

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES ADULTES QUÉBÉCOIS

NETendances²⁰¹⁶
UNE INITIATIVE DU  cefrio

Édition 2016
Volume 7 – Numéro 2

AVEC LA COLLABORATION



BUREAU D'INTERVIEWEURS PROFESSIONNELS



BUREAU D'INTERVIEWEURS PROFESSIONNELS



Votre partenaire depuis *plus de 25 ans*

- ✓ Sondages
- ✓ Recherche sociale
- ✓ Recherche marketing
- ✓ Mesure de la satisfaction

630, rue Sherbrooke Ouest, bur. 210
Montréal (Québec) H3A 1E4

Tél.: 514 288-1980
Télec.: 514 288-6607

www.bip-sondage.com

Table des matières

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES ADULTES QUÉBÉCOIS

L'enquête *NETendances 2016* a été réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de BIP, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Vidéotron et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

ÉQUIPE DE PROJET

Claire Bourget

Directrice principale, recherche marketing
CEFRIO
Coordination du projet

Ghita Badraoui

Chargée de projet, CEFRIO
Analyse des données et rédaction

ÉQUIPE D'ÉDITION

Guillaume Ducharme

Vice-président, communications et affaires
corporatives, CEFRIO

Annie Lavoie

Conseillère en communication, CEFRIO
Coordination de l'édition

Marie-Guy Maynard

Traductrice agréée, Traductions MGM
Révision linguistique

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

Dépôt légal : 2016

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN (PDF) : (1923-6565)

Ce numéro peut être consulté en ligne ou
téléchargé en format PDF à partir de 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.

Préface.....	4
Méthodologie d'enquête.....	5
Faits saillants	6
1. Auto-évaluation des Québécois en matière de compétences numériques.....	7
1.1 Près de la moitié des Québécois considèrent être très compétents sur le plan numérique	7
1.2 Des disparités en matière d'âge, de niveau de scolarité et de région	8
1.3 Auto-évaluation en matière de communication par Internet.....	9
1.4 Auto-évaluation en matière de recherche sur Internet.....	10
1.5 Auto-évaluation en matière de transactions en ligne.....	11
1.6 Auto-évaluation en matière de sécurité en ligne.....	12
2. Activités réalisées par les Québécois sur le plan numérique	13
2.1 Activités réalisées sur Internet.....	14
2.2 Activités réalisées sur ordinateur	16

MERCI À NOS PARTENAIRES FINANCIERS :



Préface

Dans tous les domaines de l'activité humaine, de la santé à l'éducation en passant par le divertissement et l'emploi, les innovations technologiques ne cessent de modifier en profondeur le quotidien des citoyens. De plus en plus, il devient nécessaire pour ces citoyens de se doter de compétences numériques s'ils souhaitent tirer profit de l'apport des technologies. Dans ce contexte, il apparaît pertinent d'évaluer l'adéquation de leurs compétences numériques aux innovations en place. C'est le défi qu'a décidé de relever le CEFRIO dans ce numéro du *NETendances 2016*.

Évaluer les compétences numériques n'est cependant pas simple, notamment en raison de la complexité du concept même de « compétences numériques », qui englobe différentes facettes de la littératie en lien avec l'environnement numérique et les technologies numériques (p. ex., littératie informatique, informationnelle, médiatique, communicationnelle, Internet). D'autre part, il s'agit d'un concept plutôt récent et évolutif puisqu'il dépend des innovations technologiques actuelles et futures, d'où la suggestion de Ala-Mutka, Punie & Redecker (2008) de le mettre à jour sur une base régulière.

En 2012-2013, l'auteur Ferrari a proposé un cadre conceptuel de la mesure des compétences numériques. Ce cadre comporte cinq domaines de compétences : information, communication, création de contenu, sécurité et résolution de problèmes. C'est donc ce cadre de référence que nous avons utilisé pour identifier les indicateurs principaux des compétences numériques.

Après une analyse des avantages et des inconvénients des méthodes de mesure des compétences numériques des individus, nous avons opté pour une approche de type « auto-évaluation ». Cette méthode a l'avantage de dresser un portrait des compétences numériques des Québécois en fonction de leurs perceptions et des activités qu'ils réalisent. Cependant, elle comporte des limites, car il existe souvent un décalage entre le niveau de compétences issu de l'auto-évaluation des individus et celui issu de l'observation de leurs comportements dans le cadre de la réalisation de tâches bien définies :

« Pour obtenir des mesures plus précises et fiables, l'évaluation des compétences devrait donc aussi intégrer l'observation de comportements par l'entremise, par exemple, de tests de performance. » (Litt, 2013; Steeves, 2014).

Ainsi, il convient de considérer les résultats de cette étude avec prudence, même si elle est d'un intérêt certain relativement au niveau de compétences numériques des Québécois.

Méthodologie d'enquête

Pour réaliser le volet « Compétences numériques des adultes québécois » de l'enquête *NETendances 2016*, nous avons utilisé des données provenant d'une collecte réalisée entre le 24 avril et le 9 mai 2016, au cours de laquelle nous avons interrogé 1 000 adultes québécois âgés de 18 ans et plus, par voie téléphonique. 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.

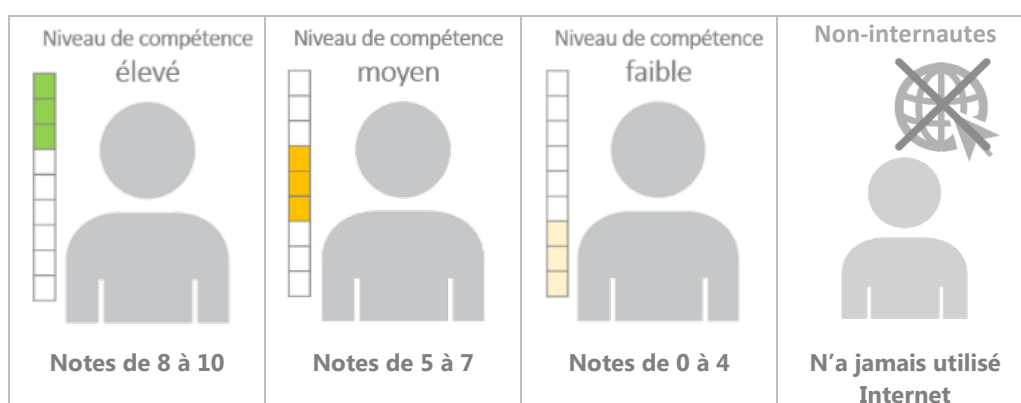
La marge d'erreur maximale, selon la proportion estimée, se situe à $\pm 3,1 \%$ pour la base des adultes et à $\pm 3,27 \%$ pour la base des internautes, et ce, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en cinq grandes régions :

- > RMR de Montréal (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], les Laurentides [RMR] et la Montérégie [RMR]);
- > RMR de Québec (Québec [RMR] et la Chaudière-Appalaches [RMR]);
- > Est du Québec (le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord et la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine);
- > Centre du Québec (la Mauricie, l'Estrie, le Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et la Chaudière-Appalaches [hors RMR]);
- > Ouest du Québec (l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], les Laurentides [hors RMR] et la Montérégie [hors RMR]).

Échelle d'auto-évaluation des compétences

Aux fins de l'auto-évaluation de leur niveau de compétence sur le plan numérique, les répondants se sont attribué une note de 0 à 10 pour chacune des dimensions, où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles. Nous avons établi quatre profils de Québécois en fonction des réponses obtenues :



Note :

- Les chiffres **en rouge** indiquent des résultats significativement supérieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 % - **en gras rouge**, l'intervalle de confiance est de 99 %.
- Les chiffres **en bleu** indiquent des résultats significativement inférieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 % - **en gras bleu**, l'intervalle de confiance est de 99 %.

Faits saillants

Près de la moitié des Québécois se perçoivent comme étant très compétents en matière de numérique

Près de un Québécois sur deux s'estime très compétent pour utiliser Internet, et seule une minorité (11 %) se dit faiblement compétente. **On constate que le niveau de compétence est fortement corrélé au niveau de scolarité** : plus le niveau de scolarité est élevé, plus le sentiment d'aisance sur le plan numérique augmente. **Par ailleurs, on remarque une fracture numérique à partir de 55 ans, mais aussi sur le plan régional** : les Québécois habitant en région se sentent moins à l'aise avec le numérique, comparativement aux résidents de la région de Montréal.

Un Québécois sur cinq reconnaît être moins à l'aise pour faire des transactions avec paiement en ligne

Si une minorité de Québécois se dit peu compétente pour utiliser Internet de manière générale ou faire des recherches en ligne par exemple, ils sont relativement nombreux (20 %) à se sentir peu habiles pour effectuer des transactions comportant des paiements en ligne. Ceci constituerait donc un frein dans ce segment de population, pour accéder aux produits et aux services issus du commerce en ligne.

Protéger ses renseignements personnels, des disparités hommes-femmes

Il ressort de l'auto-évaluation que les femmes sont significativement plus nombreuses à se sentir moins habiles lorsqu'il s'agit de protéger leurs renseignements personnels des virus et autres infections sur Internet ainsi que leur ordinateur. Par ailleurs, il s'avère qu'une proportion plus significative de femmes a dit ne jamais avoir réalisé plusieurs activités sur Internet, notamment installer au navigateur une extension pour bloquer les publicités dans les pages Web, utiliser le navigateur en mode de navigation privée, ou encore installer au navigateur une extension pour mieux protéger ses renseignements personnels.

L'âge et la scolarité, des facteurs de vulnérabilité sur le plan numérique

C'est le cas notamment des personnes âgées de 65 ans ou plus, ainsi que des Québécois ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire. Ces deux segments de population sont ceux qui se sentent les moins habiles pour protéger leurs renseignements personnels des attaques externes sur Internet et leurs ordinateurs, les rendant ainsi plus vulnérables en matière de sécurité numérique.

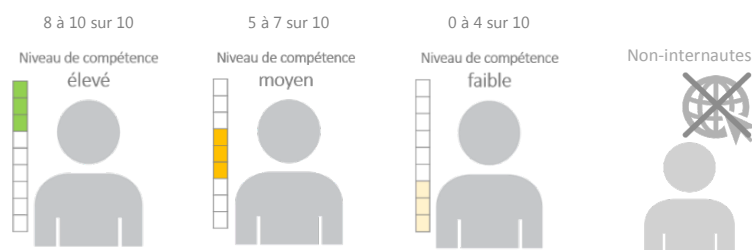
1. Auto-évaluation des Québécois en matière de compétences numériques

1.1 Près de la moitié des Québécois considèrent être très compétents sur le plan numérique

Près d'un Québécois sur deux considère son niveau de compétence numérique élevé. Ces derniers sont plus nombreux à se dire très à l'aise pour trouver ce qu'ils recherchent sur Internet. En revanche, un Québécois sur cinq se sent peu habile pour faire des transactions avec paiement sur Internet. Soulignons qu'il y a toujours un écart entre l'auto-évaluation et le niveau de compétence réel (voir encadré en bas de page), d'où l'importance de nuancer ces résultats.

Parmi les adultes québécois

(N=1 000 répondants âgés de 18 ans et plus)



	8 à 10 sur 10 Niveau de compétence élevé	5 à 7 sur 10 Niveau de compétence moyen	0 à 4 sur 10 Niveau de compétence faible	Non-internautes
Utiliser Internet de façon générale	45 %	36 %	11 %	8 %
Trouver ce qu'ils recherchent sur Internet	65 %	21 %	6 %	8 %
Compléter des transactions sur Internet comportant des paiements en ligne	56 %	16 %	20 %	8 %
Protéger l'ordinateur personnel contre les virus et autres infections	53 %	27 %	12 %	8 %
Protéger ses renseignements personnels sur Internet	53 %	27 %	12 %	8 %
Communiquer avec ses proches par Internet	51 %	25 %	16 %	8 %

Écart entre l'auto-évaluation et le niveau de compétence réel en matière de numérique

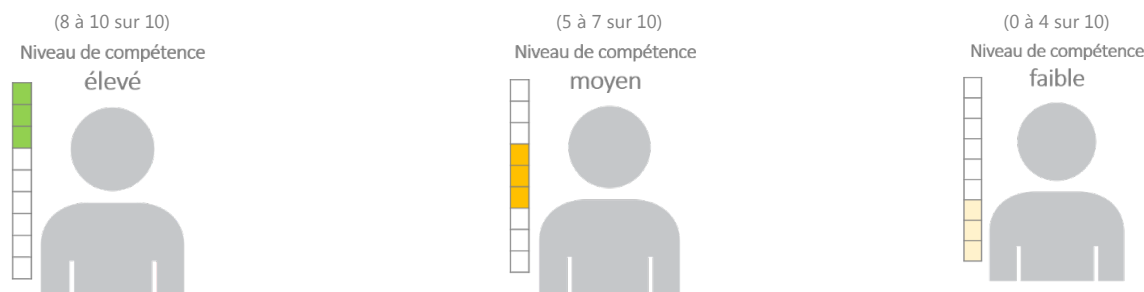
La Fondation ECDL (autorité du principal programme international de certification des compétences informatiques) a effectué des recherches sur les niveaux d'alphabétisation numérique dans cinq pays : Autriche, Danemark, Finlande, Allemagne et Suisse. Lors de ces recherches, il était demandé aux participants d'évaluer leurs compétences puis d'utiliser des tests pratiques pour découvrir leur réel niveau. Une conclusion commune à toutes les recherches était que les gens surestiment habituellement leurs capacités. En Autriche, 94 % des participants ont décrit leurs compétences comme étant « moyennes » à « très bonnes », mais seulement 39 % d'entre eux ont obtenu un résultat de test reflétant leur perception.

Traduit de l'anglais - Source : Perception and reality - Measuring Digital Skills in Europe, ECDL Foundation 2016

1.2 Des disparités en matière d'âge, de niveau de scolarité et de région

Les répondants âgés de moins de 45 ans sont ceux qui se considèrent le plus à l'aise avec Internet de manière générale. En revanche, les adultes âgés de plus de 55 ans ainsi que les Québécois avec un niveau de scolarité primaire ou secondaire sont les plus enclins à juger leurs compétences faibles. Notons aussi que plus le niveau de scolarité est élevé, plus le niveau de compétence augmente. Par ailleurs, le sentiment d'aisance numérique est significativement moins présent en région, contrairement à la région de Montréal.

Il convient de mettre en perspective ces résultats en rappelant que la grande majorité des Québécois (86 %) utilise Internet quotidiennement ou presque. Pourtant, ils ne sont que 45 % à considérer leur niveau de compétence très élevé. Par ailleurs, chez les non-utilisateurs d'Internet, il s'avère que « le manque de connaissances et d'habiletés en matière d'Internet » est l'une des deux premières raisons mentionnées pour expliquer la non-utilisation d'Internet.



45 %

36 %

11 %

Question : Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles pour 01) : Utiliser Internet de façon générale

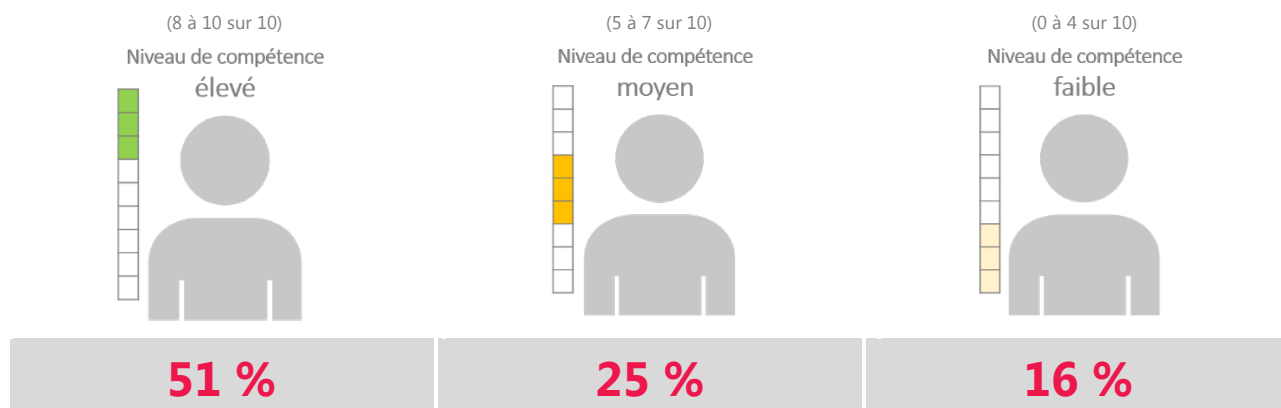
Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 – 74 ans	75 ans et plus
Élevé	45	45	44	69	56	64	46	31	16	14
Moyen	36	39	35	28	38	28	41	43	40	37
Faible	11	10	11	3	5	8	9	17	22	9
Non-internautes	8	6	10	0	1	0	4	9	22	40

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Élevé	45	23	51	62	22	34	39	48	54	67
Moyen	36	41	38	33	40	37	45	37	40	27
Faible	11	19	9	3	15	14	13	14	6	4
Non-internautes	8	18	3	2	22	15	3	1	0	3

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Montréal RMR	Québec RMR	Régions Est	Régions Centre	Régions Ouest
Élevé	45	54	51	34	32	33
Moyen	36	34	31	38	37	45
Faible	11	6	11	15	20	12
Non-internautes	8	6	7	13	11	10

1.3 Auto-évaluation en matière de communication par Internet

Plus d'un Québécois sur deux se dit à l'aise à communiquer avec ses proches par Internet. Les plus jeunes âgés de moins de 25 ans ressortent comme étant les plus à l'aise avec cette activité (89 %). En revanche, ceux ayant un niveau de scolarité faible sont ceux qui se disent le moins à l'aise à communiquer par Internet (26 %).



Question : Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles pour 02) : Communiquer avec vos proches par Internet, soit par courriel, clavardage sur les réseaux sociaux ou vidéoconférence (comme Skype ou FaceTime, etc.)

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 – 74 ans	75 ans et plus
Élevé	51	50	52	89	57	59	47	40	31	24
Moyen	25	23	26	5	29	26	33	26	24	22
Faible	16	22	12	7	13	15	16	25	23	14

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./ Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Élevé	51	37	53	63	39	44	51	46	54	60
Moyen	25	20	29	27	13	21	26	34	33	30
Faible	16	26	15	8	26	20	20	19	13	8

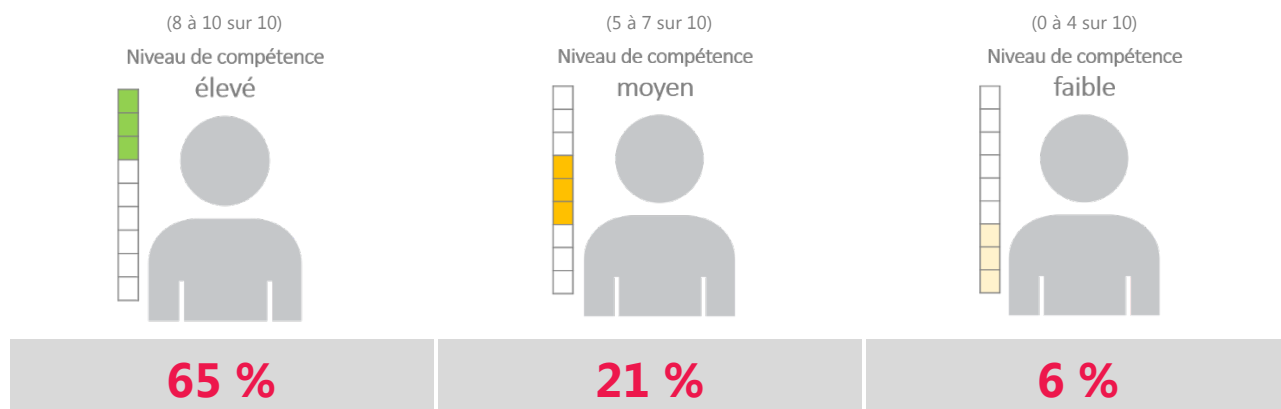
Le mythe des « natifs numériques » (*Digital Natives*)

Des recherches effectuées au Danemark, en Finlande et en Allemagne prouvent que les *millenniums* (nés entre 1980 et 2000) ne sont pas aussi compétents sur le plan numérique qu'on l'admet communément. Les écarts les plus importants entre les compétences auto-évaluées et les compétences réelles des *millenniums* sont constatés au niveau des applications bureautiques, comme les tableurs et les logiciels de présentation. Cela pourrait s'expliquer par la distinction à faire entre le « mode de vie » numérique et les « compétences numériques en milieu de travail ». Les jeunes développent, certes, des compétences associées aux médias sociaux, aux jeux, à la musique et à la vidéo en ligne. Cependant, les compétences dont ils ont besoin pour leurs études et leurs futurs emplois resteraient insuffisantes. Par exemple, en Allemagne, 79 % des étudiants étaient « très » ou « plutôt » confiants dans l'utilisation des tableurs, mais, en réalité, seuls 38 % d'entre eux étaient en mesure de répondre correctement aux questions pratiques.

Source : Perception and reality - Measuring Digital Skills in Europe, ECDL Foundation 2016

1.4 Auto-évaluation en matière de recherche sur Internet

Les Québécois se disent en majorité à l'aise pour trouver ce qu'ils recherchent sur Internet. Ceux qui se sentent les moins compétents sont surtout les personnes âgées de plus de 65 ans ainsi que les personnes possédant un niveau de scolarité primaire ou collégial.



Question : Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles pour 03) : Trouver ce que vous recherchez sur Internet

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 – 74 ans	75 ans et plus
Élevé	65	66	64	83	75	80	69	58	39	29
Moyen	21	22	20	17	21	15	24	25	25	20
Faible	6	7	5	0	4	5	4	8	14	10

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Élevé	65	46	71	78	49	52	66	65	74	78
Moyen	21	25	22	17	19	23	26	24	24	18
Faible	6	12	4	2	10	10	5	10	2	2

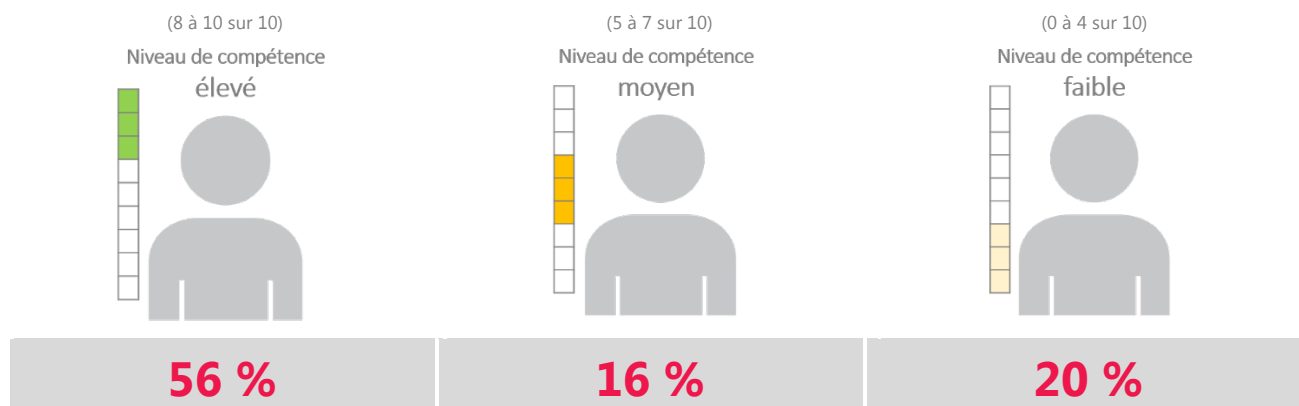
Qu'en est-il des compétences numériques des parents québécois?

Au premier trimestre 2016, le CEFRIO a réalisé une enquête sur les compétences numériques des parents québécois et les équipements dont ils disposent à la maison pour accompagner leurs enfants dans les devoirs et les travaux scolaires en utilisant le numérique. L'enquête a mesuré cinq compétences numériques : sociales, opérationnelles, mobiles, de navigation et de recherche d'information, et créatives. Il ressort de l'étude que le niveau de scolarité des parents influence la relation des enfants par rapport au numérique : Les parents détenant un diplôme universitaire possèdent plus souvent des appareils numériques au foyer et ceux-ci s'en servent plus souvent pour accompagner leurs enfants dans leurs devoirs et leurs travaux scolaires; ces parents évaluent aussi plus positivement leurs compétences numériques. Par ailleurs, les enfants fréquentant l'école privée sont relativement plus nombreux à disposer d'appareils numériques au foyer que ceux qui fréquentent l'école publique. Les enfants du privé passent plus d'heures sur Internet que ce soit pour des activités reliées à l'école ou non. Leurs parents sont aussi plus nombreux à utiliser des moyens numériques pour communiquer avec l'école de l'enfant.

Pour plus d'informations concernant les résultats de cette étude, vous pouvez consulter le rapport disponible sur le site du CEFRIO : <http://www.cefrio.qc.ca/publications/numerique-education/portrait-des-competences-numeriques-parentales/>.

1.5 Auto-évaluation en matière de transactions en ligne

Plus de la moitié des Québécois se dit très habile pour compléter des transactions en ligne. Cependant, il reste que 20 % des Québécois s'estiment faiblement compétents à ce niveau, les laissant probablement en marge du commerce en ligne qui est en plein développement. Les Québécois les moins à l'aise avec cette activité sont surtout des individus âgés de 55 ans et plus, ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire et à revenu faible (moins de 20 000 \$ par année).



Question : Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles pour 04) : Compléter des transactions sur Internet comportant des paiements en ligne

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 – 74 ans	75 ans et plus
Élevé	56	57	56	59	68	69	63	49	35	24
Moyen	16	16	14	21	17	14	18	13	12	9
Faible	20	21	20	20	14	17	15	29	29	25

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./ Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Élevé	56	35	61	73	32	51	53	52	64	78
Moyen	16	14	18	14	6	12	16	27	18	13
Faible	20	33	18	11	38	22	28	21	18	7

Qu'en est-il des compétences numériques dans les entreprises québécoises?

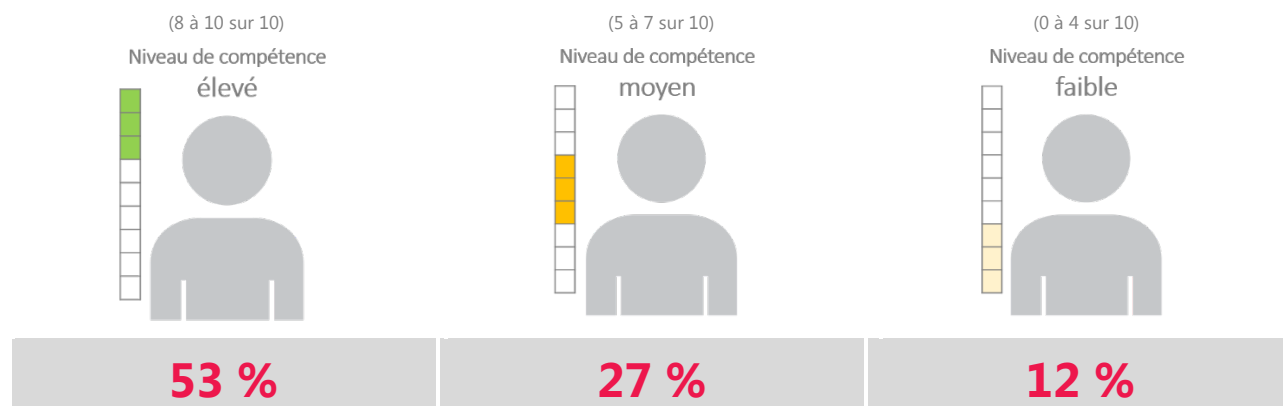
Les compétences numériques jouent un rôle clé dans le succès du passage au numérique d'une entreprise, mais plusieurs d'entre elles ne portent pas suffisamment d'intérêt à leur développement. En juin 2016, le CEFRIO a publié le rapport *Compétences numériques - Des compétences nécessaires pour soutenir le passage au numérique des PME* réalisé dans le cadre du programme PME 2.0, en collaboration avec une équipe de chercheurs experts dans le domaine. Suite à une recension des écrits à l'échelle internationale et des entrevues avec des entreprises, ce rapport pose un premier regard sur la question des compétences numériques en entreprise. La publication propose notamment une définition des compétences numériques, en insistant sur le fait que celles-ci ne sont pas que techniques ou technologiques. Elles font aussi référence aux dimensions collaboratives et cognitives. Ces trois dimensions doivent être intégrées et évaluées en tenant compte du contexte organisationnel dans lequel les dirigeants et les travailleurs évoluent.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le rapport en visitant le lien : <http://www.pmenumerique.ca/publications-et-rapports/#cn>.

1.6 Auto-évaluation en matière de sécurité en ligne

1.6.1. Protéger ses renseignements personnels sur Internet

Seuls 12 % des Québécois se sentent peu aptes à protéger leurs renseignements personnels sur Internet. Les hommes sont ceux qui s'estiment les plus aptes à le faire. Il semble que plus le niveau de scolarité atteint est élevé, plus la compétence à protéger ses renseignements personnels est élevée également.



Question : Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles pour 05) : Protéger vos renseignements personnels sur Internet

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 – 74 ans	75 ans et plus
Élevé	53	58	49	60	56	60	59	53	43	21
Moyen	27	24	28	32	36	29	27	18	18	19
Faible	12	12	12	8	7	11	10	19	15	18

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Élevé	53	42	62	57	36	48	58	52	59	58
Moyen	27	21	25	34	18	23	25	30	30	32
Faible	12	19	11	7	22	13	14	17	11	7

Cybervigilance.quebec : un microsite destiné aux aînés sur les comportements à adopter sur le Web

Lancé en janvier 2015, ce microsite est une initiative du ministère de la Famille réalisé en collaboration avec le CEFRIO dans le cadre du plan d'action concerté du gouvernement du Québec pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 « Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée ».

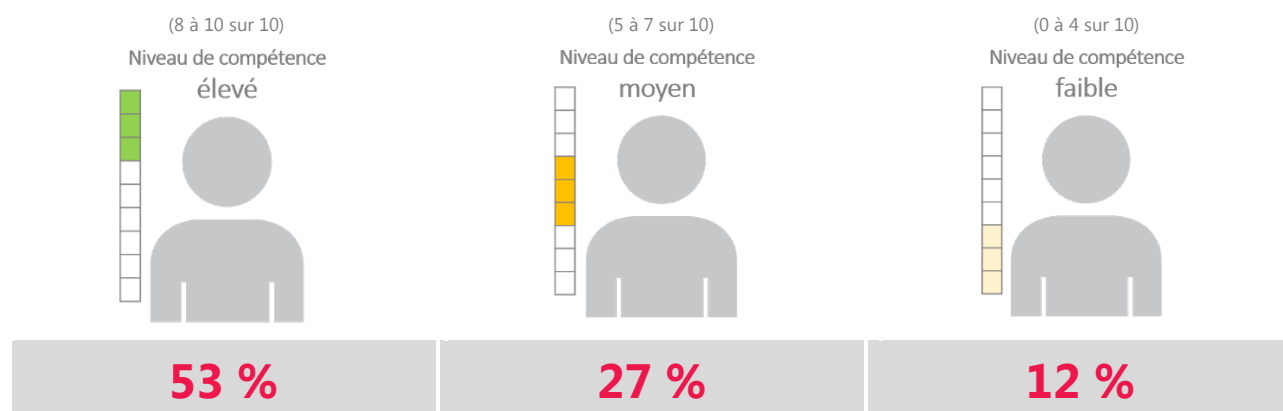
Il propose deux jeux-questionnaires interactifs pour tester les connaissances et pour informer les aînés internautes sur la cybersécurité et les cybercomportements à adopter sur le Web. On retrouve dans ces jeux-questionnaires des informations utiles visant à prévenir la cybercriminalité, à favoriser les expériences positives sur les réseaux sociaux et à sensibiliser les aînés à l'intimidation en ligne.

Il est possible de consulter les jeux-questionnaires sur la cybersécurité et les cybercomportements aux adresses suivantes :

<http://cybervigilance.quebec> et www.intimidation.gouv.qc.ca.

1.6.2. Protéger l'ordinateur personnel contre les virus et autres infections

De la même manière que pour la protection des renseignements personnels, plus de la moitié des Québécois se sentent confiants dans leur niveau de compétence à protéger leur ordinateur personnel contre les virus et autres infections. À l'inverse, seuls 12 % considèrent être peu compétents dans ce domaine. Ici encore, les hommes se sentent plus compétents que les femmes pour gérer cet enjeu de sécurité. Les Québécois âgés de 55 ans et plus et ceux possédant un niveau de scolarité de niveau primaire ou secondaire se sentent les plus vulnérables.



Question : Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie aucune habileté personnelle et 10 signifie un très haut niveau d'habiletés personnelles, comment évaluez-vous vos habiletés personnelles actuelles pour 06) : Protéger vos ordinateurs personnels contre les virus et autres infections

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Hommes	Femmes	18 – 24 ans	25 – 34 ans	35 – 44 ans	45 – 54 ans	55 – 64 ans	65 – 74 ans	75 ans et plus
Élevé	53	59	47	50	48	58	54	60	52	35
Moyen	27	26	29	41	38	27	34	18	10	16
Faible	12	10	14	10	13	14	8	14	14	12

Parmi les adultes québécois (%)	Total 2016	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	Moins de 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Élevé	53	47	52	60	30	49	59	53	58	52
Moyen	27	20	35	28	24	25	29	29	31	38
Faible	12	15	12	10	19	13	8	17	12	8

Compétences numériques dans les ordres professionnels de la santé et des relations humaines au Québec

Le CEFRIO et le Conseil interprofessionnel du Québec ont mené à l'été 2016 une enquête sur les usages du numérique par les membres de douze ordres professionnels des domaines de la santé et des relations humaines. Les résultats ont permis de dresser un portrait de leur utilisation de différents appareils (ordinateurs, tablettes numériques, téléphones intelligents) dans leur pratique, de leur évaluation de leurs compétences à utiliser ces outils et des usages qu'ils en font pour rejoindre leur clientèle ou leurs collègues.

La synthèse des résultats de cette étude est disponible sur le site du CEFRIO : <http://www.cefrio.qc.ca/publications/numerique-sante/percees-du-numerique-dans-la-pratique-professionnelle-en-sante-et-relations-humaines/>

2. Activités réalisées par les Québécois sur le plan numérique

2.1. Activités réalisées sur Internet

Parmi les Québécois qui disent posséder un niveau de compétence élevé, près de 20 % affirment n'avoir jamais publié de messages dans des forums de clavardage (incluant les réseaux sociaux comme Facebook), ni téléchargé de documents (images, films, musique...) sur des sites Internet, ou encore fait des appels à l'aide de Skype ou FaceTime, par exemple. Par ailleurs, on constate des disparités hommes-femmes dans plusieurs activités, notamment l'installation d'extension sur le navigateur pour bloquer les publicités, mieux protéger ses renseignements personnels ou encore naviguer en mode privé.

Activités déjà réalisées sur Internet	Total 2016	Niveau de compétence				
		(8 à 10 sur 10) élevé	(5 à 7 sur 10) moyen	(0 à 4 sur 10) faible	Homme	Femme
Parmi les adultes québécois (en %)						
Utiliser un moteur de recherche	89	96	91	68	86	82
Envoyer des courriels contenant des fichiers joints (documents, photos, etc.).	83	96	82	52	78	78
Télécharger des documents, des jeux, des images, des films ou de la musique sur des sites Internet (par exemple, sur des sites de réseautage social).	68	83	63	39	65	64
Supprimer l'historique de navigation, les témoins (cookies) de votre navigateur.	68	85	63	24	68	60
Faire des appels téléphoniques ou de vidéoconférence, comme sur Skype ou FaceTime.	65	83	55	37	62	61
Publier des messages dans des forums de clavardage, des forums thématiques ou de discussion incluant les sites de réseautage social comme Facebook.	64	81	55	33	60	60
Modifier des paramètres de sécurité de votre navigateur (Explorer, Chrome, Firefox, etc.).	48	69	35	15	49	42
Déposer des fichiers ou des documents sur des plateformes de stockage, par exemple Dropbox, Apple iCloud ou encore Google Drive.	45	66	33	8	46	39
Installer à votre navigateur une extension pour bloquer les publicités (AdBlock, AdBlock Plus) dans les pages Web.	36	51	28	9	42	27
Utiliser votre navigateur en mode de navigation privée (InPrivate sur Internet Explorer).	36	49	30	14	39	29
Utiliser le partage de fichiers poste-à-poste (ou peer-to-peer) pour échanger des films, de la musique, etc.	29	42	21	10	30	26
Installer à votre navigateur une extension pour mieux protéger vos renseignements personnels (DoNotTrackMe, Privacy Badger).	29	37	25	15	34	22
Créer une page Web.	19	31	10	3	18	18
Aucune de ces activités.	3	0	2	15	2	3

Question : Parmi la liste suivante, quelle(s) activité(s) avez-vous déjà réalisée(s) sur Internet?

De la même manière, lorsqu'on évalue les activités réalisées au cours des trois derniers mois sur Internet, il ressort une corrélation forte entre le nombre d'activités réalisées et le niveau de compétence auto-évalué. L'activité où l'écart se creuse le plus entre les individus qui s'estiment les plus compétents et ceux qui s'estiment les moins compétents est l'achat en ligne de produits ou de services (60 points d'écart), annonçant ainsi le risque d'une économie à deux vitesses : les adeptes de commerce en ligne contre les exclus du système à défaut de compétences adéquates.

Activités réalisées au cours des trois derniers mois sur Internet

Parmi les adultes québécois (en %)

	Total 2016	(8 à 10 sur 10) Niveau de compétence élevé	(5 à 7 sur 10) Niveau de compétence moyen	(0 à 4 sur 10) Niveau de compétence faible
Effectuer des recherches dans les moteurs de recherche comme Google, Yahoo!, Bing.	90	97	92	69
Utiliser les services courants d'une institution financière, par exemple pour consulter vos comptes ou transférer des sommes d'un compte à l'autre.	76	89	74	43
Payer des factures en ligne.	73	89	69	36
Consulter du contenu sur les médias sociaux.	71	84	68	42
Acheter en ligne des produits ou des services.	60	78	54	18
Écouter des vidéos, des webtélés, des séries ou des films en ligne.	57	71	49	33
Accéder, avec identifiant et mot de passe, au site d'un commerçant, d'une institution financière, d'une association, d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental, etc.	56	69	54	25
Relayer ou partager du contenu sur les médias sociaux.	56	75	44	29
Remplir et envoyer en ligne un formulaire à partir d'un site Internet gouvernemental.	49	61	46	20
Télécharger un formulaire d'une autorité publique (ministère ou organisme gouvernementaux, municipalité).	44	56	39	16
Écouter de la musique en lecture continue (<i>streaming</i>), par exemple avec Songza, Spotify ou Grooveshark.	43	55	37	20
Lire ou émettre une opinion sur un sujet d'intérêt public sur la plateforme d'un blogue ou d'un réseau social.	42	54	34	23
Créer du contenu sur les médias sociaux.	39	57	26	10
Prendre part à une consultation publique, participer à un vote électronique, signer une pétition sur un projet d'intérêt public, de nature sociale, politique ou environnementale.	37	48	31	16
Effectuer des démarches (demandes de permis, de certificats; déclarations sur une situation familiale, fiscales; inscription à des programmes, des listes, etc.) auprès de ministères et d'organismes.	28	38	22	10
Participer à une formation en ligne, quel que soit le sujet.	27	39	18	14
Faire des transactions bancaires plus complexes comme une demande de prêt hypothécaire, l'achat de placements, etc.	11	14	10%	1

Question : Au cours des trois derniers mois sur Internet avez-vous effectué les activités suivantes?

2.2. Activités réalisées sur ordinateur

Parmi les Québécois qui s'estiment posséder un niveau de compétence numérique faible, quatre sur dix n'ont réalisé aucune des activités proposées sur un ordinateur, ce qui reflète la fracture numérique existante (lire encadré en bas de page). Mais surtout, il est étonnant de constater que 22 % des Québécois qui considèrent que leur niveau de compétence est élevé n'ont jamais utilisé des formules arithmétiques de base dans une feuille de calcul comme Excel, et que 27 % n'ont jamais réalisé de présentations électroniques avec PowerPoint, par exemple. Ce constat confirme, encore une fois, le décalage entre l'auto-évaluation et le niveau de compétence réel.

Activités déjà réalisées sur un ordinateur	Total 2016	(8 à 10 sur 10) Niveau de compétence élevé	(5 à 7 sur 10) Niveau de compétence moyen	(0 à 4 sur 10) Niveau de compétence faible
Parmi les adultes québécois (en %)				
Copier ou déplacer un fichier ou un dossier.	83	95	81	50
Utiliser des formules arithmétiques de base dans une feuille de calcul, comme Excel.	59	78	48	25
Compresser (ou zipper) des fichiers.	54	74	44	11
Connecter ou installer de nouveaux dispositifs, par exemple un modem.	53	69	45	18
Transférer des fichiers entre l'ordinateur et d'autres appareils (par exemple, d'un appareil photo numérique à un ordinateur).	72	89	68	26
Modifier ou vérifier les paramètres de configuration de vos applications logicielles, comme par ex un logiciel de traitement de texte (à l'exception des navigateurs Internet).	61	80	52	18
Créer des présentations électroniques, incluant des images, du son, des vidéos ou des graphiques, avec PowerPoint, par exemple.	51	73	36	13
Installer un nouveau ou remplacer un ancien système d'exploitation (par exemple Windows).	37	51	30	8
Développer un programme informatique en utilisant un langage de programmation spécialisé.	9	16	3	1
Aucune de ces réponses.	11	2	10	40

Question : Parmi la liste suivante, quelle(s) opération(s) avez-vous déjà réalisée(s) sur un ordinateur?

Le Canada se situe au-dessus de la moyenne de l'OCDE au niveau des compétences numériques des individus.

En 2013, l'OCDE a publié les résultats de sa première enquête internationale sur les compétences requises pour évoluer dans les sociétés d'aujourd'hui : le Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA). Les compétences évaluées sont les compétences en littératie, en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques (RP-ET). Le PEICA mesure donc les compétences essentielles, tant du point de vue traditionnel (littératie, numératie) que numérique, auprès des adultes de 16 à 65 ans dans 24 pays, comptant plus de 27 000 citoyens canadiens. Cette enquête a permis de répartir la population sur une échelle de compétences à cinq niveaux.

Un premier indice du niveau de compétences numériques des Canadiens est la forte proportion de répondants qui ont participé à l'enquête en prenant le test assisté par ordinateur (81 %). Cette forte participation par ordinateur permet au Canada de se placer au-dessus de la moyenne de l'OCDE, proche des pays scandinaves. Les résultats de l'enquête montrent que le Canada se situe au-dessus de la moyenne de l'OCDE au niveau des compétences numériques des individus, avec 37 % des répondants canadiens qui ont eu un score de niveau 2 ou 3 aux tests de RP-ET (contre 34 % pour la moyenne de l'OCDE).

Cependant, le haut niveau du Canada en termes de compétences numériques ne permet pas de cacher la possible « fracture numérique » qui existe au pays, puisque le Canada a à la fois un des plus forts taux de population ayant les compétences numériques les plus fortes (7 % de personnes de niveau 3, au-dessus de la moyenne de l'OCDE de 6 %) et un des plus forts taux de population ayant les compétences numériques les plus faibles (15 % des personnes sous le niveau 1, surpassant la moyenne de l'OCDE de 12 %).

2016

Thèmes des fascicules *NETendances*

NETendances

- > **Portrait numérique des foyers québécois**
- > **Compétences numériques des adultes québécois**
- > Gouvernement en ligne
- > Services bancaires et transactionnels en ligne
- > Économie québécoise du partage en ligne
- > Se divertir en ligne
- > Internet pour s'informer et communiquer
- > Usage et impact des médias sociaux
- > Commerce électronique
- > Usage du téléphone intelligent
- > Empreinte numérique des Québécois
- > Profil des régions
- > Profil numérique des générations

Le CEFRIO est un organisme de recherche et d'innovation qui accompagne les organisations publiques et privées dans la transformation de leurs processus et de leurs pratiques d'affaires par l'appropriation et l'utilisation du numérique. Membre de QuébecInnové, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin de contribuer à l'avancement de la société québécoise par le numérique. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de plus de 90 chercheurs associés et invités ainsi que l'engagement de près de 200 membres. Son principal partenaire financier est le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (MESI).

www.cefrio.qc.ca | info@cefrio.qc.ca | Twitter: @cefrio

Québec - Siège social

888, rue Saint-Jean
Bureau 575
Québec (Québec) G1R 5H6

Téléphone : 418 523-3746

Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 1770, Tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : 514 840-1245

Réalisation



Principal partenaire financier

