

# La mobilité et les nouvelles tendances en contexte de pandémie



**NETendances** 2019  
UNE INITIATIVE DU  **cefrio**

Édition 2019  
Volume 10 – Numéro 8

AVEC LA COLLABORATION DE



# Table des matières

Méthodologie.....	3
1. L'évolution de la mobilité au Québec.....	5
1.1 L'évolution du taux d'adoption des appareils mobiles.....	5
1.2 Le téléphone intelligent est l'appareil le plus fréquemment utilisé pour accéder à Internet à la maison ou ailleurs.....	6
1.3 L'utilisation quotidienne du téléphone intelligent pour accéder à Internet en croissance.....	7
1.4 L'évolution des forfaits de données sur le téléphone intelligent.....	8
1.5 L'évolution des non-utilisateurs de téléphone intelligent.....	9
1.6 Les outils de communication en ligne utilisés pour communiquer avec la famille et les amis.....	9
1.7 Les appareils mobiles sont également populaires chez les jeunes âgés de 6 à 17 ans.....	10
2. Les objets connectés pour la maison en croissance.....	11
2.1 Un adulte sur trois détient au moins un objet connecté pour la maison.....	11
2.2 Le téléphone intelligent est l'outil de contrôle des objets connectés le plus utilisé par les adultes québécois.....	12
3. Les nouvelles tendances en mobilité en contexte de pandémie.....	13
3.1 Quelques exemples de changements anticipés en mobilité dans le contexte de la crise actuelle.....	13

## LA MOBILITÉ AU QUÉBEC

L'enquête *NETendances 2019* est réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de BIP Recherche, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Hydro-Québec et Services Québec (ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale).

### ÉQUIPE DE PROJET

#### Claire Bourget

Directrice principale, recherche marketing, CEFRIO  
*Coordination du projet*

#### Jonathan Couturier

Consultant, CEFRIO  
*Analyse des données et rédaction*

### ÉQUIPE D'ÉDITION

#### Isabelle Desbiens

Directrice des communications et affaires publiques, CEFRIO  
*Coordination de la diffusion*

#### Sylvia Kuersteiner

Adjointe à la direction générale, CEFRIO  
*Diffusion*

#### Marie-Guy Maynard

Traductrice agréée, Traductions MGM  
*Révision linguistique*

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

Dépôt légal : 2020  
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 Internet du CEFRIO : [www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca).

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

Mention de source : Freepik | Flaticon | Unsplash | Flickr

## MERCI À NOS PARTENAIRES FINANCIERS



# Méthodologie

Pour réaliser le volet « Mobilité » de l'enquête *NETendances 2019*, nous avons utilisé des données provenant de 12 collectes réalisées de février 2019 à janvier 2020, au cours desquelles nous avons chaque fois interrogé 1 000 adultes québécois âgés de 18 ans et plus, par voie téléphonique (20 % de numéros mobiles et 80 % de numéros filaires). 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  $\pm 3,10$  % pour la base des adultes, à  $\pm 3,54$ % pour la base des détenteurs de téléphone intelligent, et ce, 19 fois sur 20.

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

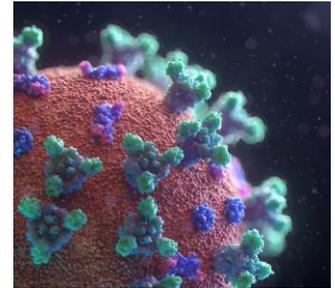
- > RMR de Montréal (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], les Laurentides [RMR] et la Montérégie [RMR]);
- > RMR de Québec (Québec [RMR] et la Chaudière-Appalaches [RMR]);
- > Est du Québec (le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay-Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine);
- > Centre 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]).

## Note :

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

## Faits saillants de l'enquête

Actuellement, la pandémie liée à la **COVID-19** touche tous les Québécois et la population mondiale tant d'un point de vue de santé publique qu'économique. Malgré tout, cette crise nous a fait prendre conscience que l'évolution des comportements des Québécois **en matière de mobilité** au cours des dernières années a eu des répercussions positives sur leur résilience à traverser cette période difficile. En effet, les **appareils mobiles** dont ils disposent ont certainement grandement facilité les communications avec leur entourage et aidé à conserver une certaine forme de vie sociale, et ce, dans le respect des règles de distanciation physique.



D'ailleurs, les résultats d'enquêtes du CEFRIO démontrent que la mobilité poursuit sa croissance au Québec. En effet, on constate que l'adoption du **téléphone intelligent** (de 13 % en 2009 à 77 % en 2019) et de la **tablette électronique** (de 7 % en 2010 à 55 % en 2019) a augmenté de manière importante au fil des années. Au même titre que leurs parents, les jeunes Québécois âgés de 6 à 17 ans sont nombreux à utiliser ces appareils mobiles à la maison ou ailleurs (tablette électronique : 66 % et téléphone intelligent : 60 %).

Ce sont maintenant 77 % des adultes québécois qui **détiennent des forfaits de données sur leur téléphone intelligent** et, de tous les appareils mobiles, le téléphone intelligent est devenu celui le plus **fréquemment utilisé pour accéder à Internet** (48 %).

En plus de l'augmentation de l'adoption des appareils mobiles, il s'avère que **les objets connectés** ont aussi connu une croissance intéressante en 2019. En effet, c'est dorénavant **un adulte québécois sur trois (33 %) qui possède au moins un objet connecté pour la maison**, comparativement à 24 % en 2018, ce qui représente une augmentation de neuf points de pourcentage en seulement un an.



En somme, il appert que la crise actuelle liée à la **COVID-19** pousse les experts à revoir leurs prédictions quant aux **tendances** d'avenir dans le secteur de la mobilité et des nouvelles technologies.

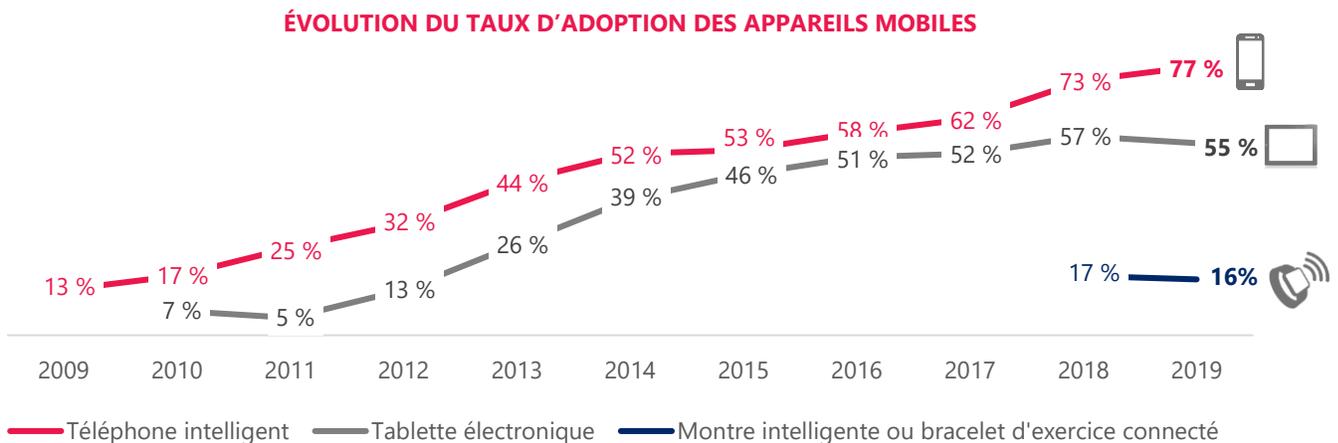
Parmi ces tendances, le CEFRIO aborde dans ce rapport plusieurs d'entre elles, dont la reconnaissance faciale, les interfaces vocales, les applications de traçage et de géolocalisation, la réalité virtuelle, la réalité augmentée et les expériences immersives ainsi que les magasins de proximité 100 % automatisés.

# 1. L'évolution de la mobilité au Québec

## 1.1 L'évolution du taux d'adoption des appareils mobiles

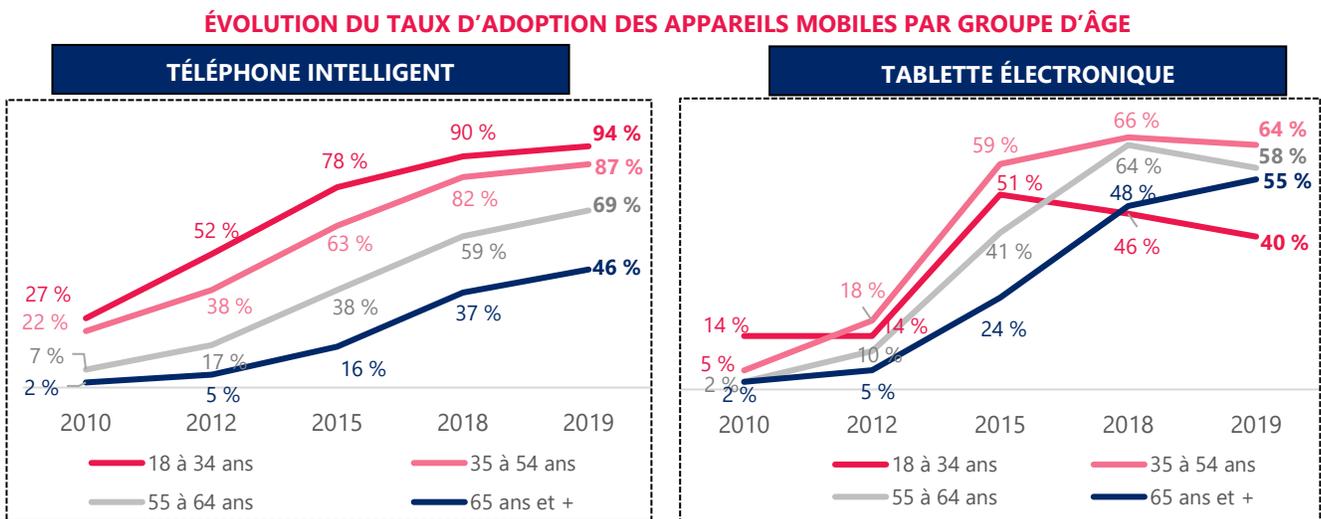
Depuis les dix dernières années, le taux d'adoption des appareils mobiles a connu une croissance fulgurante chez les adultes québécois. Parmi tous ces appareils mobiles dont disposent personnellement les adultes québécois, c'est le téléphone intelligent (77 %) qui a connu la plus grande progression avec une hausse de 64 points de pourcentage de 2009 à 2019. Notons d'ailleurs que la popularité du téléphone intelligent est en croissance dans tous les groupes d'âge depuis 2010. La plus forte progression (67 points de pourcentage) est observée chez les 18 à 34 ans qui sont 94 % à disposer d'un téléphone intelligent en 2019, comparativement à 27 % en 2010. Une croissance également importante est observée chez les adultes québécois âgés de 55 à 64 ans, dont le taux d'utilisation du téléphone intelligent est passé de 7 % en 2010 à 69 % en 2019.

Du côté de la tablette électronique, le taux d'adoption de cet appareil par les adultes québécois a, pour sa part, augmenté de 48 points de pourcentage de 2010 à 2019, passant de 7 % à 55 %. Sauf pour le groupe des jeunes adultes âgés de 18 à 34 ans dont la croissance n'a été que de 26 points de pourcentage en dix ans, chacun des autres groupes d'âge étudiés a connu une hausse marquée d'au moins 50 points de pourcentage.



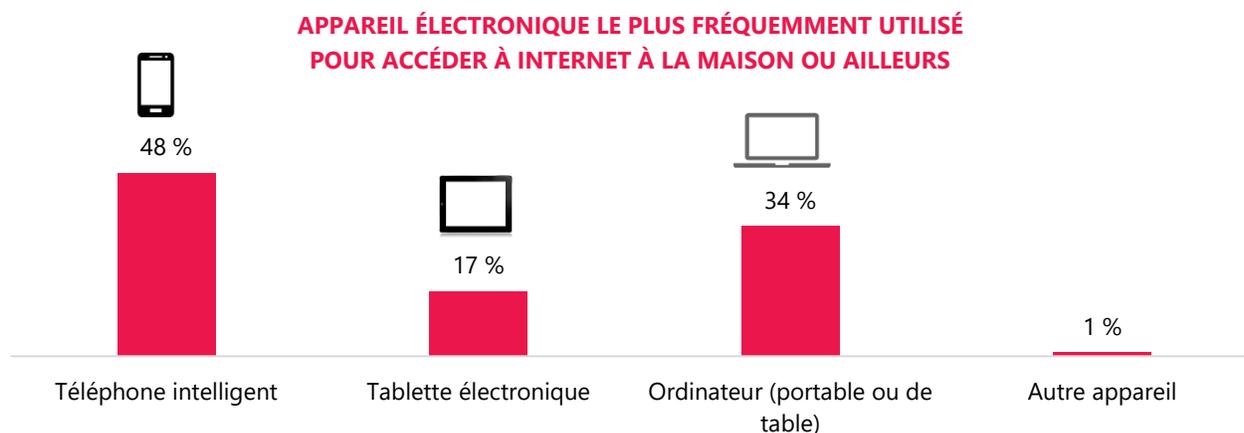
**Base : adultes québécois (n=1 000 à chaque année)**

Question : Personnellement, disposez-vous... d'un téléphone intelligent / d'une tablette électronique / d'une montre intelligente / d'un bracelet d'exercice connecté?



## 1.2 Le téléphone intelligent est l'appareil le plus fréquemment utilisé pour accéder à Internet à la maison ou ailleurs

Globalement, près des deux tiers des adultes québécois (65 %) utilisent le plus fréquemment un appareil mobile pour accéder à Internet à la maison ou ailleurs. Plus spécifiquement, c'est le téléphone intelligent qui est devenu l'appareil le plus fréquemment utilisé pour accéder à Internet à la maison ou ailleurs (48 %), suivi par l'ordinateur portable ou de table (34 %) et la tablette électronique (17 %). Lorsque les internautes québécois veulent accéder à Internet, le téléphone intelligent est l'appareil privilégié des adultes âgés de 18 à 44 ans alors que l'ordinateur (portable ou de table) l'est davantage pour les hommes et les adultes âgés de 55 ans et plus. Quant à la tablette électronique, elle est davantage privilégiée par les femmes ainsi que par les adultes âgés de 55 ans et plus.



Base : adultes internautes québécois (n= 930 en 2019)

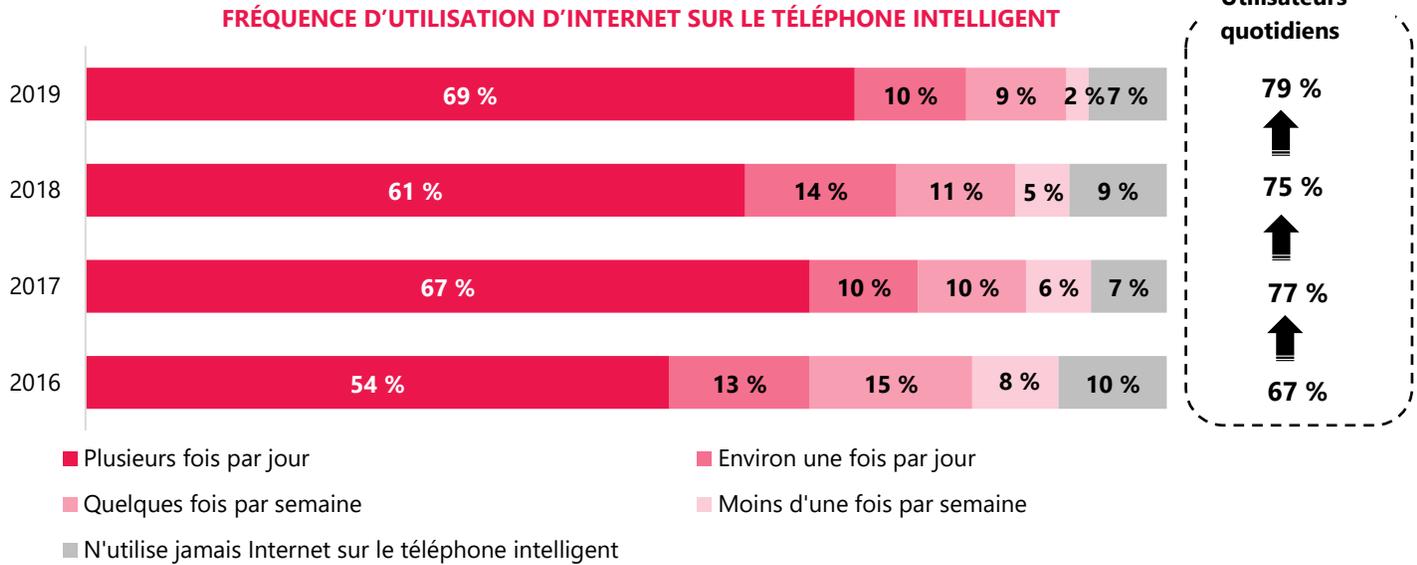
Question : Quel appareil électronique utilisez-vous le plus fréquemment pour accéder à Internet à la maison ou ailleurs?

Parmi les adultes internautes québécois	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Total appareils mobiles	65 %	58 %	71 %	83 %	76 %	80 %	63 %	53 %	46 %	41 %
Téléphone intelligent	48 %	46 %	50 %	82 %	73 %	68 %	49 %	26 %	14 %	6 %
Tablette électronique	17 %	12 %	21 %	1 %	3 %	12 %	15 %	27 %	31 %	35 %
Ordinateur (portable ou de table)	34 %	40 %	28 %	14 %	21 %	20 %	36 %	47 %	53 %	58 %
Autre appareil	1 %	1 %	1 %	3 %	3 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Ne sait pas	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	2 %

Parmi les adultes internautes québécois	Total 2019	Prim./Sec.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Total appareils mobiles	65 %	70 %	64 %	61 %	52 %	58 %	66 %	69 %	63 %	70 %
Téléphone intelligent	48 %	54 %	49 %	44 %	39 %	41 %	52 %	51 %	44 %	57 %
Tablette électronique	17 %	15 %	16 %	17 %	13 %	17 %	14 %	19 %	19 %	13 %
Ordinateur (portable ou de table)	34 %	28 %	35 %	38 %	48 %	39 %	31 %	30 %	36 %	30 %
Autre appareil	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	3 %	2 %	1 %	1 %	0 %
Ne sait pas	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

### 1.3 L'utilisation quotidienne du téléphone intelligent pour accéder à Internet en croissance

Le taux de détenteurs de téléphone intelligent qui utilisent Internet quotidiennement sur cet appareil (environ une fois par jour ou plus) est également en croissance depuis 2016. En effet, ce taux est passé de 67 % en 2016 à 79 % en 2019, ce qui représente une augmentation de 12 points de pourcentage.



**Base : détenteurs d'un téléphone intelligent (n= 768 en 2019, n=733 en 2018, n=618 en 2017 et n=581 en 2016)**

Question : De façon générale, utilisez-vous personnellement Internet sur votre téléphone intelligent...?

Parmi les détenteurs d'un téléphone intelligent	Total 2019	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
<i>Sous-total accès quotidien</i>	<b>79 %</b>	79 %	79 %	<b>95 %</b>	<b>94 %</b>	<b>88 %</b>	81 %	<b>63 %</b>	<b>51 %</b>	<b>38 %</b>
Plusieurs fois par jour	<b>69 %</b>	69 %	68 %	<b>85 %</b>	<b>87 %</b>	<b>80 %</b>	65 %	<b>53 %</b>	<b>36 %</b>	<b>31 %</b>
Environ une fois par jour	<b>10 %</b>	10 %	11 %	10 %	6 %	8 %	<b>16 %</b>	10 %	14 %	7 %
Quelques fois par semaine	<b>9 %</b>	9 %	9 %	5 %	4 %	<b>3 %</b>	9 %	<b>18 %</b>	<b>19 %</b>	13 %
Moins d'une fois par semaine	<b>2 %</b>	2 %	3 %	0 %	1 %	2 %	2 %	<b>5 %</b>	5 %	7 %
N'utilise jamais Internet sur le téléphone	<b>7 %</b>	7 %	7 %	0 %	<b>1 %</b>	3 %	6 %	<b>11 %</b>	<b>20 %</b>	<b>27 %</b>

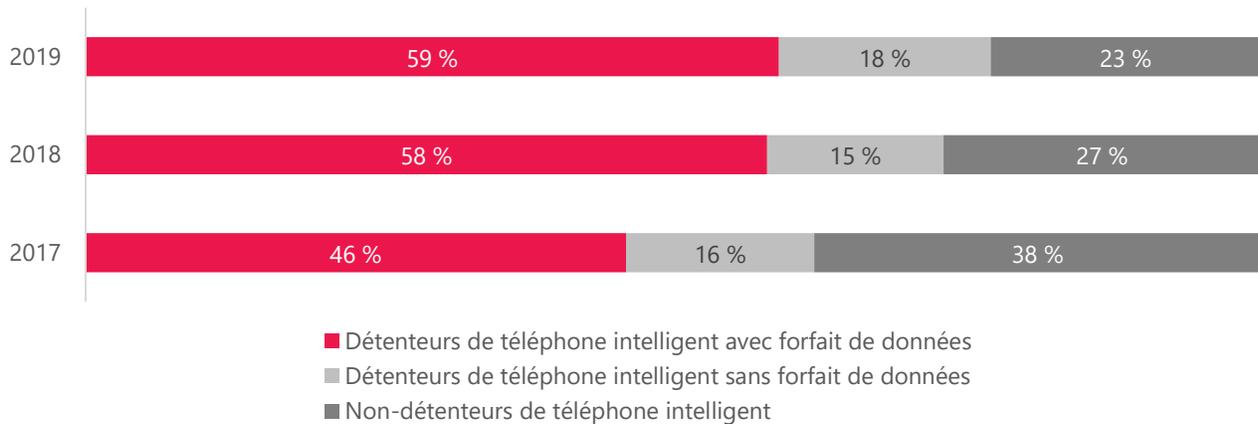
Parmi les détenteurs d'un téléphone intelligent	Total 2019	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
<i>Sous-total accès quotidien</i>	<b>79 %</b>	75 %	78 %	83 %	<b>67 %</b>	78 %	79 %	78 %	79 %	<b>88 %</b>
Plusieurs fois par jour	<b>69 %</b>	66 %	67 %	72 %	<b>55 %</b>	64 %	68 %	73 %	65 %	<b>79 %</b>
Environ une fois par jour	<b>10 %</b>	9 %	11 %	11 %	12 %	13 %	11 %	5 %	14 %	9 %
Quelques fois par semaine	<b>9 %</b>	11 %	10 %	7 %	13 %	6 %	7 %	11 %	10 %	7 %
Moins d'une fois par semaine	<b>2 %</b>	2 %	3 %	2 %	2 %	5 %	2 %	2 %	2 %	2 %
N'utilise jamais Internet sur le téléphone	<b>7 %</b>	7 %	6 %	7 %	11 %	6 %	10 %	7 %	6 %	3 %

## 1.4 L'évolution des forfaits de données sur le téléphone intelligent

Depuis deux ans, on observe que la proportion d'adultes québécois qui disposent sur leur téléphone intelligent d'un forfait de données a augmenté. En effet, cette proportion est passée de 46 % en 2017 à 59 % en 2019, ce qui représente une augmentation de 13 points de pourcentage. Notons toutefois que ce résultat est stable par rapport à l'an dernier (de 58 % en 2018 à 59 % en 2019).

Plus spécifiquement, ce sont plus des trois quarts des détenteurs de téléphone intelligent (77 %) qui disposaient d'un forfait de données sur leur appareil mobile en 2019. D'ailleurs, il est intéressant de noter que c'est parmi les détenteurs de téléphone intelligent âgés de 55 à 64 ans qu'on observe la plus grande augmentation de gens qui disposent d'un forfait de données, soit une progression de neuf points de pourcentage, comparativement aux 18 à 34 ans et aux 35 à 54 ans qui ont connu des augmentations respectives de six et de cinq points de pourcentage.

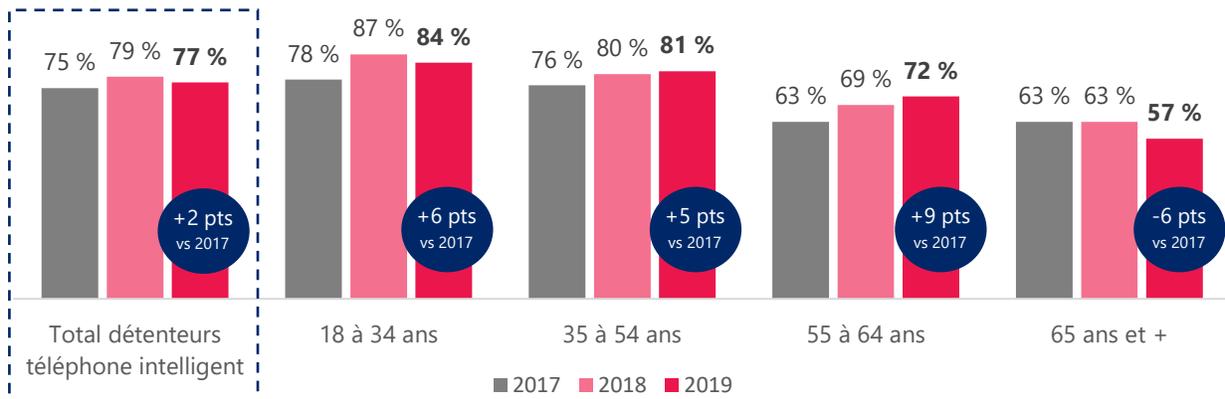
### ADULTES QUÉBÉCOIS DISPOSANT D'UN FORFAIT DE DONNÉES SUR LEUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT



Base : adultes québécois (n=1 004 en 2019, n=1 001 en 2018 et n=1 003 en 2017)

Question : disposez-vous d'un forfait Données (ou Data) sur votre téléphone intelligent?

### ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉTENTEURS DE TÉLÉPHONE INTELLIGENT DISPOSANT D'UN FORFAIT DE DONNÉES SUR LEUR APPAREIL



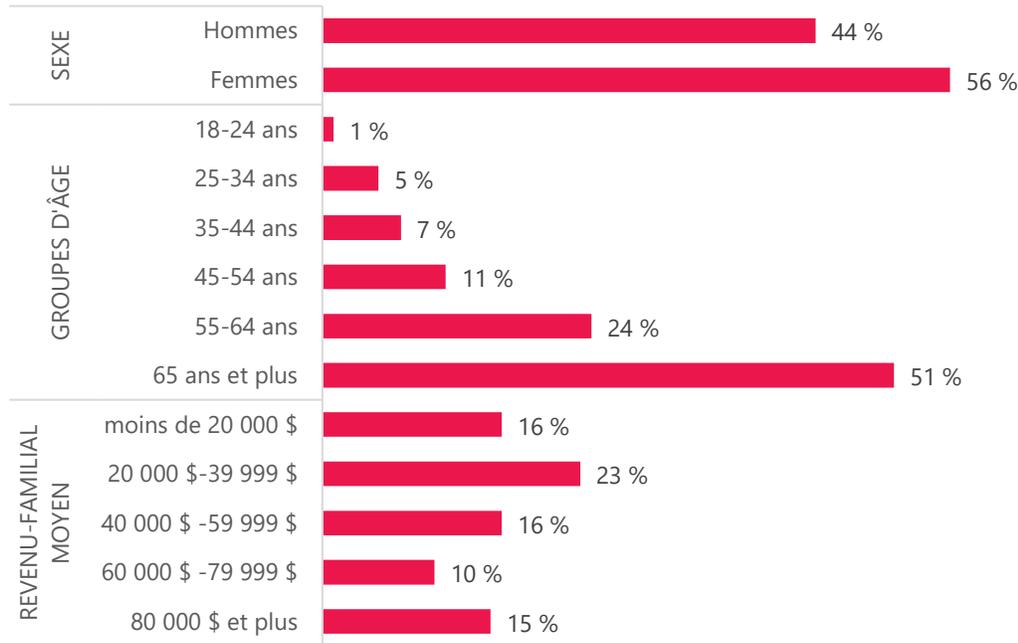
Base : détenteurs de téléphone intelligent (n=768 en 2019, n=733 en 2018 et n=618 en 2017)

Question : disposez-vous d'un forfait Données (ou Data) sur votre téléphone intelligent?

## 1.5 L'évolution des non-utilisateurs de téléphone intelligent

Bien que la proportion d'adultes québécois qui ne disposent pas de téléphone intelligent ait grandement diminué au fil du temps, passant de 83 % du nombre total d'adultes en 2010 à 23 % en 2019, le profil des non-utilisateurs de cet appareil a changé au fil des années. En 2019, 75 % des non-utilisateurs de téléphone intelligent sont âgés de 55 ans et plus et 56 % sont des femmes.

### PORTRAIT DES NON-UTILISATEURS DE TÉLÉPHONE INTELLIGENT EN 2019



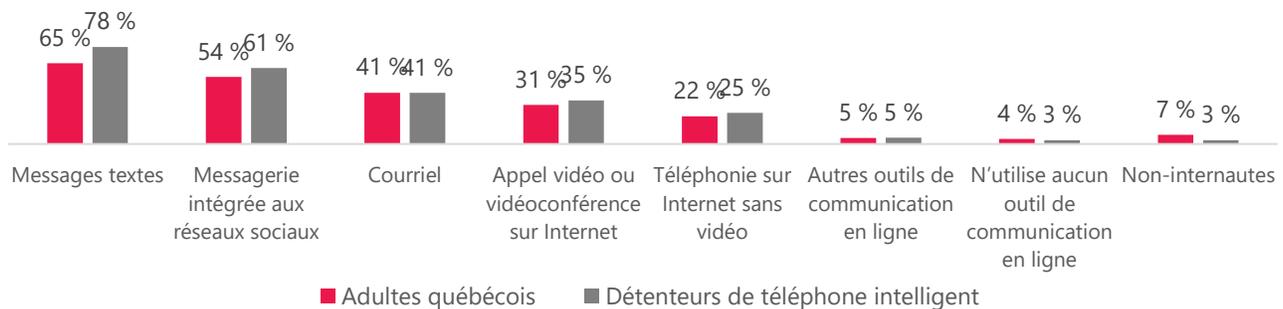
Base : adultes québécois non-détenteurs de téléphone intelligent (n=236 en 2019)

Question : personnellement, disposez-vous... a) d'un téléphone intelligent?

## 1.6 Les outils de communication en ligne utilisés pour communiquer avec la famille et les amis

La croissance du taux d'adoption des appareils mobiles par les adultes québécois au cours des dernières années a eu un impact sur l'utilisation d'outils de communication en ligne. Or, on constate que les messages textes et les messageries intégrées aux réseaux sociaux sont les deux outils de communication en ligne les plus utilisés par les adultes québécois, respectivement 65 % et 54 %, et, dans une plus forte mesure, par les détenteurs québécois de téléphone intelligent (respectivement 78 % et 61 %).

### OUTILS DE COMMUNICATION EN LIGNE UTILISÉS POUR COMMUNIQUER AVEC LA FAMILLE ET LES AMIS



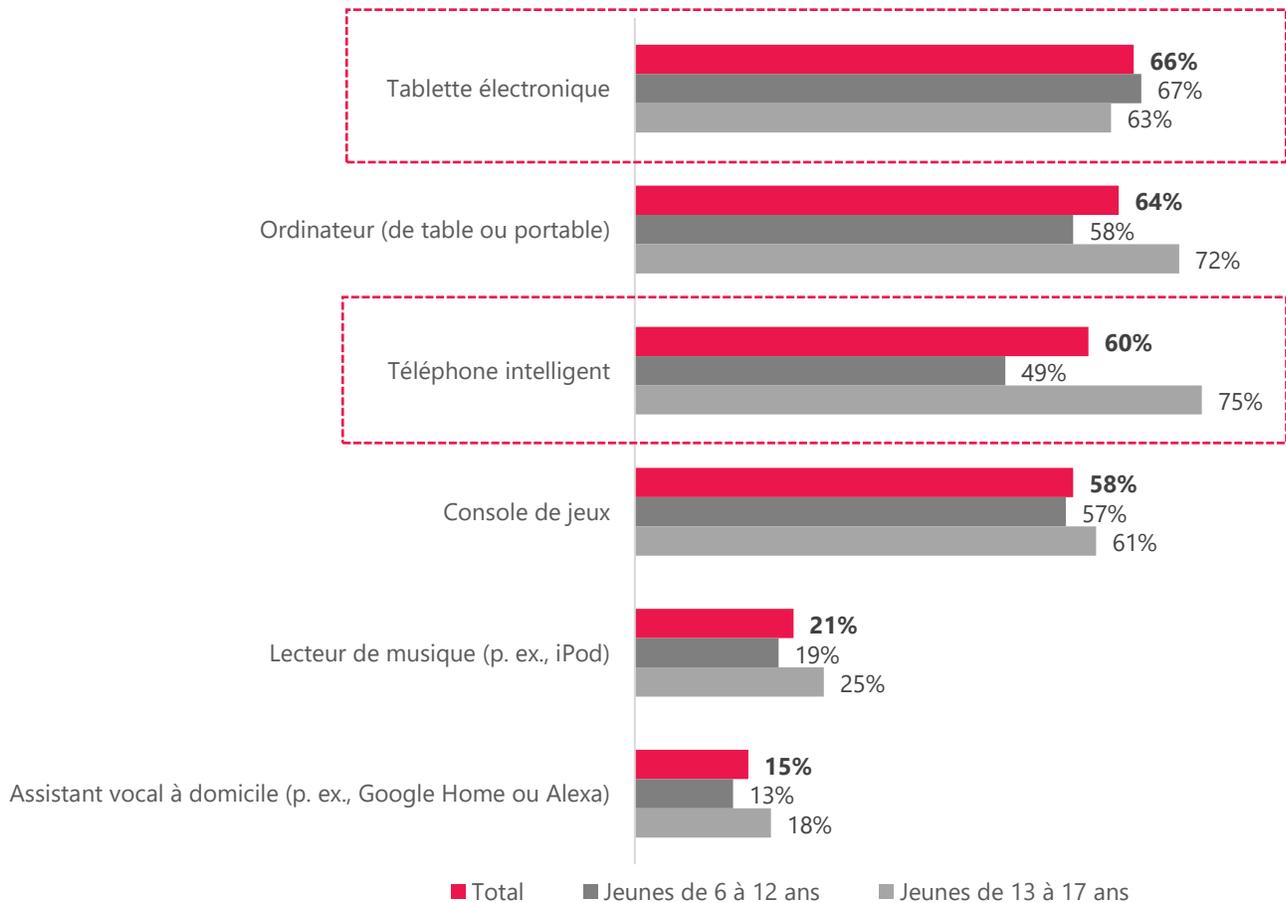
Base : adultes québécois (n=1 004 en 2019) et les détenteurs québécois de téléphone intelligent (n=768 en 2019)

Question : Parmi les outils de communication en ligne suivants, lequel ou lesquels utilisez-vous pour communiquer avec votre famille ou vos amis?

## 1.7 Les appareils mobiles sont également populaires chez les jeunes âgés de 6 à 17 ans

À l'image de leurs parents, les jeunes Québécois âgés de 6 à 17 ans sont également nombreux à utiliser les appareils mobiles, que ce soit à la maison ou ailleurs. En effet, on remarque en 2019 que 66 % de ces jeunes utilisent la tablette électronique et 60 %, le téléphone intelligent à la maison ou ailleurs. Dans le cas du téléphone intelligent, il est intéressant de noter que les jeunes du secondaire (13 à 17 ans) sont dans une proportion de 75 % à utiliser cet appareil comparativement aux 49 % des plus jeunes de 6 à 12 ans du primaire.

### USAGE DES APPAREILS ÉLECTRONIQUES AU QUÉBEC CHEZ LES JEUNES DE 6 À 17 ANS



**Base : Répondants (pères ou mères) avec enfants âgés de 6 à 17 ans (n= 741 en 2019)**

Question : En général, votre enfant fait-il usage à la maison ou ailleurs des appareils électroniques suivants? a) Un téléphone intelligent OU b) Une tablette électronique OU c) Un ordinateur de table ou portable OU d) Un lecteur de musique portatif, comme un iPod OU e) Une console de jeux vidéo OU f) Un assistant vocal à domicile, comme Google Home ou Alexa?

## 2. Les objets connectés pour la maison en croissance

### 2.1 Un adulte sur trois détient au moins un objet connecté pour la maison

En plus des appareils mobiles, il s'avère que le nombre d'adeptes d'objets connectés pour la maison augmente au Québec. En effet, en 2019, c'est un adulte québécois sur trois (33 %) qui possède au moins un objet connecté pour la maison, comparativement à 24 % en 2018, ce qui représente une augmentation de neuf points de pourcentage en un an seulement. Dans les tableaux ci-dessous, nous avons regroupé les objets connectés en cinq catégories. Ces résultats démontrent la popularité de ces cinq grandes catégories d'objets connectés auprès des adultes québécois :

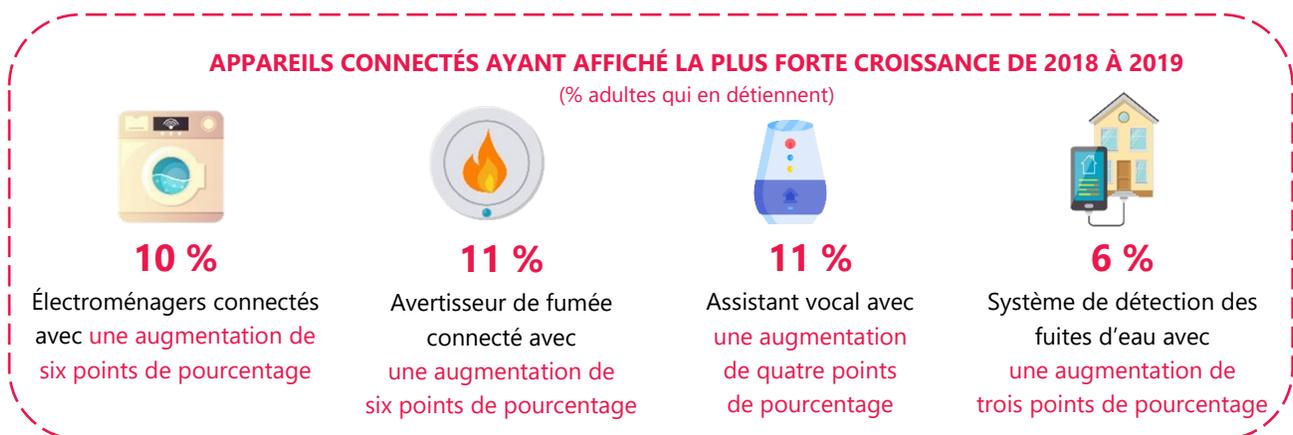
#### TAUX D'ADOPTION DES OBJETS CONNECTÉS SELON 5 CATÉGORIES

CATÉGORIES D'OBJETS CONNECTÉS POUR LA MAISON	% d'adultes québécois qui en possèdent
<b>Appareils destinés à la surveillance et au contrôle des foyers</b> <i>(exemple : avertisseurs de fumée, caméras reliées par Internet, détecteurs de fuites d'eau, systèmes de serrure et de sonnerie)</i>	20 %
<b>Appareils destinés au divertissement au foyer</b> <i>(exemple : assistance vocale à domicile, drone et robot téléguidé)</i>	13 %
<b>Les électroménagers connectés</b>	10 %
<b>Appareils destinés au contrôle de l'énergie dépensée dans les foyers</b>	4 %
<b>Appareils destinés à assurer la sécurité des personnes</b>	2 %

Base : adultes québécois (n= 1 004 en 2019 et n= 1 001 en 2018)

Question : à la maison, possédez-vous chacun les appareils suivants?

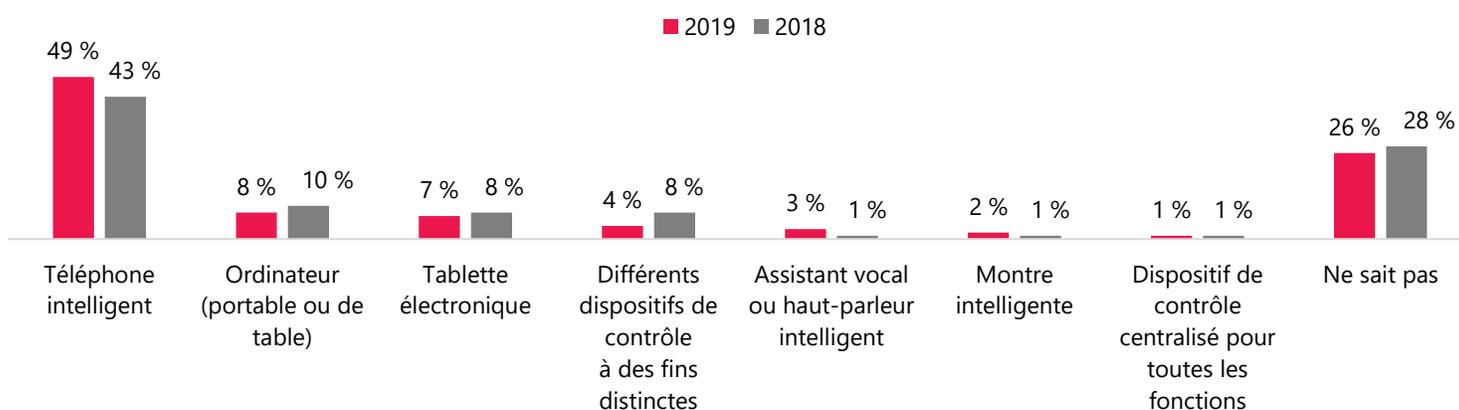
En 2019, les **objets connectés** pour la maison les plus populaires chez les adultes québécois ont été les suivants :



## 2.2 Le téléphone intelligent est l'outil de contrôle des objets connectés le plus utilisé par les adultes québécois

En plus d'être l'appareil le plus utilisé pour accéder à Internet, le téléphone intelligent est aussi le moyen le plus en usage pour contrôler les objets connectés à la maison. En effet, 49 % des adultes québécois utilisent le téléphone intelligent afin de contrôler les objets connectés dans leur maison contre 43 % qui le faisaient en 2018, soit une hausse de six points de pourcentage. Les adultes âgés de 18 à 34 ans (74 %), les adultes détenant un diplôme universitaire (60 %), les répondants avec enfants à la maison (62 %), ainsi que les répondants dont le revenu familial est de 100 000 \$ et plus (59 %) sont plus nombreux à utiliser le téléphone intelligent pour contrôler leurs appareils connectés à la maison. De plus, chez les personnes âgées de 55 à 64 ans et de 65 ans et plus, la tablette électronique est tout de même le deuxième outil le plus utilisé pour contrôler les appareils connectés à la maison (respectivement 14 % et 13 %) après le téléphone intelligent (respectivement 37 % et 16 %).

### MOYEN LE PLUS SOUVENT UTILISÉ POUR CONTRÔLER LES APPAREILS INTELLIGENTS/CONNECTÉS



Base : adultes québécois qui possèdent au moins un appareil connecté à la maison (n= 333 en 2019 et n= 243 en 2018)

Question : Outre le contrôle manuel, quel moyen, parmi les suivants, utilisez-vous le plus souvent pour contrôler vos objets connectés?

Parmi les adultes québécois qui possèdent au moins un appareil connecté à la maison	Total 2019	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Avec enfants	Sans enfants
Téléphone intelligent	49 %	50 %	48 %	74 %	55 %	37 %	16 %	62 %	42 %
Ordinateur	8 %	8 %	7 %	3 %	8 %	12 %	11 %	7 %	8 %
Tablette électronique	7 %	5 %	8 %	1 %	4 %	14 %	13 %	4 %	8 %
Différents dispositifs de contrôle à des fins distinctes	4 %	6 %	3 %	1 %	7 %	2 %	8 %	5 %	4 %
Assistant vocal ou haut-parleur intelligent	3 %	3 %	3 %	4 %	3 %	4 %	0 %	3 %	3 %
Montre intelligente	2 %	4 %	1 %	4 %	2 %	0 %	1 %	5 %	1 %
Dispositif de contrôle centralisé pour toutes les fonctions	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	0 %	1 %	0 %
Ne sait pas	26 %	23 %	30 %	12 %	22 %	30 %	52 %	32 %	15 %

Parmi les adultes québécois qui possèdent au moins un appareil connecté à la maison	Total 2019	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 k\$	20 à 39 k\$	40 à 59 k\$	60 à 79 k\$	80 à 99 k\$	100 k\$ et plus
Téléphone intelligent	49 %	45 %	48 %	54 %	37 %	37 %	43 %	40 %	46 %	59 %
Ordinateur	8 %	8 %	8 %	7 %	11 %	9 %	9 %	13 %	0 %	5 %
Tablette électronique	7 %	4 %	9 %	7 %	4 %	5 %	7 %	7 %	8 %	7 %
Différents dispositifs de contrôle à des fins distinctes	4 %	5 %	2 %	6 %	0 %	0 %	8 %	8 %	3 %	6 %
Assistant vocal ou haut-parleur intelligent	3 %	3 %	1 %	3 %	0 %	4 %	2 %	2 %	3 %	2 %
Montre intelligente	2 %	1 %	3 %	3 %	0 %	0 %	2 %	0 %	7 %	5 %
Dispositif de contrôle centralisé pour toutes les fonctions	1 %	0 %	3 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	4 %
Ne sait pas	26 %	34 %	28 %	19 %	49 %	46 %	30 %	31 %	33 %	13 %

## 3. Les nouvelles tendances en mobilité en contexte de pandémie

Bien que la pandémie liée à la COVID-19 ait des répercussions sociales et économiques importantes, elle aura également une incidence significative sur les nouveaux usages qui se dessinent en mobilité. C'est d'ailleurs à travers la lentille d'experts en mobilité et en nouvelle technologie que nous présentons quelques exemples de changements anticipés.

### 3.1 Quelques exemples de changements anticipés en mobilité dans le contexte de la crise actuelle

#### LA RECONNAISSANCE FACIALE



Les systèmes de reconnaissance faciale existent déjà depuis quelques années. Plusieurs applications existent actuellement dans le monde. Des compagnies, comme Apple et Google, utilisent la reconnaissance faciale, entre autres, pour remplacer le lecteur d'empreintes digitales<sup>1</sup> offert sur les modèles précédents de téléphones intelligents afin de déverrouiller son téléphone.

Cette technologie est aussi utilisée ou testée actuellement dans certains aéroports dans le monde, comme en Chine, en Turquie ou en France, afin d'améliorer la fluidité du parcours du voyageur. Dans l'aéroport de demain, un simple regard vers un capteur intelligent pourrait permettre aux passagers de franchir toutes les étapes, de l'enregistrement à l'embarquement, plus rapidement<sup>2</sup>. Même chose

dans le métro de Pékin<sup>3</sup> où cette technologie permettrait de faciliter le passage des voyageurs, plus particulièrement à l'heure de pointe. Bref, selon les experts, il est évident que la pandémie de la COVID-19 accélérera plusieurs projets de ce type dans un avenir rapproché.

#### LES INTERFACES VOCALES AU DÉTRIMENT DES ÉCRANS TACTILES



Bien que les interfaces vocales étaient déjà bien en place avant l'arrivée du virus, il s'avère évident, selon les experts, que cette technologie continuera de prendre de l'ampleur au cours des prochaines années. Les interfaces vocales remplaceront-elles les écrans tactiles? Seul l'avenir nous le dira. Nous savons déjà que plusieurs industries, dont celles du commerce de détail incluant l'alimentation et la restauration, avaient déjà commencé à introduire des bornes interactives tactiles et des tablettes électroniques pour procéder au choix ou au paiement des commandes<sup>4</sup>. Or, on peut penser que ces commerces risquent d'opter davantage pour des interfaces vocales dans l'avenir pour limiter les contacts physiques et les

potentielles contaminations. Une étude de la firme Bright Local indique que, d'ici la fin de l'année 2020, 30 % des recherches digitales devraient être faites sans utiliser un écran<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Source : « La reconnaissance faciale de l'iPhone X n'est pas infaillible », Le Devoir, le 1<sup>er</sup> novembre 2017, <https://journalmetro.com/techno/2389332/la-reconnaissance-faciale-arrive-dans-les-aeroports/>

<sup>2</sup> Source : « La reconnaissance faciale arrive dans les aéroports », Journal Métro, le 18 octobre 2019, <https://journalmetro.com/techno/2389332/la-reconnaissance-faciale-arrive-dans-les-aeroports/>

<sup>3</sup> Source : « Chine : la reconnaissance faciale va prendre le métro à Pékin », Journal Métro, le 30 octobre 2019, <https://journalmetro.com/techno/2393199/chine-reconnaissance-faciale-va-prendre-metro-pekin/>

<sup>4</sup> Source : « Le nouveau McDonald's : de l'écran tactile au service à la table », Geeks and Com, le 1<sup>er</sup> novembre 2015, <https://www.geeksandcom.com/2015/11/01/le-nouveau-mcdonalds-de-lecran-tactile-service-a-table/>

<sup>5</sup> Source : « La recherche vocale : l'essentiel à retenir », COJT conseil, Bright Local, le 13 mai 2019, <https://cojt-ebusiness.com/recherche-vocale-et-referencement-naturel>

## LES APPLICATIONS DE TRAÇAGE ET DE GÉOLOCALISATION



Alors que les scientifiques cherchent des solutions pour freiner et stopper la pandémie liée à la COVID-19, plusieurs entreprises ont proposé aux instances gouvernementales du Québec et du Canada de partager les données de localisation de téléphones intelligents auxquelles elles avaient accès pour mieux comprendre l'impact des déplacements de la population sur la propagation du virus.

L'entreprise québécoise Drako Média est l'une de ces compagnies. Celle-ci a offert de partager aux instances de santé publique ses données portant sur 6,7 milliards de déplacements partagés par 7,9 millions de cellulaires au Canada. Ces données ont été évidemment anonymisées et agrégées avant d'être partagées, pour respecter la vie privée des individus. L'analyse a permis de constater, entre autres, que lors des trois premières semaines de février, 343 000 personnes s'étaient déplacées d'une région à l'autre du Québec chaque jour<sup>6</sup>. Selon ces informations, le gouvernement a pu prendre par la suite des décisions éclairées touchant la protection de la santé publique.

## LA RÉALITÉ VIRTUELLE, LA RÉALITÉ AUGMENTÉE ET LES EXPÉRIENCES IMMERSIVES



Une autre tendance forte qui devrait façonner très certainement les prochaines années : la réalité virtuelle, la réalité augmentée et les expériences immersives. L'International Data Corporation (IDC) estime d'ailleurs que les dépenses en réalité virtuelle et réalité augmentée à l'échelle mondiale devraient atteindre 18,8 milliards de dollars américains d'ici la fin de l'année en cours<sup>7</sup>. Au Canada et au Québec, les initiatives sont encore embryonnaires. Cela n'empêche pas que certaines entreprises se démarquent dans ce secteur au pays. À titre d'exemple, l'agence internationale Valtech située également à Montréal a mis au point une solution de

réalité virtuelle qui permet à des consommateurs de s'immerger dans un monde de camping virtuel à l'aide d'un casque de visionnement. Le client choisit une tente qu'il aimerait acheter et il peut la visiter virtuellement pour se faire une bonne idée du produit<sup>8</sup>.

## LES MAGASINS DE PROXIMITÉ 100 % AUTOMATISÉS

Une dernière tendance en mobilité qui devrait s'intensifier au cours des prochaines années est le « magasin de proximité 100 % automatisé ». En 2017, le géant Amazon a lancé Amazon Go, une chaîne de magasins qui ne compte aucun employé et dans lequel aucune intervention humaine n'est nécessaire. Pour accéder au magasin, il suffit d'installer l'application Amazon Go sur son téléphone intelligent, de s'enregistrer avec son compte Amazon et de présenter le code-barre qui s'y affiche vers le lecteur numérique<sup>9</sup>. Dans un même ordre d'idées, en Chine, un magasin semblable à Amazon Go a été lancé, le Bingobox WeChat. Cette compagnie chinoise a déjà en test une dizaine d'unités mobiles entièrement automatisées<sup>10</sup>. Comme on l'a vu précédemment, il est évident que dans un contexte de pandémie comme on vit actuellement, ce genre de magasins de proximité 100 % autonome pourrait certainement aider à limiter la propagation du virus au sein de la population.

<sup>6</sup> Source : « Analyse de milliards de données cellulaires : la relâche québécoise a catalysé l'épidémie », Ici Radio-Canada, Nael Shiab, le 7 mai 2020, <https://ici.radio-canada.ca/info/2020/05/geolocalisation-deplacements-provinces-regions-quebec-montreal-distanciation-sociale/>

<sup>7</sup> Source : « Réalité virtuelle et augmentée : tendances et prédictions pour 2020 », International Data Corporation (IDC), le 31 décembre 2019, <https://www.realite-virtuelle.com/realite-virtuelle-augmentee-2020/>

<sup>8</sup> Source : « La RV et la RA et les nouvelles frontières du commerce de détail », Conseil Canadien de commerce de détail, 2018, <https://www.commercedetail.org/communaute/commerce-electronique-et-technologie/la-realite-virtuelle-et-la-realite-augmentee-et-la-nouvelle-frontiere-du-commerce-de-detail/>

<sup>9</sup> Source : « Amazon Go : visite d'un magasin sans caisse enregistreuse », Journal Métro, le 28 mars 2019, <https://journalmetro.com/techno/2299682/amazon-go-visite-dun-magasin-sans-caisse-enregistreuse/>

<sup>10</sup> Source : « WeChat, a ouvert son premier magasin autonome à Shanghai », Magazine de l'écosystème Mobile, le 24 janvier 2018, <https://www.servicesmobiles.fr/wechat-a-ouvert-son-premier-magasin-autonome-a-shanghai-39084>

**BIP**

RECHERCHE

**Votre partenaire en  
sondage depuis 30 ans.**

*Spécialiste en recherche marketing et sociale*



**Sondages**



**Recherche Marketing**



**Recherche sociale**



**Mesure de la satisfaction**

2021 Ave. Union #1221  
Montréal (Québec) H3A2S9

Téléphone : 514-288-1980  
Télécopieur : 514-288-6607

[www.biprecherche.com](http://www.biprecherche.com)

2019

# NETendances

## Thèmes des fascicules *NETendances*

- > Les aînés connectés au Québec
- > Maison intelligente
- > Services bancaires en ligne
- > Portrait numérique des foyers québécois
- > La Famille numérique
- > Commerce électronique
- > Services gouvernementaux en ligne
- > **Mobilité**
- > Portrait des générations
- > Portrait des régions

### À propos du CEFRIO

Véritable phare numérique du Québec depuis plus de 30 ans, le CEFRIO accompagne les entreprises et les organisations dans leur adoption de la culture numérique et la transformation de leurs processus et de leurs pratiques d'affaires. Organisme de recherche et d'innovation et membre de QuébecInnové, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin d'agir comme accélérateur de la culture numérique dans les organisations. 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 ainsi que l'engagement de plus de 280 membres. Son principal partenaire financier est le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI).

[www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca) | [info@cefrio.qc.ca](mailto: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

