

NETendances²⁰²³

Portrait des générations



Académie de la
transformation
numérique

Avec la collaboration de



RECHERCHE

Table des matières

Méthodologie	4
Les 18 – 24 ans	5
Les 25 – 34 ans	12
Les 35 – 54 ans	19
Les 55 – 64 ans	26
Les 65 ans et plus	33
Tableaux de données	40



Portrait des générations

L'enquête *NETendances 2023* 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 Services Québec.

Équipe de projet

Astrid Alemao

Agente de recherche et de planification

Guillaume Dubé

Agent de recherche et de planification

Jonathan Couturier

Consultant en recherche marketing

Équipe d'édition

Mathilda Noël

Révisure linguistique

Nolwenn Bégueret-Rivière

Chargée de communication

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

Dépôt légal : 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN (PDF) : (1923-6565)

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

Merci aux partenaires financiers
des enquêtes NETendances



Méthodologie

Les données proviennent de la combinaison d'une **collecte téléphonique** réalisée au mois de février 2023 et de **11 collectes Web** menées de mars 2023 à janvier 2024.

Pour les questions transversales, c'est-à-dire les questions qui ont été posées chaque mois dans chacune de nos collectes, nous avons interrogé **15 007 adultes du Québec**. Voici les **tailles d'échantillon par génération** :

- 18-24 ans (n=1 385)
- 25-34 ans (n=2 329)
- 35-54 ans (n=4 736)
- 55-64 ans (n=2 719)
- 65 ans et plus (n=3 838).

Quant aux questions thématiques, les **tailles d'échantillon** varient, mais seront indiquées dans le rapport.

Les **résultats ont été pondérés** en fonction du genre, de l'âge, de la région, de la langue et du niveau de scolarité des personnes répondantes afin d'assurer la représentativité de **l'ensemble des adultes du Québec**.

18 – 24 ans



Les 18-24 ans en 2023

Sans surprise, les 18 à 24 ans représentent la génération **la plus connectée à Internet**. La majorité de ces jeunes font des achats en ligne, utilisent les réseaux sociaux, écoutent des balados et possèdent des abonnements à des plateformes de vidéos et d'audios payantes. Bien que cette génération soit largement connectée, on remarque aussi qu'environ deux adultes de 18 à 24 ans sur trois reconnaissent **passer trop de temps devant les écrans**. On note aussi que **seulement un jeune sur deux navigue sur Internet en français**. Les autres naviguent en anglais (41 %) ou dans d'autres langues (7 %).

Notre enquête révèle également que 55 % des adultes de 18 à 24 ans déclarent **vivre avec une incapacité**, comme un trouble de la vision non corrigé, une condition affectant leur santé physique, mentale ou émotionnelle ou encore un trouble de la compréhension ou de l'apprentissage. À titre comparatif, sur l'ensemble de la population du Québec, ce sont 35 % des adultes qui déclarent vivre avec ces mêmes incapacités. Parmi les jeunes ayant déclaré vivre avec une incapacité, 72 % estiment que celle-ci leur occasionne des **difficultés à naviguer sur Internet**.

Enfin, bien qu'une majorité des adultes de 18 à 24 ans trouvent que leurs renseignements personnels sont bien protégés sur Internet (64 %), c'est aussi la deuxième génération qui a été la plus **exposée aux fraudes en ligne** au cours des 5 dernières années. D'ailleurs, 21 % des jeunes de 18 à 24 ans déclarent avoir déjà rencontré en ligne une fraude liée aux monnaies virtuelles (cryptomonnaies).



97 %

des 18-24 ans ont une connexion à Internet

Ensemble du Québec: 93 %

88 %

des 18-24 ans disposent d'un usage illimité à Internet

Ensemble du Québec: 84 %

96 %

des 18-24 ans possèdent un téléphone intelligent

Ensemble du Québec: 85 %

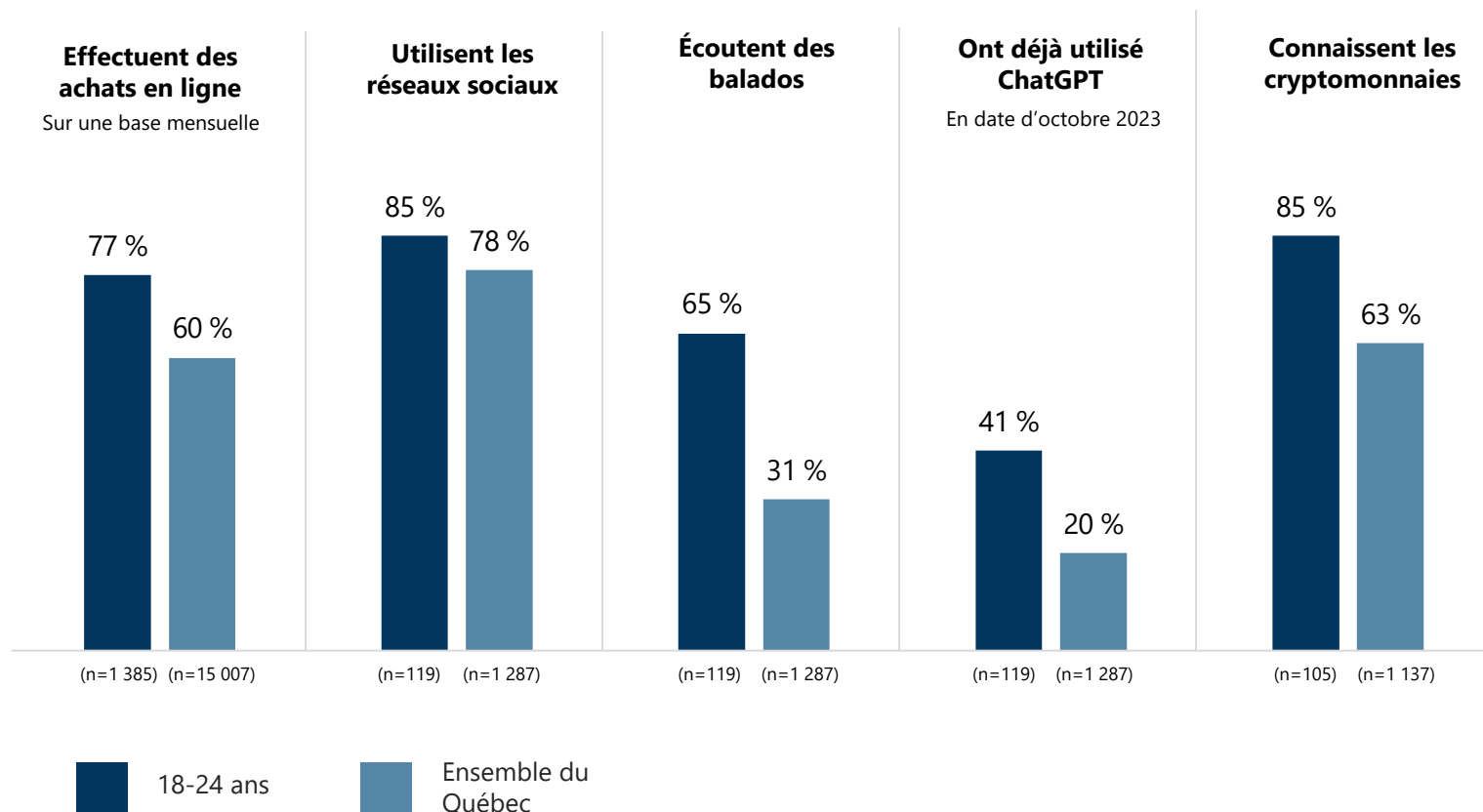
Base 18-24 ans (n=1 385)

Base ensemble du Québec (n=15 007)

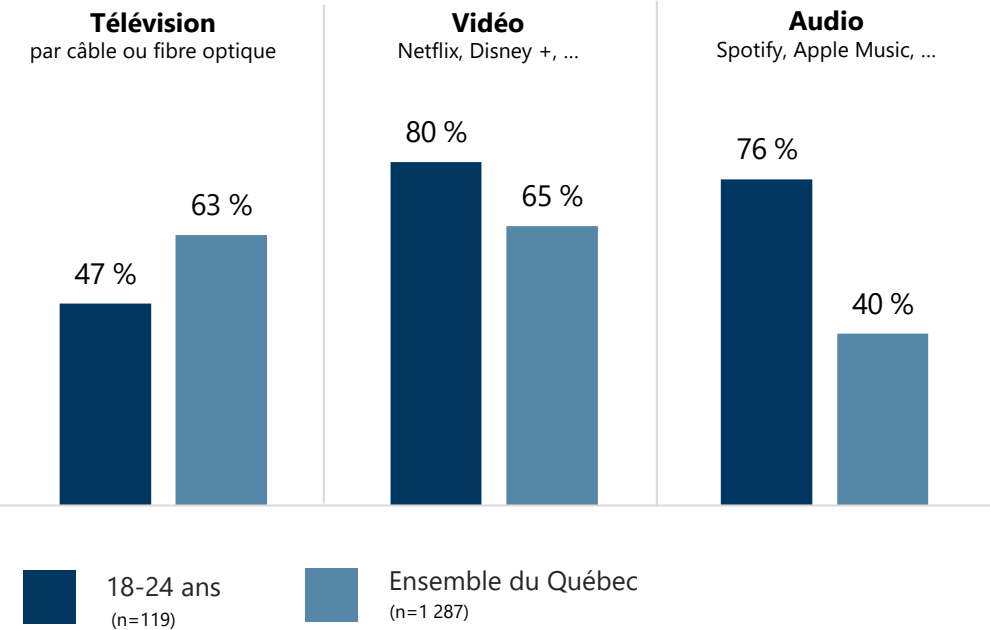
7,4 Giga octets

de données en moyenne sur le forfait mensuel de téléphonie des 18-24 ans possédant un téléphone intelligent (n=1 336)

Comportements en ligne des 18-24 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



Abonnement à des services de divertissement par les 18-24 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



39 %

des 18-24 ans ont l'intention de mettre fin à leur service de télévision dans la prochaine année (n=1 385)
Ensemble du Québec: 19 % (n=15 007)

Temps moyen passé quotidiennement sur les réseaux sociaux par les 18-24 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



67 %

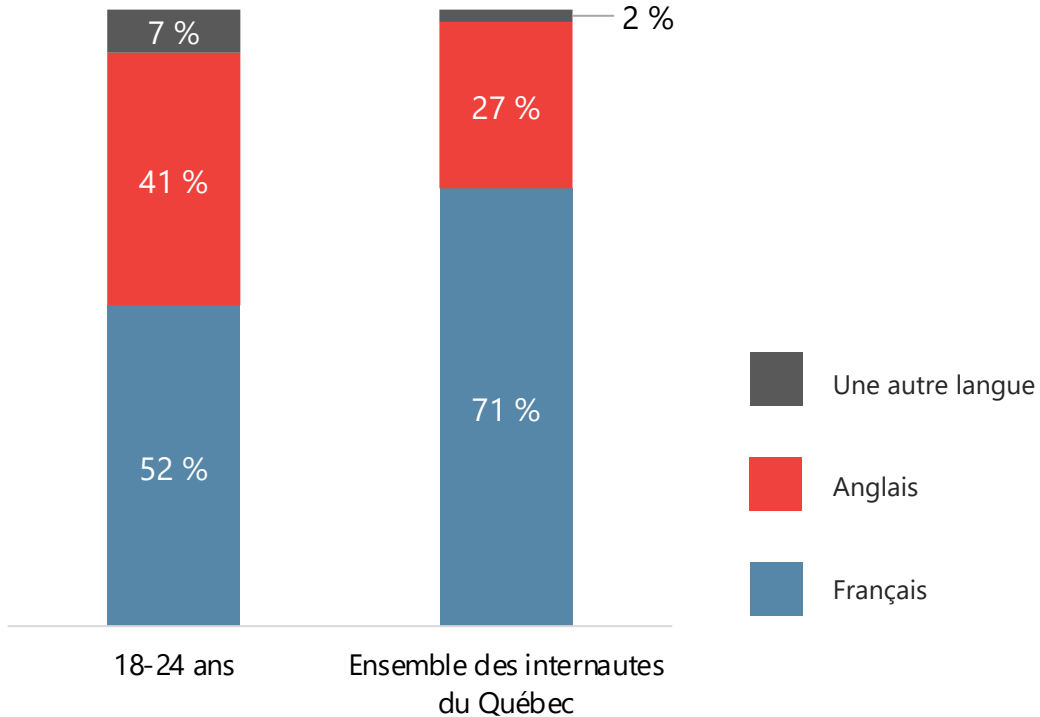
des 18-24 ans estiment passer **trop de temps** sur les écrans
Ensemble du Québec: 50 %

63 %

des 18-24 ans estiment que leur temps d'écran **a augmenté** dans la dernière année
Ensemble du Québec: 34 %

Base 18-24 ans (n=119)
Base ensemble du Québec (n=1 287)

Langues utilisées pour naviguer sur Internet



Base internautes de 18-24 ans (n=1 385)
Base ensemble des internautes du Québec (n=14 125)

Vivre avec des incapacités au quotidien

55 %

des 18-24 ans déclarent vivre avec une incapacité au quotidien, comme un trouble de vision non corrigé, un trouble de l'audition, une incapacité physique, une condition affectant leur santé physique, mentale ou émotionnelle ou encore un trouble de la compréhension ou de l'apprentissage. (n=1 385)

Ensemble du Québec: 35 % (n=15 007)

Parmi ces personnes :

72 %

considèrent que ces incapacités leur posent des enjeux pour naviguer sur Internet (n=767)

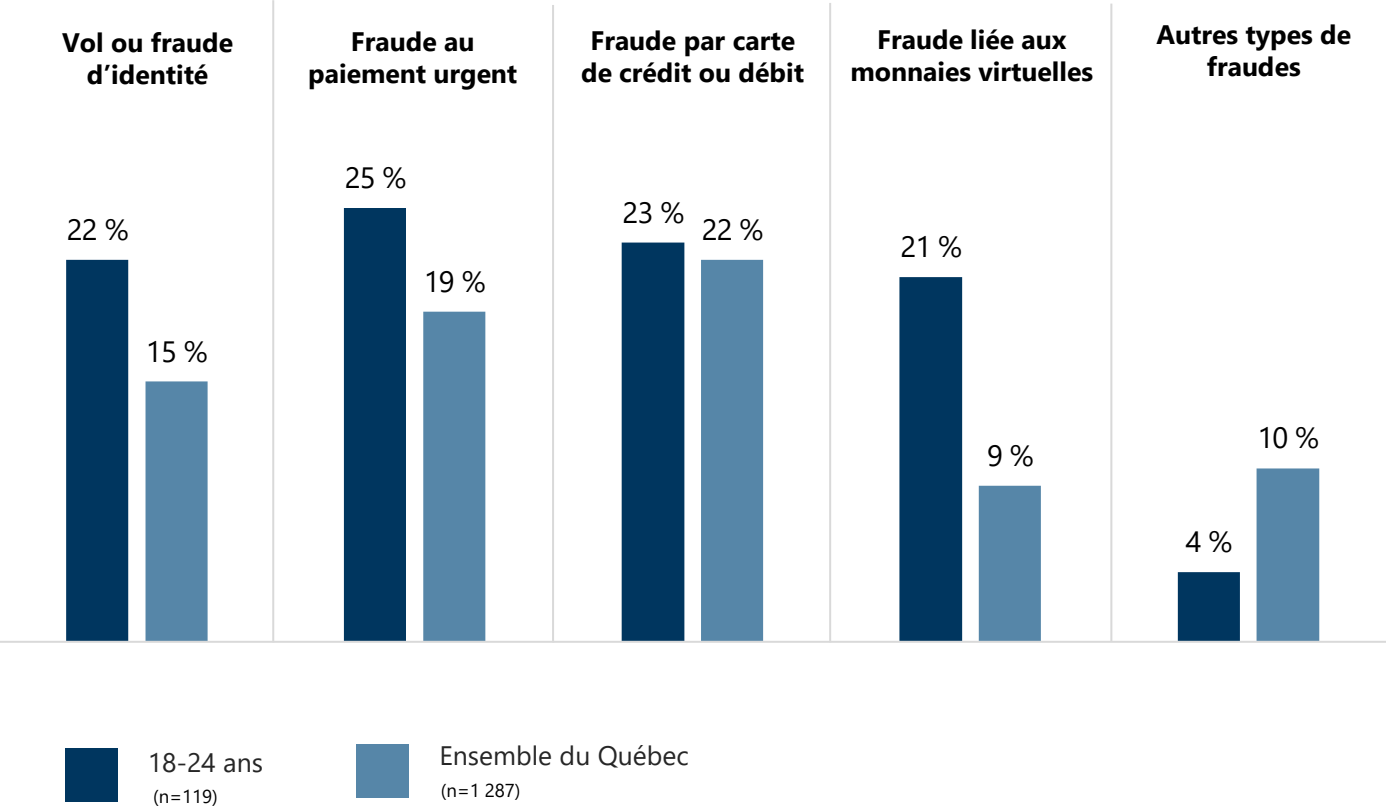
Ensemble des personnes vivant avec une incapacité : 52 % (n=5 202)

64 %

utilisent des outils spécialisés pour naviguer sur Internet (n=767)

Ensemble des personnes vivant avec une incapacité : 41 % (n=5 202)

Situations de fraude rencontrées en ligne dans les 5 dernières années par les 18-24 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



64 %

des 18-24 ans estiment que leurs renseignements personnels sont bien protégés sur Internet (n=119)

Ensemble du Québec: 53 % (n=1 287)

Interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

82 %

des 18-24 ans ont interagi en ligne avec le gouvernement du Québec dans la dernière année (n=119)

Ensemble du Québec: 70 % (n=1 287)

Parmi ces personnes :



75 %

ont été satisfaites de ces interactions (n=98)

Ensemble de la population: 80 % (n=897)

76 %

ont trouvé ces interactions simples (n=98)

Ensemble de la population: 69 % (n=897)

Interactions en ligne avec sa municipalité

77 %

des 18-24 ans ont interagi en ligne avec leur municipalité dans la dernière année (n=119)

Ensemble du Québec: 65 % (n=1 287)

77 %

de ces personnes ont été satisfaites de ces interactions (n=91)

Ensemble de la population: 83 % (n=838)

49 %

des 18-24 ans apprécient le site Web de leur municipalité (n=119)

Ensemble des internautes du Québec: 54 % (n=1 218)

25 – 34 ans

Les 25-34 ans en 2023

La génération des 25 à 34 ans est celle qui **utilise le plus les réseaux sociaux** en proportion (93 %), mais aussi en temps passé, avec une moyenne de 4 heures et 38 minutes par jour sur ces plateformes. D'ailleurs, lorsqu'on leur demande si **leur temps d'écran a augmenté** par rapport à l'année précédente, les 25-34 ans répondent majoritairement par l'affirmative (58 %). En comparaison, l'ensemble des adultes du Québec passe en moyenne de 2 heures et 56 minutes sur ces mêmes plateformes quotidiennement.

Dans la dernière année, l'arrivée de **l'outil d'intelligence artificielle générative ChatGPT** a été fortement remarquée par la génération des 25-34 ans. En effet, près d'un adulte de 25-34 ans sur deux (46 %) déclare avoir déjà utilisé ChatGPT, contre seulement 20 % de l'ensemble des adultes du Québec.

Enfin, cette génération est majoritairement convaincue que ses informations personnelles sont bien protégées sur Internet (67 %). Cependant, elle est aussi celle qui a le plus souvent rencontré des situations de fraude en ligne au cours des cinq dernières années (57 %).



97 %

des 25-34 ans ont une connexion à Internet

Ensemble du Québec: 93 %

90 %

des 25-34 ans disposent d'un usage illimité à Internet

Ensemble du Québec: 84 %

97 %

des 25-34 ans possèdent un téléphone intelligent

Ensemble du Québec: 85 %

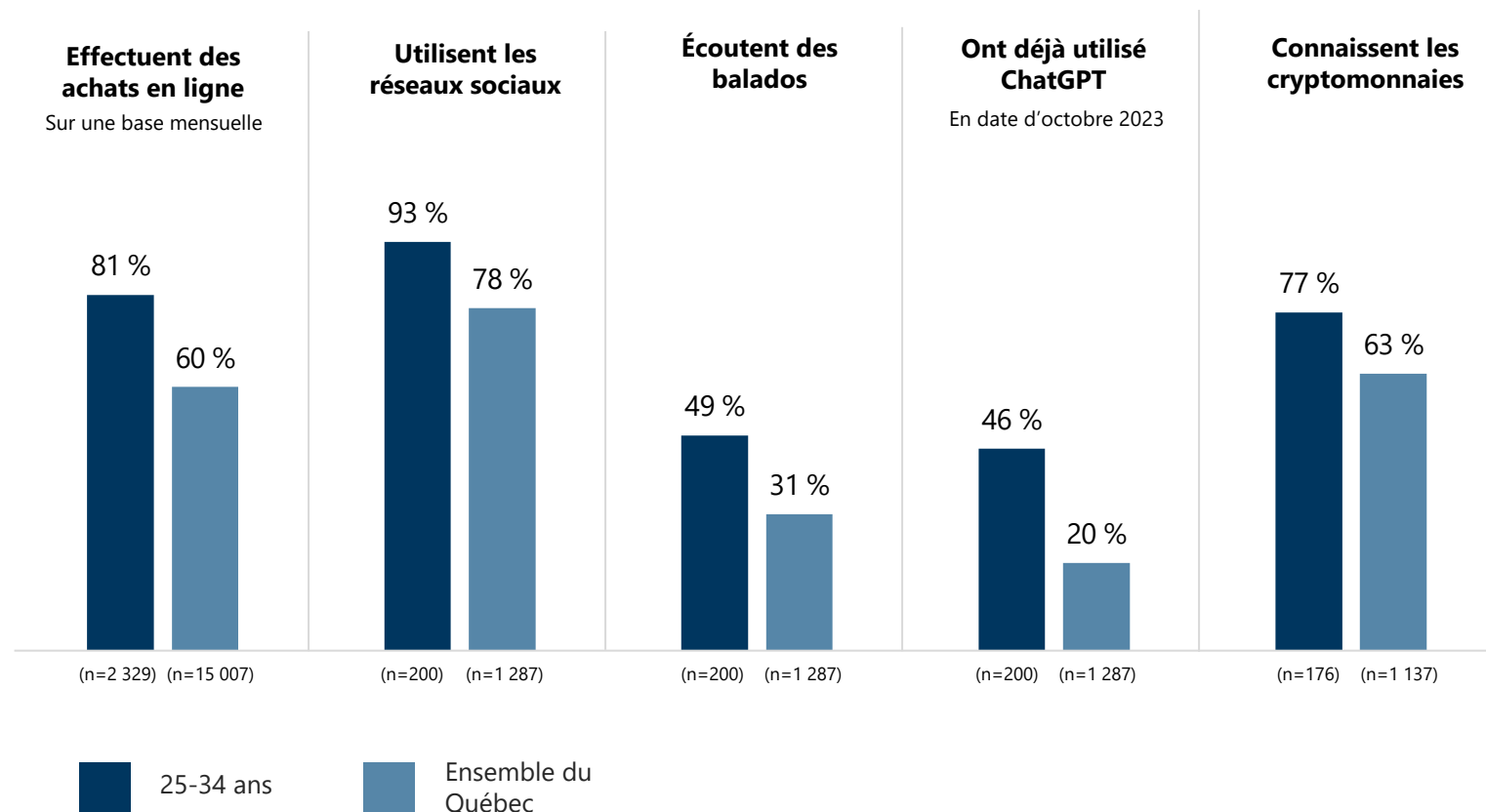
Base 25-34 ans (n=2 329)

Base ensemble du Québec (n=15 007)

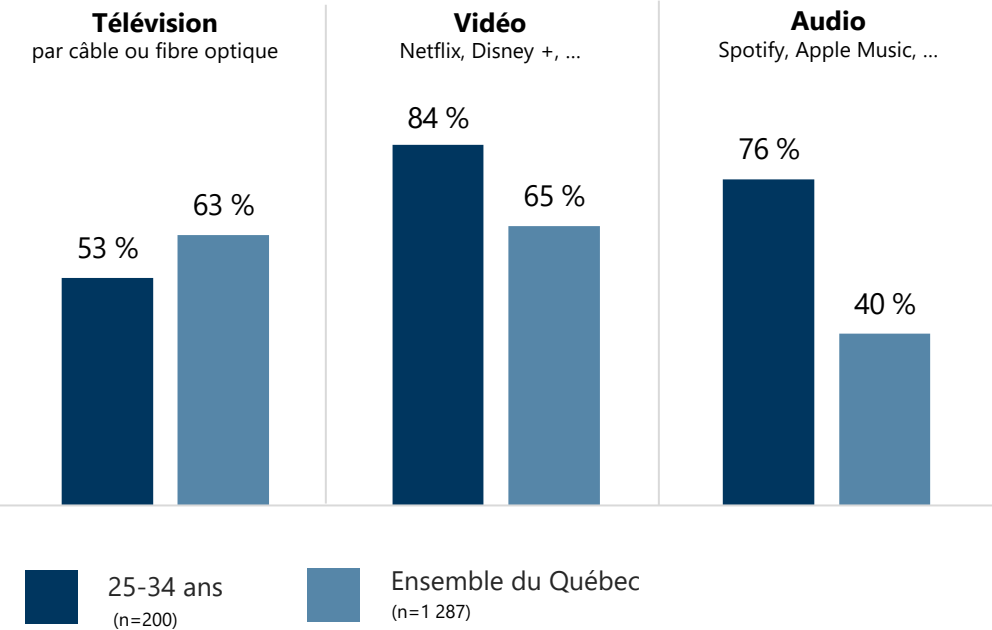
7,9 Giga octets

de données en moyenne sur le forfait mensuel de téléphonie de 25-34 ans possédant un téléphone intelligent (n=2 251)

Comportements en ligne des 25-34 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



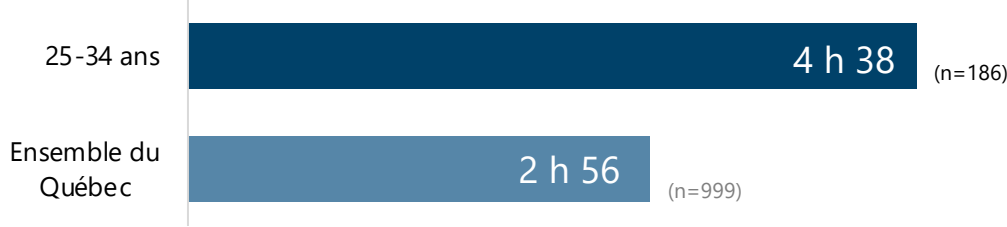
Abonnement à des services de divertissement par les 25-34 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



42 %

des 25-34 ans ont l'intention de mettre fin à leur service de télévision dans la prochaine année (n=2 329)
Ensemble du Québec: 19 % (n=15 007)

Temps moyen passé quotidiennement sur les réseaux sociaux par les 25-34 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



70 %

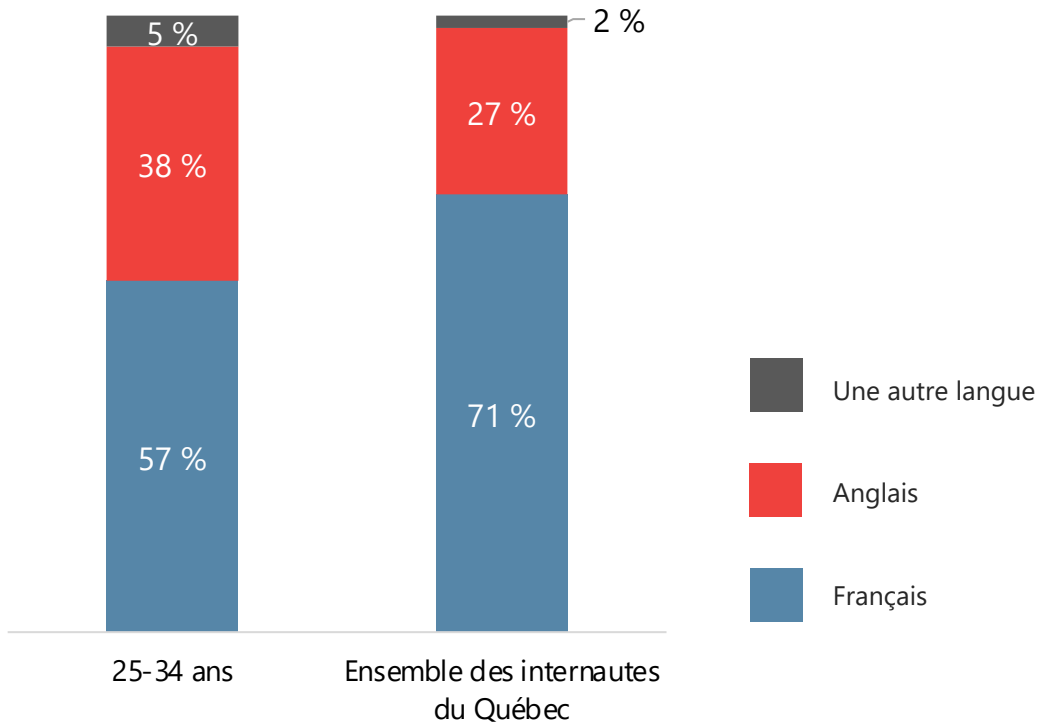
des 25-34 ans estiment passer **trop de temps** sur les écrans
Ensemble du Québec: 50 %

58 %

des 25-34 ans estiment que leur temps d'écran **a augmenté** dans la dernière année
Ensemble du Québec: 34 %

Base 25-34 ans (n=200)
Base ensemble du Québec (n=1 287)

Langues utilisées pour naviguer sur Internet



Base internautes de 25-34 ans (n=2 325)

Base ensemble des internautes du Québec (n=14 125)

Vivre avec des incapacités au quotidien

45 %

des 25-34 ans déclarent vivre avec une incapacité au quotidien, comme un trouble de vision non corrigé, un trouble de l'audition, une incapacité physique, une condition affectant leur santé physique, mentale ou émotionnelle ou encore un trouble de la compréhension ou de l'apprentissage. (n=2 329)

Ensemble de la population: 35 % (n=15 007)

Parmi ces personnes :

75 %

considèrent que ces incapacités leur posent des enjeux pour naviguer sur Internet (n=1 058)

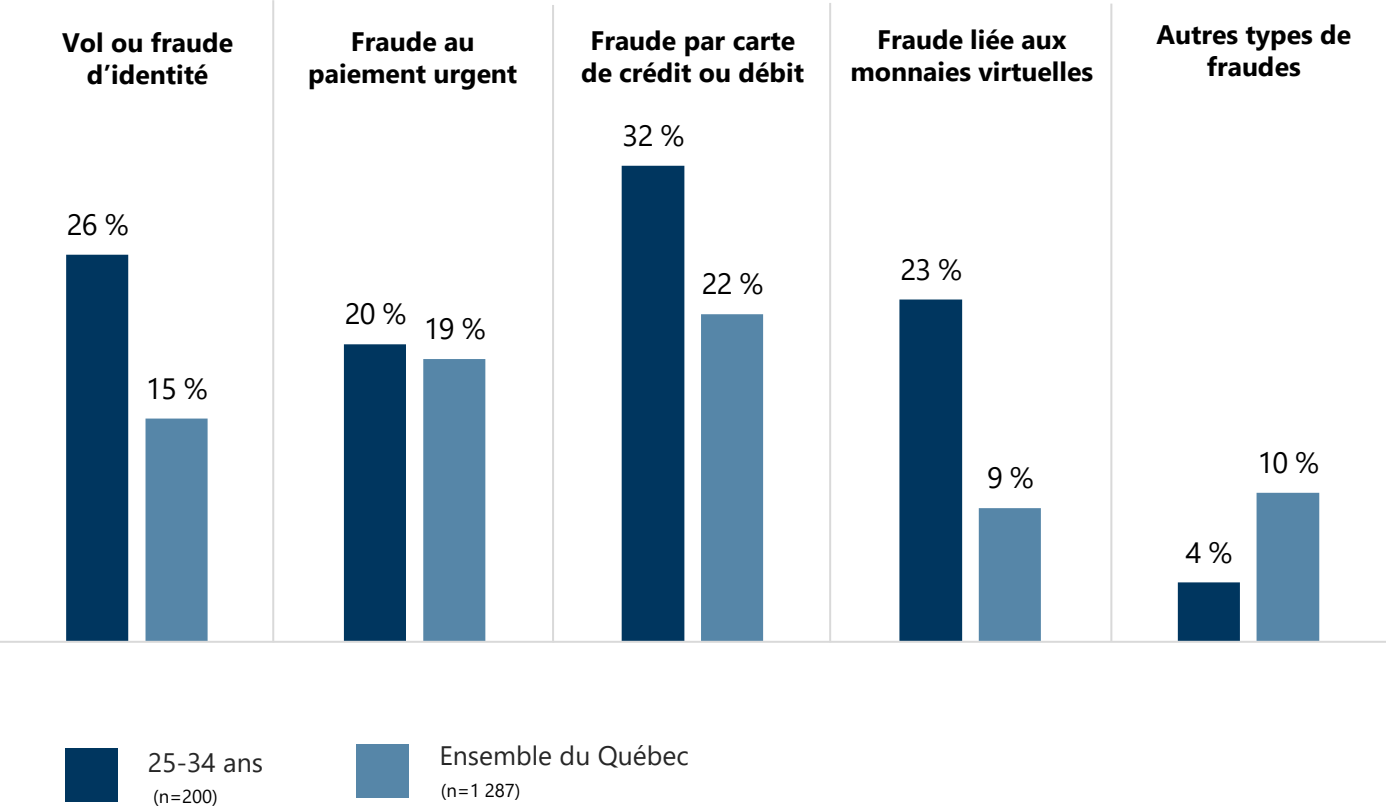
Ensemble des personnes vivant avec une incapacité : 52 % (n=5 202)

66 %

utilisent des outils spécialisés pour naviguer sur Internet (n=1 058)

Ensemble des personnes vivant avec une incapacité : 41 % (n=5 202)

Situations de fraude rencontrées en ligne dans les 5 dernières années par les 25-34 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



67 %
des 25-34 ans estiment que leurs renseignements personnels sont bien protégés sur Internet (n=200)
Ensemble du Québec: 53 % (n=1 287)

Interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

83 %

des 25-34 ans ont interagi en ligne avec le gouvernement du Québec dans la dernière année (n=200)

Ensemble du Québec: 70 % (n=1 287)

Parmi ces personnes :



84 %

ont été satisfaites de ces interactions (n=166)

Ensemble du Québec: 80 % (n=897)

72 %

ont trouvé ces interactions simples (n=166)

Ensemble du Québec: 69 % (n=897)

Interactions en ligne avec sa municipalité

77 %

des 25-34 ans ont interagi en ligne avec leur municipalité dans la dernière année (n=200)

Ensemble du Québec: 65 % (n=1 287)

81 %

de ces personnes ont été satisfaites de ces interactions (n=153)

Ensemble du Québec: 83 % (n=838)

53 %

des 25-34 ans apprécient le site Web de leur municipalité (n=199)

Ensemble des internautes du Québec: 54 % (n=1 218)

35 – 54 ans



Les 35-54 ans en 2023

En 2023, la grande majorité des 35-54 ans dispose d'une **connexion Internet illimitée** (90 %) et d'un **téléphone intelligent** (93 %).

Cette génération utilise aussi largement les réseaux sociaux, bien que son temps moyen quotidien (soit 2 heures et 45 minutes) soit moins élevé que celui des adultes de moins de 35 ans. Pourtant, comme les plus jeunes, la majorité des 35-54 ans estiment passer trop de temps devant les écrans, bien que **leur temps d'écran ne semble pas autant augmenter que celui des plus jeunes générations**. En effet, lorsqu'on leur demande si leur temps d'écran a augmenté dans la dernière année, les 35-54 ans sont seulement 33 % à répondre par l'affirmative, contre 63 % des 18-24 ans et 58 % des 25-34 ans.

En plus des réseaux sociaux, leur temps d'écran semble se diriger vers les **plateformes de vidéos payantes**, pour lesquelles 76 % des 35-54 ans ont un abonnement, et vers la télévision par câble ou par fibre pour laquelle 56 % ont un abonnement. Les 35-54 ans sont donc la dernière génération à être plus souvent abonnée à des plateformes de vidéos en ligne qu'à la télévision, car nous verrons que la tendance s'inverse à partir de la génération suivante, soit les 55-64 ans.



96 %

des 35-54 ans ont une connexion à Internet

Ensemble du Québec: 93 %

90 %

des 35-54 ans disposent d'un usage illimité à Internet

Ensemble du Québec: 84 %

93 %

des 35-54 ans possèdent un téléphone intelligent

Ensemble du Québec: 85 %

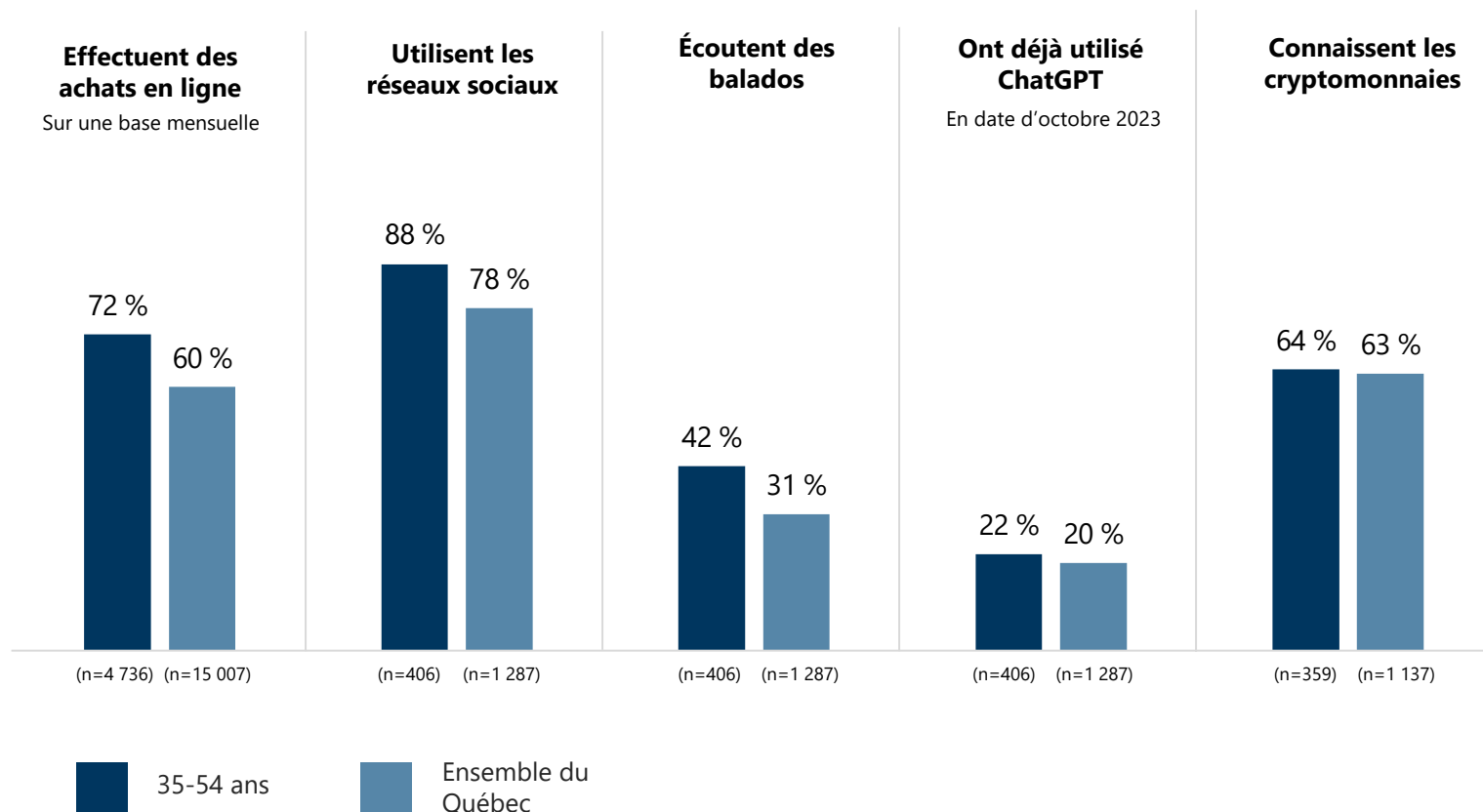
Base 35-54 ans (n=4 736)

Base ensemble du Québec (n=15 007)

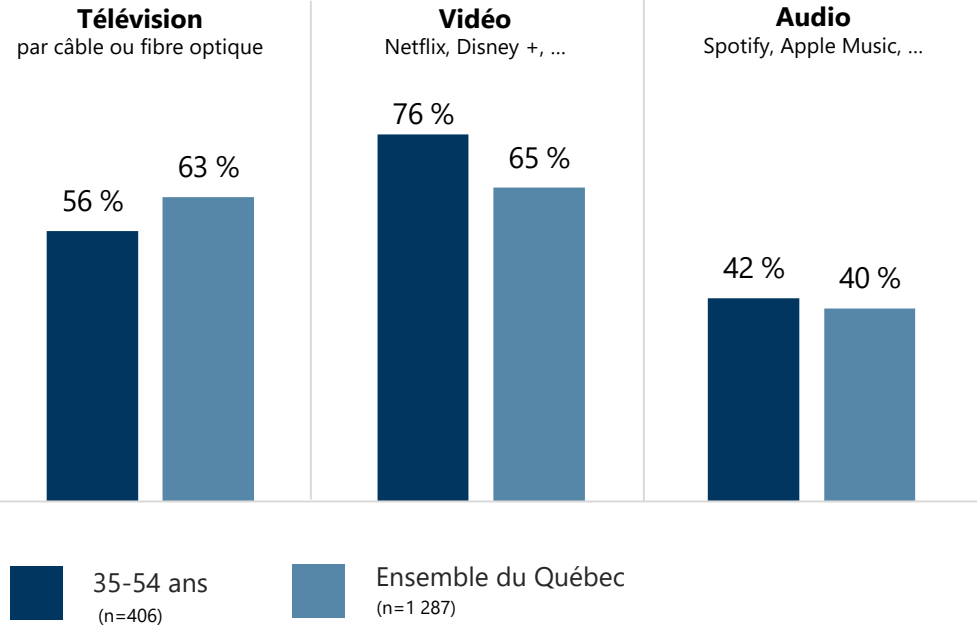
7,7 Giga octets

de données en moyenne sur le forfait mensuel de téléphonie de 35-54 ans possédant un téléphone intelligent (n=4 410)

Comportements en ligne des 35-54 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



Abonnement à des services de divertissement par les 35-54 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



21 % des 35-54 ans ont l'intention de mettre fin à leur service de télévision dans la prochaine année (n=4 736)
Ensemble du Québec: 19 % (n=15 007)

Temps moyen passé quotidiennement sur les réseaux sociaux par les 35-54 ans, comparativement à l'ensemble du Québec

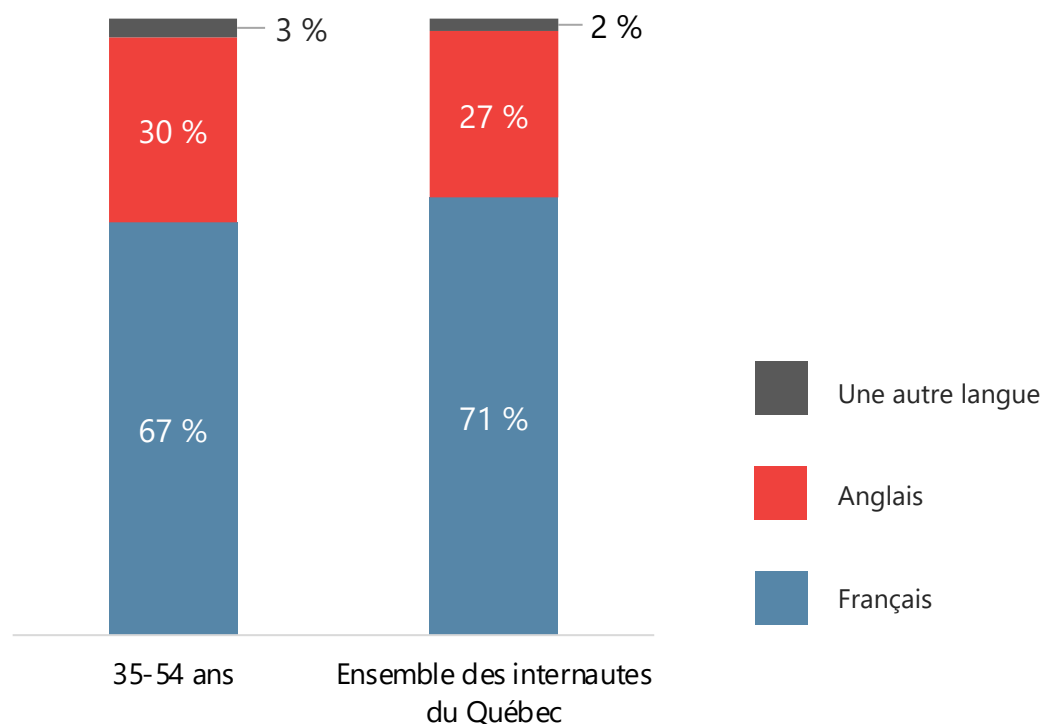


60 % des 35-54 ans estiment passer **trop de temps** sur les écrans
Ensemble du Québec: 50 %

33 % des 35-54 ans estiment que leur temps d'écran **a augmenté** dans la dernière année
Ensemble du Québec: 34 %

Base 35-54 ans (n=406)
Base ensemble du Québec (n=1 287)

Langues utilisées pour naviguer sur Internet



Base internautes de 35-54 ans (n=4 667)

Base ensemble des internautes du Québec (n=14 125)

Vivre avec des incapacités au quotidien

34 %

des 35-54 ans déclarent vivre avec une incapacité au quotidien, comme un trouble de vision non corrigé, un trouble de l'audition, une incapacité physique, une condition affectant leur santé physique, mentale ou émotionnelle ou encore un trouble de la compréhension ou de l'apprentissage. (n=4 736)

Ensemble de la population: 35 % (n=15 007)

Parmi ces personnes :

54 %

considèrent que ces incapacités leur posent des enjeux pour naviguer sur Internet (n=1 602)

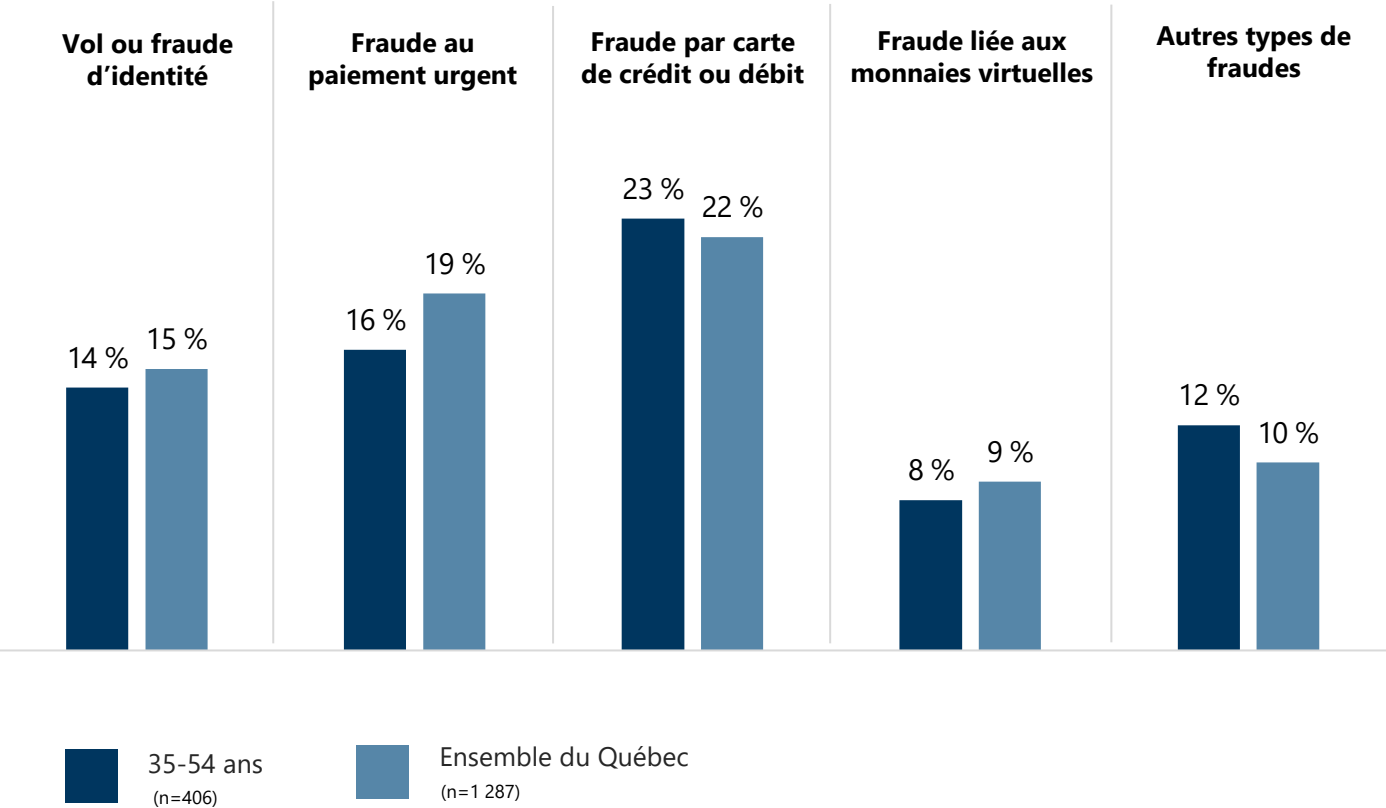
Ensemble des personnes vivant avec une incapacité : 52 % (n=5 202)

41 %

utilisent des outils spécialisés pour naviguer sur Internet (n=1 602)

Ensemble des personnes vivant avec une incapacité : 41 % (n=5 202)

Situations de fraude rencontrées en ligne dans les 5 dernières années par les 35-54 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



56 %

des 35-54 ans estiment que leurs renseignements personnels sont bien protégés sur Internet (n=406)

Ensemble de la population: 53 % (n=1 287)

Interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

75 %

des 35-54 ans ont interagi en ligne avec le gouvernement du Québec dans la dernière année (n=406)

Ensemble de la population: 70 % (n=1 287)

Parmi ces personnes :



75 %

ont été satisfaites de ces interactions (n=306)

Ensemble de la population: 80 % (n=897)

67 %

ont trouvé ces interactions simples (n=306)

Ensemble de la population: 69 % (n=897)

Interactions en ligne avec sa municipalité

66 %

des 35-54 ans ont interagi en ligne avec leur municipalité dans la dernière année (n=406)

Ensemble de la population: 65 % (n=1 287)

82 %

de ces personnes ont été satisfaites de ces interactions (n=266)

Ensemble de la population: 83 % (n=838)

52 %

des 35-54 ans apprécient le site Web de leur municipalité (n=400)

Ensemble des internautes du Québec: 54 % (n=1 218)

55 – 64 ans



Les 55-64 ans en 2023

En 2023, neuf adultes sur dix de 55 à 64 ans disposent d'une connexion à Internet. Toutefois, si l'on compare cette génération à l'ensemble de la population adulte du Québec, ces individus sont moins nombreux à disposer d'un téléphone intelligent (78 % contre 85 %), à faire des achats en ligne mensuellement (48 % contre 60 %) et à interagir en ligne avec le gouvernement du Québec (62 % contre 70 %).

Les trois quarts des adultes de 55 à 64 ans **utilisent les réseaux sociaux**, mais y passent presque **une heure de moins** en moyenne quotidiennement que l'ensemble de la population adulte du Québec. L'enquête montre également que les 55 à 64 ans s'abonnent davantage **à un service de télévision par câble ou par fibre** (75 %) qu'à des plateformes de vidéos (54 %) et d'audios (26 %) payantes en ligne. D'ailleurs, seulement 9 % des 55-64 ans ont l'intention de mettre fin à leur service de télévision au cours de la prochaine année.

Les 55 à 64 ans semblent plus **sceptiques quant à la protection de leurs renseignements personnels sur Internet**. En effet, seulement 41 % des individus de ce groupe les estiment bien protégés, comparativement à 53 % pour l'ensemble de la population adulte du Québec.



91 %

des 55-64 ans ont une connexion à Internet

Ensemble du Québec: 93 %

82 %

des 55-64 ans disposent d'un usage illimité à Internet

Ensemble du Québec: 84 %

78 %

des 55-64 ans possèdent un téléphone intelligent

Ensemble du Québec: 85 %

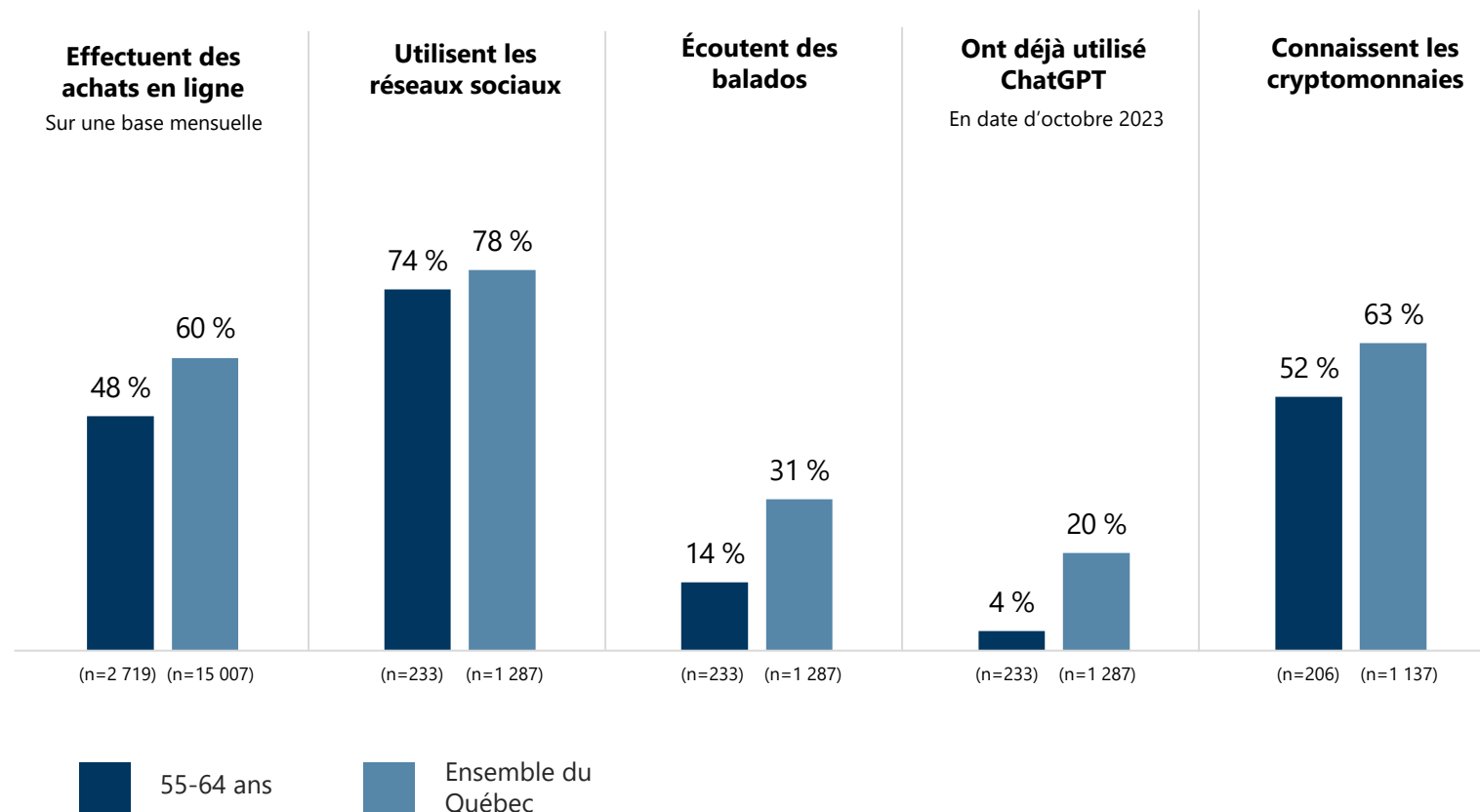
Base 55-64 ans (n=2 719)

Base ensemble du Québec (n=15 007)

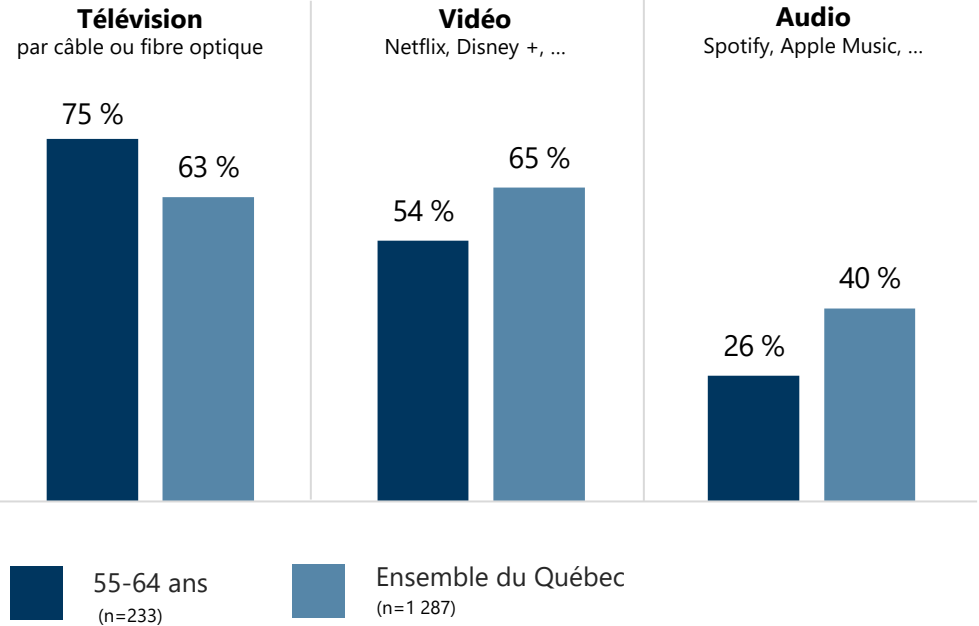
7,0 Giga octets

de données en moyenne sur le forfait mensuel de téléphonie de 55-64 ans possédant un téléphone intelligent (n=2 108)

Comportements en ligne des 55-64 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



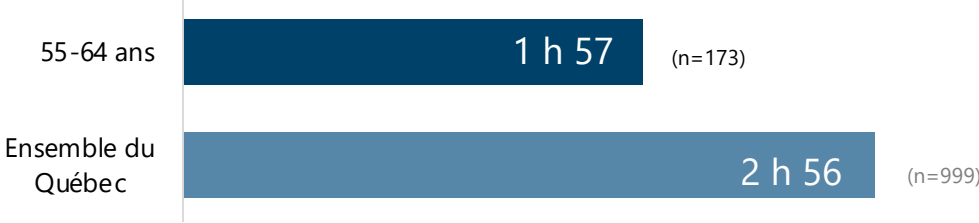
Abonnement à des services de divertissement par les 55-64 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



9 % des 55-64 ans ont l'intention de mettre fin à leur service de télévision dans la prochaine année (n=2 719)

Ensemble du Québec: 19 % (n=15 007)

Temps moyen passé quotidiennement sur les réseaux sociaux par les 55-64 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



34 % des 55-64 ans estiment passer **trop de temps** sur les écrans

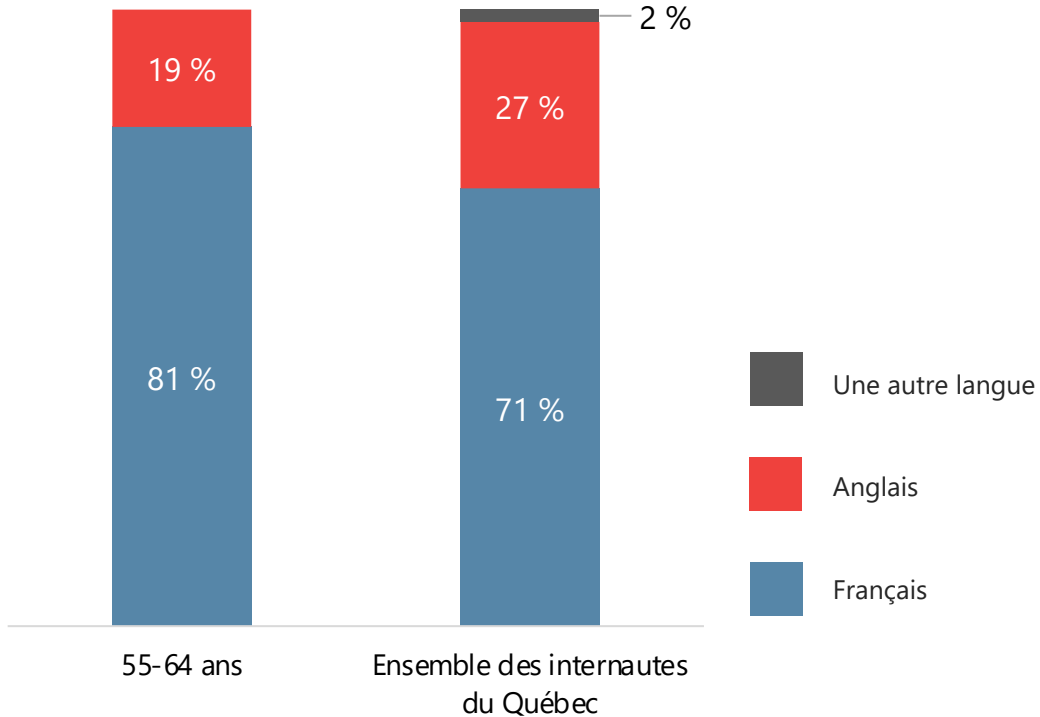
Ensemble de la population: 50 %

24 % des 55-64 ans estiment que leur temps d'écran **a augmenté** dans la dernière année

Ensemble de la population: 34 %

Base 55-64 ans (n=233)
Base ensemble du Québec (n=1 287)

Langues utilisées pour naviguer sur Internet



Base internautes de 55-64 ans (n=2 508)

Base ensemble des internautes du Québec (n=14 125)

Vivre avec des incapacités au quotidien

28 %

des 55-64 ans déclarent vivre avec une incapacité au quotidien, comme un trouble de vision non corrigé, un trouble de l'audition, une incapacité physique, une condition affectant leur santé physique, mentale ou émotionnelle ou encore un trouble de la compréhension ou de l'apprentissage. (n=2 719)

Ensemble du Québec: 35 % (n=15 007)

Parmi ces personnes :

34 %

considèrent que ces incapacités leur posent des enjeux pour naviguer sur Internet (n=772)

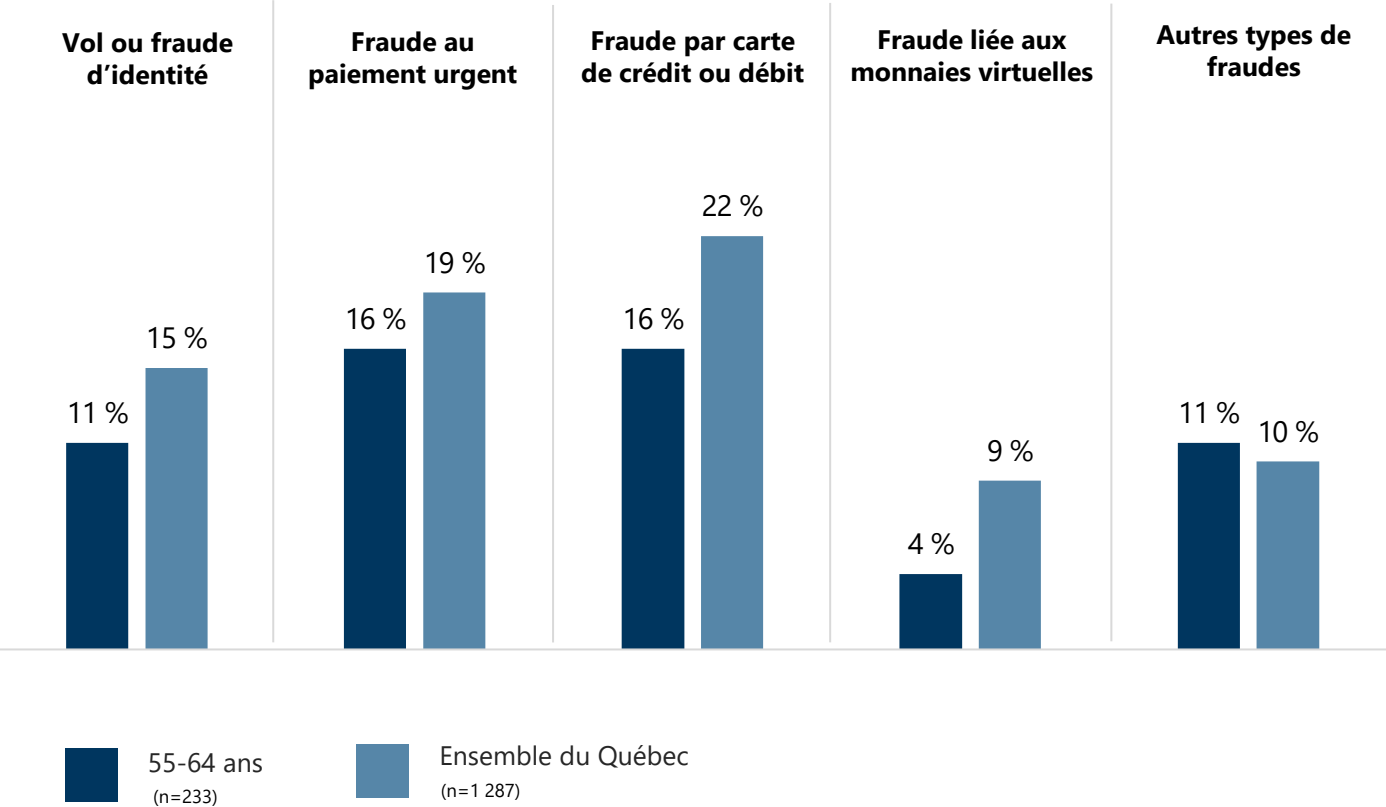
Ensemble des personnes vivant avec une incapacité : 52 % (n=5 202)

20 %

utilisent des outils spécialisés pour naviguer sur Internet (n=772)

Ensemble des personnes vivant avec une incapacité : 41 % (n=5 202)

Situations de fraude rencontrées en ligne dans les 5 dernières années par les 55-64 ans, comparativement à l'ensemble du Québec



41 %

des 55-64 ans estiment que leurs renseignements personnels sont bien protégés sur Internet (n=233)

Ensemble du Québec: 53 % (n=1 287)

Interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

62 %

des 55-64 ans ont interagi en ligne avec le gouvernement du Québec dans la dernière année (n=233)

Ensemble du Québec: 70 % (n=1 287)

Parmi ces personnes :



82 %

ont été satisfaites de ces interactions (n=144)

Ensemble du Québec: 80 % (n=897)

66 %

ont trouvé ces interactions simples (n=144)

Ensemble du Québec: 69 % (n=897)

Interactions en ligne avec sa municipalité

64 %

des 55-64 ans ont interagi en ligne avec leur municipalité dans la dernière année (n=233)

Ensemble du Québec: 65 % (n=1 287)

87 %

de ces personnes ont été satisfaites de ces interactions (n=149)

Ensemble du Québec: 83 % (n=838)

53 %

des 55-64 ans apprécient le site Web de leur municipalité (n=219)

Ensemble des internautes du Québec: 54 % (n=1 218)



65 ans
et plus

Les 65 ans et plus en 2023

En 2023, la génération des 65 ans et plus est **la moins branchée à Internet**. En effet, seulement 85 % des 65 ans et plus disposent d'une connexion à Internet, comparativement à 93 % de l'ensemble des adultes du Québec. Cette moindre présence en ligne se manifeste à plusieurs niveaux : seulement 36 % des seniors effectuent des achats en ligne sur une base mensuelle, 55 % utilisent les réseaux sociaux ou encore 42 % ont un abonnement à une plateforme de vidéos en ligne payante. Il semble également que **le balado n'ait pas rencontré sa cible parmi les seniors**, puisque seulement 8 % de cette génération déclarent consommer ce type de contenus audio, contre 31 % de l'ensemble de la population.

Les adultes de plus de 65 ans sont aussi la génération qui **interagit le moins en ligne avec leur gouvernement ou municipalité**. En effet, 54 % des seniors ont eu une interaction en ligne avec le gouvernement du Québec dans la dernière année et près de 30 % de ces personnes ont trouvé ces interactions complexes. Ce constat rappelle l'importance de concevoir des services publics adaptés à tous et à toutes.

Enfin, il semble intéressant de noter que seulement **26 % des seniors déclarent vivre avec une incapacité au quotidien** et que, parmi ces personnes, seulement 24 % estiment que cette incapacité leur occasionne de la difficulté pour naviguer sur Internet. À titre comparatif, ce sont 55 % des 18-24 ans qui déclarent vivre avec ces mêmes incapacités, et 72 % de ces personnes qui estiment que leur incapacité leur pose des difficultés pour naviguer sur Internet.



85 %

des 65 ans et plus ont une connexion à Internet

Ensemble du Québec: 93 %

72 %

des 65 ans et plus disposent d'un usage illimité à Internet

Ensemble du Québec: 84 %

67 %

des 65 ans et plus possèdent un téléphone intelligent

Ensemble du Québec: 85 %

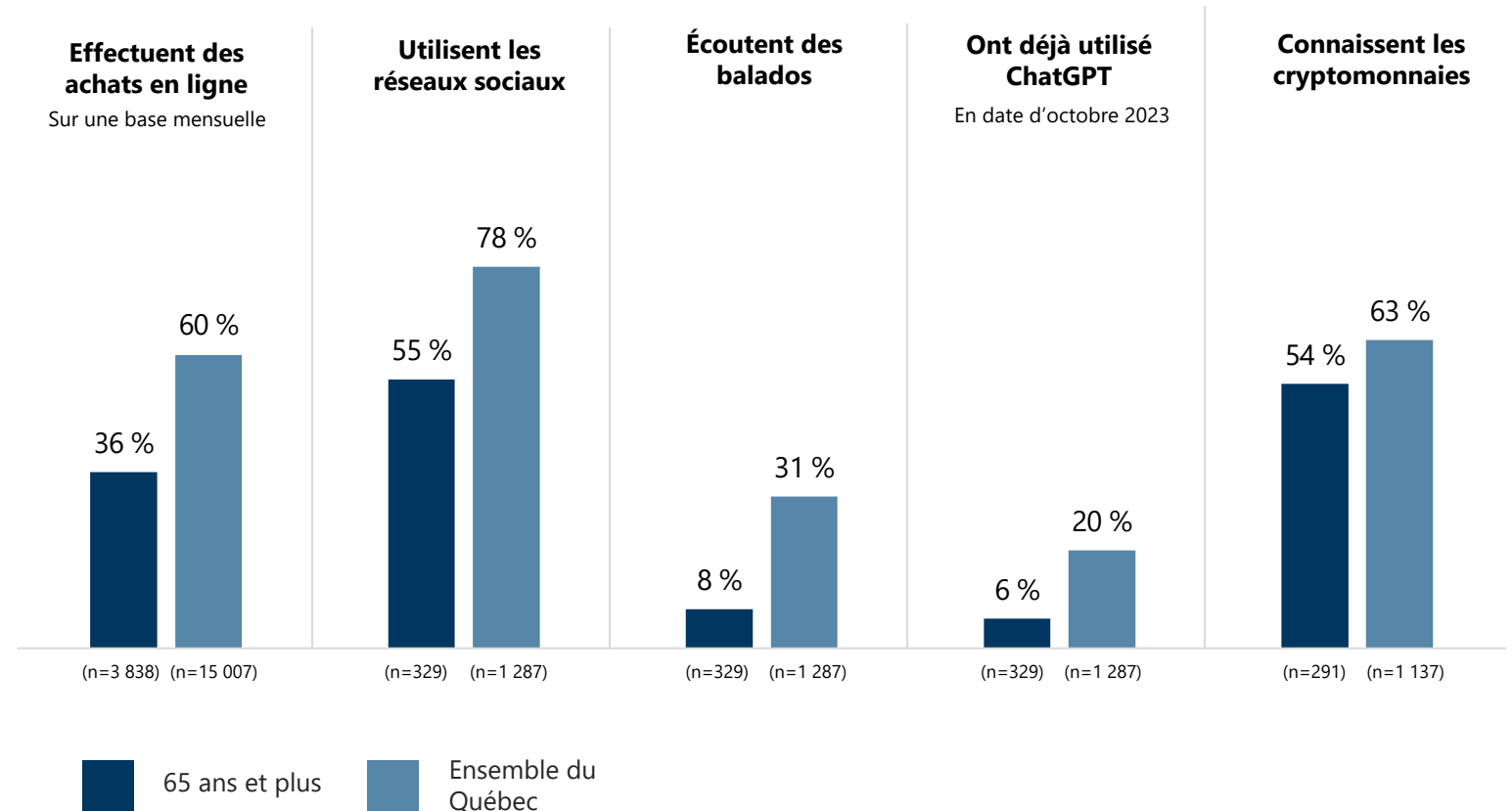
Base 65 ans et plus (n=3 838)

Base ensemble du Québec (n=15 007)

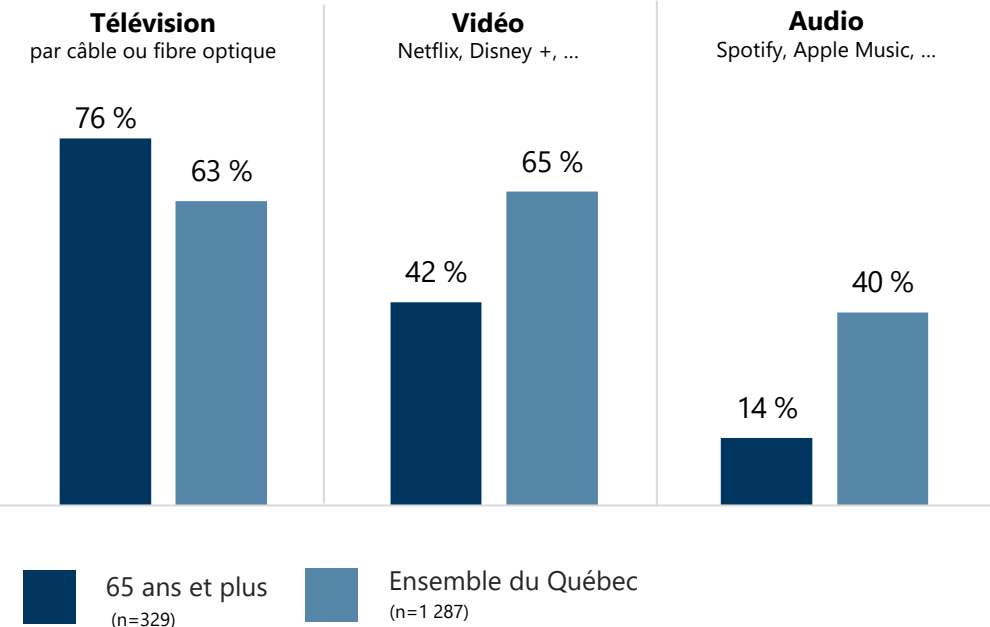
6,3 Giga octets

de données en moyenne sur le forfait mensuel de téléphonie de 65 ans et plus possédant un téléphone intelligent (n=2 581)

Comportements en ligne des 65 ans et plus, comparativement à l'ensemble du Québec



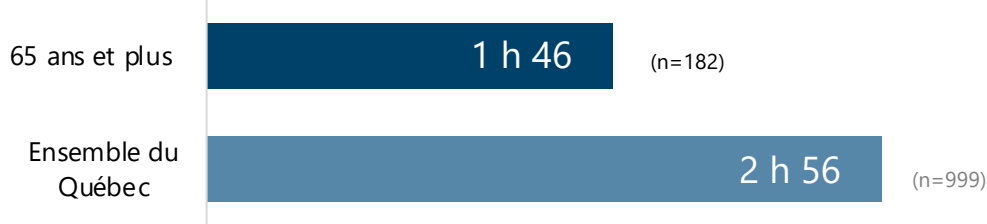
Abonnement à des services de divertissement par les 65 ans et plus, comparativement à l'ensemble du Québec



4 %

des 65 ans et plus ont l'intention de mettre fin à leur service de télévision dans la prochaine année (n=3 838)
Ensemble du Québec: 19 % (n=15 007)

Temps moyen passé quotidiennement sur les réseaux sociaux par les 65 ans et plus, comparativement à l'ensemble du Québec



30 %

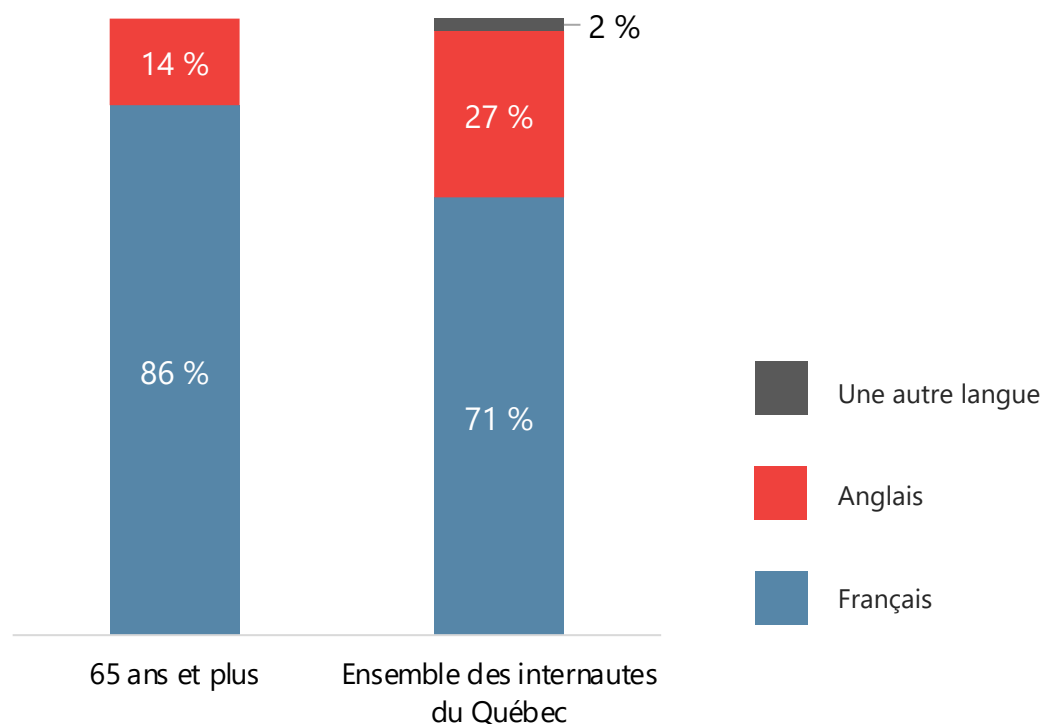
des 65 ans et plus estiment passer **trop de temps** sur les écrans
Ensemble du Québec: 50 %

16 %

des 65 ans et plus estiment que leur temps d'écran **a augmenté** dans la dernière année
Ensemble du Québec: 34 %

Base 65 ans et plus (n=329)
Base ensemble du Québec (n=1 287)

Langues utilisées pour naviguer sur Internet



Base internautes de 65 ans et plus (n=3 239)

Base ensemble des internautes du Québec (n=14 125)

Vivre avec des incapacités au quotidien

26 %

des 65 ans et plus déclarent vivre avec une incapacité au quotidien, comme un trouble de vision non corrigé, un trouble de l'audition, une incapacité physique, une condition affectant leur santé physique, mentale ou émotionnelle ou encore un trouble de la compréhension ou de l'apprentissage. (n=3 838)

Ensemble du Québec: 35 % (n=15 007)

Parmi ces personnes :

24 %

considèrent que ces incapacités leur posent des enjeux pour naviguer sur Internet (n=1 003)

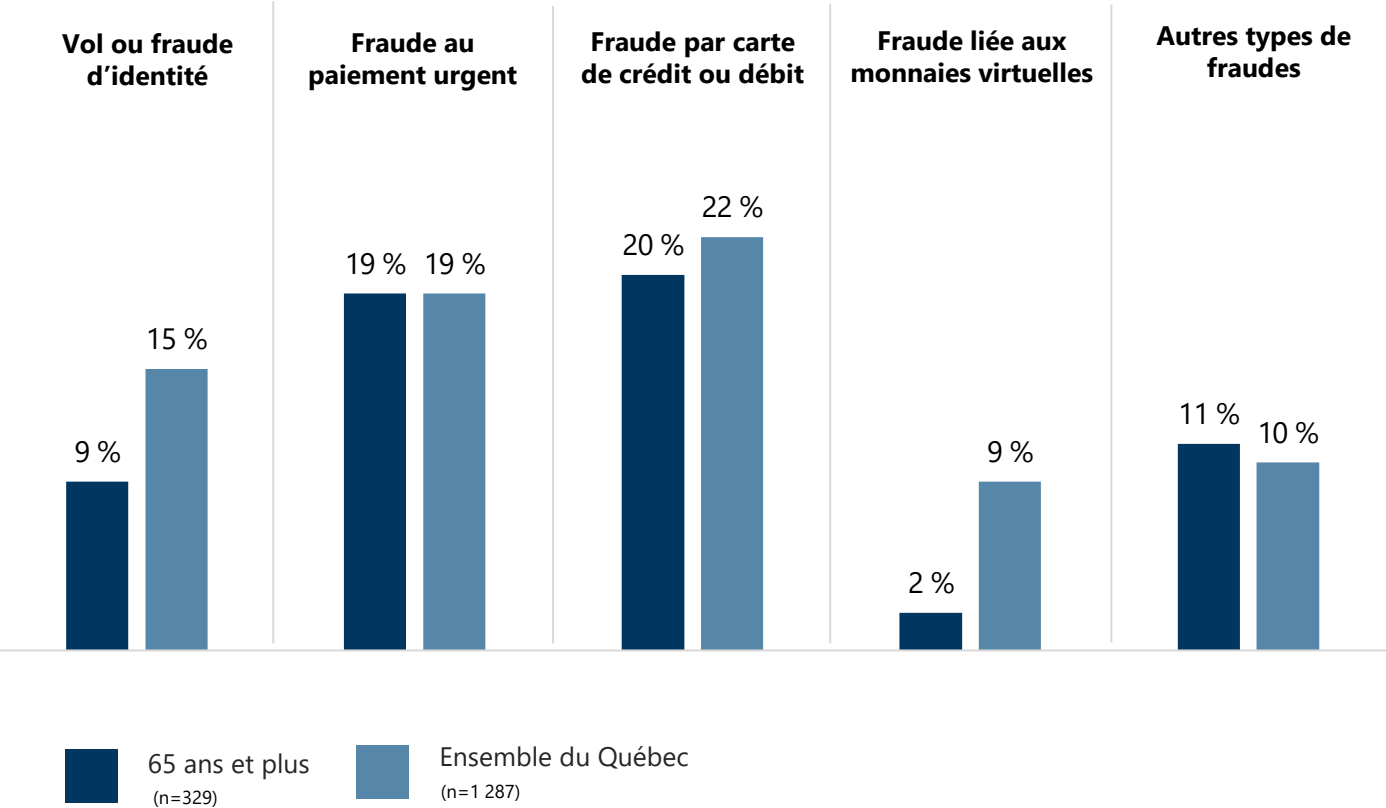
Ensemble des personnes vivant avec une incapacité : 52 % (n=5 202)

15 %

utilisent des outils spécialisés pour naviguer sur Internet (n=1 003)

Ensemble des personnes vivant avec une incapacité : 41 % (n=5 202)

Situations de fraude rencontrées en ligne dans les 5 dernières années par les 65 ans et plus, comparativement à l'ensemble du Québec



45 %

des 65 ans et plus estiment que leurs renseignements personnels sont bien protégés sur Internet (n=329)
Ensemble du Québec: 53 % (n=1 287)

Interactions en ligne avec le gouvernement du Québec

56 %

des 65 ans et plus ont interagi en ligne avec le gouvernement du Québec dans la dernière année (n=329)

Ensemble du Québec: 70 % (n=1 287)

Parmi ces personnes :



85 %

ont été satisfaites de ces interactions (n=183)

Ensemble du Québec: 80 % (n=897)

68 %

ont trouvé ces interactions simples (n=183)

Ensemble du Québec: 69 % (n=897)

Interactions en ligne avec sa municipalité

54 %

des 65 ans et plus ont interagi en ligne avec leur municipalité dans la dernière année (n=329)

Ensemble du Québec: 65 % (n=1 287)

85 %

de ces personnes ont été satisfaites de ces interactions (n=178)

Ensemble du Québec: 83 % (n=838)

61 %

des 65 ans et plus apprécient le site Web de leur municipalité (n=281)

Ensemble des internautes du Québec: 54 % (n=1 218)

Tableaux de données

Tableaux

Tableau 1 – Accès à Internet	42
Tableau 2 – Usage du téléphone intelligent	43
Tableau 3 – Comportements en ligne: cyberachats, réseaux sociaux et balados	44
Tableau 4 – Comportements en ligne: ChatGPT et monnaies virtuelles	45
Tableau 5 – Abonnement à des services de divertissement	46
Tableau 6 – Temps passé en ligne	47
Tableau 7 – Langues de navigation sur Internet	48
Tableau 8 – Incapacités au quotidien	49
Tableau 9 – Difficultés à naviguer sur Internet	50
Tableau 10 – Fraude en ligne	51
Tableau 11 – Protection des données personnelles en ligne	52
Tableau 12 – Services gouvernementaux en ligne	53
Tableau 13 – Services municipaux en ligne	54

Notes :

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 %.

Il est possible que la somme des résultats présentés ne soit **pas égale à 100 %**, puisqu'il s'agit de pourcentages arrondis.

TABLEAU 1

Accès à Internet

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
À la maison, de quel(s) type(s) de connexion(s) Internet parmi les suivants disposez-vous ?	n=15 007	n=1 385	n=2 329	n=4 736	n=2 719	n=3 838
Ont une connexion à Internet	93 %	97 %	97 %	96 %	91 %	85 %
Vous ne disposez pas de connexion Internet à la maison	7 %	3 %	3 %	4 %	9 %	15 %
Avez-vous, à la maison, accès à une utilisation illimitée d'Internet ?	n=15 007	n=1 385	n=2 329	n=4 736	n=2 719	n=3 838
Oui	84 %	88 %	90 %	90 %	82 %	72 %
Non	7 %	4 %	5 %	5 %	7 %	12 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	9 %	8 %	5 %	6 %	10 %	16 %

TABLEAU 2

Usage du téléphone intelligent

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Personnellement, disposez-vous d'un téléphone intelligent (p. ex. iPhone, Google Phone, Samsung, etc.) ?	n=15 007	n=1 385	n=2 329	n=4 736	n=2 719	n=3 838
Oui	85 %	96 %	97 %	93 %	78 %	67 %
Non	15 %	4 %	3 %	7 %	22 %	33 %
Mensuellement, combien de giga octet (Go) disposez-vous dans votre forfait de données (ou Data) sur votre téléphone intelligent ?	n=15 007	n=1 385	n=2 329	n=4 736	n=2 719	n=3 838
Moyenne	7,39	7,42	7,85	7,73	6,97	6,34

TABLEAU 3

Comportements en ligne: cyberachats, réseaux sociaux et balados

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Au cours du mois dernier, soit le mois de X 2023, avez-vous réalisé personnellement un ou des achats sur Internet, incluant vos achats sur des applications mobiles et vos abonnements à des services en ligne (exemple Netflix) ?	n=15 007	n=1 385	n=2 329	n=4 736	n=2 719	n=3 838
Oui	60 %	77 %	81 %	72 %	48 %	36 %
Non	31 %	17 %	16 %	22 %	42 %	47 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	9 %	6 %	3 %	5 %	10 %	17 %
Sur Internet, êtes-vous un utilisateur ou une utilisatrice de réseaux sociaux (p. ex. Facebook, X (anciennement Twitter), YouTube, etc.) ?	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Oui	78 %	85 %	93 %	88 %	74 %	55 %
Non	14 %	6 %	5 %	9 %	15 %	30 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	8 %	9 %	2 %	4 %	10 %	15 %
En général, avez-vous l'habitude d'écouter des balados, communément appelés «podcasts» ?	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Oui	31 %	65 %	49 %	42 %	14 %	8 %
Non	55 %	21 %	39 %	50 %	70 %	73 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	13 %	14 %	12 %	9 %	16 %	18 %

TABLEAU 4

Comportements en ligne: ChatGPT et monnaies virtuelles

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Avez-vous déjà utilisé ChatGPT (un outil conversationnel disponible actuellement sur Internet et qui est capable de répondre à des questions en tout genre en utilisant l'intelligence artificielle) ?	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Oui, je l'ai déjà utilisé	20 %	41 %	46 %	22 %	4 %	6 %
Non, je ne l'ai jamais utilisé, mais j'en ai déjà entendu parler	45 %	41 %	31 %	47 %	47 %	49 %
Non, je n'en ai jamais entendu parler	27 %	12 %	19 %	26 %	40 %	29 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	9 %	6 %	5 %	5 %	8 %	16 %
Connaissez-vous la monnaie virtuelle, communément appelé la « cryptomonnaie », comme le Bitcoin et l'Ethereum ?	n=1 137	n=105	n=176	n=359	n=206	n=291
Oui, je connais et j'ai acheté ou vendu de la monnaie virtuelle / cryptomonnaie dans les 12 derniers mois	12 %	40 %	32 %	10 %	0 %	0 %
Oui, je connais, mais je n'ai pas acheté ou vendu de la monnaie virtuelle / cryptomonnaie dans les 12 derniers mois	51 %	45 %	45 %	54 %	51 %	54 %
Non, je ne connais pas	26 %	13 %	12 %	29 %	39 %	27 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	11 %	2 %	11 %	8 %	9 %	19 %

TABLEAU 5

Abonnement à des services de divertissement

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
À la maison, disposez-vous d'un service de télévision par fibre optique ou câblodistribution ?	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Oui	63 %	47 %	53 %	56%	75%	76%
Non	26 %	40 %	38 %	38%	16%	7%
Vous ne savez pas + Sans réponse	11 %	12 %	9 %	6 %	9 %	17 %
Disposez-vous des services d'abonnement payants suivants pour visionner des films ou des séries sur Internet ? (Netflix, Club Illico, Extra Tou.Tv, Crave, Amazon Prime, Disney + ou tout autre service)	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Au moins un de ces services	65 %	80 %	84 %	76 %	54 %	42 %
Aucun de ces services	24 %	6 %	8 %	16 %	37 %	41 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	11%	15 %	7 %	9 %	9 %	16 %
Actuellement, disposez-vous des services audios payants suivants pour écouter de la musique, des livres audios ou des podcasts ? (Spotify, Apple Music, Amazon Music, Audible, Youtube Music, Soundcloud ou tout autre service payant)	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Au moins un de ces services	40 %	76 %	76 %	42 %	26 %	14 %
Aucun de ces services	51 %	17 %	20 %	53 %	67 %	68 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	9 %	6 %	4 %	5 %	7 %	17 %

TABLEAU 6

Temps passé en ligne

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
En moyenne, combien de temps passez-vous chaque jour sur les réseaux sociaux en minutes ?	n=868	n=86	n=165	n=308	n=148	n=161
Moyenne en minutes	176	257	278	165	117	106
Moyenne rapportée en heures et minutes	2 h 56	4 h 17	4 h 38	2 h 45	1 h 57	1 h 46
Diriez-vous qu'au cours des 12 derniers mois, le temps que vous avez passé devant les écrans (télévision, ordinateur, tablette, téléphone intelligent, etc.)... ?	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
A augmenté	34 %	63 %	58 %	33 %	24 %	16 %
Est demeuré le même	53 %	25 %	30 %	56 %	62 %	65 %
A diminué	5 %	5 %	6 %	5 %	6 %	2 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	9 %	6 %	6 %	5 %	8 %	16 %
Avez-vous l'impression que, personnellement, vous passez trop de temps devant les écrans (télévision, ordinateur, tablette, téléphone intelligent, etc.) ?	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Oui	50 %	67 %	70 %	60 %	34 %	30 %
Non	41 %	23 %	26 %	36 %	56 %	53 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	9 %	10 %	5 %	4 %	10 %	16 %

TABLEAU 7

Langues de navigation sur Internet

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Habituellement, quelle langue utilisez-vous le plus souvent lorsque vous naviguez sur Internet ?	n=15 007	n=1 385	n=2 329	n=4 736	n=2 719	n=3 838
Français	67 %	52 %	57 %	66 %	74 %	72 %
Anglais	25 %	41 %	38 %	29 %	18 %	12 %
Espagnol	1 %	2 %	2 %	1 %	0 %	0 %
Une autre langue	2 %	5 %	3 %	2 %	0 %	0 %
Sans réponse	6 %	0 %	0 %	1 %	8 %	16 %

TABLEAU 8

Incapacités au quotidien

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Parmi les limitations ou conditions suivantes, laquelle ou lesquelles affectent vos activités au quotidien ?	n=15 007	n=1 385	n=2 329	n=4 736	n=2 719	n=3 838
Total au moins une incapacité	35 %	55 %	45 %	34 %	28 %	26 %
Une quelconque limitation à voir (même en portant des lunettes ou des verres de contact)	16 %	28 %	20 %	16 %	15 %	10 %
Une quelconque limitation à entendre (même en utilisant un appareil auditif)	6 %	12 %	12 %	4 %	3 %	4 %
Une quelconque limitation à marcher, à utiliser des escaliers ou à faire d'autres activités physiques	12 %	13 %	13 %	10 %	10 %	14 %
Une quelconque limitation à apprendre, à retenir de l'information ou à vous concentrer	8 %	16 %	13 %	8 %	3 %	4 %
Une quelconque condition d'ordre émotionnel, psychologique ou de santé mentale	9 %	17 %	15 %	11 %	4 %	1 %
Tout autre problème de santé ou condition à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus	9 %	6 %	8 %	10 %	11 %	9 %
Vos activités au quotidien ne sont affectées par aucune limitation particulière	57 %	32 %	45 %	56 %	64 %	69 %
Vous ne savez pas	9 %	13 %	10 %	10 %	8 %	5 %

TABLEAU 9

Difficultés à naviguer sur Internet

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Comme vous l'avez mentionné précédemment, une ou plusieurs limitations ou conditions affectent vos activités au quotidien. Dans quelle mesure vous arrive-t-il de rencontrer des difficultés à naviguer sur Internet à cause de cette ou ces limitations ou conditions ? (base: celles et ceux qui ont au moins une incapacité)	n=5 202	n=767	n=1 058	n=1 602	n=772	n=1 003
Toujours	18 %	38 %	35 %	13 %	3 %	2 %
Souvent	11 %	14 %	19 %	12 %	8 %	4 %
Parfois	23 %	20 %	21 %	29 %	24 %	19 %
Jamais	44 %	26 %	25 %	45 %	58 %	68 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	4 %	2 %	1 %	1 %	8 %	8 %
Comme vous l'avez mentionné précédemment, une ou plusieurs limitations ou conditions affectent vos activités au quotidien. Dans quelle mesure vous arrive-t-il de faire usage d'équipements spécialisés ou d'outils vous permettant d'utiliser Internet ? (base: celles et ceux qui ont au moins une incapacité)	n=5 202	n=767	n=1 058	n=1 602	n=772	n=1 003
Toujours	9 %	18 %	16 %	8 %	4 %	1 %
Souvent	16 %	32 %	31 %	14 %	2 %	4 %
Parfois	16 %	14 %	18 %	19 %	13 %	10 %
Jamais	54 %	33 %	33 %	56 %	70 %	75 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	5 %	3 %	2 %	3 %	10 %	10 %

TABLEAU 10

Fraude en ligne

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Au cours des 5 dernières années, avez-vous rencontré sur Internet l'une ou l'autre des situations de fraude suivantes ? (plusieurs réponses possibles)	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Total au moins une situation de fraude	46 %	56 %	57 %	48 %	39 %	39 %
Le vol et la fraude d'identité	15 %	22 %	26 %	14 %	11 %	9 %
La fraude du « paiement urgent » (p. ex. : par courriel)	19 %	25 %	20 %	16 %	16 %	19 %
La fraude par carte de crédit ou de débit	22 %	23 %	32 %	23 %	16 %	20 %
La fraude liée aux monnaies virtuelles	9 %	21 %	23 %	8 %	4 %	2 %
Autre(s) type(s) de fraude	10 %	4 %	4 %	12 %	11 %	11 %
Vous n'avez jamais rencontré de situation de fraude sur Internet	42 %	34 %	37 %	45 %	49 %	38 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	12 %	11 %	6 %	7 %	12 %	23 %

TABLEAU 11

Protection des données personnelles en ligne

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Dans quelle mesure avez-vous l'impression que vos données et vos renseignements personnels sont protégés adéquatement sur Internet ? Diriez-vous que vos données et vos renseignements personnels sont...	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Total très bien + bien protégés	53 %	64 %	67 %	56 %	41 %	45 %
Très bien protégés	11 %	17 %	29 %	14 %	2 %	1 %
Plutôt bien protégés	42 %	47 %	38 %	42 %	39 %	44 %
Total mal + très mal protégés	34 %	29 %	30 %	36 %	40 %	32 %
Plutôt mal protégés	27 %	24 %	22 %	26 %	33 %	27 %
Très mal protégés	7 %	5 %	8 %	10 %	8 %	4 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	13 %	7 %	3 %	7 %	18 %	23 %

TABLEAU 12

Services gouvernementaux en ligne

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé INTERNET pour... ? A) obtenir de l'information à partir d'un ou des sites Web du gouvernement du Québec OU B) télécharger des formulaires officiels à partir de sites Web du gouvernement du Québec OU C) envoyer un ou des formulaires remplis en ligne à partir de sites Web du gouvernement du Québec	n=1 287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Oui	70 %	82 %	83 %	75 %	62 %	56 %
Non	22 %	13 %	12 %	19 %	28 %	31 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	8 %	4 %	5 %	5 %	11 %	14 %
De manière générale, avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des interactions que vous avez eu en ligne avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois ?	n=897	n=98	n=166	n=306	n=144	n=183
Total satisfaits et satisfaites	80 %	75 %	84 %	75 %	82 %	85 %
Total insatisfaits et insatisfaites	17 %	21 %	13 %	21 %	17 %	12 %
Vous ne savez pas	3 %	4 %	3 %	4 %	1 %	3 %
En lien avec les interactions que vous avez eues EN LIGNE avec le gouvernement du Québec au cours des 12 derniers mois, comment trouvez-vous qu'elles ont été ?	n=897	n=98	n=166	n=306	n=144	n=183
Total simples	69 %	76 %	72 %	67 %	66 %	68 %
Total complexes	28 %	22 %	25 %	28 %	34 %	29 %
Vous ne savez pas	3 %	2 %	3 %	5 %	1 %	3 %

TABLEAU 13

Services municipaux en ligne

	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous accédé au(x) site(s) Web de votre municipalité pour...? A) obtenir de l'information OU B) télécharger et/ou remplir des formulaires OU C) envoyer un ou des formulaires remplis en ligne OU D) effectuer une transaction comme payer ses taxes municipales ou une contravention OU E) résoudre un problème, corriger une erreur ou déposer une plainte OU F) tout autre type d'interaction	n=1287	n=119	n=200	n=406	n=233	n=329
Oui	65 %	77 %	77 %	66 %	64 %	54 %
Non	28 %	19 %	20 %	31 %	28 %	31 %
Vous ne savez pas + Sans réponse	7 %	4 %	4 %	3 %	8 %	15 %
De manière générale, avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des interactions que vous avez eu en ligne avec votre municipalité au cours des 12 derniers mois ?	n=838	n=91	n=153	n=266	n=149	n=178
Total satisfaits et satisfaites	83 %	77 %	81 %	82 %	87 %	85 %
Total insatisfaits et insatisfaites	11 %	20 %	12 %	9 %	7 %	11 %
Vous ne savez pas	6 %	3 %	7 %	9 %	6 %	4 %

NETendances 2023

L'**Académie de la transformation numérique** (ATN) a été créée dans le but de répondre aux besoins des ministères, des organisations publiques et des municipalités en matière de transformation numérique.

Née d'un partenariat entre l'**Université Laval** et le **gouvernement du Québec**, l'ATN permet à ces organisations d'assumer un véritable rôle de **leader du numérique** et de soutenir leur personnel 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**, l'ATN positionne l'humain au cœur de sa démarche et est engagée dans le développement d'une culture durable du numérique en exerçant un rôle de premier plan dans l'évolution des talents et, plus globalement, de la société.



Restez à l'affut

atn.ulaval.ca/infolettre



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL