans	68 %	24 %
65 ans et plus	40 %	49 %
Scolarité		
Primaire ou secondaire	57 %	32 %
Collégial	85 %	9 %
Universitaire	91 %	5 %
Revenu familial annuel		
Moins de 20 000 \$	49 %	40 %
Entre 20 000 \$ et 39 999 \$	66 %	24 %
Entre 40 000 \$ et 59 999 \$	81 %	12 %
Entre 60 000 \$ et 79 999 \$	90 %	6 %
Entre 80 000 \$ et 99 999 \$	94 %	3 %
100 000 \$ et plus	96 %	3 %
Région		
Montréal (RMR)	80 %	15 %
Québec (RMR)	81 %	14 %
Est-du-Québec	69 %	24 %
Centre-du-Québec	69 %	22 %
Ouest-du-Québec	71 %	20 %
Occupation		
Service/vente/bureau	85 %	9 %
Travail manuel	72 %	16 %
Professionnel	93 %	4 %
Au foyer	66 %	25 %
Étudiant	96 %	2 %
Retraité	49 %	41 %
Sans emploi	70 %	19 %

18 % des adultes québécois n'utilisent toujours pas Internet en 2010.

Base : adultes québécois – n = 12 014 (2010).

En caractères *gras* : résultats significativement supérieurs, dans un intervalle de confiance de 95 %.

En caractères *italiques* : résultats significativement inférieurs, dans un intervalle de confiance de 95 %.

Branchement à Internet : des changements quant aux types de branchement

En 2010, 75 % des ménages québécois étaient branchés à Internet. Ce taux était donc relativement stable par rapport à 2009 (73 %). Lorsqu'on analyse plus en détail le type de connexion, on observe que 49 % des ménages québécois étaient branchés à Internet haute vitesse par câble en 2010, ce qui demeurait donc aussi relativement stable depuis 2009 (50 %). Pour ce qui est de la connexion haute vitesse par modem téléphonique (22 %), on observe une diminution de 9 points de pourcentage par rapport à 2009, où la proportion s'établissait à 31 %. Le type de connexion ayant enregistré la plus forte hausse (6 points) est la connexion haute vitesse sans fil, qui est passée de 5 % en 2009 à 11 % en 2010.

En 2010, les trois quarts des ménages québécois étaient branchés à Internet.

Type de connexion Internet

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Taux de branchement à la maison	56 %	65 %	67 %	72 %	75 %	73 %	75 %
Haute vitesse par câble	37 %	39 %	47 %	45 %	45 %	50 %	49 %
Haute vitesse par modem téléphonique (ADSL)	32 %	37 %	36 %	34 %	27 %	31 %	22 %
Haute vitesse sans fil (satellite, clé Internet sans fil, Wi-Fi, WiMAX, etc.)			3 %	4 %	7 %	5 %	11 %
Vitesse intermédiaire					13 %	8 %	10 %
Basse vitesse, connexion téléphonique	32 %	24 %	14 %	17 %	4 %	3 %	3 %

Les arrondis peuvent causer des différences de l'ordre de 1 % dans les totaux.

Le iPhone deviendra bientôt un accès pour Internet sans fil²

Au cours de la prochaine mise à niveau du système iOS de l'iPhone aux États-Unis, il sera possible d'activer une fonction de partage de l'accès à la connexion numérique 3G du téléphone avec jusqu'à cinq appareils distincts sans avoir à utiliser une connexion USB ou Bluetooth. Cette nouvelle connexion sans fil sera proposée aux clients de AT&T au coût de 20 \$ par mois. Au Canada, les fournisseurs de services devront décider s'ils permettent l'utilisation de cette fonction. Cela pourrait éventuellement modifier le type de connexion utilisé par les internautes québécois.

Ménages non branchés : pourquoi ?

Au Québec, 7 % des ménages ne sont pas branchés à Internet. Parmi les raisons mentionnées pour ne pas avoir accès à Internet au domicile, celle qui revient le plus souvent est l'absence d'ordinateur à la maison (26 %). Viennent ensuite le manque d'intérêt pour Internet (17 %) et l'accès à Internet à l'extérieur de la maison (13 %). À l'autre bout du spectre, aucun sondé n'a mentionné de préoccupations en lien avec le contenu ni la difficulté à utiliser l'ordinateur ou Internet, et seulement 2 % ont mentionné les coûts.

La première raison évoquée pour ne pas avoir accès à Internet à la maison est l'absence d'ordinateur (26 %).

Raisons évoquées pour ne pas avoir accès à Internet à la maison

	2010
Absence d'ordinateur à la maison	26 %
Manque d'intérêt pour Internet	17 %
Accès à Internet à l'extérieur de la maison	13 %
Manque de temps	11 %
Internet n'est pas disponible dans le quartier ou la municipalité	7 %
En attente d'une installation	4 %
Trop dispendieux	2 %

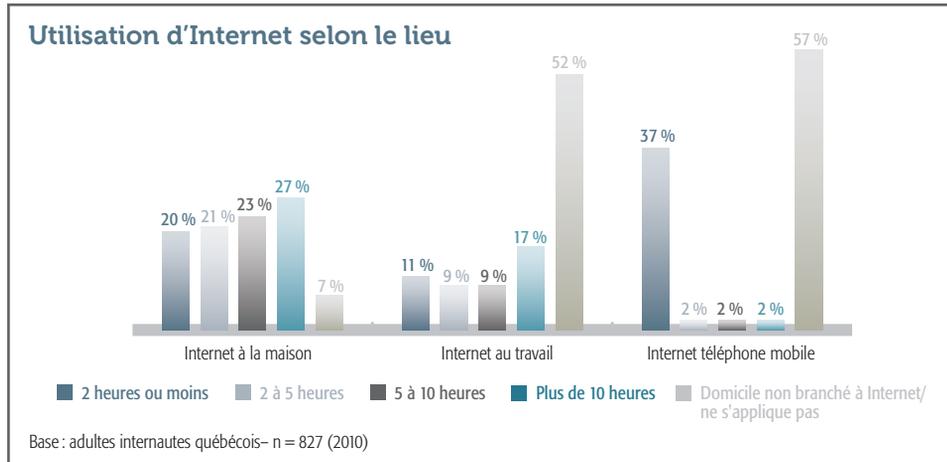
Base : ménages non branchés à Internet n = 233

² Alain McKenna, 26 janvier 2011, « 20 \$ par mois pour transformer son iPhone en point d'accès WIFI ». En ligne (27 janvier 2011) : <http://technaute.cyberpresse.ca/nouvelles/mobilite/201101/26/01-4363861-20-par-mois-pour-transformer-son-iphone-en-point-dacces-wifi.php>.

Utilisation d'Internet : la maison est le lieu de prédilection pour la navigation

Les internautes québécois passent en moyenne plus d'heures par semaine sur Internet à la maison (9,9 heures) qu'au travail (5,8 heures) ou sur un téléphone mobile (1,4 heure). Ainsi, 41 % des internautes passent 5 heures ou moins par semaine sur Internet à la maison et 27 % y passent plus de 10 heures. Par ailleurs, on note que 52 % des adultes internautes québécois n'accèdent pas à Internet au travail. Pour ce qui est d'utiliser Internet sur le téléphone mobile, peu de personnes y consacraient du temps en 2010 : moins de 2 % des internautes y passaient plus de 10 heures et 57 % ne naviguaient pas sur le Web à l'aide d'un téléphone mobile.

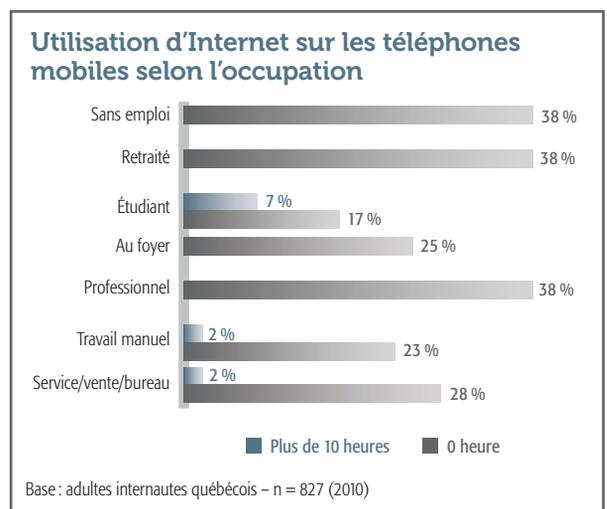
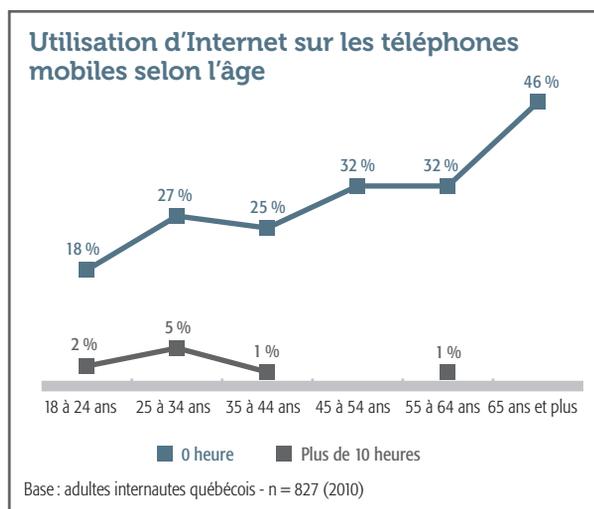
Les internautes québécois passent en moyenne 9,9 heures par semaine sur Internet à la maison et 5,8 heures au travail.



Internet sur les téléphones mobiles

En 2010, les adultes internautes québécois accédaient à Internet sur leur téléphone mobile 1,4 heure par semaine en moyenne. Ce sont les 25-34 ans qui sont les champions de l'utilisation d'Internet sur leur téléphone mobile, avec une moyenne de 2,7 heures par semaine, significativement plus élevée que les autres groupes. Cette cohorte est en outre surreprésentée parmi les internautes passant plus de 10 heures par semaine à naviguer à l'aide de leur téléphone mobile (5 %). Enfin, les étudiants sont plus nombreux que la moyenne à passer plus de 10 heures branchés sur Internet grâce à leur téléphone mobile (8 %).

Les 25-34 ans utilisent leur téléphone mobile pour naviguer sur Internet en moyenne 2,7 heures par semaine.



Les aînés approvoient lentement Internet mobile ?³

Une étude menée en juin 2009 aux États-Unis démontre que 13 % des gens de 65 ans et plus possédaient un téléphone intelligent ou un téléphone à écran tactile. Ainsi, pour ce groupe, la courbe d'adoption de l'utilisation d'Internet sur leur téléphone mobile risque d'être lente, un peu à l'image de celle de l'adoption des médias sociaux.

³ eMarketer, 3 mars 2010 « Boomers Slowly Warm to Mobile Web ». En ligne (25 janvier 2011).

Matériel informatique

La majorité des adultes québécois (75 %) possèdent au moins un ordinateur à la maison.

L'ordinateur est omniprésent dans la vie des Québécois. Dès l'école primaire, les enfants approfondissent leurs connaissances avec des ordinateurs en classe ou dans le laboratoire informatique de l'école. C'est pourquoi il ne faut pas s'étonner que les ordinateurs soient de plus en plus présents dans les foyers québécois. De plus, dans les dernières années, les ordinateurs portables sont devenus plus accessibles pour les familles québécoises et il semble, conséquemment, que ceux-ci gagnent en popularité.

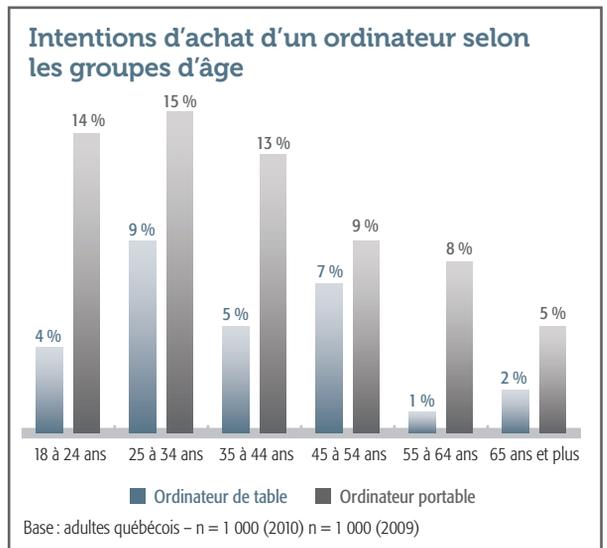
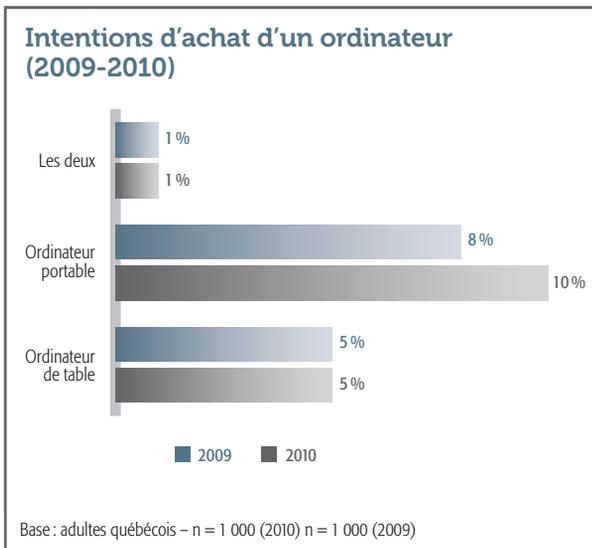
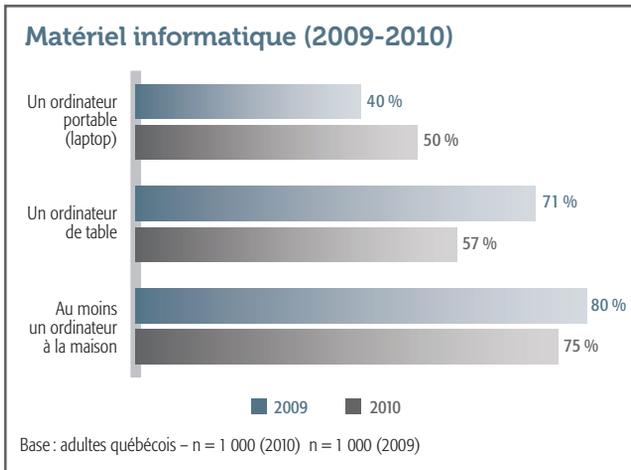
Les ordinateurs de table en perte de vitesse

En 2010, 75 % des adultes québécois possédaient au moins un ordinateur à la maison. On note cependant des changements quant au type d'ordinateur que possèdent les adultes québécois, qui semblent délaisser graduellement les ordinateurs de table au profit des ordinateurs portables. Ainsi, alors que 71 % avaient un ordinateur de table en

2009, 57 % en possédaient un en 2010, ce qui représente une diminution de 14 points de pourcentage en un an. À l'inverse, alors que 40 % avaient un ordinateur portable en 2009, ils sont 50 % à en posséder un en 2010, pour une augmentation de 10 points de pourcentage en un an.

Achat à venir d'un ordinateur : les ordinateurs portables ont la cote !

Enfin, 15 % des adultes québécois prévoient acheter au moins un ordinateur au cours de la prochaine année. Parmi eux, 10 % envisagent de se procurer un ordinateur portable et 5 % souhaitent acheter un ordinateur de table. Sur la base de ces intentions d'achat, on peut prévoir que la progression des ordinateurs portables continuera et que le nombre de portables devrait dépasser celui des ordinateurs de table prochainement.



Les tablettes et les téléphones intelligents font-ils concurrence aux ordinateurs ?⁴

Gartner a revu à la baisse ses prédictions pour 2011. Ainsi, les prévisions des ventes mondiales d'ordinateurs sont maintenant de 409 millions, soit une hausse de 16 % au lieu de 18 % prévue initialement. Cela s'explique par l'impact des appareils comme les tablettes et les téléphones intelligents qui ont capté l'intérêt des consommateurs au cours de la dernière année. Ces données posent clairement la question de la concurrence entre les ordinateurs et les tablettes numériques et autres appareils portables, mais elles mettent aussi la table aux questions portant sur le comportement du consommateur avec les appareils mobiles comparativement aux ordinateurs.

⁴ Agence France-Press (Paris), 19 novembre 2010, « 352 millions d'ordinateurs vendus dans le monde en 2010 ». En ligne (27 janvier 2011) : <http://technaute.cyberpresse.ca/nouvelles/materiel-informatique/201011/29/01-4347346-352-millions-dordinateurs-vendus-dans-le-monde-en-2010.php>.

Sécurité

La sécurité sur Internet est importante à plusieurs points de vue. Les données de NETendances de même que les informations tirées d'autres projets du CEFRIQ, comme Génération A, tendent en effet à montrer que le sentiment de sécurité en ligne est lié notamment au fait de faire ou non des transactions en ligne. Ainsi, le fait de conserver un environnement où l'internaute se sent en sécurité aurait un effet direct sur la santé du commerce électronique. Par ailleurs, les activités criminelles, fraudes et diverses attaques (vers, virus, espioniciels ou autres) dont sont victimes les internautes entraînent des coûts directs et indirects pour les internautes eux-mêmes, mais également pour la société⁵. Si la vigilance de la part des internautes demeure le meilleur moyen d'éviter les attaques et fraudes de toutes sortes, il existe aussi une panoplie de dispositifs de sécurité sur le marché québécois. L'étude NETendances s'est donc penchée sur la question de la fraude Internet et des technologies utilisées par les Québécois afin de protéger leur matériel informatique.

Le saviez-vous ?⁶

L'inquiétude la plus grande en matière de sécurité chez les internautes étasuniens est de voir ses informations bancaires, ses cartes de crédit ou toute autre information personnelle subtilisées de leurs ordinateurs.

Matériel de sécurité : les antivirus sont les plus utilisés

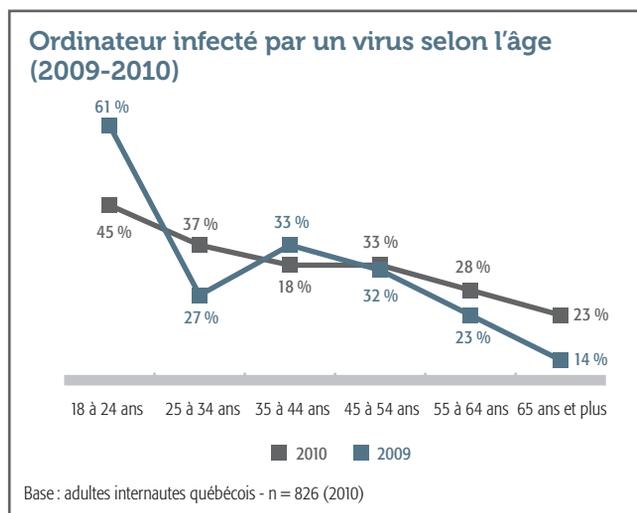
En 2010, 96 % des adultes québécois possédant un ordinateur personnel détenaient au moins un dispositif de sécurité, comparativement à 94 % en 2009. En 2010, 91 % des adultes internautes québécois se sont tournés vers les antivirus et 75 % ont opté pour un pare-feu. Comparativement à 2009, on constate qu'il n'y a pas eu de changement, tant pour les antivirus (91 %) que pour les pare-feu (75 %).

Parmi les adultes québécois qui disposent d'un antivirus, 47 % possèdent un antivirus commercial et 37 % ont opté pour un antivirus gratuit téléchargé sur Internet. Quant au profil des utilisateurs, les antivirus commerciaux sont plus populaires auprès des personnes de 18 à 24 ans (59 %) tandis que les antivirus gratuits le sont auprès des professionnels (45 %).

Virus informatique : situation stable

Bien que les internautes protègent leur ordinateur personnel à l'aide de dispositifs de sécurité, 33 % des adultes québécois ont vu ce dernier être infecté par un virus, un ver, un trojan ou un espioniciel en 2010, et cette statistique est stable par rapport à 2009 (33 %). Cependant, certains groupes d'âge ont été plus souvent victimes de virus, de vers, de trojans ou d'espioniciels en 2010 qu'en 2009, notamment les 25 à 34 ans et les 55 ans et plus, tandis que d'autres groupes en ont été moins souvent victimes, notamment les 18 à 24 ans.

La quasi-totalité des Québécois possèdent désormais un dispositif de sécurité.



33 % des adultes internautes québécois ont vu leur ordinateur personnel être infecté par un virus en 2010.

⁵ Par exemple, le centre anti-fraude du Canada, dans son compte rendu mensuel de septembre 2010, rapportait 808 victimes de fraudes pour le mois, ayant été spoliées d'un montant total de 4,5 millions de dollars. [http://www.phonebusters.com/francais/documents/MonthlyStatsfr_006.pdf] (consulté le 1^{er} mars 2010).

⁶ Kindsight as cited in press release, Aug 24, 2010, « Identity Theft Concerns of US Internet Users, April 2010 ». En ligne (25 janvier 2011).

Profil des utilisateurs d'antivirus en 2010

	Antivirus commercial	Antivirus gratuit que vous téléchargez sur Internet
Résultat global	47 %	37 %
Sexe		
Homme	49 %	38 %
Femme	45 %	35 %
Âge		
18-24 ans	59 %	42 %
25-34 ans	42 %	42 %
35-44 ans	47 %	36 %
45-54 ans	51 %	35 %
55-64 ans	46 %	<i>27 %</i>
65 ans et plus	<i>35 %</i>	40 %
Revenu familial annuel		
Moins de 20 000 \$	50 %	41 %
Entre 20 000 \$ et 39 999 \$	43 %	41 %
Entre 40 000 \$ et 59 999 \$	<i>37 %</i>	42 %
60 000 \$ et plus	54 %	31 %
Occupation principale		
Service/vente/bureau	48 %	35 %
Travail manuel	54 %	27 %
Professionnel	48 %	45 %
Au foyer	<i>26 %</i>	40 %
Étudiant	55 %	41 %
Retraité	43 %	30 %
Sans emploi	40 %	32 %
Scolarité		
Primaire/secondaire	44 %	37 %
Collégial	46 %	41 %
Universitaire	50 %	33 %
Présence d'enfants à domicile		
Oui	50 %	36 %
Non	45 %	37 %

Base : internautes québécois - n = 740 (2010).

En caractères **gras** : résultats significativement supérieurs, dans un intervalle de confiance de 95 %.

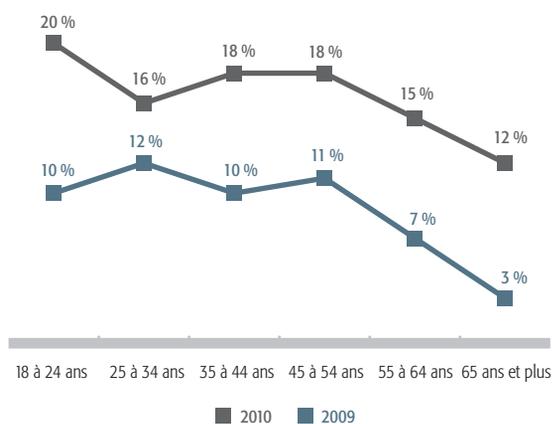
En caractères *italiques* : résultats significativement inférieurs, dans un intervalle de confiance de 95 %.

La fraude et les tentatives de fraude par Internet ou courriel : une hausse importante du nombre de victimes

Les types de fraudes par courriel se multiplient et les fraudeurs font preuve d'une grande habileté pour tromper leurs victimes. En 2010, une proportion grandissante d'adultes québécois ont été victimes d'une fraude ou d'une tentative de fraude par courriel ou par Internet, soit 16 %. Il s'agit là d'une augmentation de 7 points de pourcentage par rapport à 2009 (9 %). La proportion de fraudes et de tentatives de fraudes a donc presque doublé en une année. Cette progression est inquiétante et souligne l'importance de l'éducation des internautes par rapport aux dangers de fraude sur Internet, de même qu'aux moyens de s'en prémunir.

Étonnamment, les 18 à 24 ans ont été non seulement le groupe ayant le plus souvent été victimes de fraudes et de tentatives de fraudes en 2010 (20 %) par rapport aux autres groupes d'âge, mais aussi le groupe pour lequel le taux de fraudes et de tentatives de fraudes a le plus progressé, puisque le taux de victimes de fraudes et de tentatives de fraudes a augmenté de 10 points de pourcentage dans ce groupe relativement à 2009 (10 %).

Fraudes et tentatives de fraudes par Internet ou par courriel selon l'âge (2009-2010)



Base : adultes québécois - n = 1 001 (2010)

Le nombre de fraudes et de tentatives de fraudes par Internet ou courriel a presque doublé en 2010.

Un nouveau type de fraude : le harponnage⁷

Le harponnage est en essor depuis quelques années. De quoi s'agit-il? En fait, à l'aide de données trouvées sur les réseaux sociaux tels que Facebook et LinkedIn ainsi que les listes d'envoi de grandes entreprises, les pirates envoient des messages frauduleux qui ciblent leurs victimes et ils les personnalisent selon l'information amassée. Ces messages ne sont pas seulement des envois courriels, il peut également s'agir de messages sur Facebook ou d'annonces classées. Il va sans dire que la meilleure protection contre ce type de fraude demeure la vigilance.

⁷ Alain McKenna (25 janvier 2011). « Fini l'hameçonnage : place au harponnage », *La Presse*. En ligne (25 janvier 2011) : [\[http://technaute.cyberpresse.ca/nouvelles/internet/201101/25/01-4363435-fini-lhameconnage-place-au-harponnage.php\]](http://technaute.cyberpresse.ca/nouvelles/internet/201101/25/01-4363435-fini-lhameconnage-place-au-harponnage.php).

Les enjeux futurs

En 2010, le taux d'utilisateurs occasionnels d'Internet a diminué par rapport à 2009, et certains d'entre eux sont devenus des utilisateurs réguliers. Les plus grands gains proviennent de certains des groupes qui sont traditionnellement les plus frappés par la fracture numérique, notamment les 65 ans et plus, les ménages dont le revenu est de 20 000 à 39 999\$ et les Québécois détenant un diplôme d'études primaires ou secondaires.

En ce qui concerne le branchement, Internet haute vitesse a toujours la cote auprès des adultes québécois, mais le type de connexion ayant subi la plus forte hausse en 2010 est Internet sans fil (satellite, clé Internet sans fil, Wi-Fi, WiMAX, etc.).

Les internautes québécois passent en moyenne plus d'heures sur Internet à la maison qu'au travail ou que sur leur téléphone mobile. Toutefois, ce dernier mode d'utilisation est de plus en plus populaire auprès des jeunes de moins de 34 ans, de même qu'auprès des étudiants. La mobilité est une tendance de fond qui ne fera que s'accroître au cours des prochaines années.

En 2010, près des trois quarts des adultes québécois possédaient au moins un ordinateur à la maison. Les ordinateurs de table sont toujours plus communs que les ordinateurs portables, mais on observe toutefois une diminution de la proportion d'adultes possédant un ordinateur de table et une augmentation de la proportion d'adultes ayant un ordinateur portable entre 2009 et 2010. En outre, une plus grande proportion d'adultes québécois souhaitent se procurer un ordinateur portable plutôt qu'un ordinateur de table. Par ailleurs, l'adoption des tablettes numériques par les Québécois est à surveiller au cours des prochaines années. Ainsi, eMarketer prévoit qu'en 2015 les ventes de tablettes numériques représenteront 23 % du marché étatsunien, surclassant les ventes d'ordinateurs de table⁸.

Enfin, la quasi-totalité des Québécois possèdent un dispositif de sécurité pour leur ordinateur personnel. Les antivirus ainsi que les pare-feu sont les outils les plus utilisés par les internautes. Malgré tout, le tiers des Québécois ont rapporté avoir un ordinateur qui a été infecté par un virus en 2010. Les 18 à 24 ans sont la cohorte la plus touchée par les virus, ce qui n'est peut-être pas étranger au fait qu'ils sont également ceux qui passent le plus de temps à naviguer.

⁸ eMarketer, 17 juin 2010 « US PC Sales, by type, in 2015 ». En ligne (25 janvier 2011).

Le CEFRIO est un centre de liaison et de transfert qui regroupe plus 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 levier 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 près de 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.



Principal partenaire financier du CEFRIO

Pour tout renseignement additionnel, communiquez avec le CEFRIO.

Bureau de Québec

888, rue Saint-Jean
Bureau 575
Québec (Québec)
G1R 5H6 Canada
Tél. : 418 523-3746

Bureau de Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 471
Montréal (Québec)
H3A 1B9 Canada
Tél. : 514 840-1245

Courriel : info@cefrio.qc.ca • Site Internet : www.cefrio.qc.ca

Les thèmes abordés dans les prochains numéros de *NETendances 2010*

1. Les médias sociaux
2. Le divertissement en ligne
3. La mobilité
4. Internet : source d'information et modes de communication
5. Le commerce électronique et les services bancaires en ligne

6. L'informatisation du Québec

7. Le gouvernement en ligne
8. Les diverses générations d'internautes

Merci à nos partenaires !

