

L'usage des appareils mobiles au Québec



NETendances ²⁰²⁰
UNE RÉALISATION DE l' **ATN**

Édition 2020
Volume 11 – Numéro 8

AVEC LA COLLABORATION DE



BIP

RECHERCHE

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

Spécialiste en recherche marketing et sociale



Sondages



Recherche sociale



Recherche Marketing



Mesure de la satisfaction

2021 Ave. Union #1221
Montréal (Québec) H3A2S9

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

www.biprecherche.com

Table des matières

Méthodologie	4
Faits saillants de l'enquête	5
1. L'évolution de la mobilité au Québec	6
1.1 Le taux d'adoption des appareils mobiles est en croissance depuis une décennie	6
1.2 Les intentions d'achat des appareils mobiles en forte croissance depuis un an	7
1.3 L'évolution des forfaits de données sur le téléphone intelligent.....	8
1.4 Le profil des non-utilisateurs de téléphone intelligent et de tablette électronique.....	9
1.5 Les appareils mobiles sont également populaires chez les jeunes âgés de 6 à 17 ans.....	10
2. La place qu'occupe la mobilité dans l'univers des services bancaires et de la maison connectée	11
2.1 Le téléphone intelligent est un moyen de plus en plus utilisé pour effectuer des opérations bancaires.....	11
2.2 Le dépôt mobile et la solution Flash gagnent en popularité en 2020	12
2.3 Le téléphone intelligent demeure l'outil de contrôle de prédilection des appareils intelligents pour la maison	13
3. La mobilité en période de pandémie	14
3.1 La mobilité : l'épicentre des activités sociales et professionnelles à domicile	14
3.2 La mobilité pour briser le sentiment d'isolement	14
3.3 La 5G : une solution pour répondre à la demande croissante de données sur les réseaux mobiles	15
3.4 Les applications de traçage et de géolocalisation pour lutter contre les pandémies.....	15

L'USAGE DES APPAREILS MOBILES AU QUÉBEC

L'enquête *NETendances 2020* est réalisée par l'Académie de la transformation numérique (ATN), avec la collaboration de BIP Recherche, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Hydro-Québec et l'Office des personnes handicapées du Québec.

ÉQUIPE DE PROJET

Claire Bourget

Directrice intelligence d'affaires et recherche marketing

Rafaël Boucher

Coordonnatrice aux opérations marketing

Jonathan Couturier

Consultant – recherche marketing

ÉQUIPE D'ÉDITION

Claudine Vézina

Chargée de communication

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

Dépôt légal : 2021

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 du site Web de l'ATN à : atn.ulaval.ca/netendances.

L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins d'une autorisation écrite de l'ATN.

Mention de sources : Freepik | Flaticon | Unsplash

MERCI AUX PARTENAIRES FINANCIERS DES ENQUÊTES NETENDANCES



Office des personnes
handicapées



Méthodologie

Pour réaliser le volet « *L'usage des appareils mobiles au Québec* » de l'enquête *NETendances 2020*, nous avons utilisé des données provenant des collectes mensuelles réalisées de février 2020 à janvier 2021, au cours desquelles nous avons interrogé, selon les mois, 1 000 ou 1 600 adultes québécois âgés de 18 ans et plus, par voie téléphonique et via le Web. 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 entre $\pm 2,45\%$ et $\pm 3,10\%$ selon la taille de l'échantillon pour la base des adultes, 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], Laurentides [RMR] et Montérégie [RMR]) ;
- > RMR de Québec (Québec [RMR] et Chaudière-Appalaches [RMR]) ;
- > Est-du-Québec (Bas-Saint-Laurent, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Côte-Nord et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine) ;
- > Centre-du-Québec (Mauricie, Estrie, Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et Chaudière-Appalaches [hors RMR]) ;
- > Ouest du Québec (Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], Laurentides [hors RMR] et Montérégie [hors RMR]).

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 de l'enquête

L'USAGE DES APPAREILS MOBILES AU QUÉBEC

En 2020, le **taux d'adoption** des appareils mobiles suivants est en croissance :

- Le téléphone intelligent (**81 %**) (+4 pts de % depuis 2019)
- La tablette électronique (**59 %**) (+4 pts de % depuis 2019)

En 2020, le **téléphone intelligent** est devenu plus populaire auprès des groupes suivants :

- 55 à 64 ans (**78 %**) (+9 pts de % depuis 2019)
- 65 ans et plus (**55 %**) (+9 pts de % depuis 2019)

Quant à la **tablette électronique**, elle a connu une croissance de **14 points de %** en un an auprès des **18 à 34 ans**, soit de 40 % en 2019 à 54 % en 2020.

Dans le cas de la **montre intelligente ou du bracelet d'activité connecté**, **21 %** des adultes québécois l'ont adopté en 2020, une augmentation de **5 pts de %** comparativement à 2019.

INTENTIONS D'ACHAT D'APPAREILS MOBILES (12 prochains mois)

41 % des adultes québécois envisagent acheter au moins un appareil mobile au cours des 12 prochains mois, une hausse de **25 pts de %** en un an.

ÉVOLUTION DES FORFAITS DE DONNÉES SUR LE TÉLÉPHONE INTELLIGENT

- **63 %** des adultes québécois disposent d'un **forfait de données sur leur téléphone intelligent**, une augmentation de **17 pts de %** depuis 2017 et de **4 pts de %** depuis 2019.

USAGE EN 2020 DES APPAREILS MOBILES PAR LES JEUNES ÂGÉS DE 6 À 17 ANS

71 % des jeunes de 6 à 17 ans utilisent la **tablette électronique** et **62 %** le **téléphone intelligent** à la maison ou ailleurs.

80 % des **jeunes du secondaire** (13 à 17 ans) comparativement à **50 % des jeunes du primaire** (6 à 12 ans) utilisent le **téléphone intelligent**.

La **tablette électronique** est davantage utilisée par les jeunes âgés de **6 à 12 ans (77 %)** comparativement à ceux âgés de **13 à 17 ans (61 %)**.

SERVICES BANCAIRES EN LIGNE ET MOBILITÉ

- **31 %** des adultes québécois utilisent le téléphone intelligent pour faire des **opérations bancaires** sur le site Internet ou l'application mobile de leur institution financière (**+5 pts de % depuis 2019**).
- **48 %** des détenteurs de téléphone intelligent font usage du **dépôt mobile (+23 pts de % depuis 2019)**.
- **69 %** des adultes québécois utilisent une **solution Flash** lors de leurs achats en magasin (**+14 pts de % depuis 2019**).

La maison intelligente

- **51 %** des adultes québécois utilisent le téléphone intelligent pour **contrôler les appareils intelligents** dans leur maison (**stable depuis 2019**).

1. L'évolution de la mobilité au Québec

1.1 Le taux d'adoption des appareils mobiles est en croissance depuis une décennie

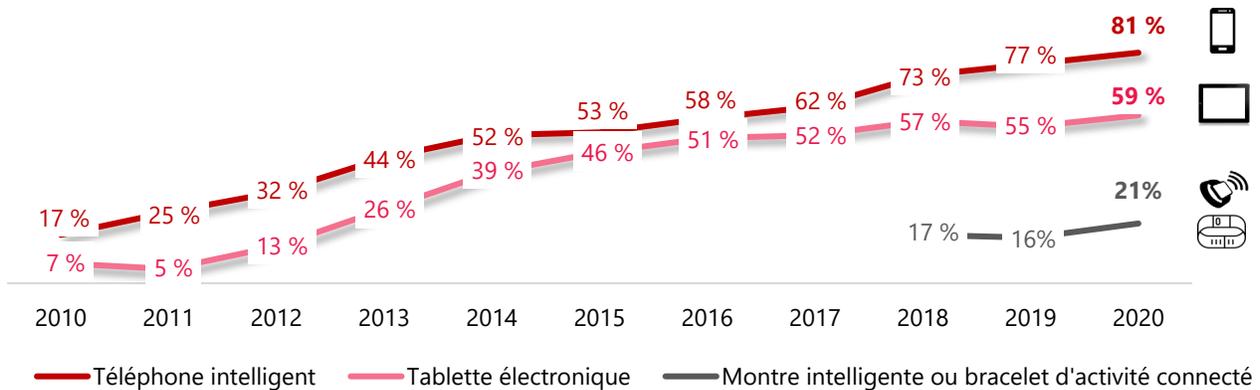
Au cours de la décennie qui s'est échelonnée de 2010 à 2020, le taux d'adoption des appareils mobiles a connu une évolution remarquable chez les adultes québécois. De tous ces appareils mobiles dont disposent personnellement les adultes québécois, c'est le téléphone intelligent qui a connu la plus grande progression avec une hausse de 64 points de pourcentage de 2010 à 2020, passant d'un taux d'adoption de 17 % à 81 %. L'adoption du téléphone intelligent a aussi été en croissance au sein de chacun des groupes d'âge depuis 2010.

Au cours de la dernière année, on constate l'accélération de l'adoption du téléphone intelligent tout particulièrement chez les adultes québécois âgés de 55 ans et plus. En effet, depuis 2019, le taux d'adoption de cet appareil a augmenté de 9 points de pourcentage autant chez les adultes âgés de 55 à 64 ans, passant de 69 % en 2019 à 78 % en 2020, que chez ceux âgés de 65 ans et plus, passant de 46 % en 2019 à 55 % en 2020.

En dix ans, chez les adultes québécois, le taux d'adoption de la tablette électronique est passé de 7 % à 59 %, ce qui représente une augmentation impressionnante de 52 points de pourcentage. Depuis 2019, on constate aussi que l'adoption de la tablette électronique est en hausse chez les adultes âgés de 18 à 34 ans. En effet, le taux d'adoption de cet appareil mobile est passé de 40 % en 2019 à 54 % en 2020 chez les jeunes adultes québécois, ce qui représente une augmentation significative de 14 points de pourcentage en un an seulement.

En ce qui concerne la montre intelligente ou le bracelet d'activité connecté, cet appareil mobile a également gagné en popularité depuis 2019. C'est maintenant 21 % des adultes québécois qui l'ont adopté en 2020, soit une hausse de 5 points de pourcentage comparativement à 2019.

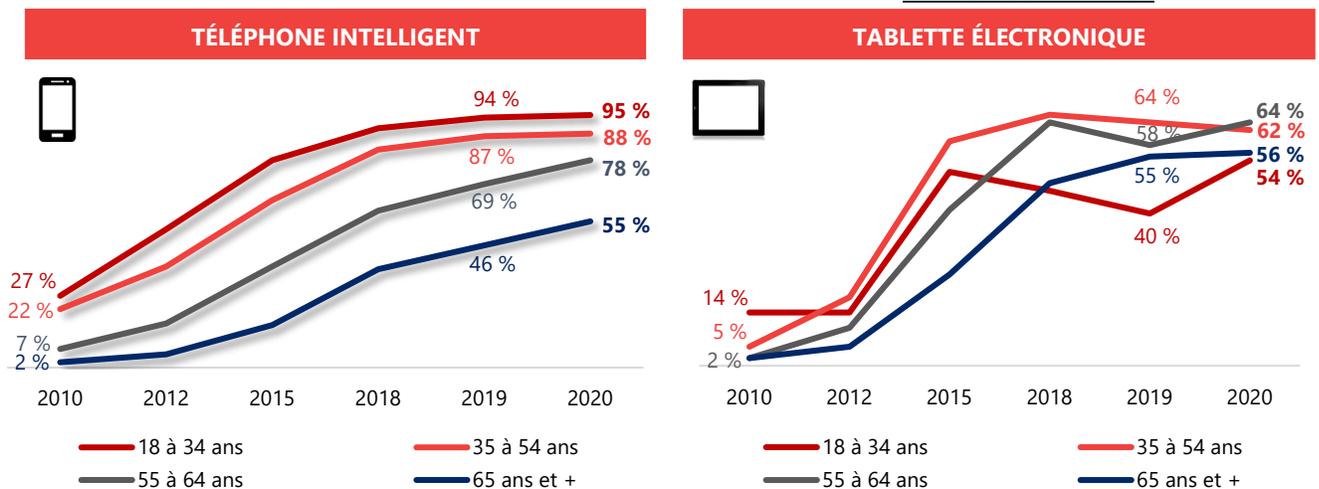
ÉVOLUTION DU TAUX D'ADOPTION DES APPAREILS MOBILES



Base : adultes québécois (n=1 600 en 2020 et 1 000 chaque année)

Question : Personnellement, disposez-vous... a) D'un téléphone intelligent b) D'une tablette électronique c) D'une montre intelligente d) D'un bracelet d'exercice connecté ?

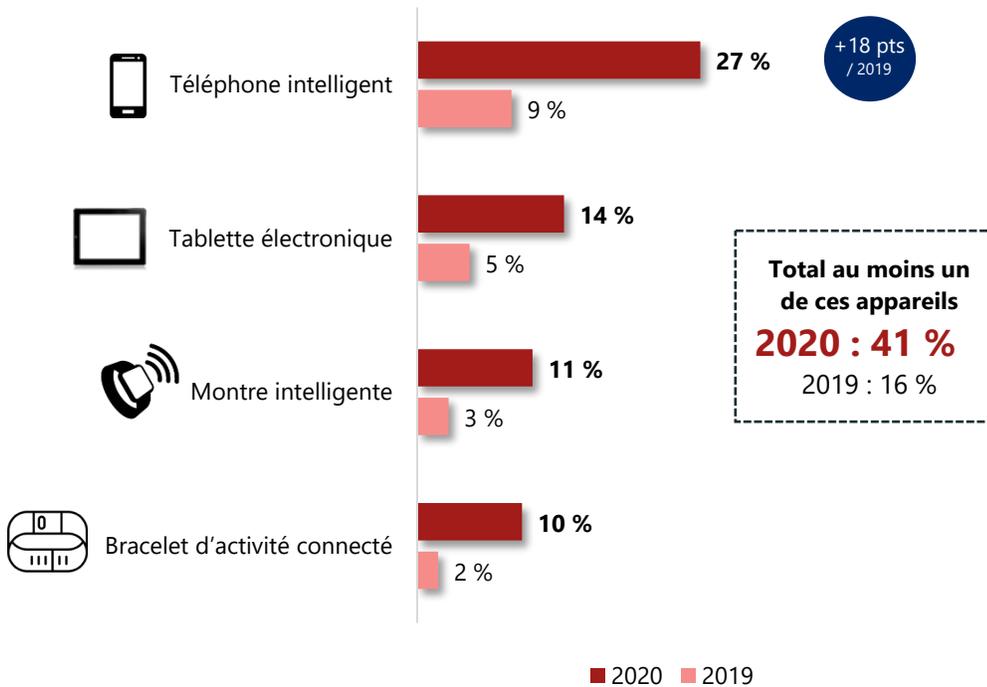
ÉVOLUTION DU TAUX D'ADOPTION DES APPAREILS MOBILES PAR GROUPE D'ÂGE



1.2 Les intentions d'achat des appareils mobiles en forte croissance depuis un an

En plus de l'adoption des appareils mobiles qui est en croissance depuis 2019, on constate que les intentions d'achat pour ces mêmes d'appareils ont aussi augmenté depuis un an. En effet, en 2020, 41 % des adultes québécois interrogés ont mentionné avoir l'intention, au cours des 12 prochains mois, de se procurer l'un des appareils suivants : un téléphone intelligent (27 %), une tablette électronique (14 %), une montre intelligente (11 %) ou un bracelet d'activité connecté (10 %). Il s'agit d'une augmentation significative de 25 points de pourcentage par rapport à 2019, alors que les intentions d'achat combinées pour l'un ou l'autre de ces quatre appareils étaient de 16 % toujours chez les adultes québécois. En 2020, les intentions d'achat d'appareils mobiles sont plus importantes chez les hommes (46 %) que chez les femmes (36 %) de même que chez les adultes âgés de 18 à 24 ans (72 %) et de 25 à 34 ans (66 %). Mentionnons également que c'est à l'égard du téléphone intelligent que la hausse des intentions d'achat entre 2019 et 2020 est la plus forte, soit de 18 points de pourcentage.

INTENTIONS D'ACHAT DES APPAREILS MOBILES AU COURS DES 12 PROCHAINS MOIS



Base : adultes québécois (n= 1 600 en 2020 et 1 004 en 2019)

Question : Au cours des 12 prochains mois, envisagez-vous d'acheter ou d'acquérir l'un des appareils suivants ? a) Un téléphone intelligent b) Une tablette électronique c) Une montre intelligente d) Un bracelet d'activité connecté

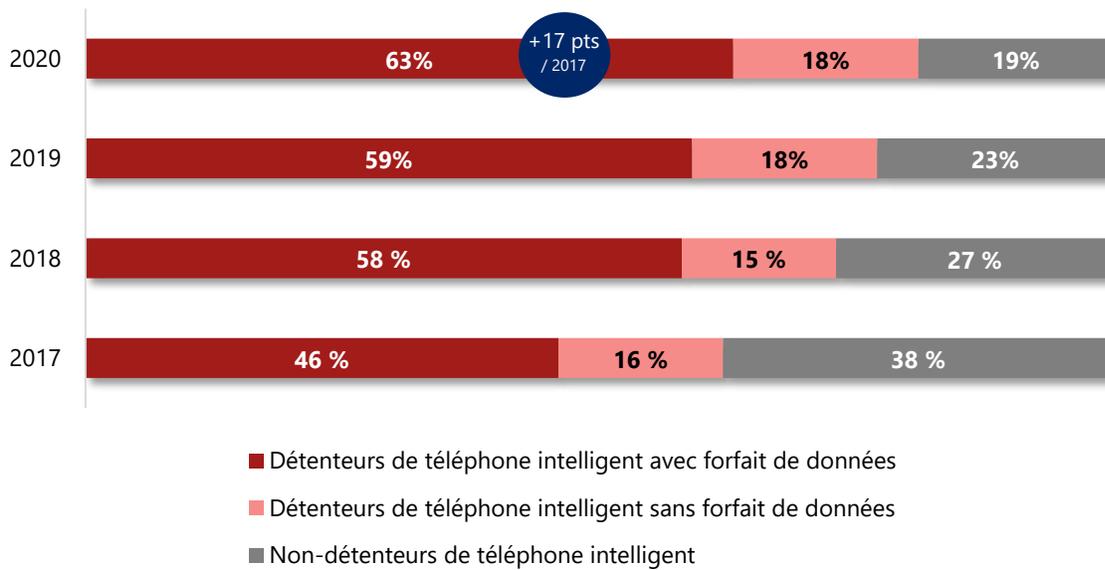
Parmi les adultes québécois	Total 2020	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Total au moins un appareil mobile	41 %	46 %	36 %	72 %	66 %	47 %	40 %	26 %	21 %	15 %
Téléphone intelligent	27 %	33 %	21 %	52 %	43 %	36 %	27 %	13 %	11 %	7 %
Tablette électronique	14 %	16 %	12 %	19 %	23 %	16 %	12 %	11 %	9 %	4 %
Montre intelligente	11 %	13 %	9 %	18 %	26 %	15 %	9 %	4 %	3 %	1 %
Bracelet d'activité connecté	10 %	12 %	8 %	18 %	20 %	12 %	7 %	5 %	4 %	4 %
Aucun de ces appareils	54 %	50 %	58 %	25 %	31 %	47 %	52 %	66 %	77 %	82 %
Ne sait pas	5 %	4 %	6 %	3 %	3 %	7 %	8 %	7 %	2 %	3 %

Parmi les adultes québécois	Total 2020	Prim. / Second.	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 au moins un appareil mobile	41 %	35 %	40 %	44 %	40 %	40 %	44 %	43 %	46 %	43 %
Téléphone intelligent	27 %	24 %	25 %	30 %	29 %	26 %	25 %	25 %	29 %	34 %
Tablette électronique	14 %	12 %	13 %	15 %	10 %	15 %	18 %	14 %	17 %	12 %
Montre intelligente	11 %	10 %	10 %	12 %	8 %	7 %	14 %	16 %	14 %	11 %
Bracelet d'activité connecté	10 %	7 %	9 %	11 %	7 %	7 %	14 %	12 %	17 %	7 %
Aucun de ces appareils	54 %	58 %	53 %	53 %	53 %	52 %	53 %	53 %	47 %	53 %
Ne sait pas	5 %	7 %	6 %	3 %	7 %	8 %	4 %	4 %	6 %	5 %

1.3 L'évolution des forfaits de données sur le téléphone intelligent

Depuis 2017, on remarque 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 63 % en 2020, ce qui représente une augmentation de 17 points de pourcentage. Comparativement à 2019, ce taux a progressé de 4 points de pourcentage.

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

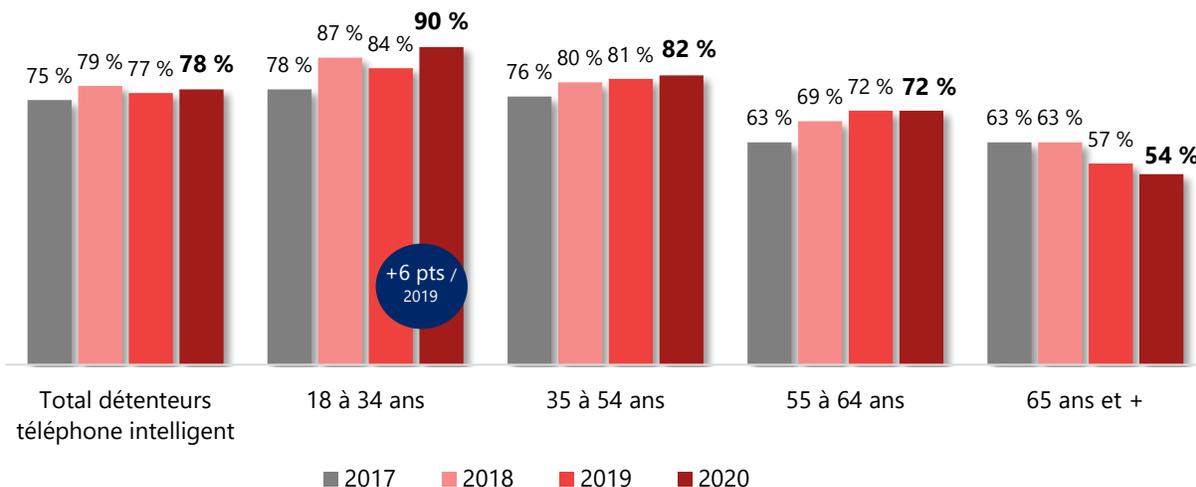


Base : adultes québécois (n=1 600 en 2020, 1 004 en 2019, 1 001 en 2018 et 1 003 en 2017)

Question : Disposez-vous d'un forfait de données (ou Data) sur votre téléphone intelligent ?

Sur la base des adultes québécois qui ont un téléphone intelligent, on observe qu'ils sont plus des trois quarts (78 %) à disposer d'un forfait de données sur leur appareil en 2020. Bien que cette proportion soit stable par rapport à 2019 (77 %), elle est en progression chez les détenteurs de téléphone intelligent âgés de 18 à 34 ans. En effet, ces derniers étaient 84 % à disposer d'un forfait de données sur leur appareil en 2019, alors qu'ils sont dorénavant 90 % à en disposer, soit une hausse de 6 points de pourcentage en un an.

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



Base : détenteurs de téléphone intelligent (n=1 290 en 2020, 768 en 2019, 733 en 2018 et 618 en 2017)

Question : Disposez-vous d'un forfait de données (ou Data) sur votre téléphone intelligent ?

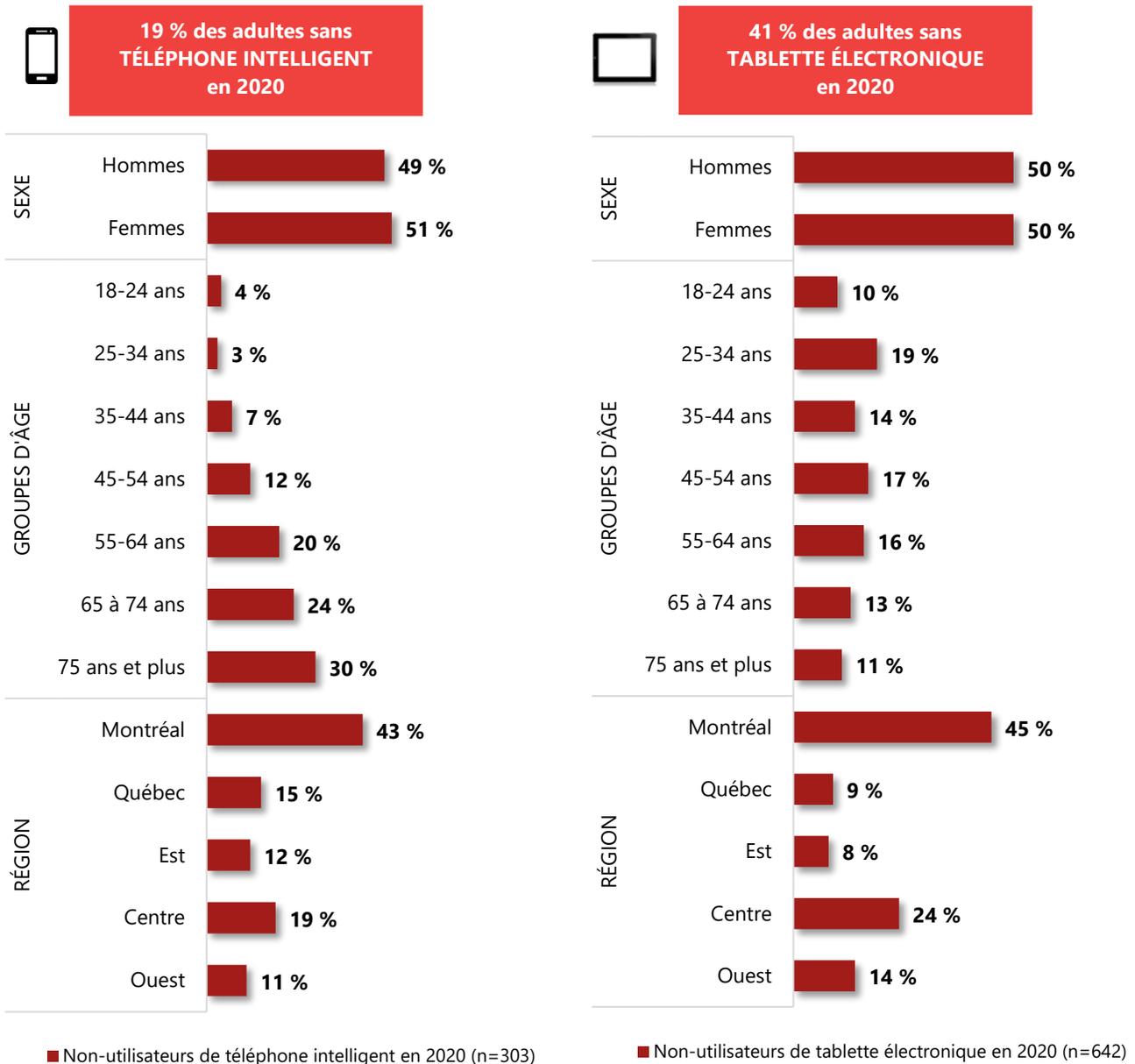
1.4 Le profil des non-utilisateurs de téléphone intelligent et de tablette électronique

Bien que la proportion d'adultes québécois qui ne disposent pas de téléphone intelligent ou de tablette électronique ait grandement diminué au fil du temps, passant de 83 % en 2010 à 19 % en 2020, dans le cas du téléphone intelligent, et de 93 % en 2010 à 41 % en 2020, pour la tablette électronique, le profil des non-utilisateurs de ces appareils mobiles a changé au fil des années.

En 2020, près des trois quarts des non-utilisateurs de téléphone intelligent sont âgés de 55 ans et plus (74 %) et ils habitent en plus forte proportion dans la région de Montréal. Qui plus est, on retrouve autant d'hommes (49 %) que de femmes (51 %) parmi les non-utilisateurs de téléphone intelligent.

Le profil des non-utilisateurs de la tablette électronique est relativement similaire à celui des non-utilisateurs du téléphone intelligent à l'exception de leur âge. Ainsi, alors qu'une majorité de non-utilisateurs du téléphone intelligent sont âgés de 55 ans et plus, il y a une meilleure répartition des non-utilisateurs de la tablette électronique selon les différents groupes d'âge à l'étude.

PORTRAIT DES NON-UTILISATEURS DE TÉLÉPHONE INTELLIGENT ET DE TABLETTE ÉLECTRONIQUE



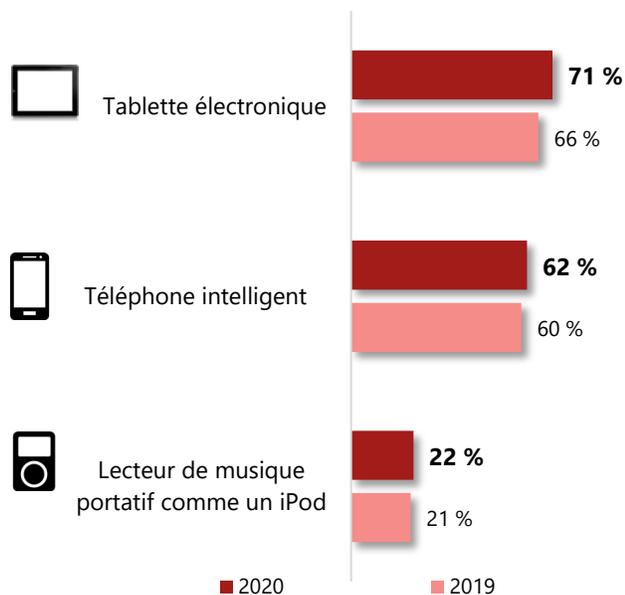
Base : adultes québécois non détenteurs de téléphone intelligent (n=303) et de tablette électronique (n=642)

Question : Personnellement, disposez-vous... a) D'un téléphone intelligent b) D'une tablette électronique ?

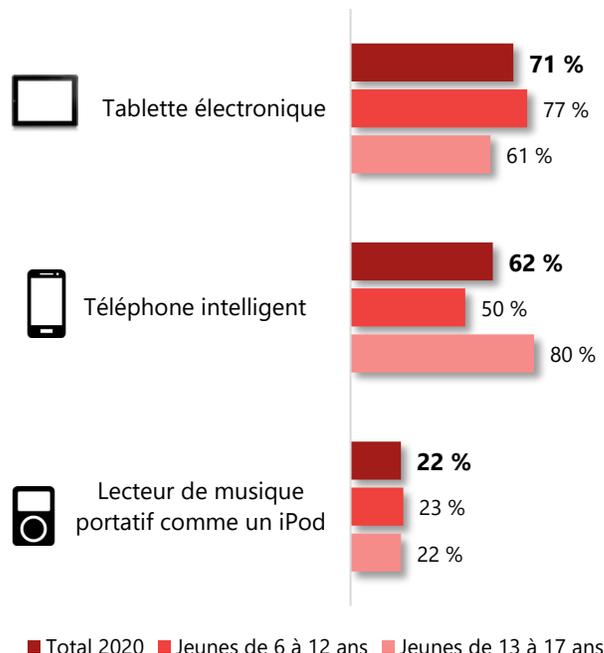
1.5 Les appareils mobiles sont également populaires chez les jeunes âgés de 6 à 17 ans

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, en 2020, il s'avère que près des trois quarts (71 %) de ces jeunes utilisent la tablette électronique et près des deux tiers (62 %), le téléphone intelligent à la maison ou ailleurs. Dans le cas du téléphone intelligent, on constate que les jeunes du secondaire (13 à 17 ans) sont plus nombreux (80 %) que ceux du primaire (6 à 12 ans) (50 %) à utiliser cet appareil. Quant à la tablette électronique, on observe le comportement opposé, c'est-à-dire qu'on retrouve davantage d'utilisateurs de cet appareil mobile chez les jeunes âgés de 6 à 12 ans (77 %) que chez ceux âgés de 13 à 17 ans (61 %).

ÉVOLUTION DU TAUX D'UTILISATION DES APPAREILS ÉLECTRONIQUES CHEZ LES JEUNES DE 6 À 17 ANS



UTILISATION DES APPAREILS ÉLECTRONIQUES CHEZ LES JEUNES DE 6 À 17 ANS



Base : Répondants (pères ou mères) avec enfants âgés de 6 à 17 ans (n=595 en 2020 et 741 en 2019)

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

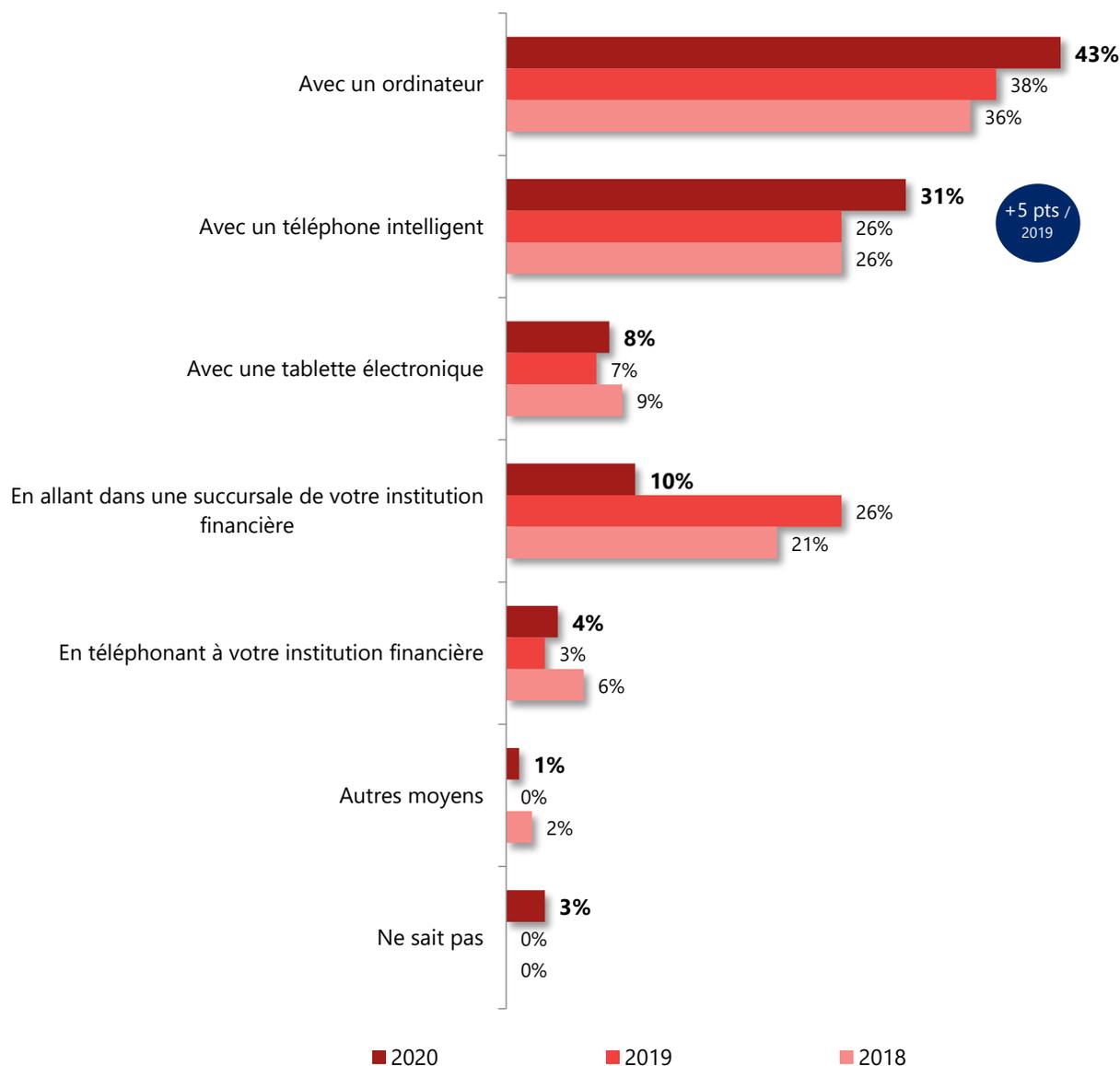
2. La place qu'occupe la mobilité dans l'univers des services bancaires et de la maison connectée

2.1 Le téléphone intelligent est un moyen de plus en plus utilisé pour effectuer des opérations bancaires

Bien que l'ordinateur demeure en 2020 le moyen le plus utilisé pour effectuer des opérations bancaires, le téléphone intelligent est de plus en plus utilisé pour effectuer ce genre de transactions sur le site Internet ou l'application mobile de son institution financière. C'est près du tiers (31 %) des adultes qui utilisent en 2020 le téléphone intelligent pour effectuer des opérations bancaires, ce qui représente une hausse de 5 points de pourcentage par rapport à 2019 (26 %).

De son côté, la tablette électronique est utilisée par 8 % des adultes québécois, que ce soit pour effectuer des opérations bancaires via un site Internet ou une application mobile, un résultat stable par rapport à 2019 (7 %).

MOYEN UTILISÉ LE PLUS SOUVENT POUR EFFECTUER DES OPÉRATIONS BANCAIRES



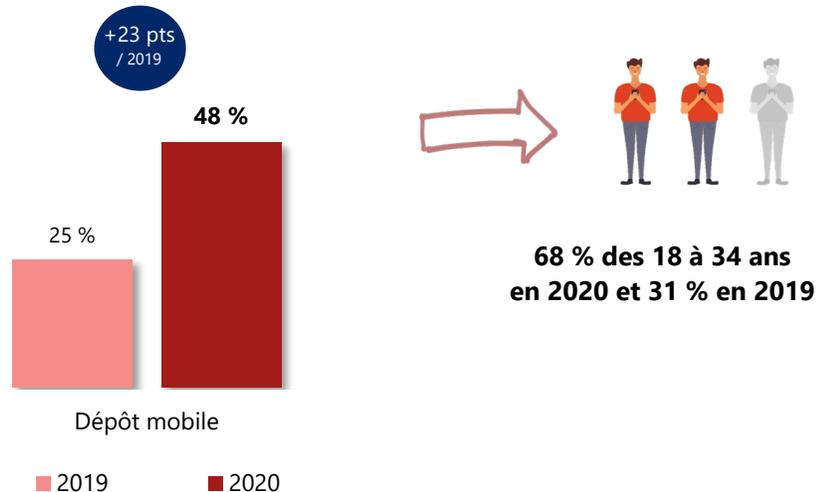
Base : adultes québécois (n= 1 000 en 2020, 1 001 en 2019 et 1 003 en 2018)

Question : Quel moyen, parmi les suivants, utilisez-vous le plus souvent pour effectuer vos opérations bancaires ? a) Avec un ordinateur b) Avec un téléphone intelligent c) Avec une tablette électronique d) En allant dans une succursale de votre institution financière e) En téléphonant à votre institution financière f) Ne sait pas

2.2 Le dépôt mobile et la solution Flash gagnent en popularité en 2020

En 2020, près de la moitié (48 %) des détenteurs de téléphones intelligents ou de tablettes électroniques font usage du dépôt mobile (en prenant par exemple une photo d'un chèque), ce qui représente une augmentation de 23 points de pourcentage par rapport à 2019. Notons qu'auprès des détenteurs d'appareils mobiles âgés de 18 à 34 ans, cette proportion grimpe à 68 % en 2020, soit une hausse de 37 points de pourcentage en un an.

UTILISATION DU DÉPÔT MOBILE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

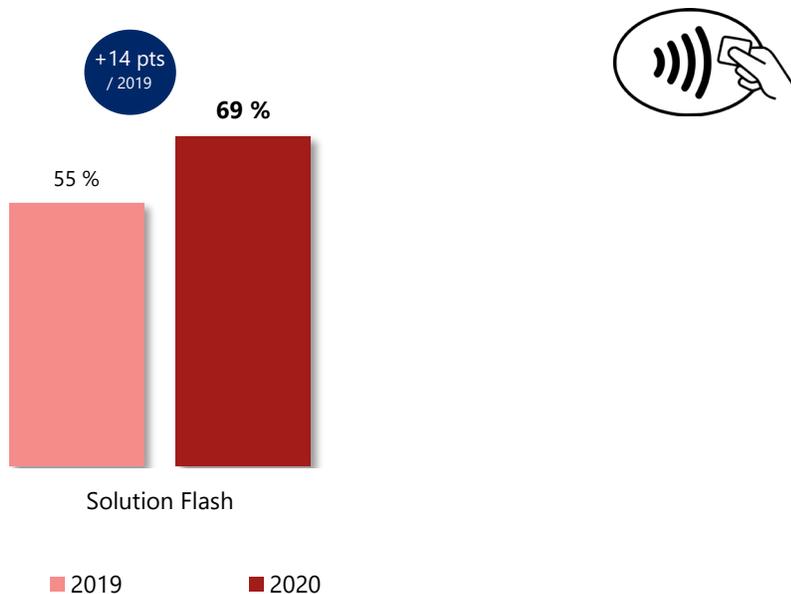


Base : détenteurs d'un téléphone intelligent ou d'une tablette électronique (n= 779 en 2020 et 823 en 2019)

Question : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous personnellement déposé un chèque dans votre compte bancaire par l'application mobile de votre institution financière, en prenant une photo de ce chèque ?

MODES DE PAIEMENT UTILISÉS EN MAGASIN AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

Lors de leurs achats en magasin, **plus des deux tiers** (69 %) des adultes québécois utilisent une **solution Flash**, soit une hausse de 14 points de pourcentage par rapport à 2019.



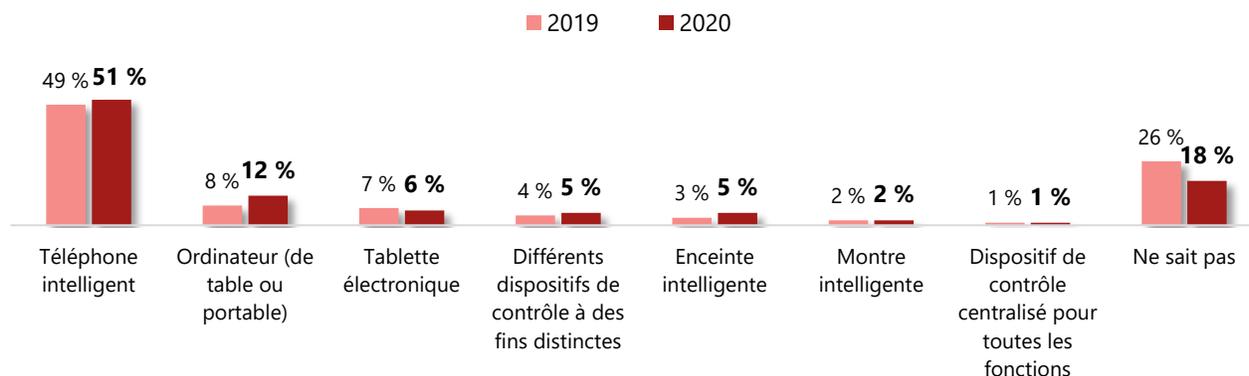
Base : adultes québécois (n= 1 000 en 2020 et 1 001 en 2019)

Question : Au cours des 12 derniers mois, lorsque vous avez effectué des achats EN MAGASIN, vous est-il arrivé de payer en utilisant la solution Flash.

2.3 Le téléphone intelligent demeure l'outil de contrôle de prédilection des appareils intelligents pour la maison

En 2020, le téléphone intelligent est le moyen préféré des adultes québécois pour contrôler leurs appareils intelligents à la maison. En effet, 51 % des adultes québécois utilisent le téléphone intelligent afin de contrôler les appareils intelligents dans leur maison, ce qui représente une proportion stable comparativement aux 49 % en 2019. Les adultes âgés de 25 à 34 ans (66 %) et de 35 à 44 ans (64 %) sont plus nombreux à utiliser le téléphone intelligent pour contrôler leurs appareils intelligents à la maison. Notons aussi que la tablette électronique (6 %) est le troisième outil le plus utilisé après le téléphone intelligent (51 %) et l'ordinateur portable ou de table (12 %) pour contrôler les appareils intelligents à la maison.

MOYEN LE PLUS UTILISÉ POUR CONTRÔLER LES APPAREILS INTELLIGENTS À LA MAISON



Base : adultes québécois qui possèdent au moins un appareil intelligent à la maison (n=374 en 2020 et n=333 en 2019)

Question : Outre le contrôle manuel, quel moyen, parmi les suivants, utilisez-vous le plus souvent pour contrôler vos objets connectés ? a) Téléphone intelligent b) Ordinateur de table ou portable c) Tablette électronique d) Différents dispositifs de contrôle à des fins distinctes e) Enceinte intelligente f) Montre intelligente g) Dispositif de contrôle centralisé pour toutes les fonctions h) Ne sait pas

Parmi les adultes québécois qui possèdent au moins un appareil intelligent à la maison	Total 2020	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 au moins un appareil mobile	57 %	58 %	56 %	63 %	70 %	68 %	50 %	46 %	41 %	33 %
Téléphone intelligent	51 %	51 %	51 %	60 %	66 %	64 %	43 %	35 %	32 %	23 %
Ordinateur	12 %	15 %	7 %	9 %	11 %	4 %	11 %	31 %	5 %	22 %
Tablette électronique	6 %	7 %	5 %	3 %	4 %	4 %	7 %	10 %	9 %	11 %
Différents dispositifs de contrôle à des fins distinctes	5 %	5 %	5 %	1 %	0 %	5 %	12 %	7 %	7 %	8 %
Enceinte intelligente	5 %	7 %	3 %	6 %	8 %	4 %	8 %	3 %	2 %	0 %
Montre intelligente	2 %	1 %	2 %	4 %	1 %	2 %	0 %	0 %	0 %	6 %
Dispositif de contrôle centralisé pour toutes les fonctions	1 %	1 %	2 %	3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	3 %	12 %
Ne sait pas	18 %	12 %	25 %	14 %	10 %	18 %	18 %	13 %	41 %	19 %

Parmi les adultes québécois qui possèdent au moins un appareil intelligent à la maison	Total 2020	Prim. / Second.	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 au moins un appareil mobile	57 %	51 %	65 %	58 %	57 %	50 %	53 %	56 %	80 %	59 %
Téléphone intelligent	51 %	44 %	59 %	52 %	45 %	48 %	47 %	53 %	76 %	53 %
Ordinateur	12 %	12 %	9 %	13 %	13 %	13 %	8 %	17 %	13 %	10 %
Tablette électronique	6 %	7 %	6 %	5 %	12 %	2 %	6 %	2 %	4 %	7 %
Différents dispositifs de contrôle à des fins distinctes	5 %	5 %	2 %	7 %	7 %	0 %	3 %	5 %	2 %	8 %
Enceinte intelligente	5 %	3 %	8 %	5 %	6 %	5 %	3 %	6 %	5 %	7 %
Montre intelligente	2 %	3 %	1 %	1 %	0 %	3 %	4 %	4 %	0 %	0 %
Dispositif de contrôle centralisé pour toutes les fonctions	1 %	2 %	1 %	1 %	0 %	4 %	0 %	0 %	0 %	2 %
Ne sait pas	18 %	25 %	13 %	14 %	17 %	25 %	28 %	12 %	0 %	12 %

3. La mobilité en période de pandémie

Depuis maintenant plus d'un an, la pandémie liée à la COVID-19 sévit au Québec et ailleurs dans le monde. Cette crise sanitaire mondiale a littéralement bouleversé le fonctionnement de notre société, de notre économie ainsi que de nos modes de vie. Pour compenser le manque d'interactions et de loisirs, la population, les entreprises et les instances gouvernementales se sont rapidement tournées vers les solutions numériques et, plus particulièrement, la mobilité. D'ailleurs, voici quelques exemples d'utilisation de la mobilité en période de pandémie.

3.1 La mobilité : l'épicentre des activités sociales et professionnelles à domicile



Au cours de la dernière année, le temps accru passé à la maison et les restrictions imposées ont forcé les gens à modifier leurs habitudes quasiment du jour au lendemain. La mobilité a joué un rôle crucial dans leur adaptation face à cette nouvelle réalité. À titre d'exemple, les applications de visioconférence pour le travail et l'enseignement telles que Zoom et Teams ont connu un fort succès. Même chose du côté des achats en ligne, des applications de services de livraison de repas et de celles destinées à l'entraînement sportif et au suivi de sa santé qui ont vu leur popularité augmenter rapidement.

D'ailleurs, ces tendances devraient, selon les experts, s'accroître en 2021. En effet, selon une étude de la firme américaine App Annie, près de la moitié (43 %) de nos activités à domicile s'effectueront sur un appareil mobile en 2021¹.

3.2 La mobilité pour briser le sentiment d'isolement

En plus de sa présence plus importante dans les activités à domicile, la mobilité a également servi à aider certains citoyens plus marginalisés à rester en sécurité et connectés pendant la pandémie.



Par exemple, via son programme *Mobilité pour l'avenir*, l'entreprise TELUS s'est assurée que les personnes les plus touchées par la COVID-19 puissent avoir accès à des appareils mobiles et par le fait même aux services leur permettant de demeurer en contact avec des professionnels de la santé et leurs proches.

Actuellement, le programme a distribué à des centaines d'organisations au Canada plus de 6 000 appareils mobiles qui sont jumelés à des forfaits à 0 \$ comprenant des appels et des SMS illimités à l'échelle nationale et 3 Go de données par mois. Au Québec, Médecins du Monde, Les Petits Frères de Québec et la Fondation du CHUM ne sont que quelques exemples d'organismes qui ont bénéficié de ce programme².

¹ Source : « Les 5 prévisions 2021 du marché du mobile », App Annie, Novembre 2020, <https://ripplemotion.fr/les-5-previsions-2021-du-marche-du-mobile>.

² Source : « TELUS fournit gratuitement plus de 10 000 appareils mobiles pour aider les aînés isolés, les patients hospitalisés et les Canadiens vulnérables à rester connectés dans le contexte de la COVID-19 », TELUS, Avril 2020, <https://www.telus.com/fr/about/news-and-events/media-releases/telus-delivering-over-10000-free-mobile-devices-to-help-canadians-stay-connected>.

3.3 La 5G : une solution pour répondre à la demande croissante de données sur les réseaux mobiles



Les changements de comportement dus à la mise en place des restrictions sanitaires ont entraîné des impacts dans l'utilisation des réseaux mobiles. En effet, de nombreux fournisseurs de services ont remarqué une hausse de la demande sur leur réseau mobile.

Dans une étude récente menée par Ericsson Consumer Lab, un tiers des répondants interrogés provenant de 11 pays différents prévoient investir dans la 5G et dans une connexion Internet à haut débit à domicile afin d'être mieux préparés à une éventuelle prochaine vague de la COVID-19. Ce constat permet de croire que la popularité de la technologie 5G deviendra de plus en plus importante dans les prochaines années. Ericsson s'attend d'ailleurs à ce que le nombre d'abonnements à la 5G dépasse mondialement les 2,8 milliards d'ici la fin de 2025³.

3.4 Les applications de traçage et de géolocalisation pour lutter contre les pandémies



Les applications de traçage et de géolocalisation constituent également un volet important de la solution dans la lutte contre les pandémies pour l'avenir. Toutefois, il est devenu primordial selon les experts d'opter pour une approche globale qui tiendra compte de la vie privée et qui pourra garantir la confidentialité et la sécurité à l'égard des données et des outils numériques. D'ailleurs, les études montrent que pour que les applications de traçabilité soient efficaces, elles doivent être utilisées par au moins 60 % de la population.

Au Canada, l'application Alerte COVID a été lancée pendant la pandémie et téléchargée plus de six millions de fois⁴. Malgré tout, nous sommes encore loin du taux minimal attendu de 60 % d'utilisateurs. C'est pourquoi il est devenu impératif de trouver une solution qui conviendrait à toutes les parties prenantes. Sous l'égide de la Fondation de la technologie pour l'humain, plusieurs experts multidisciplinaires du Canada, d'Europe et d'ailleurs se penchent actuellement sur cette question et visent à trouver une solution à long terme pour régler cette problématique⁵.

³ Source : « Ericsson prévoit un déploiement accéléré de la 5G dans le monde d'ici 2025 », ENCQOR 5G, Septembre 2020, <https://quebec.encqor.ca/ericsson-prevoit-un-deploiement-accelere-de-la-5g-dans-le-monde-dici-2025>.

⁴ Source : « Seulement 20 000 personnes ont signalé leur infection », *La Presse*, Mars 2021, <https://www.lapresse.ca/covid-19/2021-03-17/application-alerte-covid/seulement-20-000-personnes-ont-signale-leur-infection.php>.

⁵ Source : « Sortie de crise et traçage numérique », *La Presse*, Mai 2020, <https://www.lapresse.ca/debats/opinions/2020-05-02/sortie-de-crise-et-tracage-numerique>.

2020

NETendances

Thèmes des fascicules *NETendances*

- > Services bancaires en ligne
- > Maison intelligente : le portrait québécois
- > Portrait numérique des foyers québécois
- > Les aînés connectés au Québec
- > La famille numérique
- > Commerce électronique
- > Services gouvernementaux en ligne
- > **L'usage des appareils mobiles au Québec**
- > Les personnes handicapées et le numérique
- > Portrait numérique des régions
- > Portrait numérique des générations

Allions nos forces humaines et numériques

L'Université Laval, en partenariat avec le gouvernement du Québec, a créé l'**Académie de la transformation numérique (ATN)** pour répondre aux besoins criants des entreprises, des organismes publics, des ministères et des municipalités en matière de transformation numérique. Elle permet ainsi à ces organisations d'assumer un véritable rôle de leader du numérique et de soutenir leurs employés dans l'acquisition de connaissances et le développement de compétences et de savoir-être pour relever les défis de cette grande transformation. Par son adéquation unique entre la mesure, la recherche et la formation, tout en positionnant l'humain au cœur de sa démarche, l'ATN est un partenaire incontournable et exerce ainsi un rôle de premier plan dans l'évolution des talents et plus globalement, de la société.

atn.ulaval.ca | Twitter: @atn_ulaval | Facebook: @atn.ulaval | LinkedIn: @atn.ulaval



Abonnez-vous à notre infolettre
atn.ulaval.ca/infolettre

Réalisation



Académie de la
transformation
numérique

Propulsée par



Pavillon J.-A.-DeSève
1025, avenue des Sciences-Humaines
Université Laval
Québec (Québec) G1V 0A6
Téléphone : 418 656-2537
Courriel : info@atn.ulaval.ca