

NETendances 2025

25 ans d'évolution numérique | 5 ans à l'Université Laval

Portrait de la fracture numérique au Québec

ÉDITION 2025



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL

Avec la collaboration de



RECHERCHE

Fracture numérique : au-delà de l'accès à Internet

Le Québec n'a jamais été aussi connecté. Pourtant, derrière ce portrait d'une société largement numérique subsistent des écarts importants. En 2025, 5 % des adultes ne possèdent ni téléphone intelligent, ni ordinateur, ni tablette, et 6 % n'ont aucun accès à Internet à domicile. Ces proportions augmentent fortement chez les personnes plus âgées et celles vivant dans les ménages à faible revenu.

Mais la fracture numérique dépasse largement l'accès. Nos résultats montrent que 38 % des adultes du Québec ont besoin du soutien d'une autre personne pour utiliser les technologies numériques. Pour 6 % de la population, cette aide est indispensable à la réalisation de tâches essentielles du quotidien. Et les difficultés ne concernent pas seulement les aîné(e)s : les 18-24 ans figurent eux et elles aussi parmi les groupes qui rencontrent le plus d'obstacles dans certaines activités numériques courantes. Ce constat prend une importance particulière alors que le numérique devient progressivement la porte d'entrée vers de nombreux aspects de la vie quotidienne : chercher un emploi ou un logement, obtenir un rendez-vous en santé, remplir un formulaire, accéder à un service public ou s'inscrire à une activité. Dans ce contexte, ne pas avoir le bon appareil, ne pas comprendre une interface ou devoir demander de l'aide à quelqu'un ne constitue plus seulement un irritant technologique. Cela peut devenir un véritable obstacle à l'autonomie et à la participation sociale.

Cette réalité repose aujourd'hui en grande partie sur une solidarité souvent invisible. Près de deux adultes sur trois disent aider un proche à accomplir des tâches en ligne, tandis que plus du quart considèrent qu'au moins une personne de leur entourage dépend d'eux et d'elles pour certaines démarches essentielles. Lorsque les proches ne peuvent pas répondre à ces besoins, les organismes communautaires, les bibliothèques et d'autres intervenant(e)s prennent souvent le relais, parfois sans disposer des ressources, des mandats ou des balises nécessaires.

C'est pourquoi la fracture numérique doit être comprise comme une fracture humaine et sociale, et non uniquement technologique. Réduire ces inégalités ne consiste donc pas seulement à connecter davantage de personnes, il faut aussi concevoir des services accessibles, développer les compétences numériques, offrir un accompagnement adapté et préserver de véritables solutions de rechange lorsque le numérique devient un obstacle plutôt qu'un facilitateur.

Bonne lecture,

L'équipe NETendances

Équipe de projet

Guillaume Dubé

Statistiques

Inès Kolli, Ph. D.

Recherche marketing

Équipe d'édition

Claudine Vézina

Communications

Mathilda Noël

Révision linguistique

Partenaires

Pour cette édition des NETendances, l'ATN est fière d'avoir pu collaborer avec **Votepour.ca**.

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

L'enquête NETendances 2025 est réalisée par l'**Académie de la transformation numérique** (ATN) de l'**Université Laval** et financée par le **gouvernement du Québec** et **Hydro-Québec**.

Table des matières

Méthodologie	5
Faits saillants	6
La définition de la fracture numérique	8
L'accès au numérique	11
L'utilisation d'Internet	24
Les compétences et l'autonomie numériques	29
Les niveaux de la fracture et les facteurs qui les influencent	39
Enjeux de la fracture numérique au Québec	44
Tableaux	48
Sources	66

Merci aux partenaires financiers et académiques des enquêtes NETendances



Découvrez l'avis de nos expertes-invitées :

- Sandrine Prom Tep, Ph. D.**, professeure titulaire en marketing numérique, École des sciences de la gestion, Département de marketing, ESG UQAM
La compétence critique : angle mort de la fracture numérique
[PAGE 32](#)
- Vieillir seul ou en ménage accroît-il la fracture numérique?
[PAGE 35-36](#)
- Virginie Hébert, Ph. D.**, Professeure agrégée à l'INRS – Centre Urbanisation Culture Société, Coresponsable de l'UMR INRS-UQAR Numérique et territoires
Émilie Michaud, Candidate au doctorat sur mesure en inclusion numérique, action publique et médiations, INRS – Centre Urbanisation Culture Société
De l'accès aux bénéfices : les multiples dimensions de la fracture numérique
[PAGE 42](#)
- Caroline Neas**, directrice générale de l'Académie de la transformation numérique de l'Université Laval
La fracture numérique : un enjeu collectif encore sous-estimé
[PAGE 47](#)



Votepour.ca, un OBNL en acceptabilité sociale et en participation citoyenne

En faveur d'une démocratie vivante, Votepour.ca est un OBNL qui enracine l'acceptabilité sociale et la participation citoyenne au cœur de la prise de décision collective et stratégique.

L'organisme réalise notamment :

- Des actions de sensibilisation et de participation citoyenne sur le territoire;
- Des actions de communication et de consultation publiques sur le territoire, en collaboration avec les organismes locaux;
- Des assemblées créatives (laboratoire vivant, groupes de discussions);
- Des innovations technologiques pour appuyer la participation citoyenne et la consultation.

Votepour.ca et la fracture numérique

À la suite de nombreuses consultations menées en 2020 et 2021, Votepour.ca a pris conscience des répercussions croissantes de la transformation numérique sur les façons de participer à la vie démocratique à l'échelle des communautés. Afin de mieux comprendre la fracture numérique et les moyens d'en réduire les impacts, l'équipe de Votepour.ca a bénéficié du soutien de la Fondation Lucie et André Chagnon (FLAC), ce qui lui a permis de concevoir une approche basée sur le savoir scientifique de même que sur l'expérience citoyenne et sur celle des organismes et des intervenant(e)s. Votepour.ca a également eu l'occasion de travailler avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique sur la perception et l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par des personnes en situation de fracture numérique.

NETendances

Pour réaliser le volet « **Portrait de la fracture numérique au Québec** » de l'enquête NETendances 2025, nous avons procédé à une collecte de données téléphonique en février 2025, suivi de neuf collectes via un panel Web de mars 2025 à janvier 2026. Au cours de ces collectes, nous avons interrogé 11 664 adultes du Québec de 18 ans et plus. Ces résultats ont ensuite été pondérés en fonction du genre, de l'âge, de la région, de la langue et du niveau de scolarité afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes du Québec. Puisqu'il s'agit d'un sondage Web, ce rapport ne présente pas de marge d'erreur.

Notes :

- Nous considérons comme internaute un individu qui a utilisé Internet au cours des 3 derniers mois.
- Il est possible que la somme des résultats présentés ne soit pas égale à 100 % puisqu'il s'agit de pourcentages arrondis.
- Les tableaux complets des résultats, historiquement présentés sur la même page que les graphiques, se trouvent dorénavant à la fin du rapport (à partir de la page 48).
- Ce rapport présente parfois les données en fonction du genre : homme ou femme. Notre questionnaire offre aux personnes ne s'identifiant ni à l'un ni à l'autre la possibilité de sélectionner une troisième option. Pour cette collecte, il s'agit de 0,3 % des personnes répondantes. Cette faible proportion ne nous permet pas de créer un groupe statistiquement représentatif des personnes ne s'identifiant ni au genre féminin ni au genre masculin, expliquant pourquoi nos tableaux ne présentent que ces deux genres.

Une approche terrain en complémentarité de la méthodologie de l'Académie de la transformation numérique

Votepour.ca, un OBNL en acceptabilité sociale et en participation citoyenne, privilégie une approche terrain pour comprendre le vécu des personnes en situation de fracture numérique et des organismes qui les soutiennent. Plusieurs barrières nuisent à la consultation auprès des personnes en situation de fracture numérique, cette dernière étant souvent liée à d'autres formes d'exclusion sociale. Ces personnes sont généralement plus difficiles à rejoindre dans le cadre d'une consultation à grande échelle et ont parfois de la difficulté à avoir confiance en des acteurs externes. Des moyens spécifiques doivent être mis en place afin d'avoir accès à leur vécu. Une méthode privilégiée au sein de Votepour.ca est de créer un lien par le biais des intervenant(e)s et des organismes communautaires qui leur apporte du soutien. Avec l'aide de ces intervenant(e)s, l'équipe de Votepour.ca est en mesure de créer plus facilement un lien de confiance avec les personnes en situation de fracture numérique et d'exclusion sociale. Elle peut également avoir accès à la vision des intervenant(e)s et des organismes. En plus de ces consultations, Votepour.ca a également tenue plusieurs ateliers avec des organismes afin d'avoir une réflexion collective sur la fracture numérique et d'en dégager une autre forme de constat.

Des personas pour représenter les visages de la fracture numérique

Pour mieux comprendre la fracture numérique, nous avons réfléchi à des personas, soit des personnes fictives qui représentent différents défis et expériences face au numérique. L'objectif est de :

- Représenter des profils variés face au numérique;
- Illustrer des réalités et des défis concrets;
- Garder l'humain au cœur des réflexions.

Ces personas ont été réfléchis pour représenter un ensemble de réalité documenté par le biais de notre approche terrain. Vous pourrez les découvrir au travers de ce portrait.

Faits saillants

La fracture numérique au Québec en 2025

1^{er} niveau



L'accès au numérique

L'accès aux appareils numériques et à une connexion Internet de qualité

5 %

des adultes du Québec ne possèdent ni téléphone intelligent, ni ordinateur, ni tablette électronique.

Cette proportion atteint 16 % chez les 65 ans et plus et 24 % chez ceux et celles dont le revenu du ménage est inférieur à 25 000 \$ par année.



des adultes du Québec ont une connexion Internet à domicile.

Parmi ceux et celles qui n'ont pas de connexion à domicile, 64 % ont fait le choix de ne pas en avoir

8 %

des adultes ayant une connexion à domicile rencontrent fréquemment des interruptions de réseau.

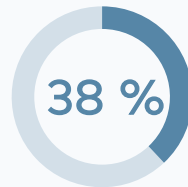
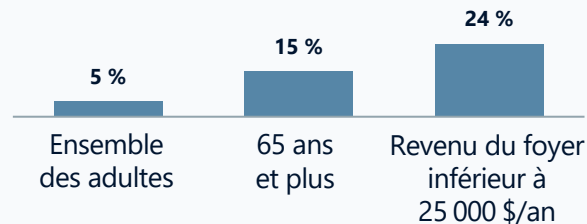
2^e niveau



L'usage du numérique

L'usage d'Internet ainsi que les compétences et l'aisance à utiliser les technologies numériques

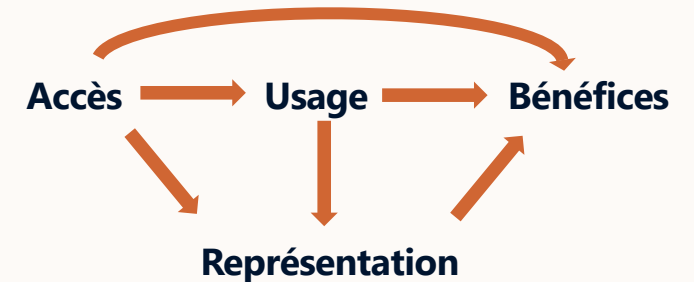
Proportion de non-internautes



des adultes du Québec ont besoin d'autrui pour utiliser les technologies numériques

Parmi elles et eux, 16 % se disent même dépendants des autres pour accomplir des tâches essentielles en ligne

La fracture numérique se décline en plusieurs niveaux qui, en plus d'être influencés par différents facteurs, sont étroitement liés et s'influencent mutuellement.



Découvrez tout au long de ce rapport des personas développés par notre collaborateur Votepour.ca. Ces personnes fictives donnent un visage humain à la fracture numérique en représentant des profils variés, des réalités et des défis concrets. Conçus à partir de l'approche terrain, ces personas illustrent la diversité des expériences face au numérique et montrent que la fracture numérique peut toucher toutes et tous, à différents degrés, selon les situations, les ressources et les défis rencontrés.

L'ATN remercie le consortium CREDI-NF

Dans le cadre de ce partenariat académique, les données des enquêtes NETendances pourront être utilisées dans les travaux de recherche du **Consortium de recherche empirique en droit interdisciplinaire numérique et financier**

credi-nf.ca



Fonds d'études notariales



Chambre
des notaires





La définition de la fracture numérique

Qu'est-ce que la fracture numérique?

La fracture numérique désigne les inégalités sociales causées par des difficultés d'accès, par un usage limité des technologies numériques et par une sous-représentation dans les données numériques (Alexis A. & Bahary Dionne A., 2022).

Les diverses consultations sur la fracture numérique aident à saisir la complexité de cet enjeu en mettant en lumière les éléments essentiels à considérer pour bien comprendre ce phénomène.

Trois éléments essentiels pour comprendre la fracture numérique

1

Elle n'est pas linéaire.

Les différents niveaux décrits s'influencent les uns les autres.

2

Elle s'inscrit dans un continuum.

Elle ne se situe pas dans une opposition binaire (oui/non).

3

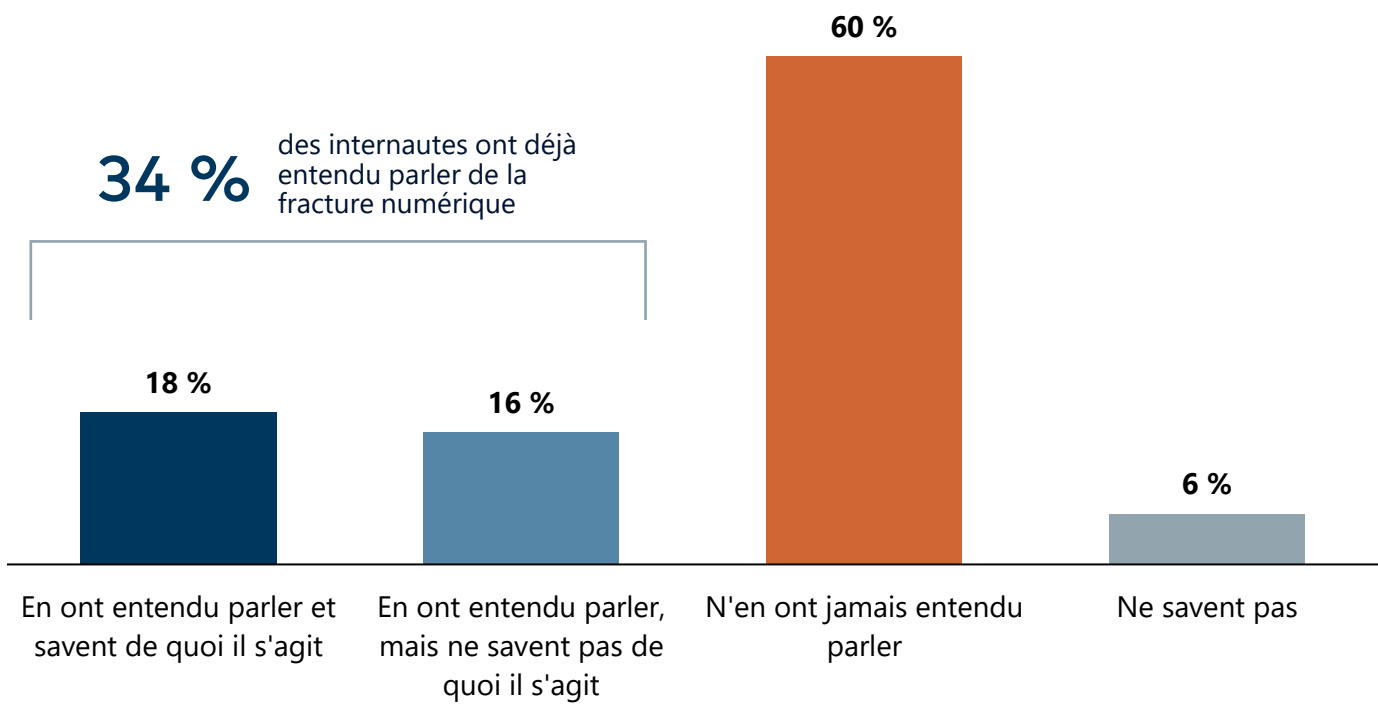
Elle est humaine et sociale.

Elle dépasse largement l'accès aux technologies.

Ce qui doit se dégager d'une compréhension de la fracture numérique est son impact sur les individus et les inégalités qu'elle accentue. La fracture numérique touche davantage les personnes qui vivent d'autres formes d'exclusion dans la société. En renforçant d'autres inégalités existantes, elle crée un effet d'exclusion qui va bien au-delà du simple accès à la technologie. À l'inverse, des personnes qui ne vivaient pas en situation d'exclusion sociale peuvent s'y retrouver. Ainsi, les difficultés liées au numérique agissent comme une barrière, freinant l'intégration sociale, professionnelle et citoyenne.

La fracture numérique demeure une notion peu connue

Part des internautes du Québec ayant entendu parler de la fracture numérique



Bien qu'un(e) internaute sur trois (34 %) ait déjà entendu parler de la fracture numérique, seulement 18 % savent réellement de quoi il s'agit.

Cette faible familiarité rappelle que la fracture numérique est souvent vécue avant d'être nommée. Les personnes âgées de 25 à 34 ans se distinguent toutefois : 30 % disent savoir ce qu'est la fracture numérique. Cette plus grande connaissance pourrait refléter une sensibilisation accrue aux enjeux d'inclusion numérique, notamment dans leurs milieux d'études et de travail, de même que dans les contenus consultés en ligne.

Base : internautes du Québec (n=993)
Avez-vous déjà entendu parler de la fracture numérique?

L'accès au numérique



L'accès au numérique et ses obstacles

L'accès au numérique peut être entravé par différents facteurs :



Le type de matériel disponible

L'accès à un ordinateur est indispensable pour accomplir certaines démarches, comme remplir des formulaires électroniques ou rédiger un curriculum vitae (CV). Une personne ne possédant qu'un téléphone portable de base (à clapet) se trouverait dans l'impossibilité de répondre à ces besoins.



L'autonomie d'accès

L'accès limité à Internet ou le manque d'appareils électroniques personnels à domicile représentent un obstacle majeur à l'autonomie.



La qualité

L'accès au numérique est également influencé par la qualité de la connexion Internet (vitesse et capacité de données) et la performance des équipements électroniques utilisés (ils doivent être récents, mis à jour et compatibles avec les logiciels requis).



L'accessibilité universelle

L'accès au numérique risque d'être fortement restreint pour de nombreuses personnes ayant des incapacités motrices, cognitives ou sensorielles si la conception des appareils électroniques et des plateformes Web n'intègre pas les principes de l'accessibilité universelle.

21 % des personnes de 75 ans et plus ne possède ni téléphone intelligent, ni ordinateur, ni tablette

En 2025, 5 % des adultes du Québec ne possèdent ni téléphone intelligent, ni ordinateur, ni tablette, une baisse de 2 points de pourcentage par rapport à 2024.

Si la part des adultes possédant au moins un appareil numérique continue de progresser, certaines disparités persistent. L'absence d'équipement devient notamment beaucoup plus fréquente à partir de 65 ans. Chez les 75 ans et plus, cette réalité touche plus d'une personne sur cinq.

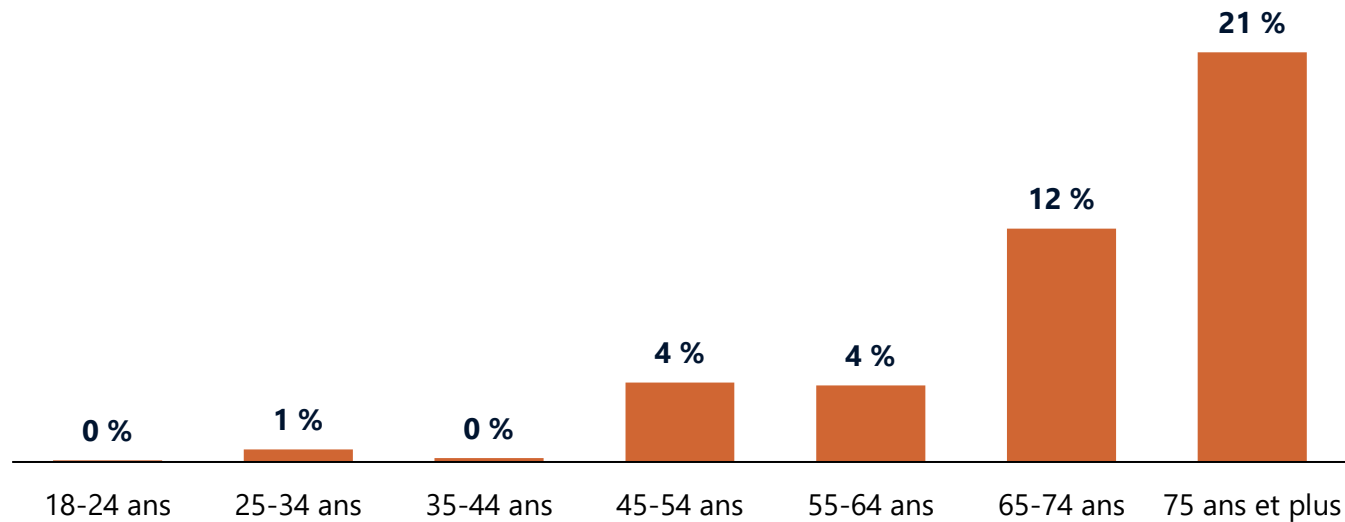
L'âge n'est toutefois pas le seul facteur associé à l'accès aux appareils numériques. Le revenu joue également un rôle important : nos résultats montrent que 24 % des adultes dont le revenu familial est inférieur à 25 000 \$ ne possèdent aucun des appareils mesurés.

Notons toutefois que l'absence d'appareil personnel ne traduit pas nécessairement une absence totale d'usage d'Internet. Parmi les personnes ne possédant aucun des appareils numériques mesurés, 14 % ont tout de même utilisé Internet au cours des trois derniers mois.

Part des adultes possédant les appareils numériques suivants



Part des adultes ne possédant aucun de ces appareils numériques, selon l'âge



Base : adultes du Québec (n=11 664)
Personnellement, disposez-vous des appareils suivants?

Des barrières pour répondre à ses besoins essentiels

La majorité des besoins essentiels dépendent de plus en plus des canaux numériques. En voici quelques exemples :



Rechercher un **logement**
ou un **emploi**



S'inscrire à des **activités sociales** et de **loisirs**



Prendre un rendez-vous
pour des **soins de santé**



Remplir un **formulaire administratif**



Accéder à une **programmation** ou à
de l'**information** pour
des loisirs



Recevoir des offres ou
des aubaines pour
l'**épicerie** ou la
pharmacie.

Même si, à première vue, certains de ces besoins pourraient aisément être répondus par d'autres moyens, certaines barrières s'ajoutent régulièrement aux personnes qui souhaitent utiliser des méthodes non-numériques :

Une complexification de l'expérience non-numérique

Au lieu de remplir un formulaire en ligne, on proposera à la personne d'imprimer le formulaire, de le remplir manuellement, puis de l'envoyer par la poste (avec, souvent, des coûts associés pour l'individu).

Des barrières d'accès à des services publics ou à des droits fondamentaux

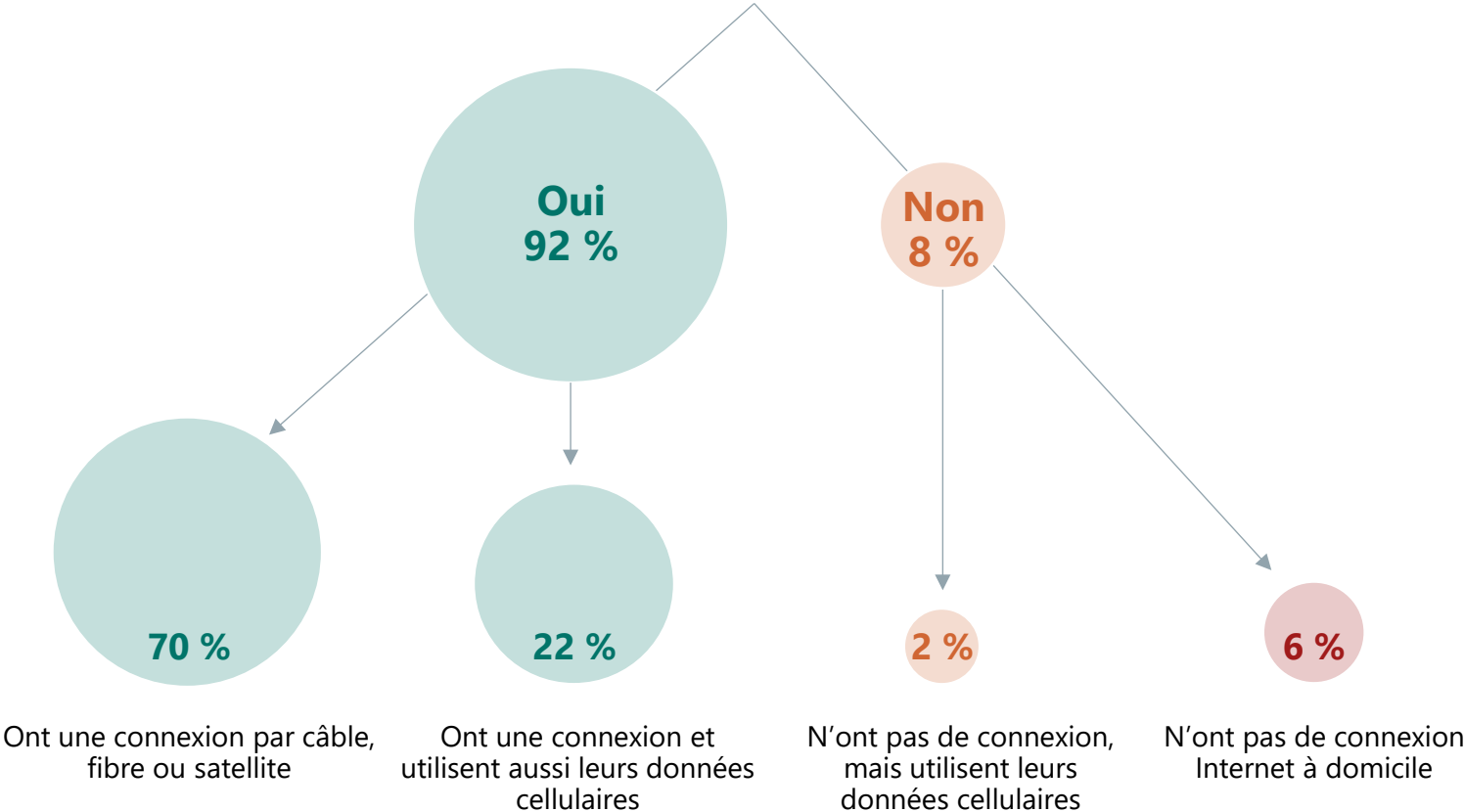
Certaines personnes doivent expliquer ou convaincre une clinique médicale qui privilégie la prise de rendez-vous en ligne qu'elles n'ont pas accès à un appareil technologique afin de pouvoir prendre rendez-vous au téléphone.

La création d'inégalités sociales entre les citoyen(ne)s

Avoir des difficultés à obtenir une place à des activités de loisirs populaires pour lesquelles on doit s'inscrire rapidement.

Plus d'un(e) adulte du Québec sur 20 n'a pas accès à Internet à domicile

Disposent d'une connexion Internet résidentielle
(câble, fibre ou satellite)



Base : adultes du Québec (n=11 664)
À la maison, de quel(s) type(s) de connexion(s) Internet disposez-vous?

Au Québec, **8 % des adultes n'ont pas de connexion Internet résidentielle** : 6 % n'ont aucun accès à Internet à domicile, tandis que 2 % utilisent uniquement leurs données cellulaires. L'absence de connexion augmente fortement avec l'âge, atteignant **13 % chez les 65-74 ans et 23 % chez les 75 ans et plus**. Elle touche aussi **30 % des personnes dont le revenu familial est inférieur à 25 000 \$**.

Être contraint(e) de solliciter de l'aide ou de se déplacer dans des lieux publics (bibliothèques, organismes communautaires) pour utiliser la technologie constitue une difficulté importante. Plusieurs barrières potentielles s'ajoutent pour ces personnes : les heures d'ouverture ne correspondant pas nécessairement à leurs disponibilités, le délai pour accéder aux informations transmises électroniquement (par exemple, une information de l'enseignant aux parents pour une activité le lendemain) et leur capacité de se déplacer vers le lieu (transport en commun, distance à parcourir en voiture, etc.).

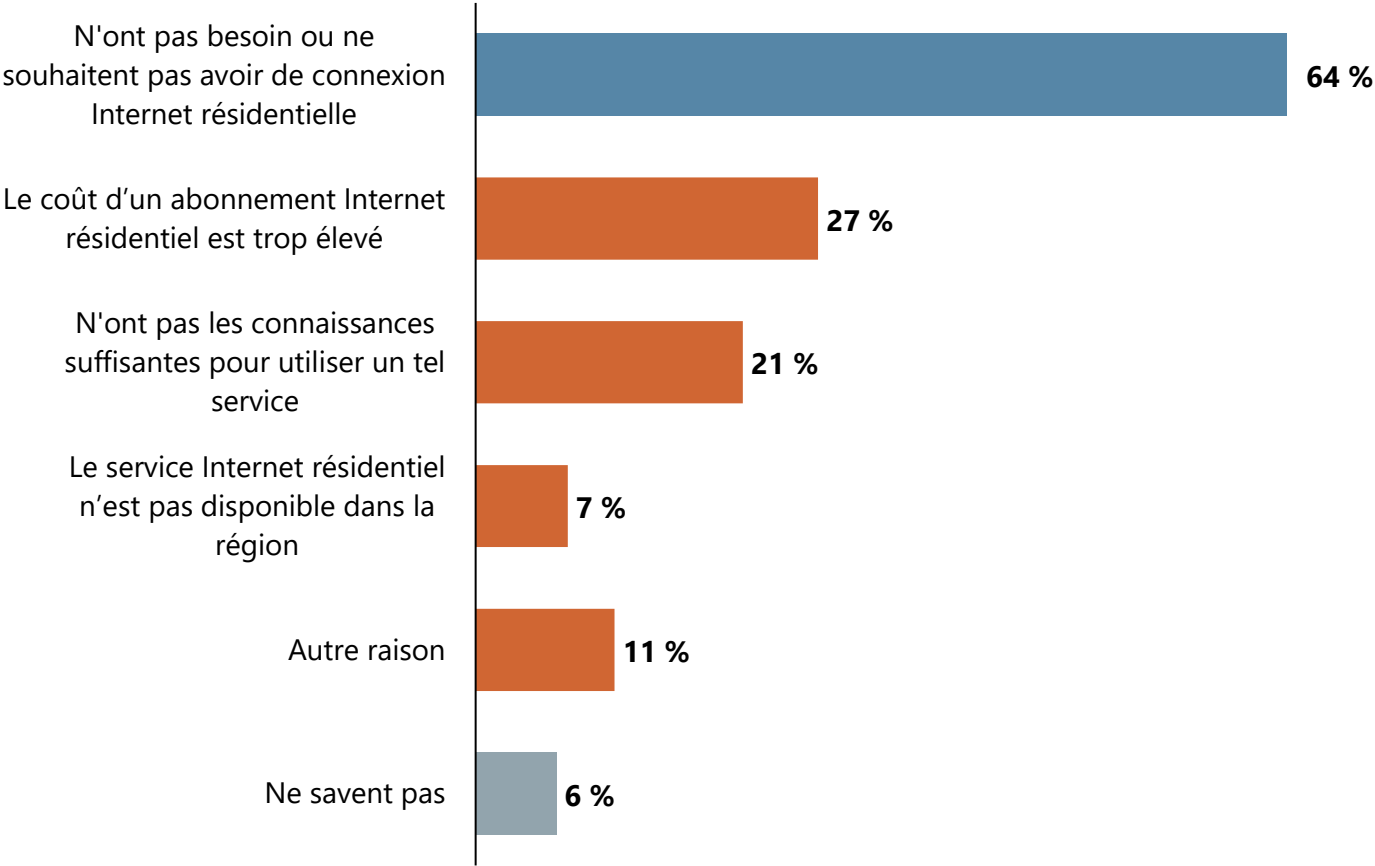
64 % des adultes qui ne disposent pas d'une connexion Internet résidentielle ont fait le choix de ne pas en avoir

Parmi les adultes qui ne disposent pas d'une connexion Internet résidentielle, **64 % disent ne pas en avoir besoin ou ne pas souhaiter en avoir**, ce qui représente environ **5 % de l'ensemble des adultes du Québec**. Ce choix est particulièrement répandu chez les 55 à 74 ans, dont 76 % évoquent cette raison.

L'absence de connexion ne relève toutefois pas toujours d'un choix personnel. Le coût et le manque de connaissances demeurent des freins importants à considérer. On constate que chez les 75 ans et plus qui n'ont pas de connexion résidentielle, 44 % mentionnent ne pas avoir les connaissances suffisantes pour utiliser un tel service, ce qui rappelle que la fracture numérique ne tient pas seulement à l'accès aux infrastructures, mais aussi aux connaissances et à l'autonomie nécessaires pour utiliser le numérique.

Des contraintes territoriales subsistent également. Notamment dans la région de Lanaudière qui se distingue par une proportion plus élevée d'adultes indiquant que le service n'est pas disponible dans leur région (5 %).

Raisons pour lesquelles les adultes du Québec n'ont pas de connexion Internet résidentielle



Base : adultes du Québec n'ayant pas de connexion Internet résidentielle (n=975)
Pour quelle(s) raison(s) vous ne disposez pas d'une connexion Internet résidentielle?

Le numérique : un choix ou une obligation?

Le numérique est perçu par certaines personnes ou certaines organisations comme une obligation. Pourtant, le numérique devrait être considéré comme un moyen parmi d'autres pour atteindre un ou des objectifs, pas comme l'objectif en soi. Le protecteur du citoyen a d'ailleurs rappelé dans son *Guide de bonnes pratiques pour des services publics inclusifs à l'ère du numérique* que le numérique doit « demeurer un choix pour les citoyens plutôt qu'une obligation » (2026).



Aminata Bouattia, 42 ans

« Pourquoi je dois réserver les cours de natation de ma fille en ligne? Ce serait vraiment plus simple de parler à quelqu'un. »

Aminata habite avec son mari et ses trois enfants. Elle n'est pas intéressée à utiliser la technologie. Elle est constamment sollicitée à utiliser la technologie et perçoit beaucoup de jugement lié à ses choix.



Ailleurs dans le monde L'exemple de la Belgique

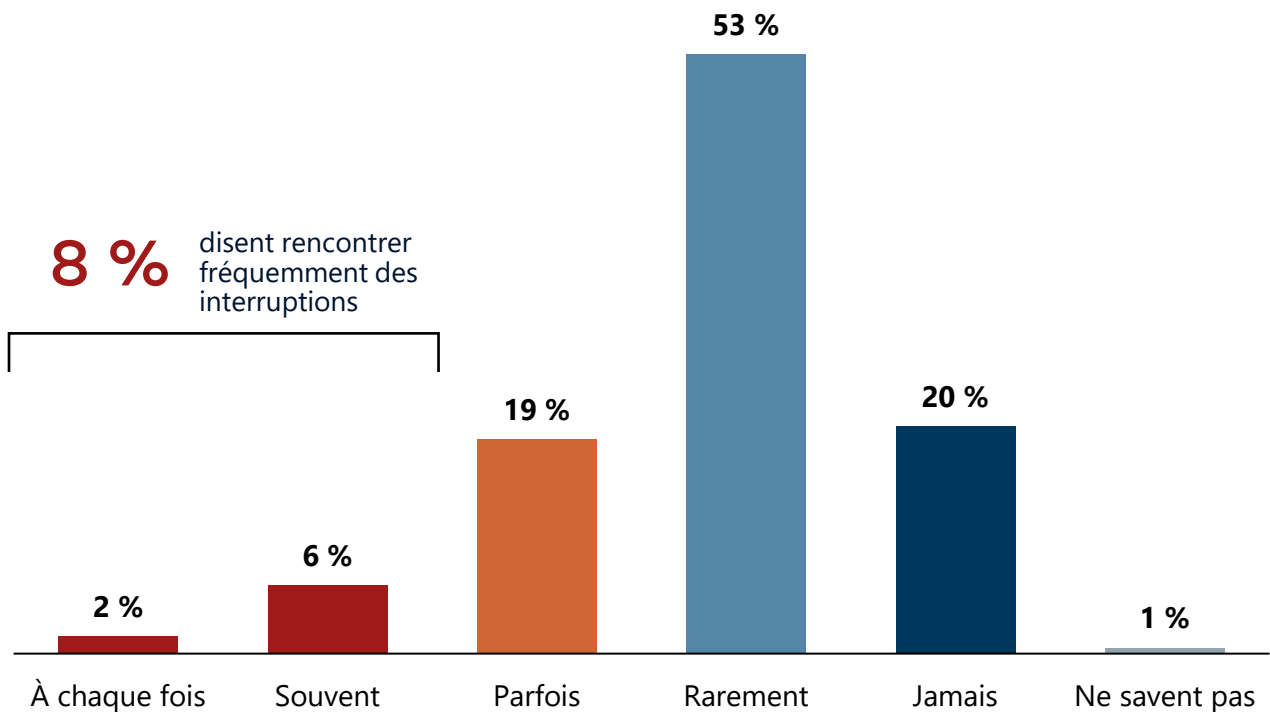
En Belgique, un regroupement d'individus, le comité humain du numérique, a travaillé à la création d'un ensemble de lois visant à adapter le numérique à l'humain. Le Code du numérique est le fruit de plus de trois années de rencontres, d'ateliers et d'actions collectives impliquant environ 500 personnes, dont 170 témoignages ont été retenus.

Le premier article du Code du numérique stipule que

« tous les services publics et privés doivent proposer un accompagnement humain. »

Près d'un(e) adulte sur 10 dit rencontrer fréquemment des interruptions lorsqu'il ou elle navigue sur Internet

Fréquence des interruptions lors de la navigation sur Internet chez les adultes possédant une connexion Internet à domicile



Parmi les adultes qui disposent d'un accès à Internet à domicile, **8 % disent rencontrer fréquemment des interruptions en naviguant sur Internet**. Ces instabilités peuvent devenir critiques lorsque les démarches du quotidien passent par le numérique.

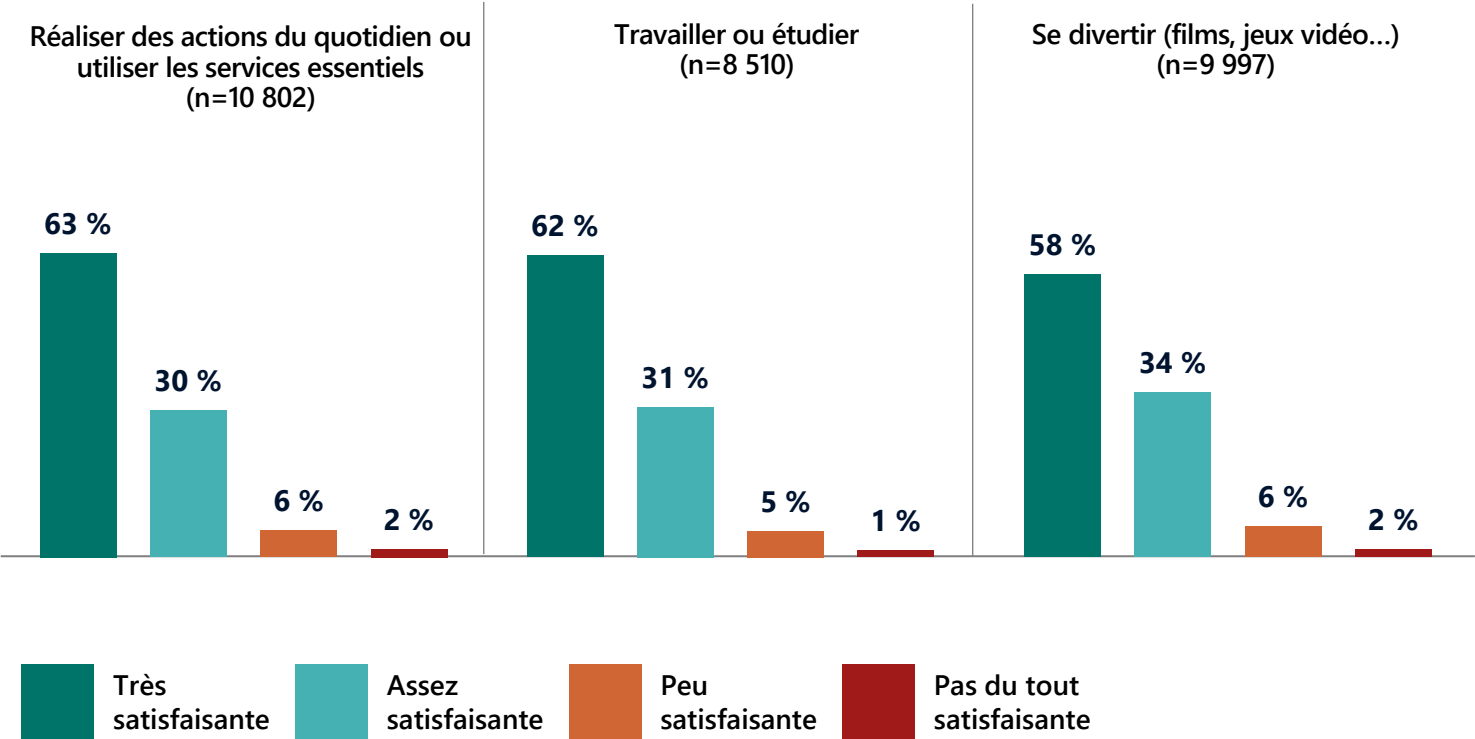
Cette réalité varie toutefois d'une région à l'autre. Les interruptions fréquentes sont plus souvent rapportées dans le Centre-du-Québec (15 %), le Saguenay–Lac-Saint-Jean (12 %), le Bas-Saint-Laurent (11 %), la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (11 %) et l'Outaouais (9 %).

Disposer d'un accès à Internet ne suffit pas toujours pour bénéficier pleinement du numérique : la fiabilité de la connexion constitue également une condition essentielle à l'autonomie numérique des utilisateurs et utilisatrices. **Choisir de ne pas utiliser le numérique est différent d'en être empêché(e)**. Dans les deux cas, des solutions non-numériques doivent demeurer accessibles.

Base : adultes du Québec ayant une connexion Internet à domicile (n=10 921)
À la maison, à quelle fréquence rencontrez-vous des interruptions alors que vous naviguez sur Internet?

La majorité des adultes disposant d'une connexion Internet à domicile jugent celle-ci très satisfaisante

Satisfaction à l'égard de la qualité de la connexion Internet à domicile pour diverses actions



Malgré les interruptions rapportées par une partie des adultes du Québec, nos résultats montrent que plus de neuf sur dix (90 %) se disent très ou assez satisfait(e)s de la qualité de leur connexion pour travailler, étudier, se divertir ou réaliser des actions du quotidien.

Cette satisfaction élevée n'exclut toutefois pas certaines fragilités régionales. Pour les actions du quotidien, l'insatisfaction atteint 12 % en Outaouais et au Bas-Saint-Laurent, ainsi que 10 % au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Lorsqu'il est question de travail ou d'études, elle grimpe à 15 % dans le Bas-Saint-Laurent.

Base : adultes du Québec ayant une connexion Internet à domicile, moins ceux et celles pour qui les énoncés ne s'appliquent pas
Comment évaluez-vous la qualité de votre connexion Internet à la maison pour...?

Indice de qualité de la connexion Internet par région

L'indice de qualité de la connexion Internet combine deux dimensions de l'expérience des internautes : la fréquence des interruptions de la connexion et le niveau de satisfaction moyen à l'égard de celle-ci. Ces deux mesures sont converties sur une échelle de 0 à 10, puis leur moyenne est calculée afin d'obtenir un indice global. Une valeur plus élevée correspond à une meilleure qualité de la connexion Internet.

Pour déterminer si une région se distingue, sa valeur est comparée à celle du reste du Québec (c'est-à-dire l'ensemble des autres régions). Les valeurs affichées en **vert** sont significativement supérieures à celles observées dans le reste de la province, tandis que les valeurs affichées en **bleu** sont significativement inférieures.

Les résultats montrent que les régions de la Capitale-Nationale et de la Mauricie sont les seules régions dont l'indice est significativement supérieur à celui du reste de la province. Aucune région ne présente un indice significativement inférieur. Bien que certaines régions affichent un indice plus élevé ou plus faible que la moyenne de l'ensemble du Québec (7,9 sur 10), ces écarts ne sont pas suffisamment importants, compte tenu de la variabilité des données, pour conclure à une différence réelle par rapport au reste du Québec.

Mauricie

Interruption du réseau
(À chaque fois + souvent + parfois)

22 % 

Satisfaction à l'égard du réseau
pour des tâches du quotidien
(Très + assez satisfait)

92 % 

Indice de qualité
du réseau

8,4

sur 10

Supérieur au
reste du Québec

Capitale-Nationale

Interruption du réseau
(À chaque fois + souvent + parfois)

21 % 

Satisfaction à l'égard du réseau
pour des tâches du quotidien
(Très + assez satisfait)

96 % 

Indice de qualité
du réseau

8,3

sur 10

Supérieur au
reste du Québec

Laval

Interruption du réseau
(À chaque fois + souvent + parfois)

25 % 

Satisfaction à l'égard du réseau
pour des tâches du quotidien
(Très + assez satisfait)

93 % 

Indice de qualité
du réseau

8,1

sur 10

Similaire au
reste du Québec

Laurentides

Interruption du réseau
(À chaque fois + souvent + parfois)

24 % 

Satisfaction à l'égard du réseau
pour des tâches du quotidien
(Très + assez satisfait)

94 % 

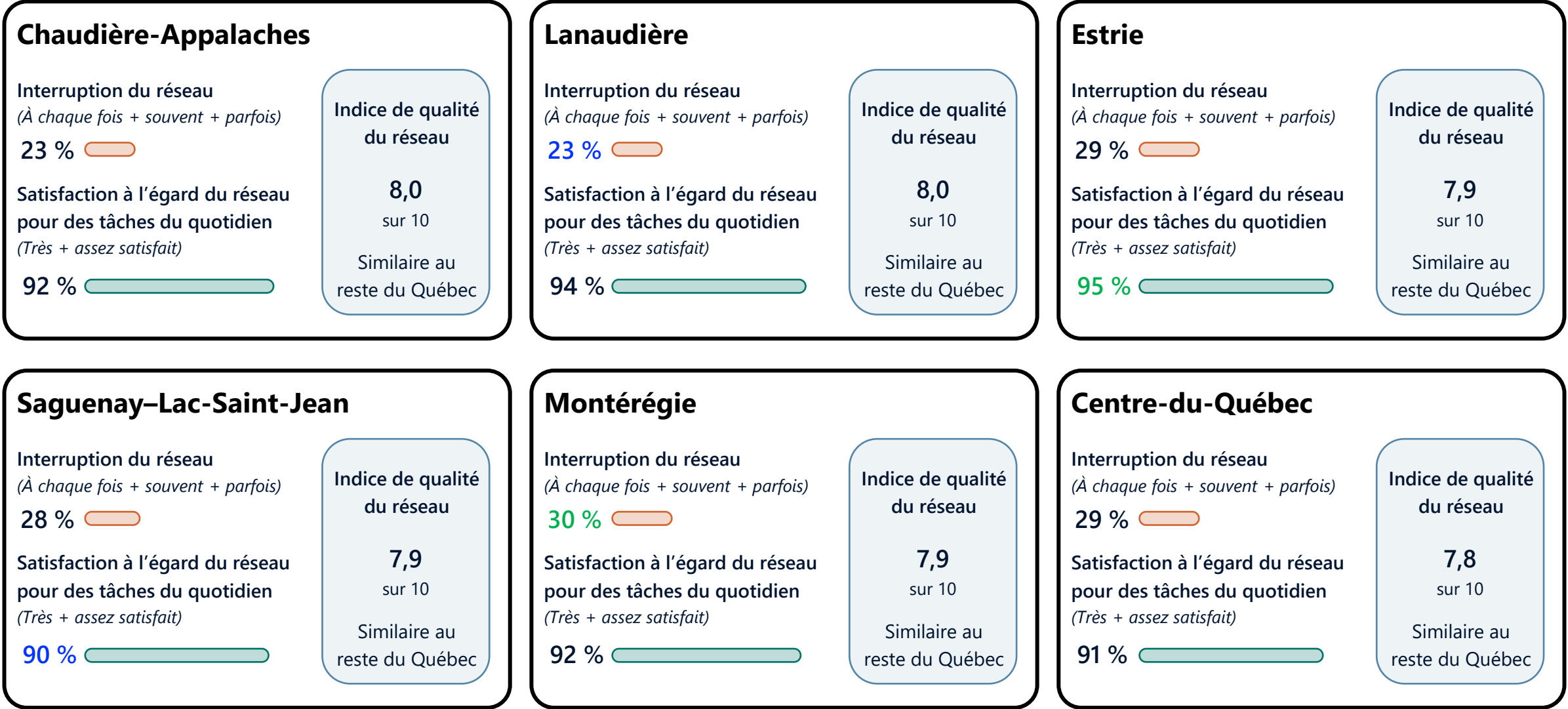
Indice de qualité
du réseau

8,1

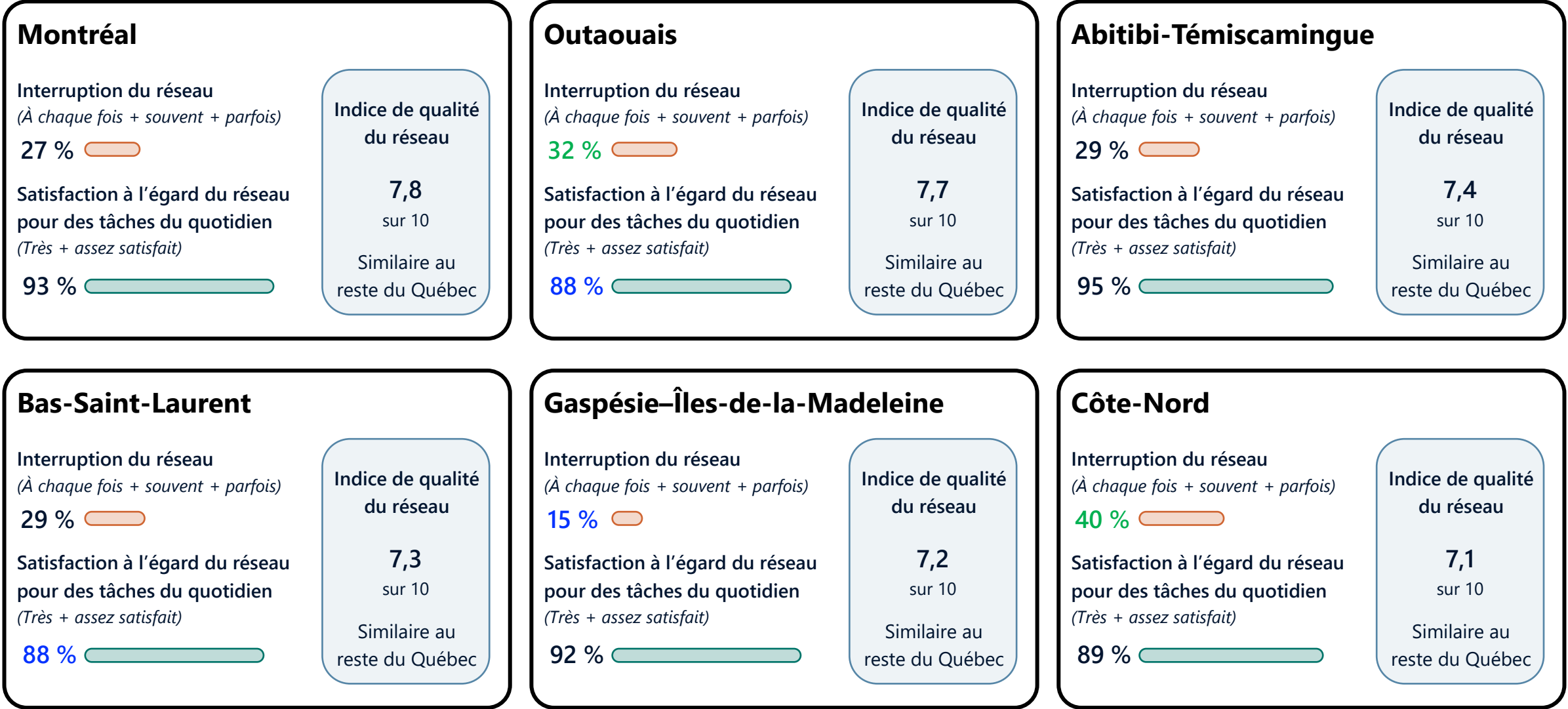
sur 10

Similaire au
reste du Québec

Indice de qualité de la connexion Internet par région



Indice de qualité de la connexion Internet par région



L'accessibilité universelle au cœur de l'inclusion numérique

Les personnes présentant des incapacités motrices, cognitives ou sensorielles se retrouvent souvent avec un accès restreint au numérique lorsque la conception des appareils électroniques et des plateformes Web n'intègre pas l'accessibilité universelle.

En 2018-2019, le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain a évalué près de 1 000 sites québécois afin d'en évaluer l'accessibilité. Uniquement 20 % des sites évalués ont atteint une cote « passable » d'accessibilité (33,3 % des sites gouvernementaux et 2 % des sites municipaux).

Lorsqu'un site ou un appareil est conçu pour favoriser l'accessibilité universelle, il est généralement conçu de façon plus intuitive, réduisant ainsi les barrières d'accès. L'expérience de l'ensemble des utilisateurs et utilisatrices est donc favorisée, dont ceux et celles en situation de fracture numérique, lorsque des standards élevés sont appliqués.



Karim Sirois, 35 ans

« Je ne vois pas l'image et je n'ai donc pas accès au contenu de l'infographie. »

Karim a une déficience visuelle. Il utilise un lecteur d'écran qui lui permet d'écouter le contenu des sites Internet. Un site Internet bien construit, qui prend en compte sa réalité, lui permet d'avoir accès à une information claire et complète.

A close-up photograph of an elderly person's hands holding a white smartphone. The hands are wrinkled and aged, with visible veins. The person is wearing a dark blue long-sleeved shirt. The background is blurred, showing a laptop keyboard and a bright, out-of-focus light source. The text 'L'utilisation d'Internet' is overlaid in white on the bottom left of the image.

L'utilisation d'Internet

L'usage du numérique et les facteurs qui l'influence

Tout comme l'accès au numérique, son usage peut lui aussi être influencé par différents facteurs :



Les compétences numériques

Certaines personnes peuvent avoir développé plus ou moins d'aisance avec les technologies numériques.



Les bénéfices

Certaines personnes retirent moins de bénéfices de l'usage de la technologie en comparaison d'autres personnes, et cela, en fonction de l'utilisation qu'ils et elles en font et de leurs capacités à l'utiliser.



La confiance

Un sentiment d'insécurité envers les technologies numériques ou un service en particulier peut influencer la volonté des personnes à les utiliser. La fiabilité des informations accessibles en ligne est également un facteur important. Certaines personnes sont réticentes à utiliser les technologies numériques parce qu'elles ne leur font tout simplement pas confiance.



L'aspect psychologique

Certaines personnes vivent des émotions négatives envers les technologies : anxiété, peur de l'échec, résistance au changement ou encore stigmatisation.

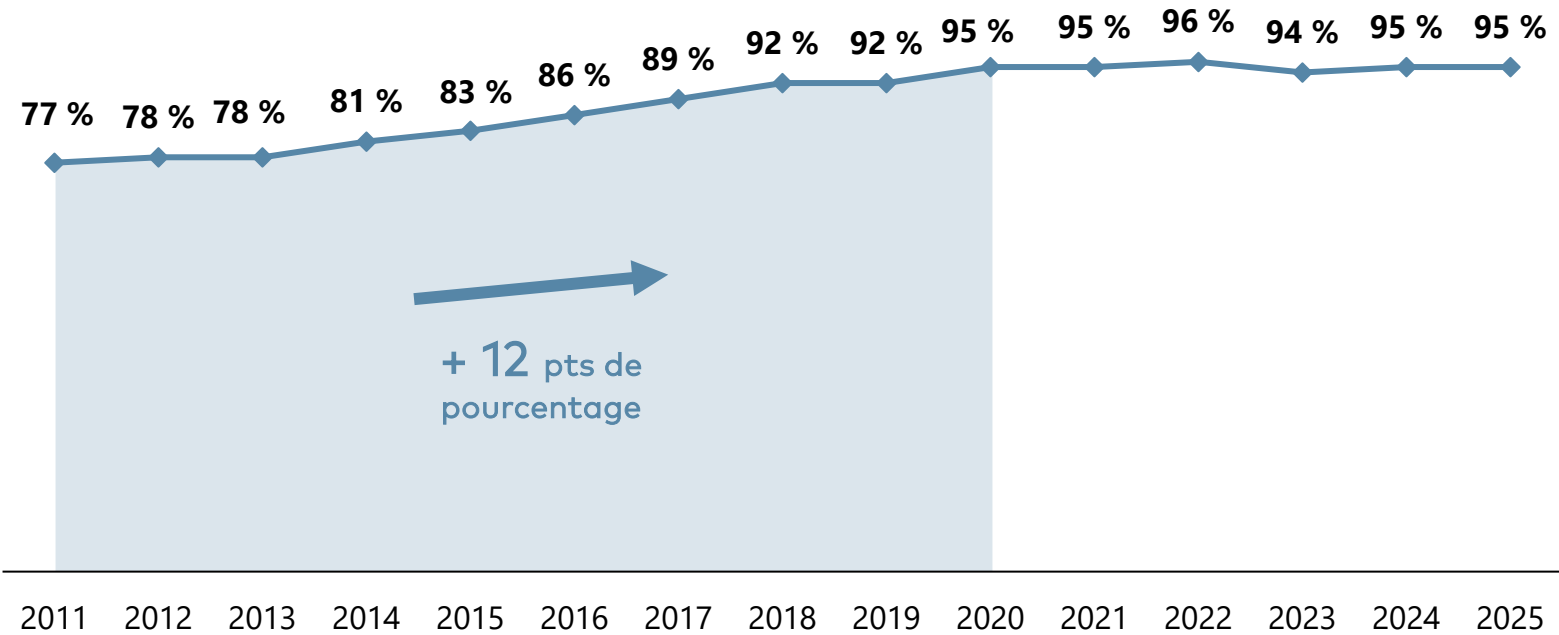


L'intérêt

Certaines personnes n'ont pas d'intérêt envers les technologies. Bien que, parfois, ce manque d'intérêt s'explique par d'autres aspects comme le manque de confiance ou la résistance au changement, il peut également être uniquement lié à la technologie en soi.

Une proportion d'internautes stable depuis 2020

Évolution de la part des adultes du Québec ayant utilisé Internet au cours des trois derniers mois



La part d'internautes au Québec se maintient à 95 % depuis 2020, après avoir progressé de 12 points de pourcentage par rapport à 2011. Cette stabilité indique que la très grande majorité des adultes utilisent désormais Internet régulièrement.

On constate toutefois qu'un noyau de 5 % de la population demeure peu ou pas connecté, une réalité qui persiste malgré la forte diffusion du numérique. Nous examinons plus en détail le profil de ces adultes à la page suivante.

Base : adultes du Québec (5 003 ≤ n ≤ 14 523)
Au cours des 3 derniers mois, avez-vous personnellement utilisé Internet?

Qui sont les adultes qui n'utilisent pas Internet en 2025?

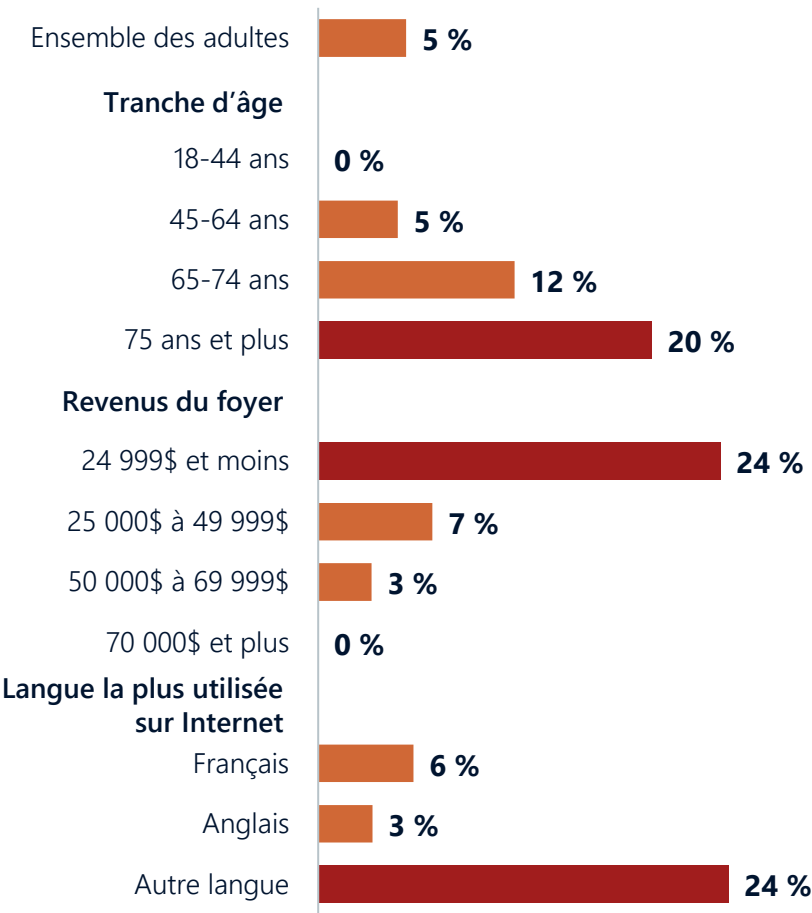
D'après nos résultats, la proportion de personnes qui n'utilisent pas Internet augmente avec l'âge, pour atteindre 20 % chez les 75 ans et plus.

Une relation inverse s'observe également avec le revenu familial : les adultes issu(e)s de ménages à plus faible revenu sont proportionnellement plus nombreux(-euses) à ne pas avoir utilisé Internet au cours des trois derniers mois. Notons que 24 % des adultes vivant dans un ménage dont le revenu est inférieur à 25 000 \$ n'utilisent pas Internet.

La langue est également associée à des écarts marqués : près d'un quart des adultes (24 %) utilisant principalement une langue autre que le français ou l'anglais pour naviguer en ligne n'ont pas utilisé Internet dans les trois derniers mois.

La fracture numérique s'inscrit ainsi dans un phénomène d'inégalités cumulatives où les personnes déjà confrontées à certaines barrières sociales ou économiques sont aussi plus susceptibles de rencontrer des obstacles dans l'accès et l'usage du numérique.

Part des adultes n'ayant pas utilisé Internet dans les 3 dernier mois



Base : adultes du Québec (n=11 664)
Au cours des 3 derniers mois, avez-vous personnellement utilisé Internet?

Langue et littératie :

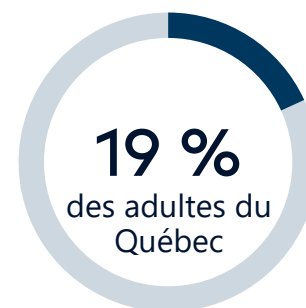
barrières supplémentaires à l'utilisation du numérique



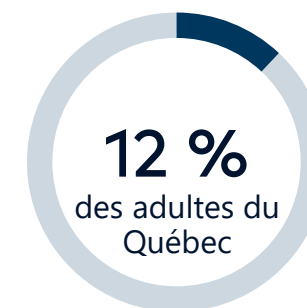
utilisent une autre langue que l'anglais ou le français pour naviguer sur Internet



naviguent sur Internet dans une autre langue que celle la plus utilisée dans leur foyer



dont le français est la langue la plus utilisée dans leur foyer utilisent l'anglais pour naviguer sur Internet



qui utilisent une autre langue que l'anglais ou le français dans leur foyer utilisent leur langue pour naviguer sur Internet

La langue peut constituer une barrière supplémentaire à l'utilisation du numérique. Au Québec, **15 % des adultes naviguent sur Internet dans une autre langue que celle qu'ils et elles utilisent le plus souvent à la maison**, ce qui peut parfois mener à une incompréhension du contenu. À l'inverse, 12 % des adultes qui utilisent une autre langue que l'anglais ou le français dans leur foyer vont se servir de leur langue pour naviguer sur Internet. Cela peut réduire l'accès à certains contenus qui ne seraient pas disponibles dans leur langue. Chez les francophones, 19 % vont plutôt utiliser l'anglais pour naviguer en ligne.

À ces enjeux linguistiques peuvent également s'ajouter des difficultés de littératie. Certaines personnes ont de la difficulté à lire ou à écrire, tandis que d'autres sont en apprentissage du français. Dans les deux cas, naviguer sur Internet ou utiliser des outils technologiques peut devenir plus difficile pour ces personnes puisqu'il leur faut lire et comprendre le contenu. En plus de cela, elles sont également plus susceptibles à la désinformation et à la fraude. **Des sites accessibles et une communication claire et simple facilitent donc leur accès au numérique** (INRS, 2024).

Base : adultes du Québec (n=11 664)

Quelle langue utilisez-vous le plus souvent lorsque vous naviguez sur Internet? Quelle(s) langue(s) parlez-vous le plus souvent à la maison?

A young woman with a long blonde braid is sitting on a couch, smiling and looking at a tablet held by an elderly woman with short white hair. The elderly woman is also smiling and looking at the tablet. They are in a bright, modern living room with large windows in the background. The scene is overlaid with a red-to-blue gradient and some foliage on the left side.

Les compétences et l'autonomie numériques

Les difficultés numériques touchent autant les jeunes adultes que les plus âgé(e)s

La fracture numérique est complexe et s’inscrit davantage dans un continuum que dans une opposition binaire. Si les 75 ans et plus éprouvent le plus de difficultés à effectuer certaines tâches du quotidien en utilisant les technologies numériques, les 18-24 ans arrivent au deuxième rang : seulement 46 % disent n’éprouver aucune difficulté. Chez les 25 à 64 ans, cette proportion se situe plutôt entre 57 % et 60 %, montrant que les difficultés numériques peuvent toucher tous les âges à différents degrés.

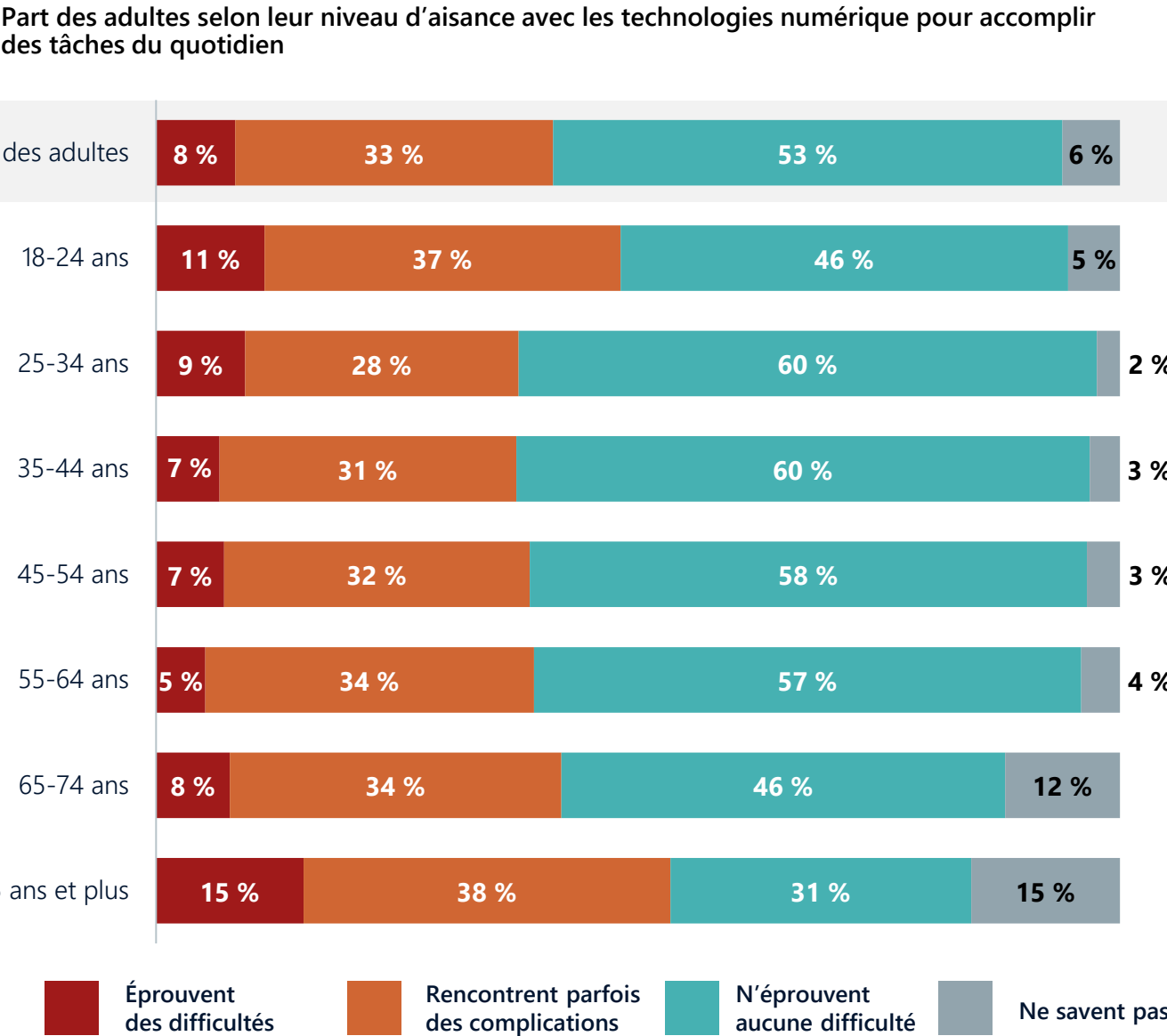


Charlie Mbodo, 17 ans

« J’ai de la facilité à naviguer sur mon cellulaire, mais ne me demande pas d’utiliser un ordinateur! »

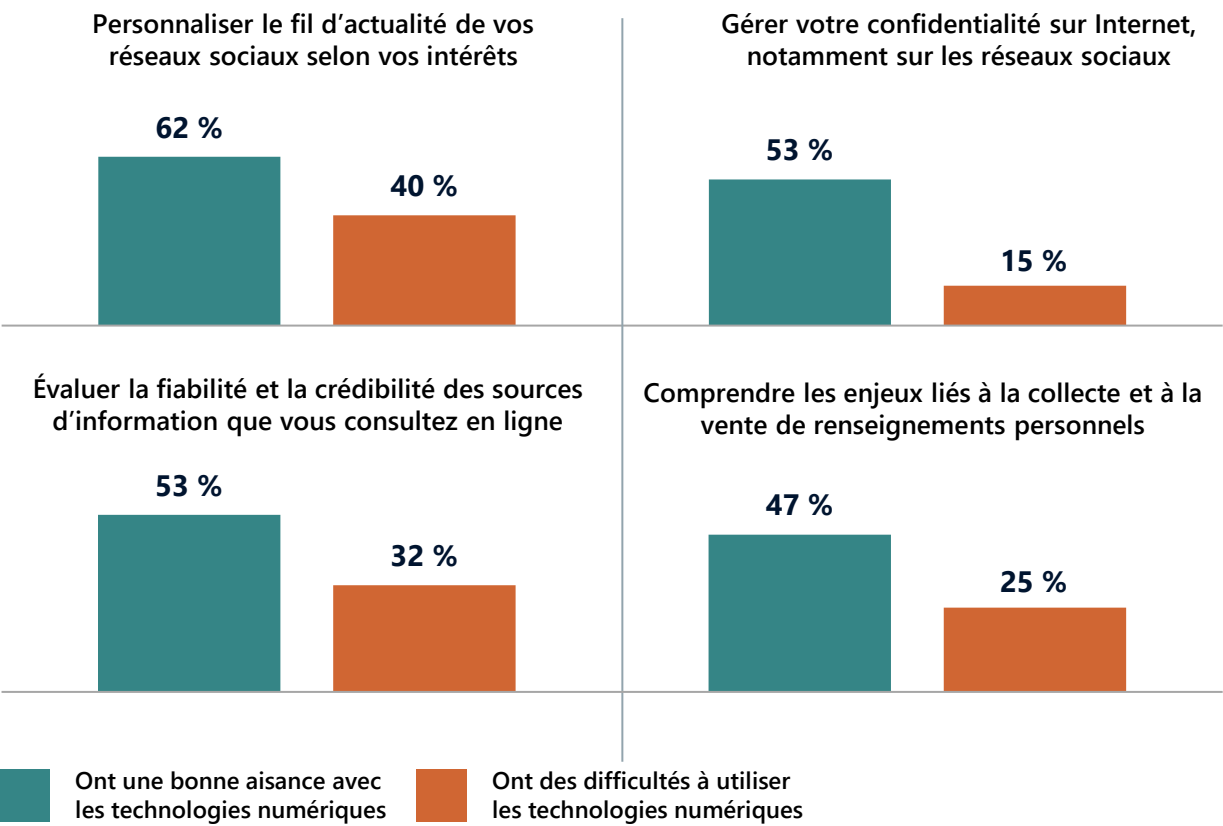
Charlie utilise rarement un ordinateur. Elle commence le cégep cet automne et son cellulaire ne lui permettra pas de faire ses travaux adéquatement. Elle a dû s’acheter un ordinateur portable et trouve que sa configuration est beaucoup moins intuitive que celle d’un cellulaire.

Base : adultes du Québec (n=11 664)
Lorsque vous utilisez des technologies numériques pour accomplir des tâches du quotidien (par exemple payer des factures, magasiner en ligne ou accéder aux services gouvernementaux), vous trouvez cela…?



Des compétences numériques qui demeurent inégales

Proportion des adultes considérant avoir un niveau de compétence élevé (8 sur 10 et plus) pour réaliser en ligne chacune des activités suivantes



Base : internautes du Québec (n=993)
Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de compétence pour chacune des activités suivantes réalisées en ligne?

Alors que la majorité des adultes semblent généralement en mesure d'utiliser les technologies numériques, **des écarts importants apparaissent lorsqu'il est question de compétences plus spécifiques.** Par exemple, seulement 53 % des adultes qui ont une bonne aisance avec les technologies estiment avoir un niveau de compétence élevé pour évaluer la fiabilité et la crédibilité des sources d'information en ligne. Cette proportion diminue à 32 % chez les personnes qui éprouvent des difficultés à utiliser le numérique.

Ces écarts sont particulièrement préoccupants dans un contexte où **de plus en plus de services et d'activités se déplacent vers le numérique.** Utiliser un service en ligne ne signifie pas nécessairement être en mesure d'en évaluer la fiabilité, de comprendre comment ses renseignements personnels seront utilisés ou de protéger adéquatement sa confidentialité. À ce chapitre, seulement 15 % des adultes éprouvant des difficultés avec le numérique considèrent avoir des compétences élevées pour gérer leur confidentialité en ligne. **La fracture numérique dépasse donc la simple capacité à utiliser les technologies : elle touche également la capacité à évoluer de façon autonome, éclairée et sécuritaire dans l'environnement numérique.**

La compétence critique : angle mort de la fracture numérique



Par Sandrine Prom Tep, Ph. D.

Professeure titulaire en marketing numérique, École des sciences de la gestion, Département de marketing, ESG UQAM

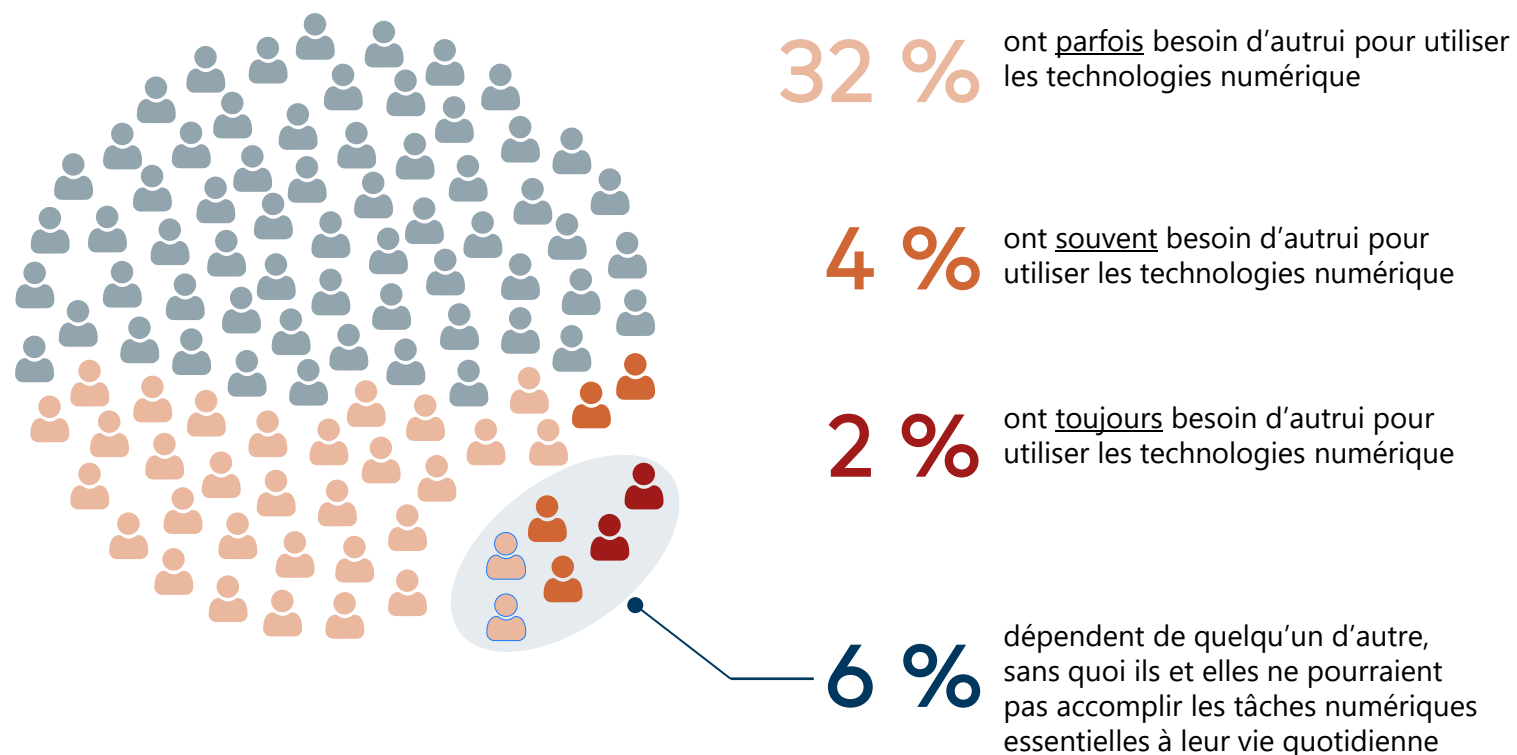
On mesure traditionnellement la fracture numérique en fonction de ce que les gens arrivent (ou n'arrivent pas) à faire. On gagnerait également à la mesurer par ce que les individus « font sans savoir ce qu'ils font », à savoir sans être conscients des risques de leurs activités numériques. Interrogés sur quatre compétences, les internautes du Québec obtiennent leur meilleur score sur la tâche la plus futile, à savoir « personnaliser leur fil d'actualité » : 62 %. Dès qu'il s'agit d'évaluer la fiabilité d'une source, on tombe à 53 % chez les personnes pourtant à l'aise avec le numérique. Sur la compréhension de ce qui advient de leurs renseignements personnels, le score devient 47 %. Autrement dit, une majorité d'adultes considérés comme numériquement autonomes ne se sent pas capable de comprendre à quoi elle consent quotidiennement. Et il ne s'agit ici que d'un « sentiment de compétence », c'est-à-dire du chiffre le plus favorable qu'on puisse obtenir.

Le plus frappant tient cependant dans un écart encore plus important à noter. Sur la plupart des habiletés énumérées, les personnes en difficulté avec le numérique se situent une vingtaine de points sous les autres. En ce qui concerne la protection de la vie privée, l'écart triple : 53 % contre 15 %. Ainsi, ceux qui maîtrisent le moins les outils numériques sont donc aussi ceux qui se sentent le moins capables de s'en protéger. Ce sont pourtant eux que la fraude et la désinformation ciblent généralement en priorité, pour leur manque d'éducation à la compétence critique (Naffi et al., 2025).

L'ensemble de ces données pointent la nécessité d'une révision de la véritable fracture numérique, qui n'opposerait plus tant ceux qui utilisent le numérique à ceux qui n'y arrivent pas, mais séparerait désormais essentiellement ceux qui comprennent ce qui leur arrive en ligne de ceux qui y circulent à découvert — telles des proies faciles à identifier pour les fraudeurs prédateurs. Ces constats nous interpellent d'autant plus que l'État québécois consolide la mise en ligne de ses services publics et l'usage de l'intelligence artificielle en faisant reposer la gouvernance numérique sur un citoyen présumé informé, capable de consentir en connaissance de cause (cf. Loi 25). Ce citoyen existe, certes, mais il appert dans ces nouvelles données représenter moins de la moitié de la population, et à peine un adulte sur sept dans le cas des individus en difficulté d'utilisation du numérique.

6 % des adultes dépendent de quelqu'un d'autre pour accomplir des tâches numériques essentielles

Part des adultes ayant besoin de support d'autrui pour utiliser les technologies numériques ou naviguer sur Internet



Nos résultats montrent que 38 % des adultes du Québec ont besoin du soutien d'une autre personne pour utiliser les technologies numériques. Ce besoin augmente nettement avec l'âge : il concerne 43 % des 55-64 ans, 45 % des 65-74 ans et 58 % des 75 ans et plus.

Le besoin d'aide peut devenir particulièrement contraignant lorsque le soutien n'est pas facilement accessible. Parmi les personnes qui ont besoin d'accompagnement, 21 % de celles qui vivent seules disent dépendre d'une autre personne pour réaliser certaines activités numériques.

Base : adultes du Québec (n=11 664)

Vous arrive-t-il d'avoir besoin du support de quelqu'un d'autre pour utiliser les technologies numériques ou naviguer sur Internet? Sans l'aide de quelqu'un d'autre, seriez-vous en mesure d'accomplir les tâches numériques essentielles à votre vie quotidienne?

Être dépendant(e) pour répondre à ses besoins

L'expérience terrain de Votepour.ca auprès des personnes en situation de fracture numérique et des organismes qui les soutiennent a permis de constater que les personnes en situation de fracture numérique ont tendance à se tourner vers une variété d'individus en fonction de leurs besoins et des ressources disponibles :



Proches
(ami(e)s ou famille)



Intervenant(e)s ou organismes
communautaires
côtoyés



Intervenant(e)s ou organismes
communautaires spécialisés en
fonction du service souhaité ou
du numérique



Bibliothèques municipales



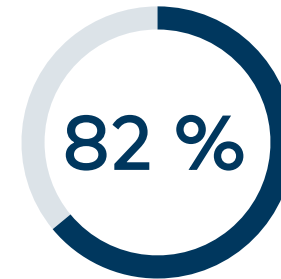
Services municipaux
ou gouvernementaux



Dans certaines situations, les personnes sont démunies pour répondre à leurs besoins et peuvent se tourner vers des ressources tels qu'une pharmacie, un commerce ou une entreprise de télécommunication.



Le risque d'abus ou de fraude augmente toutefois en demandant de l'aide à des tiers, sans qu'aucun encadrement n'existe à cet égard. Souvent, afin d'obtenir de l'aide, les personnes devront partager leurs données confidentielles avec des tiers ou utiliser le courriel d'un tiers si elles n'ont pas de courriel.



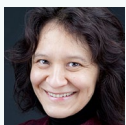
Dans le cadre de l'appel à témoignages par le biais du Protecteur du citoyen,

**82 % des intervenant(e)s
communautaires**

constatent que les personnes qu'ils et elles accompagnent dépendent d'un tiers pour effectuer leurs démarches en ligne (Protecteur du citoyen, 2026).

Vieillir seul ou en ménage accroît-il la fracture numérique?

(1 de 2)



Par Sandrine Prom Tep, Ph. D.

Professeure titulaire en marketing numérique, École des sciences de la gestion, Département de marketing, ESG UQAM

On imagine la fracture numérique comme une cassure nette, avec ceux qui sont dedans d'un côté et ceux qui sont dehors de l'autre. Les données décrivent une pente. La proportion d'adultes qui ne possèdent aucun appareil numérique est quasi nulle avant 45 ans, atteint 4 % entre 45 et 64 ans, 12 % entre 65 et 74 ans, puis 21 % après 75 ans. Rien ne bascule le jour d'un anniversaire néanmoins, et cette pente n'est ni seulement une question d'équipement ni de compétence numérique individuelle.

On peut remarquer par ailleurs que parmi les personnes qui ont besoin d'aide avec le numérique, celles qui vivent seules sont 21 % à se dire réellement dépendantes de quelqu'un d'autre, contre 16 % pour l'ensemble de la population. À besoin d'aide comparable en vieillissant, vivre seul semble ainsi aggraver la situation, alors que 14 % des personnes qui ne possèdent aucun appareil ont tout de même utilisé Internet dans les trois derniers mois de l'étude. Elles ont donc utilisé celui d'un autre, comme un proche ou via un accès public (ex.: bibliothèque ou centre communautaire).

La compétence numérique est le plus souvent traitée comme un attribut individuel, alors qu'à l'instar des tâches ménagères communes que les membres du ménage se répartissent, l'un va s'occuper des opérations bancaires en ligne, l'autre des rendez-vous médicaux via le portail Internet de Santé Québec, un autre encore des systèmes de divertissement, etc. Cette répartition de l'ensemble des besoins peut ainsi reposer sur une « compétence numérique distribuée du ménage ». À plus de deux, personne n'a besoin d'être omni compétent avec le numérique. À l'inverse, la personne seule doit tout maîtriser pour s'assurer de tout faire, sans quoi elle doit demander, et demander n'est pas la même chose quand cela implique plus que de « se tourner vers la cuisine ». Cela suppose de solliciter, d'attendre, parfois de se déplacer, souvent de renoncer. La composition du ménage sur le plan de la compétence numérique gagnerait d'autant plus à être considérée dans une société qui compte la plus forte proportion de personnes vivant seules au Canada, et où le nombre d'ainés vivant seuls augmente à mesure que la population vieillit (Institut de la Statistique du Québec, 2016).

Vieillir seul ou en ménage accroît-il la fracture numérique? (2 de 2)



Par Sandrine Prom Tep, Ph. D.

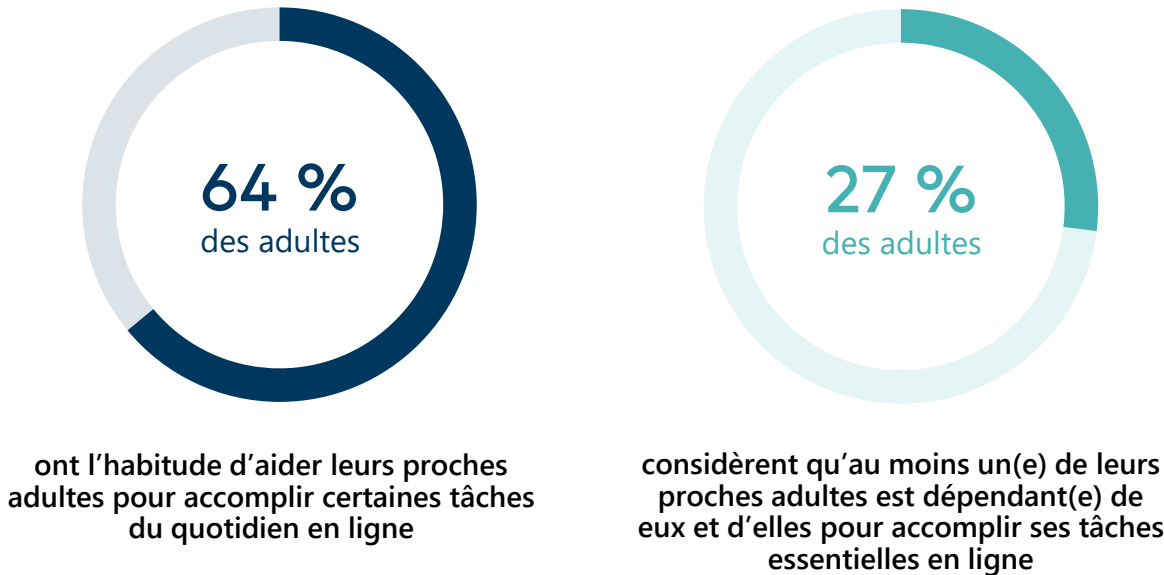
Professeure titulaire en marketing numérique, École des sciences de la gestion, Département de marketing, ESG UQAM

Ainsi, ce qui progresse le long de la pente est donc moins le vieillissement des membres du ménage, que l'écart grandissant entre d'un côté, un environnement numérique conçu pour une personne utilisatrice qui est mis à jour en continu via ses activités professionnelles et les autres membres du foyer, et de l'autre, un ménage qui se dépeuple et se départit progressivement de ses ressources en matière de compétence numérique. Un autre indice pourrait également refléter cette tendance, à savoir la proportion de personnes ne sachant dire si le numérique leur est facile ou difficile, qui passe de 3 % parmi les 35-54 et à 15 % après 75 ans. En vieillissant, on ne perd pas seulement de l'aisance, on perd aussi des repères au sein du ménage nous privant de la capacité de nous situer par rapport à une norme d'usage du numérique — qui ne cesse de bouger de plus en plus vite de surcroît.

Afin de pouvoir affiner cette perspective sur le plan de la fracture numérique, il serait éclairant que les prochaines études sur le sujet croisent systématiquement le besoin d'aide avec la taille du ménage et précisent si l'aidant habite ou non avec la personne aidée.

Près de deux adultes sur trois aident un proche avec le numérique

Part des adultes aidant leurs proches adultes pour accomplir des tâches essentielles en ligne



L'entraide joue un rôle important dans l'usage du numérique : **64 % des adultes du Québec disent aider un(e) proche, dont 14 % disent le faire souvent et 50 % disent le faire parfois.** Cette pratique est particulièrement répandue chez les 18-44 ans, dont 75 % offrent du soutien à leur entourage.

De plus, 27 % des adultes considèrent qu'au moins un(e) de leurs proches adultes est dépendant(e) d'eux et d'elles pour accomplir des tâches en ligne qui leurs sont essentielles. Ces résultats montrent que l'autonomie numérique repose aussi sur des dynamiques d'entraide informelles. La page suivante permet justement d'examiner plus concrètement la place qu'occupe ce soutien dans le quotidien.

Base : adultes du Québec (n=11 664)
Vous arrive-t-il d'aider l'un(e) de vos proches adultes pour accomplir certaines tâches du quotidien en ligne? Diriez-vous que l'un(e) de vos proches adultes est dépendant(e) de vous pour accomplir certaines de ses tâches essentielles en ligne?

Soutenir une personne en situation de fracture numérique



La dépendance d'une personne envers une autre pour répondre à ses besoins essentiels en ligne peut impliquer **une charge et un stress importants** pour un(e) proche aidant(e). Cela est parfois complexe puisque l'aidant(e) n'a souvent pas d'autorisation légale pour agir pour la personne.



Certaines personnes n'ont pas de proche de confiance pour les aider et se tournent vers d'autres tiers. Par exemple, plusieurs personnes se tournent vers des intervenant(e)s d'organismes communautaires. Or, les organismes communautaires ont rarement ce mandat, soulevant différents enjeux : absence des ressources financières, humaines et matérielles nécessaires, considérations légales en lien avec la confidentialité (Loi 25), responsabilité des intervenant(e)s.



Plusieurs intervenant(e)s ont mentionné, lors d'activités de consultation, vivre un malaise important. Ils et elles se retrouvent souvent face au choix de laisser la personne sans service ou d'outrepasser leur mandat et l'aider. Les intervenant(e)s nous ont mentionné plusieurs inquiétudes au-delà de la surcharge de travail que cela leur apporte.



Quelques exemples de questionnement : Qui sera tenu(e) responsable si l'intervenant(e) fait une erreur importante? Si la personne donne ses renseignements personnels à plusieurs tiers pour l'aider à répondre à différents besoins, le risque de fraude est élevé. Est-ce que l'intervenant(e) pourrait être mis(e) en cause puisqu'il ou elle a eu accès à des informations confidentielles? Ces éléments sont également soulevés dans le guide du Protecteur du citoyen (Protecteur du citoyen, 2026).



L'accompagnement des personnes en situation de fracture numérique est exigeant. Il suppose de bien maîtriser les outils numériques soi-même, ce qui n'est pas toujours le cas. En effet, les proches ou les intervenant(e)s peuvent également vivre une forme de fracture numérique et se sentir limité(e) dans leur capacité d'aider.



Elsa Rouillard, 28 ans

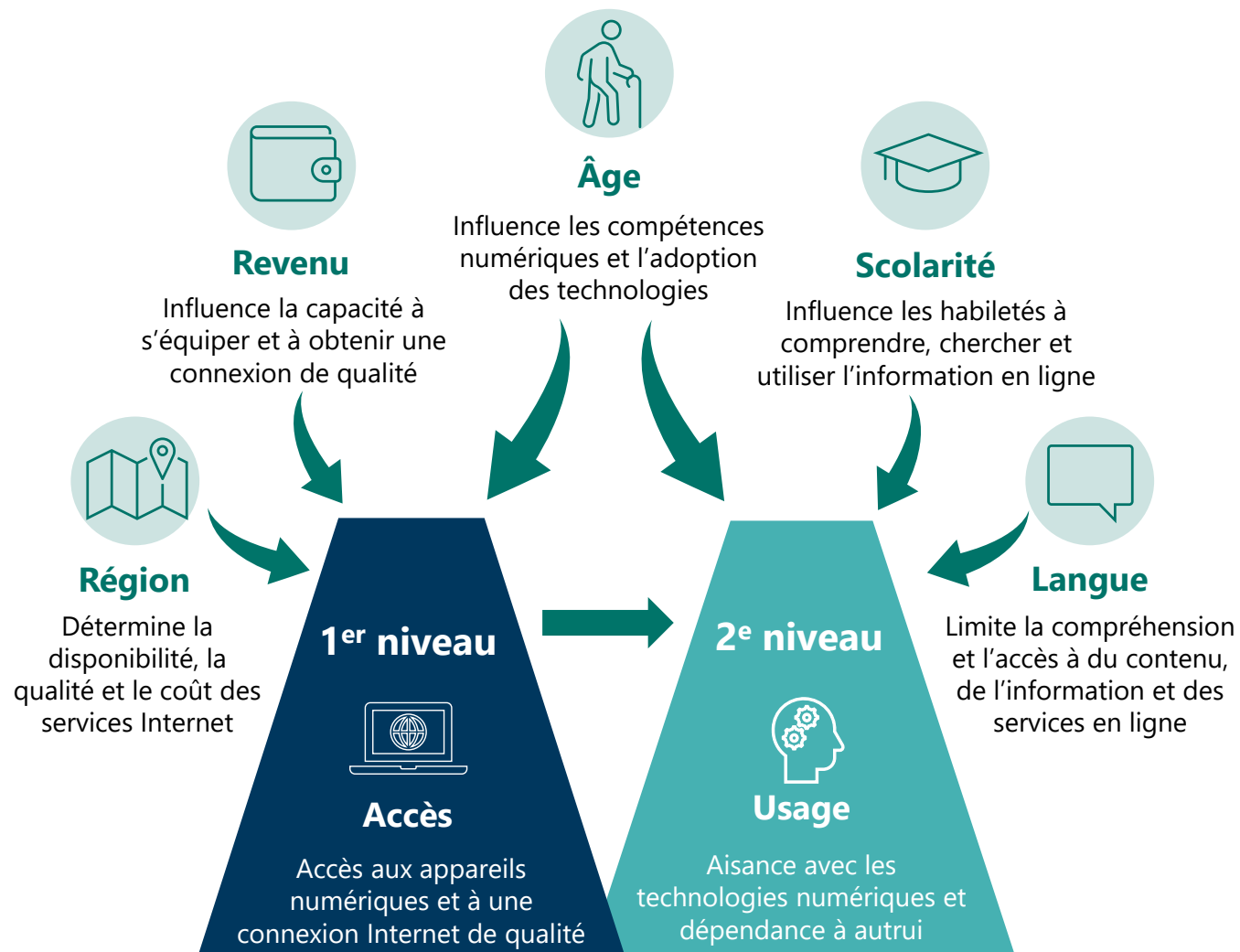
« Souvent, je ne sais même pas moi-même comment y arriver. Je pense que je suis moi aussi en situation de fracture numérique. »

Elsa est intervenante dans un organisme communautaire. Elle utilise surtout les outils technologiques pour aller sur les réseaux sociaux, consulter l'actualité et regarder des émissions. Dans le cadre de son travail, elle est en contact avec une clientèle qui est souvent en situation de fracture numérique. Elle essaye de les aider, mais est souvent limitée par ses propres compétences.



Les niveaux de la fracture et
les facteurs qui les influencent

Les personnes âgées et les foyers à faible revenu plus à risque de vivre une fracture numérique



La fracture numérique comporte **plusieurs niveaux qui sont étroitement liés et influencés par différents facteurs**. Des analyses statistiques combinant plusieurs indicateurs d'accès et d'aisance numérique ont permis de déterminer quelles caractéristiques contribuent le plus à ces inégalités et de mieux comprendre les liens entre les différents niveaux de la fracture.

Les résultats montrent que **l'âge et le revenu du ménage sont les deux facteurs qui contribuent le plus aux écarts de fracture numérique observés**. D'autres variables, comme la scolarité, la région ou la langue, viennent également s'ajouter, démontrant ainsi que la fracture peut toucher un grand nombre de personnes.

Les analyses montrent également que **la fracture de premier degré, soit l'accès aux technologies, influence fortement celle de deuxième niveau, liée à l'usage et aux compétences numériques**. Les obstacles peuvent ainsi se cumuler : un accès limité aux appareils ou à une connexion Internet réduit les possibilités d'utiliser régulièrement le numérique et, par conséquent, les occasions de développer les compétences et l'autonomie nécessaires pour évoluer efficacement dans un environnement de plus en plus numérique.

La représentation : une forme de fracture numérique

Il existe également un troisième niveau de fracture numérique : la représentation. Elle constitue à la fois une forme de fracture numérique et une conséquence directe des deux premiers niveaux (l'accès et l'usage). En effet, si un individu n'a pas accès aux outils numériques ou que son expérience d'utilisation est limitée, **il sera absent des données numériques en ligne, et par conséquent, non représenté.**

Dans un contexte où de plus en plus de décisions sont basées sur des données numériques, **la fracture numérique éloigne non seulement l'individu de la technologie, mais également des décisions qui sont prises.** Or, ces décisions peuvent avoir des impacts importants :



Sur son milieu de vie

Par exemple : des décisions d'aménagement d'un quartier prises à partir de données numériques peuvent sous-représenter les besoins de certaines populations (emplacement des arrêts d'autobus, aménagement des parcs, rues piétonnes, pistes cyclables, espaces publics, etc.).



Sur les services accessibles en ligne

Par exemple : si une partie de la population utilise peu les services numériques, ses besoins peuvent être sous-représentés dans les données d'utilisation servant à améliorer ou à développer ces services.

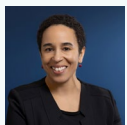


Sur les services accessibles dans son environnement

Par exemple : une faible utilisation d'un service en ligne pourrait être interprétée comme un faible besoin, alors qu'elle peut plutôt refléter des difficultés d'accès au numérique. Une organisation pourrait alors décider de réduire un comptoir physique ou une présence locale dont ces personnes dépendent justement davantage.

Le troisième niveau de la fracture numérique peut toutefois être conceptualisé de différentes façons. Alors que certaines approches s'intéressent à la représentation, d'autres mettent plutôt l'accent sur les bénéfices tirés du numérique, comme l'expliquent Virginie Hébert et Émilie Michaud à la page suivante.

De l'accès aux bénéfices : les multiples dimensions de la fracture numérique



Virginie Hébert, Ph. D.

Professeure agrégée à l'INRS – Centre Urbanisation Culture Société
Coresponsable de l'UMR INRS-UQAR Numérique et territoires



Émilie Michaud

Candidate au doctorat sur mesure en inclusion numérique, action
publique et médiations, INRS – Centre Urbanisation Culture Société

Bien que l'accès au numérique soit aujourd'hui largement répandu, l'enquête NETendances révèle que la fracture numérique demeure bien présente au Québec. Ces inégalités numériques sont particulièrement liées à l'âge, au revenu, ainsi qu'au niveau de scolarité (Alberola et al., 2016 ; Audy et al., 2021 ; Scheerder et al., 2017). L'enquête met également en lumière les liens entre les trois dimensions ou degrés de fracture numérique, soit l'accès aux technologies, leur maîtrise et les bénéfices qu'on peut en tirer.

En ce qui concerne la **fracture de 1er degré**, c'est-à-dire les inégalités d'accès, on constate que les personnes plus âgées, moins scolarisées ou à plus faible revenu sont désavantagées. Ainsi, 21 % des 75 ans et plus ne possèdent aucun appareil électronique, comparativement à moins de 1 % des 18-44 ans. La même tendance s'observe selon le revenu : 24 % des personnes dont le revenu du ménage est inférieur à 25 000 \$ ne possèdent aucun appareil, une proportion qui se limite à 0,2 % chez les répondants dont le revenu du ménage est supérieur à 100 000 \$.

Ces écarts d'accès contribuent également à la **fracture de 2e degré**, soit les inégalités dans les compétences et les usages numériques (van Dijk, 2005). Les personnes de 75 ans et plus sont nettement plus nombreuses à déclarer des difficultés liées aux tâches numériques quotidiennes (15 %) que les personnes de 65 à 74 ans (8 %). Toutefois, l'accès aux technologies ne garantit pas leur maîtrise. Bien que les 18-24 ans figurent parmi les groupes les plus connectés et les mieux équipés, seuls 46 % d'entre eux n'éprouvent aucune difficulté à réaliser les tâches essentielles en ligne.

Enfin, l'étude laisse entrevoir une **fracture de 3e degré** (Ragnedda, 2017), en référence aux inégalités dans les bénéfices tirés des usages numériques. Ces bénéfices concernent notamment l'accès à l'emploi, à la formation, aux services ou encore la participation citoyenne (Van Deursen et Helsper, 2015). Ainsi, 58 % des 75 ans et plus disent avoir besoin d'autrui pour utiliser les technologies numériques, ce qui pourrait limiter leur accès à certains services en ligne. Les écarts observés selon le revenu vont dans le même sens : 36 % des personnes dont le revenu du ménage est inférieur à 25 000 \$ ont besoin d'aide pour accomplir certaines tâches, ce qui risque d'entraver leur capacité à tirer profit du numérique pour améliorer leur condition économique.

Lors de futures enquêtes, il serait donc pertinent d'aller au-delà des mesures d'accès et de compétences pour documenter plus directement les retombées des usages numériques. Cela permettrait de mieux comprendre les liens entre la fracture numérique et les inégalités sociales qui la préexistent (Granjon, 2009).

La fracture numérique et l'exclusion sociale



La fracture numérique peut toucher n'importe qui. Plusieurs **personnes ne correspondent pas nécessairement au profil de personnes les plus vulnérables**, mais peuvent tout de même vivre de la fracture numérique.



Il faut également retenir qu'une personne qui, a priori, ne vit pas d'exclusion sociale peut, si elle se retrouve en situation de fracture numérique pour diverses raisons, **être rapidement confrontée à une forme d'exclusion ou de désaffiliation**. La situation de fracture numérique que vivent ces personnes, en elle-même, accentue le risque de vivre une plus grande fracture numérique dans l'avenir, surtout avec l'évolution rapide des technologies et de l'intelligence artificielle.



Florence Dupuis, 77 ans

« Ma voisine m'a montré à faire des activités sur l'ordinateur, mais je ne me souviens jamais comment m'y prendre. »

Florence habite dans une résidence pour personnes âgées. Elle n'a jamais eu d'ordinateur. Il y en a un dans la salle communautaire de la résidence depuis 2 ans. Sa voisine lui a montré comment faire quelques activités sur l'ordinateur, mais elle a de la difficulté à se souvenir comment faire. En plus, elle a souvent de la difficulté à lire les caractères qui sont trop petits.



Éric Gagné, 29 ans

« Je ne suis pas capable de payer un forfait cellulaire à chaque mois, ni d'acheter un nouveau cellulaire. »

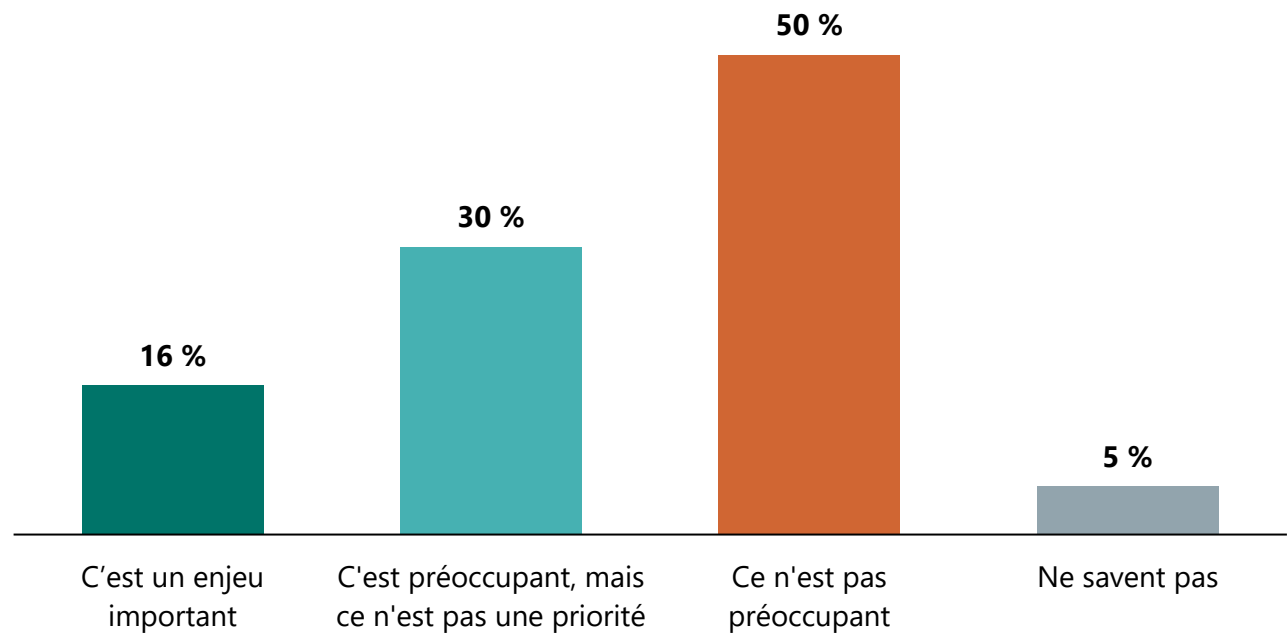
Éric habite une maison de chambres depuis 6 mois. C'était une personne en situation d'itinérance auparavant. Il possède un cellulaire désuet avec lequel il se connecte à des réseaux Wi-Fi publics.

A photograph showing a young woman with dark hair tied back, wearing a teal shirt, leaning over and smiling as she helps an elderly woman with short white hair and glasses. They are both looking at a laptop screen. The background is a blurred interior with wooden shelves. A semi-transparent blue gradient bar is at the bottom, and a red gradient bar is on the left side.

Enjeux de la fracture numérique au Québec

La moitié des adultes connaissant la fracture numérique ne se sentent pas préoccupé(e)s par cet enjeu

Perception de la fracture numérique chez ceux et celles qui savent de quoi il s'agit



Base : adultes du Québec qui savent ce qu'est la fracture numérique (n=179)
Vous sentez-vous préoccupé(e) par la fracture numérique?

Les résultats montrent un écart marqué entre la connaissance de la fracture numérique et l'importance qui lui est accordée. Alors que 16 % des adultes qui connaissent cet enjeu le jugent important, la moitié affirme ne pas s'en préoccuper.

Cette proportion de gens qui considèrent que cet enjeu est important atteint toutefois 28 % chez les diplômé(e)s universitaires et 31 % chez les ménages dont le revenu est de 100 000 \$ ou plus.

Ces résultats suggèrent que les enjeux de la fracture numérique demeurent encore sous-estimés, notamment parce que ses manifestations sont parfois moins visibles et ne se limitent plus à l'accès aux technologies, comme le souligne Caroline Neas, directrice de l'ATN, à la page 47.

Des craintes d'être stigmatisé(e) : une conséquence du manque de connaissances et de préoccupation envers la fracture numérique

Certaines personnes vivent des émotions négatives envers les technologies (anxiété, peur de l'échec, résistance aux changement, stigmatisation) qui peuvent les **éloigner de la technologie**.

Plus il y a de personnes qui ne connaissent pas la fracture numérique ou qui ne s'en préoccupent pas, plus cela demeure difficile pour les personnes qui vivent ces émotions de s'ouvrir et de parler de leurs difficultés.

Ces personnes risquent de s'éloigner de plus en plus du numérique en évitant d'aller chercher de l'aide essentielle pour **éviter la stigmatisation** par exemple.



André Bernier, 56 ans

« Je crains de demander de l'aide à mes collègues. Ils vont sûrement me juger. »

André a des compétences de base en informatique. Il constate que son employeur a des attentes plus importantes pour développer de nouvelles compétences informatiques. Il a de la difficulté à s'adapter.

La fracture numérique : un enjeu collectif encore sous-estimé



Par Caroline Neas, LL.B., B.A.A., M. Sc.

Directrice générale de l'Académie de la transformation numérique de l'Université Laval

Selon les résultats de notre enquête, parmi les adultes qui connaissent le concept de fracture numérique, seulement 16 % considèrent qu'il s'agit d'un enjeu important. Alors que 30 % estiment que la situation est préoccupante, sans toutefois en faire une priorité, la moitié des répondants (50 %) affirment que la fracture numérique n'est pas un enjeu préoccupant. Ces résultats soulèvent une question importante : notre perception de la fracture numérique correspond-elle encore à la réalité actuelle?

Pendant longtemps, la fracture numérique a principalement été associée à l'accès aux équipements ou à la connexion Internet. Or, la réalité est aujourd'hui beaucoup plus complexe. Elle concerne aussi les compétences, la capacité d'adaptation et la confiance nécessaires pour utiliser les technologies de façon autonome, sécuritaire et efficace. Dans un contexte où le numérique transforme rapidement les façons de travailler, d'apprendre, de communiquer et d'accéder aux services, les écarts ne se situent plus uniquement entre les personnes connectées et celles qui ne le sont pas.

La fracture numérique est un enjeu qui peut toucher l'ensemble de la population. Même les personnes qui utilisent quotidiennement des outils numériques peuvent être confrontées à de nouvelles barrières lorsqu'apparaissent de nouvelles technologies, comme l'intelligence artificielle, ou lorsque les services évoluent plus rapidement que les compétences. Le défi n'est donc pas seulement d'adopter le numérique, mais de maintenir sa capacité à évoluer avec lui.

Le faible niveau de préoccupation observé dans l'enquête peut s'expliquer par le fait que les conséquences de la fracture numérique demeurent parfois difficiles à percevoir. Elles se manifestent souvent de manière discrète : une démarche abandonnée, une information difficile à trouver, un outil mal compris ou une perte de confiance face au numérique.

Ces résultats rappellent que la fracture numérique n'est pas uniquement un enjeu technologique. Elle est un enjeu d'équité, d'inclusion et de participation à la société. Alors que la transformation numérique se poursuit, mieux comprendre cette réalité collective devient essentiel afin de s'assurer que les possibilités offertes par le numérique demeurent accessibles à toutes et à tous.

Tableaux



Tableaux

Tableau 1 – Connaissance de la fracture numérique au Québec	50
Tableau 2 – Taux de possession des appareils numériques	51
Tableau 3 – Type de connexion Internet à domicile	52
Tableau 4 – Raisons de ne pas disposer de connexion Internet résidentielle	53
Tableau 5 – Fréquence d’interruption de la connexion Internet à domicile	54
Tableau 6 – Évaluation de la qualité de la connexion Internet à domicile	55
Tableau 7 – Utilisation d’Internet	57
Tableau 8 – Langue la plus utilisée pour naviguer sur Internet	58
Tableau 9 – Aisance avec les technologies numériques au quotidien	59
Tableau 10 – Autoévaluation des compétences numériques selon différentes activités réalisées en ligne	60
Tableau 11 – Fréquence de recours au soutien d’autrui pour l’utilisation des technologies numériques	62
Tableau 12 – Autonomie dans la réalisation des tâches numériques essentielles	63
Tableau 13 – Soutien offert à un(e) proche adulte dans la réalisation de tâches en ligne	64
Tableau 14 – Dépendance des proches adultes pour l’accomplissement de tâches essentielles en ligne	65

Notes :

Les chiffres en **vert** indiquent des résultats significativement supérieurs au total, dans un intervalle de confiance d’au moins 95 %.

Les chiffres en **bleu** indiquent des résultats significativement inférieurs au total, dans un intervalle de confiance d’au moins 95 %.

Lorsque des données ont été remplacées par le symbole *, cela signifie que l’échantillon de personnes répondantes était trop faible pour que les données soient représentatives.

TABLEAU 1

Connaissance de la fracture numérique au Québec

	Total	Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Oui, et savent ce que c'est	18 %	7 %	30 %	18 %	22 %	20 %	8 %	15 %	17 %	19 %	19 %	11 %	22 %	11 %	22 %	20 %	18 %	17 %	*
Oui, mais ne savent pas ce que c'est	16 %	21 %	17 %	10 %	16 %	16 %	21 %	9 %	15 %	12 %	19 %	14 %	15 %	19 %	12 %	18 %	15 %	17 %	*
Non, jamais entendu parler	60 %	64 %	48 %	65 %	59 %	60 %	68 %	58 %	61 %	60 %	58 %	65 %	56 %	65 %	60 %	57 %	60 %	59 %	*
Ne savent pas	5 %	7 %	6 %	6 %	3 %	5 %	0 %	14 %	5 %	8 %	4 %	4 %	7 %	4 %	6 %	5 %	5 %	7 %	*
Sans réponse	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %	0 %	2 %	3 %	1 %	1 %	0 %	6 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	*

Base : internautes du Québec (n=993)
Avez-vous déjà entendu parler de la fracture numérique?

TABLEAU 2

Taux de possession des appareils numériques

	Total	Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Téléphone intelligent	88 %	99 %	98 %	97 %	93 %	88 %	74 %	57 %	82 %	92 %	94 %	59 %	81 %	90 %	95 %	98 %	86 %	93 %	78 %
Tablette électronique	49 %	37 %	42 %	46 %	53 %	54 %	57 %	52 %	44 %	52 %	57 %	30 %	41 %	48 %	58 %	57 %	48 %	53 %	37 %
Ordinateur (portable et de table)	74 %	72 %	78 %	74 %	73 %	74 %	77 %	63 %	65 %	78 %	87 %	49 %	68 %	71 %	79 %	84 %	71 %	80 %	54 %
Aucun de ces appareils	5 %	0 %	1 %	0 %	4 %	4 %	12 %	21 %	9 %	2 %	1 %	24 %	7 %	3 %	1 %	0 %	6 %	3 %	18 %

Base : adultes du Québec (n=11 664)
Personnellement, disposez-vous des appareils suivants?

TABLEAU 3

Type de connexion Internet à domicile

	Total	Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Une connexion Internet résidentielle par câble ou par fibre	89 %	92 %	92 %	93 %	90 %	92 %	86 %	75 %	85 %	93 %	95 %	64 %	88 %	90 %	94 %	97 %	89 %	92 %	67 %
Une connexion Internet résidentielle par satellite	3 %	8 %	6 %	4 %	2 %	2 %	1 %	1 %	3 %	3 %	3 %	4 %	3 %	4 %	3 %	3 %	3 %	3 %	6 %
Une connexion Internet via des données cellulaires utilisée sur un appareil mobile ou via un partage de connexion	23 %	44 %	43 %	35 %	20 %	14 %	7 %	5 %	19 %	27 %	29 %	18 %	19 %	26 %	25 %	29 %	20 %	30 %	27 %
Ne disposent pas de connexion Internet à la maison	6 %	0 %	1 %	1 %	6 %	5 %	13 %	23 %	11 %	2 %	2 %	30 %	7 %	5 %	1 %	0 %	7 %	4 %	27 %

Base : adultes du Québec (n=11 664)
À la maison, de quel(s) type(s) de connexion(s) Internet disposez-vous?

TABLEAU 4

Raisons de ne pas disposer de connexion Internet résidentielle

	Total	Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Le service Internet résidentiel n'est pas disponible dans la région	7 %	0 %	9 %	7 %	14 %	1 %	0 %	14 %	8 %	2 %	4 %	0 %	10 %	20 %	0 %	9 %	7 %	10 %	4 %
Le coût d'un abonnement Internet résidentiel est trop élevé	27 %	27 %	36 %	44 %	32 %	26 %	24 %	21 %	24 %	40 %	34 %	30 %	11 %	40 %	29 %	29 %	26 %	36 %	1 %
N'ont pas besoin ou ne souhaitent pas avoir de connexion Internet résidentielle	64 %	64 %	44 %	37 %	67 %	75 %	77 %	57 %	69 %	43 %	48 %	74 %	64 %	30 %	35 %	48 %	62 %	63 %	86 %
N'ont pas les connaissances suffisantes pour utiliser un tel service	21 %	4 %	1 %	6 %	0 %	21 %	22 %	43 %	25 %	12 %	5 %	26 %	34 %	1 %	11 %	5 %	25 %	15 %	0 %
Autre raison	11 %	0 %	3 %	11 %	21 %	5 %	17 %	6 %	12 %	5 %	10 %	17 %	4 %	9 %	21 %	4 %	12 %	11 %	0 %
Ne savent pas	6 %	7 %	15 %	4 %	8 %	3 %	10 %	2 %	5 %	11 %	12 %	8 %	1 %	4 %	17 %	14 %	7 %	3 %	9 %

Base : adultes du Québec n'ayant pas de connexion Internet résidentielle (n=975)
Pour quelle(s) raison(s) vous ne disposez pas d'une connexion Internet résidentielle?

TABLEAU 5

Fréquence d'interruption de la connexion Internet à domicile

		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Chaque fois	2 %	3 %	3 %	1 %	2 %	0 %	1 %	0 %	2 %	2 %	1 %	3 %	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %
Souvent	6 %	9 %	9 %	7 %	5 %	5 %	3 %	2 %	7 %	6 %	5 %	7 %	6 %	7 %	5 %	6 %	6 %	6 %	3 %
Parfois	19 %	31 %	21 %	20 %	21 %	16 %	13 %	9 %	20 %	19 %	18 %	23 %	16 %	18 %	20 %	19 %	17 %	23 %	26 %
Rarement	53 %	45 %	52 %	56 %	53 %	54 %	55 %	51 %	51 %	53 %	57 %	46 %	53 %	49 %	56 %	55 %	52 %	54 %	52 %
Jamais	20 %	11 %	14 %	15 %	19 %	24 %	28 %	36 %	20 %	20 %	20 %	21 %	23 %	24 %	17 %	18 %	23 %	15 %	17 %
Ne savent pas	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %

Base : adultes du Québec ayant une connexion Internet à domicile (n=10 921)
À la maison, à quelle fréquence rencontrez-vous des interruptions alors que vous naviguez sur Internet?

TABLEAU 6

Évaluation de la qualité de la connexion Internet à domicile (1 de 2)

		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Réaliser des actions du quotidien ou utiliser les services essentiels (n=10 802)																			
Très satisfaisante	63 %	51 %	60 %	56 %	61 %	67 %	70 %	78 %	58 %	65 %	68 %	53 %	64 %	61 %	61 %	66 %	62 %	64 %	33 %
Assez satisfaisante	30 %	39 %	30 %	35 %	32 %	27 %	27 %	19 %	33 %	27 %	27 %	41 %	29 %	30 %	31 %	28 %	31 %	27 %	58 %
Peu satisfaisante	6 %	7 %	7 %	8 %	6 %	5 %	3 %	1 %	7 %	6 %	3 %	5 %	5 %	7 %	7 %	5 %	5 %	6 %	5 %
Pas du tout satisfaisante	2 %	3 %	3 %	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	2 %	1 %	3 %	4 %
Travailler ou étudier (n=8 510)																			
Très satisfaisante	62 %	55 %	61 %	60 %	61 %	66 %	69 %	75 %	58 %	63 %	67 %	54 %	62 %	59 %	60 %	66 %	62 %	65 %	31 %
Assez satisfaisante	31 %	36 %	31 %	32 %	32 %	28 %	28 %	24 %	34 %	30 %	28 %	40 %	32 %	33 %	33 %	27 %	32 %	28 %	60 %
Peu satisfaisante	5 %	7 %	6 %	6 %	6 %	5 %	2 %	1 %	7 %	6 %	3 %	5 %	5 %	7 %	5 %	6 %	5 %	5 %	6 %
Pas du tout satisfaisante	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	3 %

Base : adultes du Québec ayant une connexion Internet à domicile, excluant les non-applicables (n variables, voir le tableau)
Comment évaluez-vous la qualité de votre connexion Internet à la maison pour...?

TABLEAU 6

Évaluation de la qualité de la connexion Internet à domicile (2 de 2)

		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Se divertir (films, jeux vidéo...) (n=9 997)																			
Très satisfaisante	58 %	47 %	56 %	54 %	60 %	63 %	63 %	72 %	55 %	59 %	62 %	53 %	58 %	59 %	58 %	61 %	59 %	59 %	33 %
Assez satisfaisante	34 %	44 %	33 %	37 %	32 %	30 %	34 %	26 %	36 %	32 %	32 %	41 %	36 %	31 %	34 %	32 %	34 %	33 %	42 %
Peu satisfaisante	6 %	8 %	8 %	8 %	7 %	6 %	3 %	1 %	7 %	7 %	4 %	4 %	5 %	9 %	7 %	6 %	6 %	7 %	17 %
Pas du tout satisfaisante	2 %	2 %	3 %	1 %	2 %	1 %	0 %	1 %	1 %	2 %	2 %	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %	9 %

Base : adultes du Québec ayant une connexion Internet à domicile, excluant les non-applicables (n variables, voir le tableau)
Comment évaluez-vous la qualité de votre connexion Internet à la maison pour...?

TABLEAU 7

Utilisation d'Internet

		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Oui	95 %	100 %	100 %	100 %	96 %	95 %	88 %	80 %	91 %	99 %	99 %	76 %	93 %	97 %	100 %	100 %	94 %	97 %	76 %
Non	5 %	0 %	0 %	0 %	4 %	5 %	12 %	20 %	9 %	1 %	1 %	24 %	7 %	3 %	0 %	0 %	6 %	3 %	24 %

Base : adultes du Québec (n=11 664)
 Au cours des 3 derniers mois, avez-vous personnellement utilisé Internet?

TABLEAU 8

Langue la plus utilisée pour naviguer sur Internet

	Total	Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Français	68 %	57 %	59 %	59 %	65 %	71 %	84 %	80 %	73 %	68 %	59 %	70 %	76 %	68 %	68 %	63 %	100 %	0 %	0 %
Anglais	31 %	42 %	40 %	38 %	32 %	28 %	14 %	19 %	26 %	30 %	39 %	26 %	23 %	29 %	32 %	35 %	0 %	100 %	0 %
Autres langues	2 %	1 %	1 %	3 %	3 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	4 %	1 %	2 %	1 %	1 %	0 %	0 %	100 %

Base : adultes du Québec (n=11 664)
Quelle langue utilisez-vous le plus souvent lorsque vous naviguez sur Internet?

TABLEAU 9

Aisance avec les technologies numériques au quotidien

		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Très facile, n'éprouvent aucune difficulté	53 %	46 %	60 %	60 %	58 %	57 %	46 %	31 %	47 %	54 %	62 %	38 %	42 %	51 %	57 %	64 %	51 %	58 %	35 %
Plutôt facile, peuvent le faire, mais il y a parfois des complications	33 %	37 %	28 %	31 %	32 %	34 %	34 %	38 %	33 %	37 %	31 %	28 %	37 %	34 %	36 %	29 %	34 %	32 %	29 %
Plutôt difficile, cela prend du temps	6 %	10 %	7 %	5 %	5 %	4 %	4 %	12 %	8 %	5 %	5 %	7 %	10 %	9 %	5 %	5 %	7 %	5 %	5 %
Très difficile, rencontrent souvent des difficultés ou des blocages	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %	3 %	3 %	2 %	2 %	1 %	6 %	2 %	2 %	1 %	1 %	2 %	1 %	16 %
Ne savent pas	6 %	5 %	2 %	3 %	3 %	4 %	12 %	15 %	10 %	3 %	2 %	21 %	10 %	4 %	1 %	1 %	7 %	3 %	16 %

Base : adultes du Québec (n=11 664)
Lorsque vous utilisez des technologies numériques pour accomplir des tâches du quotidien (par exemple payer des factures, magasiner en ligne ou accéder aux services gouvernementaux), vous trouvez cela...?

TABLEAU 10

Autoévaluation des compétences numériques selon différentes activités réalisées en ligne (1 de 2)

		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Personnaliser le fil d'actualité de ses réseaux sociaux selon ses intérêts																			
Compétence faible (0 à 3 sur 10)	11 %	7 %	3 %	2 %	2 %	12 %	22 %	41 %	13 %	7 %	9 %	6 %	19 %	9 %	12 %	7 %	13 %	6 %	*
Compétence modérée (4 à 7 sur 10)	30 %	18 %	24 %	35 %	35 %	29 %	38 %	27 %	28 %	34 %	32 %	27 %	26 %	39 %	30 %	29 %	32 %	26 %	*
Compétence élevée (8 à 10 sur 10)	58 %	75 %	73 %	63 %	62 %	59 %	38 %	28 %	58 %	58 %	59 %	61 %	55 %	51 %	58 %	64 %	54 %	68 %	*
Moyenne	7,31	8,21	8,35	7,91	7,62	7,35	5,96	4,71	7,19	7,52	7,40	7,75	6,67	7,13	7,31	7,76	7,05	7,84	*
Gérer sa confidentialité sur Internet, notamment sur les réseaux sociaux																			
Compétence faible (0 à 3 sur 10)	10 %	6 %	0 %	3 %	2 %	11 %	22 %	38 %	12 %	6 %	8 %	7 %	16 %	10 %	11 %	6 %	12 %	6 %	*
Compétence modérée (4 à 7 sur 10)	40 %	51 %	34 %	47 %	42 %	36 %	42 %	27 %	40 %	39 %	41 %	41 %	39 %	49 %	37 %	37 %	40 %	38 %	*
Compétence élevée (8 à 10 sur 10)	49 %	43 %	66 %	51 %	54 %	53 %	34 %	32 %	47 %	54 %	50 %	47 %	45 %	40 %	52 %	57 %	46 %	56 %	*
Moyenne	6,98	7,00	7,97	7,45	7,31	7,16	5,89	4,88	6,78	7,29	7,13	6,96	6,32	6,85	7,10	7,44	6,76	7,41	*

Base : internautes du Québec (n=993)
Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de compétence pour chacune des activités suivantes réalisées en ligne?

TABLEAU 10

Autoévaluation des compétences numériques selon différentes activités réalisées en ligne (2 de 2)

		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Évaluer la fiabilité et la crédibilité des sources d'information consultées en ligne																			
Compétence faible (0 à 3 sur 10)	9 %	12 %	2 %	2 %	1 %	11 %	18 %	27 %	13 %	5 %	4 %	3 %	14 %	11 %	11 %	6 %	12 %	4 %	*
Compétence modérée (4 à 7 sur 10)	40 %	52 %	39 %	36 %	47 %	39 %	45 %	23 %	42 %	40 %	38 %	50 %	40 %	52 %	39 %	32 %	42 %	37 %	*
Compétence élevée (8 à 10 sur 10)	50 %	36 %	59 %	62 %	50 %	51 %	35 %	47 %	44 %	54 %	58 %	41 %	46 %	36 %	50 %	62 %	45 %	59 %	*
Moyenne	7,09	6,56	7,71	7,83	7,36	7,03	6,22	6,05	6,73	7,34	7,55	7,02	6,65	6,76	6,87	7,64	6,82	7,62	*
Comprendre les enjeux liés à la collecte et à la vente de renseignements personnels																			
Compétence faible (0 à 3 sur 10)	11 %	11 %	11 %	8 %	10 %	15 %	11 %	17 %	13 %	10 %	10 %	18 %	18 %	12 %	11 %	8 %	12 %	11 %	*
Compétence modérée (4 à 7 sur 10)	43 %	57 %	41 %	47 %	50 %	36 %	38 %	33 %	43 %	44 %	44 %	38 %	43 %	47 %	44 %	39 %	42 %	46 %	*
Compétence élevée (8 à 10 sur 10)	45 %	32 %	48 %	45 %	39 %	49 %	49 %	47 %	43 %	46 %	46 %	38 %	39 %	41 %	45 %	53 %	45 %	43 %	*
Moyenne	6,66	6,11	6,96	6,88	6,56	6,55	6,88	6,27	6,44	6,85	6,91	5,95	6,05	6,42	6,79	7,15	6,65	6,68	*
Sans réponse	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %	0 %	2 %	3 %	1 %	1 %	0 %	6 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	*

Base : internautes du Québec (n=993)
Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de compétence pour chacune des activités suivantes réalisées en ligne?

TABLEAU 11

Fréquence de recours au soutien d'autrui pour l'utilisation des technologies numériques

		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Oui, toujours	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	1 %	2 %	3 %	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	1 %
Oui, souvent	4 %	4 %	7 %	3 %	4 %	3 %	4 %	6 %	5 %	3 %	3 %	9 %	5 %	5 %	4 %	3 %	5 %	3 %	5 %
Oui, parfois	32 %	31 %	19 %	23 %	31 %	38 %	39 %	49 %	35 %	31 %	28 %	30 %	37 %	37 %	34 %	27 %	35 %	26 %	33 %
Non, jamais	60 %	59 %	72 %	72 %	64 %	57 %	53 %	34 %	55 %	63 %	68 %	56 %	53 %	55 %	61 %	69 %	56 %	69 %	52 %
Ne savent pas	2 %	3 %	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %	8 %	2 %	1 %	1 %	4 %	3 %	2 %	0 %	1 %	2 %	1 %	9 %

Base : adultes du Québec (n=11 664)
Vous arrive-t-il d'avoir besoin du support de quelqu'un d'autre pour utiliser les technologies numériques ou naviguer sur Internet?

TABLEAU 12

Autonomie dans la réalisation des tâches numériques essentielles

		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Oui	77 %	84 %	76 %	78 %	82 %	81 %	72 %	70 %	72 %	82 %	85 %	56 %	76 %	79 %	79 %	86 %	76 %	82 %	85 %
Non	16 %	12 %	21 %	15 %	13 %	12 %	19 %	19 %	19 %	12 %	10 %	36 %	15 %	13 %	16 %	10 %	17 %	12 %	13 %
Ne savent pas	7 %	4 %	3 %	7 %	5 %	7 %	9 %	11 %	8 %	6 %	4 %	8 %	9 %	8 %	5 %	4 %	7 %	6 %	3 %

Base : adultes du Québec ayant besoin de support d'autrui pour utiliser les technologies numériques (n=4 414)
Sans l'aide de quelqu'un d'autre, seriez-vous en mesure d'accomplir les tâches numériques essentielles à votre vie quotidienne?

TABLEAU 13

Soutien offert à un(e) proche adulte dans la réalisation de tâches en ligne

	Total	Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Oui, souvent	14 %	24 %	21 %	18 %	15 %	11 %	7 %	5 %	13 %	17 %	14 %	13 %	13 %	15 %	16 %	15 %	12 %	18 %	17 %
Oui, parfois	49 %	55 %	57 %	52 %	54 %	46 %	40 %	40 %	45 %	52 %	55 %	35 %	44 %	52 %	52 %	55 %	50 %	49 %	40 %
Non, jamais	35 %	18 %	20 %	28 %	31 %	42 %	52 %	54 %	40 %	30 %	30 %	49 %	43 %	32 %	32 %	29 %	37 %	32 %	34 %
Ne savent pas	1 %	3 %	2 %	2 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	9 %

Base : adultes du Québec (n=11 664)
Vous arrive-t-il d'aider l'un(e) de vos proches adultes pour accomplir certaines tâches du quotidien en ligne?

TABLEAU 14

Dépendance des proches adultes pour l'accomplissement de tâches essentielles en ligne

		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Langue la plus utilisée sur Internet		
	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Français	Anglais	Autres langues
Oui	27 %	32 %	35 %	30 %	31 %	27 %	16 %	16 %	26 %	30 %	28 %	21 %	24 %	30 %	30 %	29 %	24 %	34 %	28 %
Non	69 %	63 %	61 %	66 %	65 %	70 %	81 %	77 %	69 %	67 %	70 %	73 %	73 %	66 %	67 %	68 %	72 %	62 %	62 %
Ne savent pas	4 %	4 %	4 %	4 %	3 %	4 %	3 %	7 %	5 %	3 %	3 %	6 %	3 %	4 %	4 %	2 %	4 %	4 %	10 %

Base : adultes du Québec (n=11 664)
Diriez-vous que l'un(e) de vos proches adultes est dépendant(e) de vous pour accomplir certaines de ses tâches essentielles en ligne?

Sources

Alberola, É., Croutte, P. et Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines — Réalités industrielles*, Août 2016(3), 32-36. <https://doi.org/10.3917/rindu1.163.0032>

Alexis, A. & Bahary-Dionne, A. (2022). *Réduire les impacts de la fracture numérique sur les populations marginalisées: leçons apprises de la littérature à la portée des organismes communautaires*. Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique. <https://www.obvia.ca/sites/obvia.ca/files/ressources/202209-OBV-Pub-ImpactsFractureNumerique.pdf>

Audy, É.; Gamache, L.; Gauthier, A.; Fanny Lemétayer, F.; Lessard, S. et Melançon, A. (2021) Inégalités d'accès et d'usage des technologies numériques : un déterminant préoccupant pour la santé de la population ? Institut national de santé publique du Québec <https://www.inspq.qc.ca/publications/3148-inegalites-acces-usage-technologies-numeriques>

Comité humain du numérique (2024). *Le Code du numérique*. Édition Habitant-es des images. <https://codedunumerique.be/livre>

Granjon, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale : Des usages populaires de l'informatique connectée. *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 19-44. <https://shs-cairn-info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19?lang=fr>

Hébert, V. (2024). *La fracture numérique : contexte québécois, pistes d'action et perspectives internationales*. Institut national de la recherche scientifique. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/emploi-solidarite-sociale/publications-adm/rapport/RA_INRS_fracture_num.pdf

Naffi, N., Charest, M., Danis, S., Pique, L., Davidson, A. L., Brault, N., Bernard, M. C. & Barma, S. (2025). Empowering youth to combat malicious deepfakes and disinformation: An experiential and reflective learning experience informed by personal construct theory. *Journal of Constructivist Psychology*, 38(1), 119-140.

Protecteur du citoyen (2026). *Guide de bonnes pratiques pour des services publics inclusifs à l'ère du numérique*. <https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/2026-04/guide-bonnes-pratiques-numeriques.pdf>

Ragnedda, M. (2017). *The third digital divide: A weberian approach to digital inequalities*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315606002>

Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (2019, 4 février). *Portrait sombre de l'accessibilité du Web au Québec*. <https://raamm.org/portrait-sombre-accessibilite-web/>

Sources

Scheerder, A., van Deursen, A., & van Dijk, J. (2017). Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide. *Telematics and Informatics*, 34(8), 1607–1624. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.07.007>

Van Deursen, A. J. A. M., et Helsper, E. J. (2015). The Third-Level Digital Divide : Who Benefits Most from Being Online? Dans L. Robinson, S. R. Cotten, J. Schulz, T. M. Hale, et A. Williams (Éds.), *Studies in Media and Communications* (Vol. 10, p. 29 52). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2050-206020150000010002>

van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452229812>

Toutes les images de ce rapport proviennent d'Adobe Stock.

NETendances 2025

25 ans d'évolution numérique | 5 ans à l'Université Laval

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.

Nos publications

Maison intelligente et écoresponsable
Réseaux sociaux et divertissements connectés
Littératie financière numérique [Nouveau thème]
Information, désinformation et cybersécurité
Intelligence artificielle générative
Santé connectée [Nouveau thème]
Commerce en ligne
Services gouvernementaux en ligne
Services municipaux en ligne
Portrait régional des fractures numériques [Nouveau thème]



Restez à l'affût

atn.ulaval.ca/infolettre



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL