

Usage du téléphone intelligent

NETendances 2017
UNE INITIATIVE DU  **cefrio**

Édition 2017
Volume 8 – Numéro 9

AVEC LA COLLABORATION DE





Recevez une alerte lors d'un dégât d'eau

Assurez votre habitation avec nous et obtenez gratuitement un détecteur d'eau et de gel connecté à votre téléphone intelligent. Vous pourrez ainsi réagir rapidement afin de limiter les dommages. C'est simple et rassurant.

desjardins.com/alerte

 **Desjardins**
Assurances

Table des matières

Méthodologie	4
Faits saillants de l'enquête	5
1. Adoption des appareils mobiles au Québec	6
1.1 Près des deux tiers des Québécois possèdent un téléphone intelligent	6
1.2 Un taux d'adoption stable pour les autres appareils mobiles	7
1.3 Un marché arrivé à maturité?	8
2. Utilisation d'Internet sur le téléphone intelligent	9
2.1 Les trois quarts des détenteurs de téléphone intelligent disposent d'un forfait de données.....	9
2.2 Une hausse de popularité des réseaux Wi-Fi.....	10
2.3 Les Québécois utilisent Internet plusieurs fois par jour sur leur téléphone intelligent.....	12
2.4 Un usage stable d'Internet sur le téléphone intelligent.....	13
3. Le téléphone intelligent : outil de magasinage	14
3.1 Utiliser un appareil mobile en magasin.....	14
3.2 Les activités réalisées en magasin sur un téléphone intelligent sont variées ...	15
3.3 Le paiement mobile est encore très peu utilisé.....	16

USAGE DU TÉLÉPHONE INTELLIGENT

L'enquête *NETendances 2017* a été réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de BIP, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Vidéotron et Services Québec (ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale).

ÉQUIPE DE PROJET

Claire Bourget

Directrice principale, recherche marketing, CEFRIO
Coordination du projet

Maggie Poulin de Courval

Chargée de projet, CEFRIO
Analyse des données et rédaction

ÉQUIPE D'ÉDITION

Guillaume Ducharme

Vice-président, communications et affaires corporatives, CEFRIO

Raymond Poirier

Chef, communications et mise en valeur des projets, CEFRIO

Marie-Guy Maynard

Traductrice agréée, Traductions MGM
Révision linguistique

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

Dépôt légal : 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISSN (PDF) : (1923-6565)
Ce numéro peut être consulté en ligne ou téléchargé en format PDF à partir de la section « Publications » du site Web du CEFRIO :
www.cefrio.qc.ca.

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

MERCI À NOS PARTENAIRES FINANCIERS :



Méthodologie

Pour réaliser le volet « Usage du téléphone intelligent » de l'enquête *NETendances 2017*, nous avons utilisé des données provenant des collectes réalisées de février 2017 à janvier 2018, au cours desquelles nous avons chaque fois interrogé 1 000 adultes québécois âgés de 18 ans et plus, par voie téléphonique. Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région et de la langue des répondants afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes québécois. La marge d'erreur maximale, selon la proportion estimée, se situe à $\pm 3,10\%$ pour la base des adultes et à $\pm 3,94\%$ pour la base des détenteurs de téléphone intelligent, et ce, 19 fois sur 20.

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

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

Note :

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

Faits saillants de l'enquête

62 % des Québécois possèdent un **téléphone intelligent**, une croissance de 4 points de pourcentage par rapport à 2016.

77 % des détenteurs de téléphone intelligent utilisent **Internet** au moins **une fois par jour** sur leur téléphone intelligent.

75 % des détenteurs de téléphone intelligent ont un **forfait de données** sur leur téléphone intelligent.

57 % des détenteurs de téléphone intelligent ont **1 Go de données ou plus** sur leur appareil.

47 % utilisent leur appareil mobile **en magasin**. Un **tiers** utilisent leur téléphone intelligent pour **comparer les prix** avec les concurrents ou **rechercher de l'information** sur un produit.

60 % des détenteurs de téléphone intelligent se connectent souvent aux **réseaux Wi-Fi** en dehors du foyer, une hausse de 7 points de pourcentage par rapport à 2016.

8 % des détenteurs de téléphone intelligent ont payé des achats en magasin par **paiement mobile**, soit deux fois plus qu'en 2017.

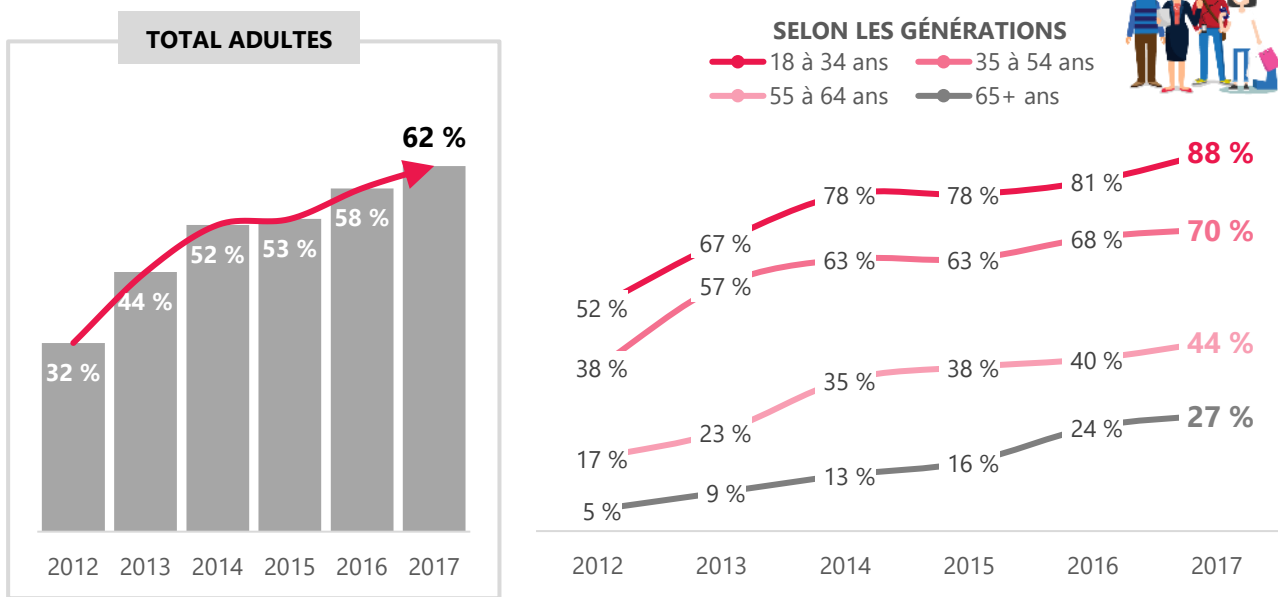


1. Adoption des appareils mobiles au Québec

1.1 Près des deux tiers des Québécois possèdent un téléphone intelligent

L'adoption du téléphone intelligent continue sa croissance en 2017; plus de 6 adultes québécois sur 10 en détiennent un, une progression de 4 points de pourcentage comparativement à 2016. Les jeunes âgés de 18 à 34 ans (88 %) sont plus nombreux à en posséder un, de même que les adultes de 35 à 54 ans (70 %). Néanmoins, on note une croissance du taux d'adoption auprès de tous les groupes d'âge, variant entre 3 et 7 points de pourcentage. De plus, on observe que les familles avec enfants (77 %) ainsi que les foyers dont le revenu familial est de 100 000 \$ ou plus (83 %) sont plus propices à détenir un téléphone intelligent.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ADOPTION DU TÉLÉPHONE INTELLIGENT



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

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

Parmi les adultes québécois	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Possède personnellement un téléphone intelligent	62 %	64 %	60 %	85 %	90 %	76 %	64 %	44 %	32 %	15 %

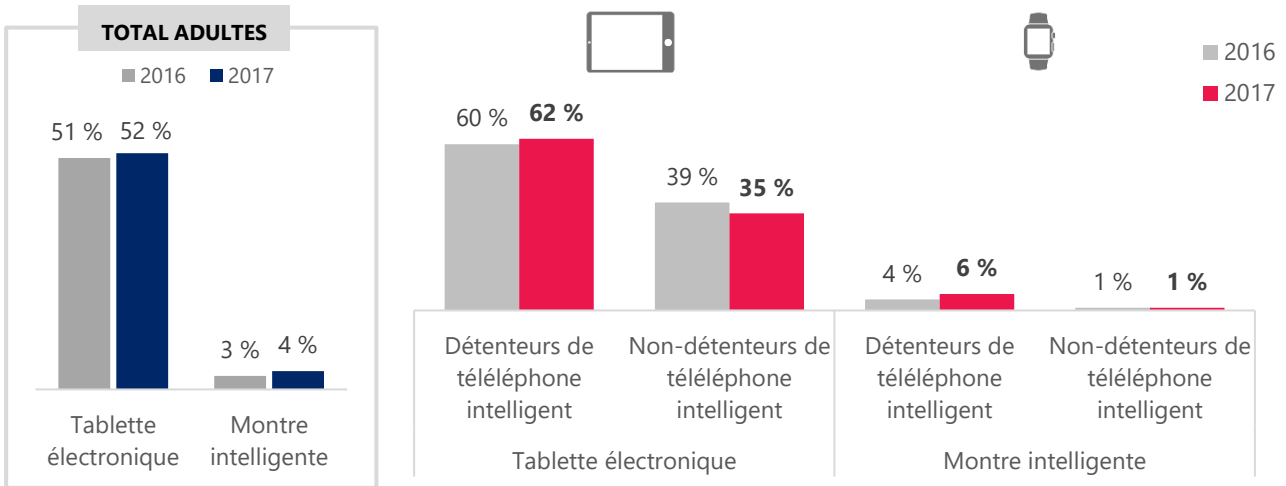
Parmi les adultes québécois	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Possède personnellement un téléphone intelligent	62 %	49 %	63 %	72 %	32 %	46 %	60 %	70 %	71 %	83 %

1.2 Un taux d'adoption stable pour les autres appareils mobiles

Les taux d'adoption de la tablette électronique et de la montre intelligente sont stables en 2017, atteignant 52 % et 4 % respectivement. Les adultes âgés de 35 à 44 ans, les diplômés universitaires ainsi que ceux dont le revenu familial est de 100 000 \$ ou plus sont plus enclins à posséder ces appareils. De plus, on remarque que les détenteurs de téléphone intelligent sont significativement plus nombreux à détenir également une tablette électronique (62 %) et une montre intelligente (6 %).

Malgré que les adultes plus âgés, soit les 65 ans et plus, sont moins susceptibles de posséder l'un ou l'autre des appareils mobiles, il est intéressant de noter que le taux d'adoption de la tablette électronique (38 %) est plus élevé que celui du téléphone intelligent (27 %) auprès de ce groupe d'âge.

TAUX D'ADOPTION DES AUTRES APPAREILS MOBILES



Base : adultes québécois (n=1 003 en 2017 et 1 002 en 2016), détenteurs d'un téléphone intelligent (n=618 en 2017 et 581 en 2016) et non-détenteurs d'un téléphone intelligent (n=384 en 2017 et 421 en 2016)

Question : Vous, personnellement, disposez-vous c) d'une tablette électronique? d) d'une montre intelligente, c'est-à-dire une montre se branchant à Internet grâce à un téléphone intelligent?

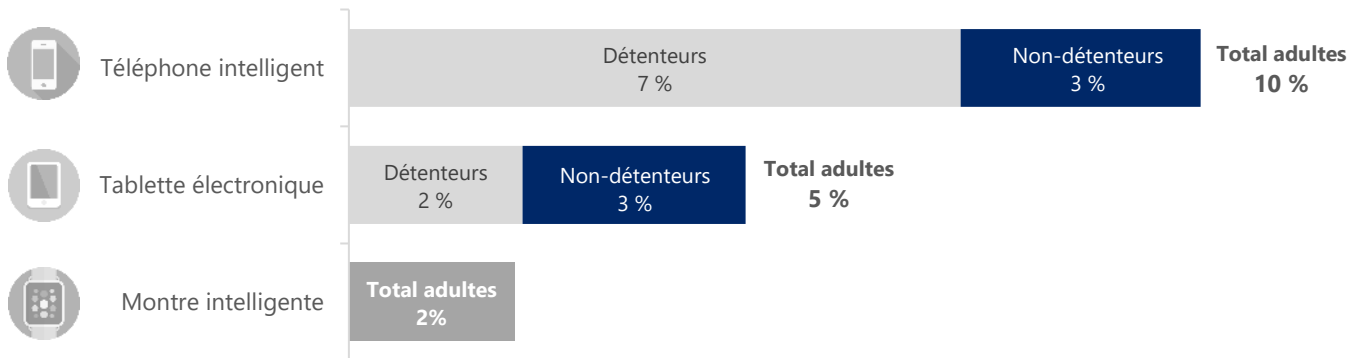
Parmi les adultes québécois	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus
Tablette électronique	52 %	49 %	54 %	39 %	60 %	67 %	53 %	52 %	42 %	25 %
Montre intelligente	4 %	5 %	4 %	4 %	7 %	7 %	3 %	5 %	1 %	-

Parmi les adultes québécois	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Tablette électronique	52 %	39 %	53 %	62 %	21 %	44 %	53 %	51 %	71 %	69 %
Montre intelligente	4 %	2 %	3 %	7 %	-	5 %	2 %	2 %	7 %	10 %

1.3 Un marché arrivé à maturité?

Très peu de Québécois (10 %) ont l'intention d'acheter un téléphone intelligent au cours des 12 prochains mois. On remarque que ce sont principalement des détenteurs de téléphone intelligent qui ont l'intention de s'en procurer un nouveau au cours des 12 prochains mois (7 % sur 10 %), signe d'un marché peut-être arrivé à maturité. On peut présumer que les détenteurs actuels vont changer leur appareil pour un modèle plus récent. Dans le cas des tablettes électroniques, le scénario est différent; ce sont surtout de nouveaux acquéreurs (60 %) qui composent la majorité des adultes québécois ayant l'intention d'en acheter une (5 %) dans la prochaine année. Puis, une faible proportion de Québécois (2 %) a l'intention d'adopter la montre intelligente. Ce sont les diplômés universitaires qui sont le plus enclins à vouloir acquérir un appareil mobile au cours des 12 prochains mois (14 % un téléphone intelligent, 7 % une tablette électronique, 4 % une montre intelligente).

COMPOSITION DES ADULTES AYANT L'INTENTION D'ACHETER UN APPAREIL MOBILE AU COURS DES 12 PROCHAINS MOIS

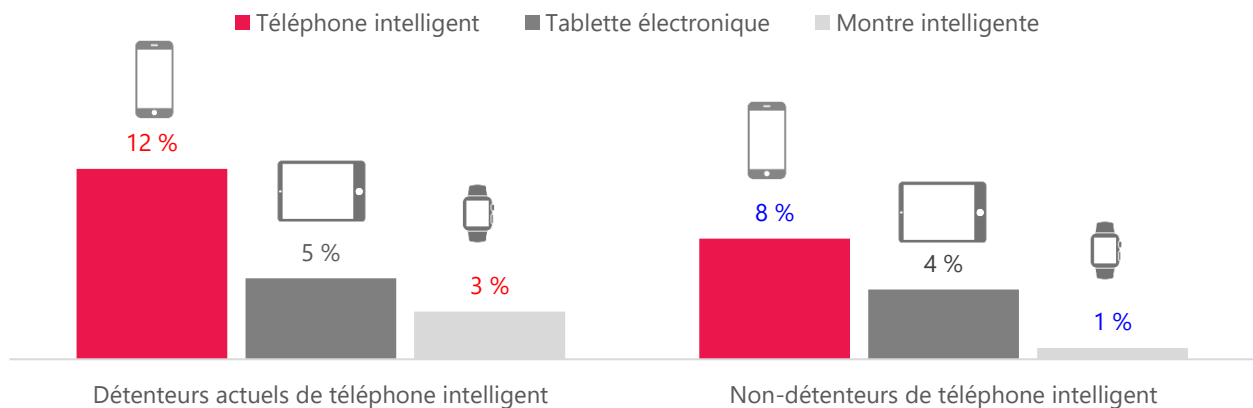


Base : adultes québécois (n=1 003)

Question : Au cours des 12 prochains mois, envisagez-vous d'acheter ou acquérir les appareils suivants?

Il est intéressant de noter que les détenteurs de téléphone intelligent sont plus susceptibles d'avoir l'intention d'acheter une montre intelligente (3 %) ou un téléphone intelligent (12 %) au cours des 12 prochains mois, que les adultes ne détenant aucun téléphone intelligent.

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



Base : détenteurs d'un téléphone intelligent (n=618) et non-détenteurs d'un téléphone intelligent (n=384)

Question : Au cours des 12 prochains mois, envisagez-vous d'acheter ou acquérir les appareils suivants?

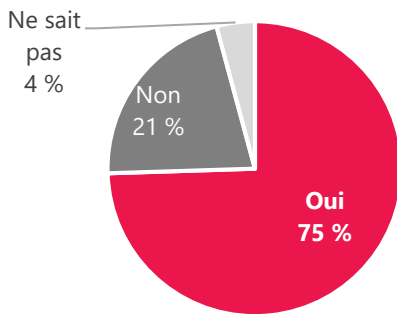
2. Utilisation d'Internet sur le téléphone intelligent

2.1 Les trois quarts des détenteurs de téléphone intelligent disposent d'un forfait de données

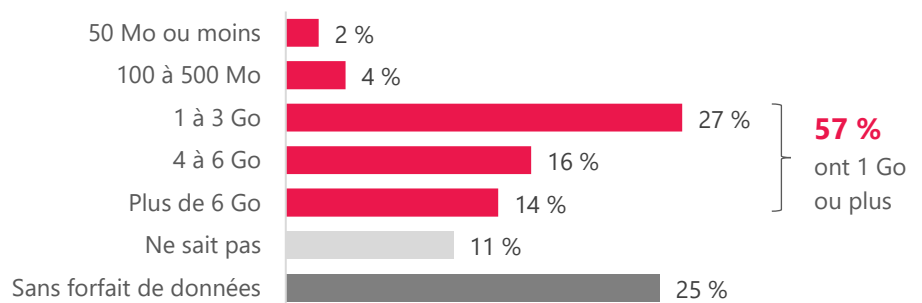
Au Québec, les entreprises de télécommunications offrent divers forfaits de données permettant un accès en tout temps à Internet sur un téléphone intelligent. La grande majorité des Québécois détenant un téléphone intelligent (75 %) dispose de ce type de forfait sur leur appareil. Les diplômés universitaires (79 %) ainsi que les adultes dont le revenu familial est supérieur à 100 000 \$ (86 %) sont plus nombreux à en avoir un. Il en est de même pour les hommes (78 %). D'ailleurs, 38 % des détenteurs de téléphone intelligent gardent leur connexion aux données activée en tout temps. Néanmoins, un détenteur de téléphone intelligent sur cinq ne possède pas ce type de forfait. Les femmes (25 %) sont plus nombreuses à en faire partie, ainsi que les adultes de 65 ans et plus (29 %).

Concernant le type de forfait, 57 % des détenteurs de téléphone intelligent disposent d'un volume de téléchargement de 1 Go ou plus. Les hommes (19 %) ainsi que ceux dont le revenu familial est de 100 000 \$ ou plus (26 %) sont plus nombreux à avoir un forfait de données plus volumineux, soit plus de 6 Go. Bien qu'aucune différence significative ne soit observée en ce qui a trait à la consommation d'activités de divertissement sur mobile, les hommes sont plus nombreux à ne jamais se connecter à des réseaux Wi-Fi gratuits, ce qui pourrait expliquer en partie leur adhésion à des forfaits de données plus volumineux.

ADULTE QUI DISPOSE D'UN FORFAIT DE DONNÉES SUR LEUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT



TYPE DE FORFAIT DE DONNÉES SUR LEUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT



Base : détenteurs d'un téléphone intelligent (n=618)

Question : Disposez-vous d'un forfait Données (Data) sur votre téléphone intelligent? Quelle est la taille de votre forfait Données sur votre téléphone intelligent? Est-ce...

Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65+ ans
Oui, a un forfait de données	75 %	78 %	71 %	77 %	80 %	73 %	79 %	63 %	63 %
Non, aucun forfait de données	21 %	18 %	25 %	24 %	15 %	24 %	19 %	26 %	29 %
50 Mo ou moins	2 %	3 %	1 %	-	1 %	1 %	3 %	5 %	7 %
100 à 500 Mo	4 %	4 %	4 %	2 %	1 %	6 %	5 %	2 %	10 %
1 à 3 Go	27 %	26 %	27 %	32 %	33 %	28 %	23 %	21 %	14 %
4 à 6 Go	16 %	18 %	15 %	18 %	19 %	17 %	20 %	12 %	3 %
Plus de 6 Go	14 %	19 %	10 %	21 %	15 %	13 %	14 %	9 %	11 %

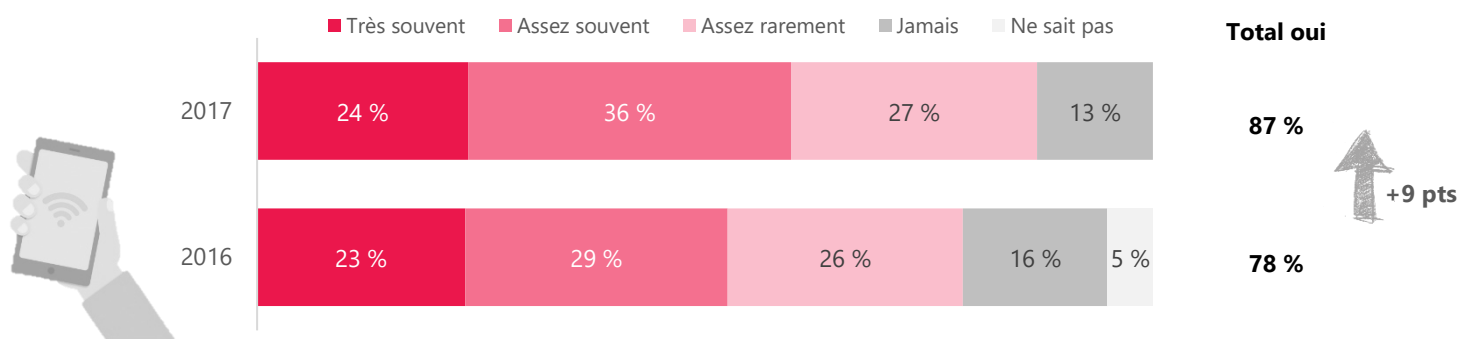
Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Oui, a un forfait de données	75 %	71 %	72 %	79 %	56 %	63 %	79 %	74 %	77 %	86 %
Non, aucun forfait de données	21 %	23 %	24 %	18 %	37 %	34 %	18 %	21 %	19 %	11 %
50 Mo ou moins	2 %	3 %	1 %	2 %	3 %	3 %	2 %	4 %	4 %	2 %
100 à 500 Mo	4 %	3 %	5 %	4 %	8 %	5 %	5 %	6 %	4 %	2 %
1 à 3 Go	27 %	22 %	24 %	32 %	16 %	27 %	34 %	40 %	27 %	18 %
4 à 6 Go	16 %	16 %	22 %	12 %	6 %	11 %	15 %	11 %	18 %	23 %
Plus de 6 Go	14 %	17 %	13 %	14 %	16 %	14 %	11 %	8 %	8 %	26 %

2.2 Une hausse de popularité des réseaux Wi-Fi

En 2017, la vaste majorité (87 %) des détenteurs de téléphone intelligent ont utilisé des réseaux Wi-Fi à l'extérieur de leur domicile, une croissance de 9 points de pourcentage par rapport à 2016. Néanmoins, c'est plutôt 60 % de ce groupe qui utilisent « souvent » les réseaux Wi-Fi, puisque 27 % d'entre eux s'y connecte assez rarement.

La quasi-totalité des adultes âgés de 25 à 34 ans (97 %) le font, que ce soit rarement ou souvent, de même qu'une forte proportion d'adultes de 35 à 44 ans (93 %). Les adultes de 55 ans et plus, de leur côté, sont plus nombreux à ne jamais s'y connecter (24 % chez les 55 à 64 ans, 34 % chez les 65 ans et plus).

UTILISATION DE RÉSEAUX WI-FI À L'EXTÉRIEUR DU DOMICILE



Base : détenteurs d'un téléphone intelligent (n=618)

Question : Et à l'extérieur de votre domicile, vous arrive-t-il d'utiliser des réseaux Wi-Fi pour accéder à Internet à partir de votre téléphone intelligent?

Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65+ ans
Sous-total oui	87 %	85 %	89 %	92 %	97 %	93 %	82 %	76 %	66 %
Très souvent	24 %	25 %	22 %	24 %	37 %	23 %	21 %	15 %	6 %
Assez souvent	36 %	36 %	37 %	42 %	34 %	43 %	29 %	34 %	35 %
Assez rarement	27 %	25 %	30 %	26 %	25 %	27 %	32 %	27 %	26 %
Jamais	13 %	15 %	10 %	9 %	3 %	7 %	17 %	24 %	34 %

Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Prim./Sec.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Sous-total oui	87 %	79 %	91 %	88 %	54 %	83 %	86 %	93 %	87 %	93 %
Très souvent	24 %	18 %	23 %	27 %	12 %	28 %	25 %	19 %	21 %	31 %
Assez souvent	36 %	27 %	45 %	35 %	32 %	25 %	35 %	42 %	35 %	36 %
Assez rarement	27 %	35 %	23 %	27 %	9 %	31 %	26 %	32 %	31 %	26 %
Jamais	13 %	20 %	9 %	12 %	46 %	15 %	14 %	7 %	13 %	7 %

L'ACCÈS À UN WI-FI PUBLIC : UN CRITÈRE DE CHOIX DÉCISIF EN VOYAGE



L'accès à un fort signal Wi-Fi public est un facteur décisif en voyage pour les consommateurs un peu partout dans le monde, c'est ce que nous révèle l'étude réalisée par Norton by Symantec en 2017 auprès de 15 532 détenteurs d'appareils mobiles dans 15 pays, dont le Canada. En effet, les répondants affirment que l'accès à un réseau Wi-Fi public influencent le choix de l'hébergement (71 %), des moyens de transport (46 %), des cafés, restaurants ou bars (43 %) et des compagnies aériennes (43 %) durant leur séjour.

Source : [Norton Wi-Fi risk report, juin 2017.](#)

DES RÉSEAUX WI-FI PUBLICS GRATUITS AU QUÉBEC

Les Québécois et les touristes peuvent profiter de réseaux Wi-Fi publics gratuits un peu partout au Québec. D'ailleurs, quelques villes ont accepté de partager avec nous, l'état des lieux dans leur municipalité.



La Ville de Magog, en collaboration avec Cogeco, offre un réseau Wi-Fi public gratuit aux résidents et visiteurs. On retrouve plus de 65 points d'accès à travers la ville, soit directement dans la rue ou dans des bâtiments municipaux (bibliothèques, arénas, musées, centres communautaires, etc.). L'organisme ZAP est également présent dans la région offrant une connexion Wi-Fi chez plusieurs commerçants. La Ville souhaite continuer l'expansion de ce réseau dans divers lieux publics dans l'avenir.



Depuis 2015, la Ville de Montréal développe une infrastructure urbaine de fibre optique permettant de déployer des points d'accès Wi-Fi dans des lieux publics ciblés sur son territoire, afin d'offrir une connexion gratuite à Internet pour les citoyens et les touristes. À ce jour, 891 bornes Wi-Fi ont été déployées. L'ajout de 185 nouvelles bornes extérieures dans des lieux ciblés (artères commerciales, grands parcs, les lieux Espace pour la vie, Campus Outremont et Mile-End) est prévu d'ici la fin de 2019.



La Ville de Québec, en collaboration avec l'organisme ZAP Québec, offre aux citoyens et visiteurs un service de connexion Internet sans fil gratuit dans 114 lieux publics (parcs, installations sportives, artères commerciales et bâtiments municipaux). Près de 50 000 connexions sont enregistrées chaque mois. La Ville de Québec continue de développer le réseau Wi-Fi lors de l'élaboration de grands projets ou d'aménagement de nouvelles artères commerciales.



En 2008, Shawinigan implantait un réseau Internet sans-fil gratuit dans son centre-ville, faisant d'elle l'une des villes pionnières du Québec. En 2017, la Ville annonçait vouloir étendre ce service gratuit à plus grande échelle à travers le grand Shawinigan. Un projet, qui s'échelonne sur 2 à 3 ans, ne visant pas uniquement l'installation de nouveaux points d'accès, mais également la consolidation de la fiabilité du réseau.



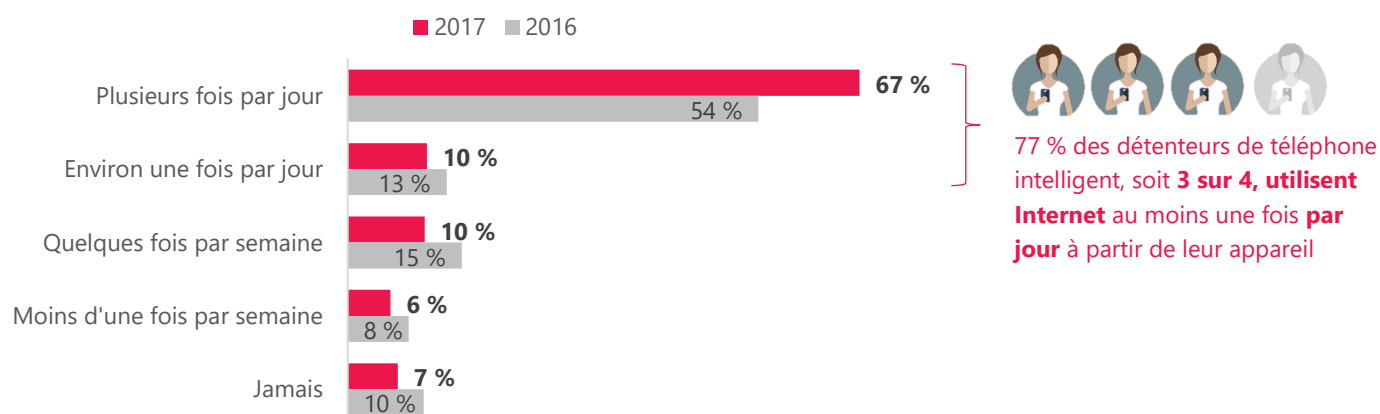
En 2008, la Ville de Sherbrooke s'est associée à ZAP Sherbrooke dans le déploiement de plusieurs zones d'accès public à Internet, pour le bénéfice de ses citoyens. Par cette association, la Ville participe à un mouvement de la communauté sherbrookoise visant à étendre les points d'accès gratuit à Internet. En plus des 70 lieux ZAP qu'offre la ville, la communauté sherbrookoise compte plus de 200 zones d'accès publiques (ZAP Sherbrooke).

Sources : Bureau de la ville intelligente et numérique à la Ville de Montréal, Conception et services TI de la Ville de Québec, Service des technologies de l'information de la Ville de Sherbrooke, Division des technologies de l'information de la Ville de Magog, Service de communications et des relations avec les citoyens de la Ville de Shawinigan, « [Du Wi-Fi dans tous les secteurs de la ville](#) », L'Hebdo du St-Maurice, 14 mars 2017

2.3 Les Québécois utilisent Internet plusieurs fois par jour sur leur téléphone intelligent

Plus des trois quarts (77 %) des détenteurs de téléphone intelligent utilisent Internet de façon quotidienne sur leur appareil, une hausse de 10 points de pourcentage comparativement à 2016 (67 %). Les adultes de 18 à 44 ans (82 %) sont plus nombreux à se connecter sur Internet plusieurs fois par jour sur leur téléphone intelligent, de même que les familles ayant des enfants de 12 ans ou moins (80 %). Les détenteurs de téléphone intelligent avec un forfait de données sont également plus nombreux à utiliser Internet sur leur appareil plusieurs fois par jour (73 %).

FRÉQUENCE D'UTILISATION D'INTERNET SUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT PARMIS LES DÉTENTEURS



Base : détenteurs d'un téléphone intelligent (n=618 en 2017 et 581 en 2016)

Question : Personnellement, à quelle fréquence utilisez-vous Internet à partir de...a) votre téléphone intelligent, est-ce...

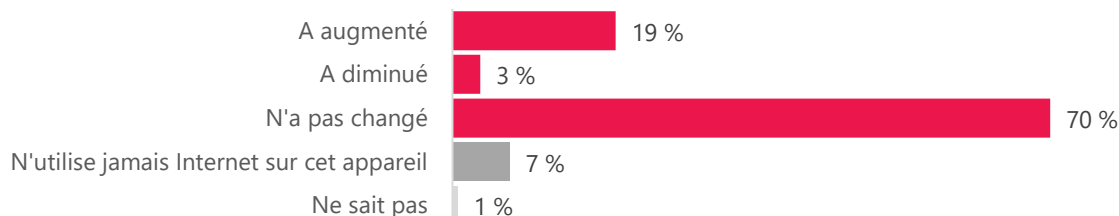
Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65+ ans
Plusieurs fois par jour	67 %	70 %	65 %	88 %	83 %	77 %	52 %	44 %	38 %
Environ une fois par jour	10 %	9 %	11 %	6 %	5 %	12 %	19 %	13 %	5 %
Quelques fois par semaine	10 %	11 %	9 %	4 %	8 %	5 %	13 %	18 %	21 %
Moins d'une fois par semaine	6 %	5 %	7 %	2 %	3 %	4 %	9 %	9 %	10 %
Jamais	7 %	6 %	8 %	-	2 %	2 %	9 %	15 %	24 %

Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Plusieurs fois par jour	67 %	62 %	70 %	69 %	39 %	67 %	62 %	76 %	62 %	78 %
Environ une fois par jour	10 %	10 %	11 %	11 %	25 %	6 %	12 %	7 %	7 %	10 %
Quelques fois par semaine	10 %	12 %	8 %	10 %	3 %	14 %	15 %	7 %	17 %	6 %
Moins d'une fois par semaine	6 %	5 %	5 %	6 %	6 %	4 %	5 %	6 %	7 %	3 %
Jamais	7 %	11 %	6 %	5 %	27 %	8 %	7 %	5 %	7 %	3 %

2.4 Un usage stable d'Internet sur le téléphone intelligent

De façon générale, les Québécois détenant un téléphone intelligent jugent que leur utilisation d'Internet sur leur appareil n'a pas changé au cours des six derniers mois. Néanmoins, près d'un sur cinq (19 %) admet que son utilisation a augmenté. C'est d'ailleurs le cas pour un plus grand nombre d'adultes dont le revenu familial est supérieur à 100 000 \$ (29 %).

NIVEAU D'UTILISATION D'INTERNET SUR SON TÉLÉPHONE INTELLIGENT AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS



Base : détenteurs d'un téléphone intelligent (n=618)

Question : Et au cours des six derniers mois, diriez-vous que votre utilisation d'Internet à partir de votre téléphone intelligent... ?

Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65+ ans
A augmenté	19 %	17 %	21 %	16 %	22 %	23 %	22 %	15 %	8 %
A diminué	3 %	3 %	4 %	4 %	7 %	1 %	2 %	3 %	3 %
N'a pas changé	70 %	75 %	66 %	80 %	68 %	74 %	66 %	67 %	64 %

Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
A augmenté	19 %	15 %	21 %	21 %	11 %	20 %	16 %	20 %	15 %	29 %
A diminué	3 %	4 %	5 %	2 %	4 %	6 %	5 %	3 %	6 %	2 %
N'a pas changé	70 %	70 %	67 %	72 %	58 %	63 %	74 %	73 %	72 %	67 %

UN AMÉRICAIN SUR QUATRE EST CONSTAMMENT CONNECTÉ SUR INTERNET

Selon une récente étude de Pew Research, 26 % des Américains sont continuellement connectés à Internet, 43 % se connectent plusieurs fois par jour et 8 % une fois par jour. Au total, 77 % de nos voisins du sud accèdent à Internet sur une base quotidienne. Sans surprise, les plus jeunes se connectent plus souvent au Web. En effet, près de 40 % des adultes âgés de 18 à 29 ans affirment être constamment connectés à Internet. C'est également le cas des adultes de 30 à 49 ans (36 %), tandis que cette tendance est moins présente chez les adultes plus vieux (17 % des 50 à 64 ans et 8 % des 65 ans et plus).



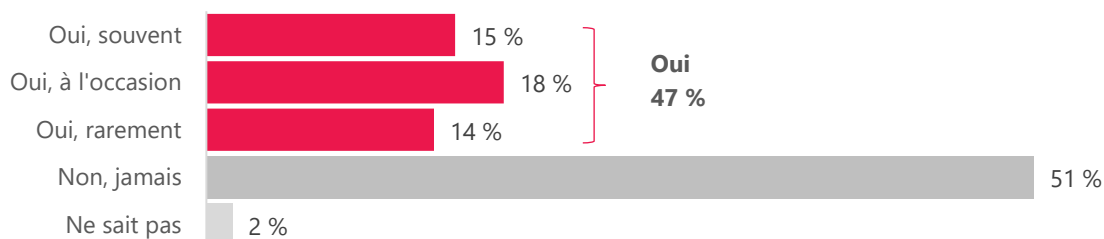
Source : *About a quarter of U.S. adults say they are almost constantly online*, Pew Research, 14 mars 2018.

3. Le téléphone intelligent : outil de magasinage

3.1 Utiliser un appareil mobile en magasin

Près de la moitié (47 %) des détenteurs d'appareils mobiles, que ce soit un téléphone intelligent ou une tablette électronique, utilisent un appareil mobile pendant qu'ils sont en magasin pour rechercher de l'information. Il peut s'agir de leur propre appareil mobile ou de celui mis à leur disposition par le magasin, souvent assisté d'un vendeur. Les familles avec enfants (58 %), de même que les non-francophones (65 %) comptent parmi les plus nombreux à le faire. Néanmoins, certains les utilisent plus souvent que d'autres. C'est d'ailleurs le cas des adultes âgés de 18 à 34 ans (29 % chez les 18 à 24 ans et 24 % chez les 25 à 34 ans) qui affirment le faire souvent. De leur côté, les 35 à 54 ans affirment utiliser leurs appareils mobiles en magasin à l'occasion (26 % chez les 35 à 44 ans, 27 % chez les 45 à 54 ans), tandis que la majorité des adultes de 55 ans et plus (70 % chez les 55 à 64 ans et 77 % chez les 65 ans et plus) ne le font jamais.

UTILISATION D'UN APPAREIL MOBILE EN MAGASIN POUR RECHERCHER DE L'INFORMATION



Base : détenteurs d'un appareil mobile (n=805)

Question : *Toujours au cours des 12 mois de l'année 2017, vous est-il arrivé ... c) d'utiliser un appareil mobile, que ce soit téléphone intelligent ou tablette électronique pour rechercher de l'information alors que vous êtes en magasin?*

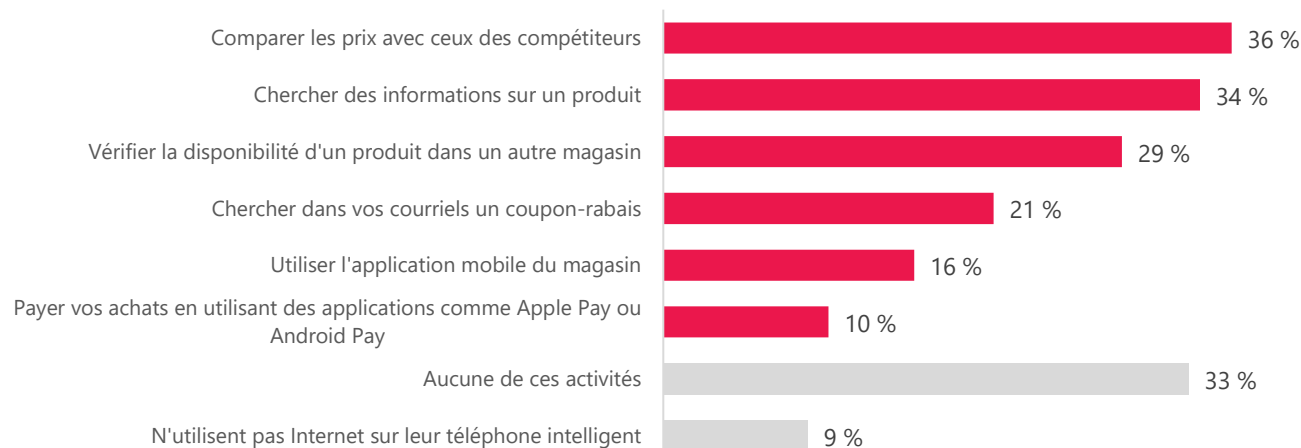
Parmi les détenteurs d'un appareil mobile	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65+ ans
Sous-total oui	47 %	51 %	44 %	62 %	59 %	61 %	52 %	27 %	17 %
Oui, souvent	15 %	18 %	13 %	29 %	24 %	17 %	11 %	7 %	3 %
Oui, à l'occasion	18 %	17 %	19 %	20 %	17 %	26 %	27 %	6 %	8 %
Oui, rarement	14 %	16 %	12 %	13 %	18 %	18 %	14 %	14 %	6 %
Non, jamais	51 %	48 %	54 %	38 %	41 %	39 %	47 %	70 %	77 %

Parmi les détenteurs d'un appareil mobile	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Sous-total oui	47 %	40 %	53 %	49 %	26 %	27 %	50 %	59 %	58 %	64 %
Oui, souvent	15 %	12 %	19 %	14 %	18 %	13 %	17 %	10 %	20 %	23 %
Oui, à l'occasion	18 %	14 %	19 %	21 %	6 %	5 %	23 %	29 %	18 %	24 %
Oui, rarement	14 %	14 %	15 %	14 %	2 %	9 %	11 %	20 %	20 %	17 %
Non, jamais	51 %	56 %	46 %	51 %	67 %	71 %	48 %	41 %	43 %	36 %

3.2 Les activités réalisées en magasin sur un téléphone intelligent sont variées

Les Québécois détenant un téléphone intelligent utilisent ce dernier, en magasin, principalement pour comparer les prix avec ceux des concurrents (36 %) et rechercher des informations sur un produit (34 %). La vérification de la disponibilité d'un produit dans un autre magasin est une pratique plus courante chez les 18 à 24 ans (43 %), de même que l'utilisation de l'application du magasin (26 %). Les femmes (27 %) sont plus nombreuses à chercher un coupon-rabais dans leurs courriels une fois en magasin, comparativement à l'ensemble des détenteurs de téléphone intelligent (21 %).

ACTIVITÉS RÉALISÉES EN MAGASIN SUR UN TÉLÉPHONE INTELLIGENT



Base : détenteurs d'un téléphone intelligent (n=689)

Question : Au cours de l'année 2017, vous est-il arrivé de réaliser les activités suivantes en magasin à partir de votre téléphone intelligent?

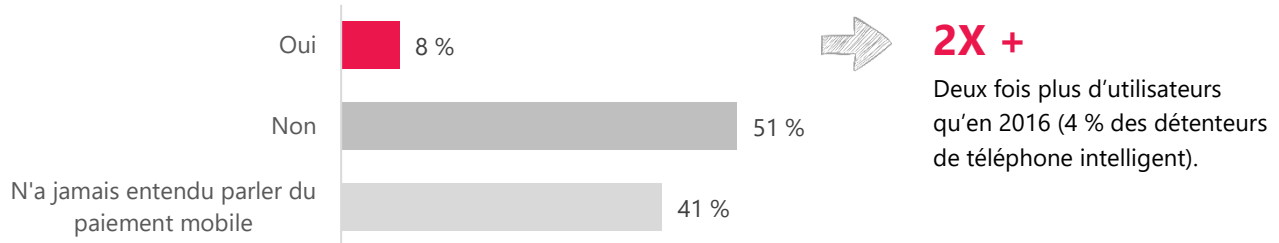
Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65+ ans
Comparer les prix	36 %	38 %	34 %	40 %	47 %	40 %	35 %	23 %	14 %
Chercher des informations sur un produit	34 %	38 %	30 %	47 %	39 %	33 %	39 %	23 %	9 %
Vérifier la disponibilité d'un produit dans un autre magasin	29 %	32 %	26 %	43 %	33 %	30 %	28 %	22 %	11 %
Chercher dans vos courriels un coupon-rabais	21 %	14 %	27 %	25 %	21 %	22 %	25 %	16 %	8 %
Utiliser l'app. mobile du magasin	16 %	16 %	16 %	26 %	23 %	16 %	12 %	9 %	4 %
Payer vos achats en utilisant des applications	10 %	14 %	7 %	24 %	10 %	9 %	9 %	6 %	5 %

Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Comparer les prix	36 %	30 %	36 %	39 %	22 %	27 %	36 %	35 %	48 %	45 %
Chercher des informations sur un produit	34 %	28 %	36 %	36 %	25 %	18 %	32 %	38 %	34 %	43 %
Vérifier la disponibilité d'un produit dans un autre magasin	29 %	28 %	36 %	25 %	32 %	16 %	29 %	29 %	36 %	33 %
Chercher dans vos courriels un coupon-rabais	21 %	16 %	20 %	25 %	14 %	13 %	19 %	23 %	29 %	21 %
Utiliser l'app. mobile du magasin	16 %	19 %	14 %	15 %	13 %	10 %	12 %	18 %	23 %	16 %
Payer vos achats en utilisant des applications	10 %	8 %	13 %	10 %	17 %	9 %	9 %	9 %	3 %	20 %

3.3 Le paiement mobile est encore très peu utilisé

En 2017, près d'un détenteur de téléphone intelligent sur dix (8 %) a payé des achats en magasin par paiement mobile, c'est-à-dire en utilisant une application comme Apple Pay ou Android Pay. D'ailleurs, le taux d'utilisateurs a doublé comparativement à l'an dernier, malgré qu'il demeure relativement bas. Les jeunes adultes âgés de 18 à 24 ans (14 %) sont plus nombreux à avoir utilisé ce mode de paiement en magasin. C'est également le cas des diplômés universitaires (10 %) et des hommes (10 %).

DÉTENTEURS DE TÉLÉPHONE INTELLIGENT AYANT PAYÉ DES ACHATS EN MAGASIN PAR PAIEMENT MOBILE



Base : détenteurs d'un téléphone intelligent (n=660 en 2017 et 598 en 2016)

Question : *Au cours des 12 derniers mois, lorsque vous avez effectué des achats EN MAGASIN, vous est-il arrivé de payer en utilisant...b) le paiement mobile avec téléphone intelligent uniquement, en utilisant une application mobile comme Apple Pay ou Android Pay?*

Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65+ ans
Oui, a payé des achats en magasin par paiement mobile	8 %	10 %	5 %	14 %	5 %	8 %	7 %	4 %	5 %

Parmi les détenteurs de téléphone intelligent	Total 2017	Prim./Secon.	Collégial	Univ.	< 20 K\$	20 à 39 K\$	40 à 59 K\$	60 à 79 K\$	80 à 99 K\$	100 K\$ et plus
Oui, a payé des achats en magasin par paiement mobile	8 %	1 %	9 %	10 %	13 %	1 %	8 %	7 %	9 %	10 %



En 2017, un tiers des détenteurs de téléphone intelligent, âgés de 14 ans ou plus, dans le monde a utilisé, au cours des six derniers mois, le paiement mobile pour effectuer des achats faits dans un magasin physique, c'est-à-dire en payant avec son téléphone intelligent par des applications de type Apple Pay, Android Pay ou Samsung Pay, estime eMarketer. D'ailleurs, on prévoit que ce pourcentage grimpera à 40 % d'ici 2021.

Source : *Global Proximity Mobile Payment Users: eMarketer's Estimates for 2016-2021*, eMarketer, 12 février 2018.



RECHERCHE

Votre partenaire en sondage depuis 30 ans.

Spécialiste en recherche marketing et sociale



Sondages



Recherche sociale



Recherche Marketing



Mesure de la satisfaction

2021 Ave. Union #1221
Montréal (Québec) H3A2S9

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

www.biprecherche.com

2017

NETendances

Thèmes des fascicules *NETendances*

- > Portrait numérique des foyers québécois
- > Économie québécoise du partage
- > Les services bancaires en ligne
- > Se divertir en ligne
- > Internet pour s'informer et communiquer
- > Services de télécoms en ligne et relation client
- > Commerce électronique au Québec
- > Gouvernement en ligne
- > **Usage du téléphone intelligent**
- > Profil numérique des générations
- > Profil numérique des régions

Le CEFRIO est un organisme de recherche et d'innovation, qui accompagne les organisations publiques et privées dans la transformation de leurs processus et de leurs pratiques d'affaires par l'appropriation du numérique. Membre de QuébecInnove, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin d'agir comme accélérateur de la culture numérique dans les organisations. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de plus de 90 chercheurs associés ainsi que l'engagement de plus de 250 membres. Son principal partenaire financier est le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (MESI).

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

Québec - Siège social

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

Téléphone : 418 523-3746

Montréal

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

Téléphone : 514 840-1245

Réalisation



Principal partenaire financier

