

# Avoir mieux à faire ou être exclus? Les décrocheurs d'Internet et les utilisateurs occasionnels

par Susan Crompton, Jonathan Ellison et Kathryn Stevenson

**I**nternet deviendra sûrement l'un des principaux outils des administrations publiques et des entreprises pour communiquer avec leurs citoyens et leurs clients. Toutefois, en 2000, 42 % des Canadiens de 15 ans et plus n'avaient jamais utilisé Internet. En outre, plus de 5 % étaient des décrocheurs d'Internet, c'est-à-dire des gens qui ne l'avaient pas utilisé depuis au moins un an; un autre 5 % avaient consulté un site Internet au cours de la dernière année mais l'utilisaient rarement et n'avaient pas navigué du tout au cours du dernier mois. Est-il raisonnable de faire d'Internet un canal de communication majeur entre les personnes, les administrations publiques et les entreprises, alors que cette nouvelle technologie n'a pas encore été adoptée uniformément à l'échelle de la société?

Des études antérieures ont montré que les femmes ont moins d'expérience dans l'utilisation des ordinateurs que les hommes<sup>1</sup> et que les personnes qui ont un revenu supérieur et un niveau de scolarité plus élevé sont plus susceptibles d'être branchées sur Internet<sup>2</sup>. Selon de nouvelles données, les décrocheurs d'Internet et les utilisateurs occasionnels sont plus susceptibles d'occuper un emploi et d'être des femmes que les personnes qui utilisent Internet régulièrement (cinq heures ou plus par semaine). En outre, il est moins probable qu'ils vivent dans des ménages dont le revenu dépasse 60 000 \$ par année ou qu'ils aient poursuivi des études postsecondaires. Bien que ces faits peuvent expliquer pourquoi les personnes sont incapables d'adopter la technologie Internet, ils n'indiquent pas les raisons pour lesquelles les gens cessent de s'en servir. Dans le présent article, on examine les caractéristiques des décrocheurs d'Internet et des utilisateurs occasionnels et on les compare à celles des Canadiens qui se servent d'Internet régulièrement. On s'interroge également sur la raison pour

laquelle certaines personnes n'ont pas été emportées par la vague Internet.

## Pourquoi ne navigent-ils pas sur Internet?

Selon l'Enquête sur l'utilisation d'Internet à la maison (EUIM) de 2000, un peu plus de 813 000 de l'ensemble des ménages canadiens qui ont eu recours à Internet ont déclaré ne plus le faire. Plus du quart de ces ménages décrocheurs (232 500) avaient utilisé Internet régulièrement au cours d'un mois type, et plus de la moitié d'entre eux s'en étaient servi au moins une fois par semaine. La raison la plus courante, et de loin, invoquée par les ménages pour décrocher d'Internet était qu'ils n'en avaient « pas besoin » (30 % des ménages décrocheurs)<sup>3</sup>.

1. H. Dryburgh, « L'acquisition de compétences en informatique », *Tendances sociales canadiennes*, printemps 2002.
2. P. Dickinson et J. Ellison, « Branchés sur Internet », *Tendances sociales canadiennes*, hiver 1999.
3. Il n'y a pas d'entente générale quant au sens de « pas besoin ». Les répondants pourraient l'avoir interprété de nombreuses façons.

Dans le présent article, on utilise les données tirées de l'Enquête sur l'utilisation d'Internet à la maison (EUIM) de 2000 et de l'Enquête sociale générale (ESG) de 2000 sur l'accès et l'utilisation des technologies de l'information et des communications. L'EUIM, lancée en 1997 dans le but de mesurer l'adoption des services Internet par les ménages canadiens, recueille des données auprès d'environ 34 000 ménages privés dans les 10 provinces. En 2000, le questionnaire comportait une brève série de questions destinées aux ménages qui avaient utilisé Internet régulièrement dans le passé, mais qui ne s'en servaient plus. Le but de l'EUIM étant de recueillir des données à l'échelle des ménages, l'information sur le comportement des membres individuels du ménage n'est pas offerte. Cette pièce manquante du casse-tête est comblée par l'ESG de 2000 qui a recueilli des renseignements détaillés sur l'utilisation individuelle de la technologie, permettant aux chercheurs de se concentrer sur l'utilisation personnelle d'Internet. Les données de l'ESG ont été recueillies sur une période de 12 mois, de janvier à décembre 2000, auprès d'environ 25 100 répondants de 15 ans et plus qui vivaient dans des ménages privés dans l'ensemble des 10 provinces.

La définition d'utilisateur varie pour l'EUIM et l'ESG et ne peut être conciliée en raison de la façon dont les données ont été recueillies. Malgré ces différences, les deux

sondages combinés jettent la lumière sur de nombreuses questions liées à Internet. Afin que les distinctions des définitions soient les plus claires possibles, on a recours, dans le présent article, aux données de l'EUIM pour l'information sur les raisons pour lesquelles les ménages ont cessé d'utiliser Internet, tandis qu'on se sert des données de l'ESG pour toutes les autres caractéristiques.

**Ménage décrocheur** : Un ménage qui a déjà utilisé Internet au cours d'un mois type, indépendamment du lieu d'utilisation (à la maison, au travail, à l'école, à la bibliothèque, etc.), mais qui ne s'en sert plus. Par mois type, on entend un mois qui ne sort pas de l'ordinaire pour le ménage, habituellement au cours de l'année précédente, comme l'a indiqué le répondant.

**Utilisateurs réguliers** : Les personnes qui ont passé au moins cinq heures sur Internet au cours de la dernière semaine, indépendamment du lieu d'utilisation (à la maison, au travail, à l'école, à la bibliothèque, chez un ami ou un parent, ou à tout autre endroit).

**Utilisateurs occasionnels** : Les personnes qui n'ont pas utilisé Internet, peu importe l'endroit, au cours du dernier mois, mais qui en ont fait usage à un moment donné au cours des 12 derniers mois.

**Décrocheurs** : Les personnes qui n'ont pas utilisé Internet, peu importe l'endroit, depuis au moins 12 mois.

Cela laisse supposer soit que le Web n'offrait pas ce que ces gens cherchaient, soit que ceux-ci se contentaient d'utiliser des sources d'information plus classiques qui n'exigent ni matériel coûteux ni aptitude particulière. Cela peut également traduire un manque de temps ou de la difficulté à trouver ce qu'ils cherchaient.

Environ 17 % des ménages qui avaient déjà utilisé Internet régulièrement ont cessé en raison du coût élevé et 14 % parce qu'ils n'avaient plus accès à un ordinateur. Ces raisons sont semblables à celles qu'ont données les décrocheurs d'Internet aux États-Unis : en septembre 2000, 11 % des décrocheurs américains ont indiqué

avoir abandonné Internet parce que leur connexion était trop coûteuse et 21 % ont déclaré qu'ils n'avaient plus d'ordinateur personnel<sup>4</sup>.

### Le manque d'expérience est plus fréquent chez les utilisateurs occasionnels

Le degré d'aisance ou de connaissance des nouvelles technologies peut jouer un rôle dans la décision d'utiliser Internet. Les utilisateurs occasionnels et les décrocheurs se trouvent en effet à un niveau légèrement inférieur à celui des utilisateurs réguliers dans l'échelle d'utilisation des technologies, ce qui laisse entendre que moins les gens utilisent ces appareils, moins

ils sont susceptibles d'utiliser d'autres types de technologies<sup>5</sup>. Même si un faible pourcentage de ménages canadiens ont mentionné la difficulté ou

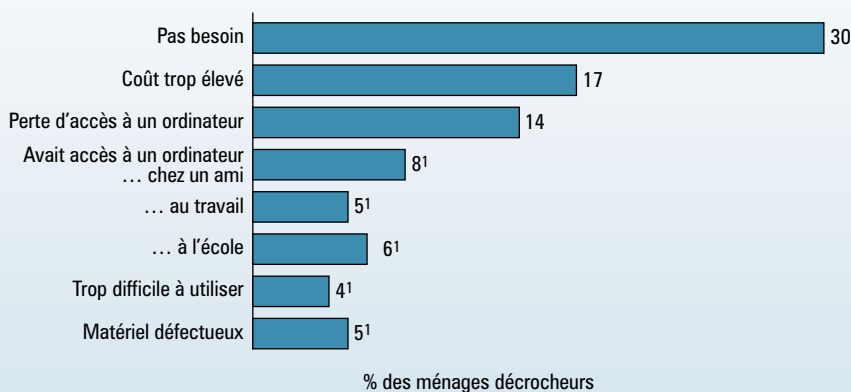
4. A. Lenhart, *Who's not online: 57% of those without Internet access say they do not plan to log on*, septembre 2000, Pew Internet & American Life Project. Adresse Internet : [www.pewinternet.org/reports/reports.asp](http://www.pewinternet.org/reports/reports.asp) (site consulté le 9 octobre 2001).

5. L'échelle d'utilisation des technologies mesure l'utilisation que font les gens des télécopieurs, des téléphones cellulaires, des guichets automatiques, des répondeurs, des téléavertisseurs, de la télévision par câble, des antennes paraboliques et des DVD.

	Utilisateurs réguliers	Utilisateurs occasionnels	Décrocheurs
Total	5 272 200	1 086 830	1 257 200
% de la population de 15 ans et plus	21	4	5
% des femmes	39	58	54
Âge moyen (ans)	34	36	37
Échelle d'utilisation des technologies (maximum = 8,0)	4,7	4,2	4,0
% de personnes dont le revenu du ménage annuel est de 60 000 \$ ou plus <sup>1</sup>	54	38	31
% de personnes ayant un niveau de scolarité supérieur au secondaire	75	68	61
% de personnes ayant une connexion Internet à la maison	89	36	20
<b>Principale activité au cours des 12 derniers mois (%)</b>			
Emploi	63	70	67
École	26	13	9
Soins des enfants, tâches ménagères, congé de maternité ou de paternité	4	9	10
Retraite	4	4	8
Autre <sup>2</sup>	3	4	6

1. Ne comprend que les ménages qui ont déclaré un revenu.  
2. Comprend la recherche de travail, la maladie de longue durée et d'autres motifs.  
Source : Statistique Canada, Enquête sociale générale, 2000.

**Raisons invoquées pour décrocher d'Internet**



1. Assujetti à une variabilité d'échantillonnage élevée.

Nota : Dans les ménages décrocheurs, au moins un membre du ménage avait utilisé régulièrement Internet au cours d'un mois type.

Source : Statistique Canada, Enquête sur l'utilisation d'Internet à la maison, 2000.

la complexité comme motif pour abandonner Internet, des recherches antérieures effectuées aux États-Unis avaient révélé que la complexité et la frustration représentaient l'un des principaux obstacles par rapport à l'accès<sup>6</sup>. Étant donné l'amélioration et la prolifération des moteurs de recherche au cours des dernières années, il se peut que ces questions ne représentent plus un empêchement sérieux pour les utilisateurs potentiels, mais la recherche initiale souligne, en effet, que l'inexpérience peut jouer un rôle dans la décision de ne pas se servir d'Internet.

En effet, selon l'Enquête sociale générale (ESG) de 2000, les utilisateurs occasionnels sont des utilisateurs plus récents et donc moins expérimentés : 40 % ont appris à naviguer au cours de la dernière année, comparativement à seulement 14 % des utilisateurs réguliers<sup>7</sup>. À mesure qu'ils acquièrent de l'expérience, les utilisateurs occasionnels peuvent devenir des utilisateurs réguliers ou des décrocheurs, selon qu'ils trouvent Internet utile ou non.

Naviguer sur Internet avec facilité est sans aucun doute associé au degré d'aisance à utiliser un ordinateur personnel. Les utilisateurs occasionnels

6. J.E. Katz, Ph.D. et P. Aspden, Ph.D., *Social and Public Policy Internet Research: Goals and Achievements*, présentation donnée le 2 février 1998 à la University of Michigan School of Information. Adresse Internet : [www.communitytechnology.org/aspden/aspden\\_talk.html](http://www.communitytechnology.org/aspden/aspden_talk.html) (site consulté le 9 octobre 2001); L. Lievrouw, « Nonobvious things about communication technology: The case of Internet dropouts », *New Media*, juillet 1999. Adresse Internet : [www.icaqd.org/publications/newsletter1/july\\_99/july\\_newmedia.html](http://www.icaqd.org/publications/newsletter1/july_99/july_newmedia.html) (site consulté le 9 octobre 2001).

7. Les données sur les décrocheurs ne sont pas disponibles parce qu'on n'a pas posé la question aux répondants non-utilisateurs d'Internet au cours des 12 mois précédents.

étaient loin d'être aussi enclins que les utilisateurs réguliers à effectuer des activités comme le traitement de texte, la tenue de la comptabilité, la saisie et l'analyse de données et les jeux. Comme on pouvait s'y attendre, seulement 20 % des utilisateurs occasionnels ont décrit leurs aptitudes pour l'informatique comme très bonnes ou excellentes, comparativement à 57 % des utilisateurs réguliers d'Internet.

Les chercheurs américains ont déclaré que les personnes ayant appris à se servir d'Internet avec l'aide de la famille ou d'amis étaient plus susceptibles de décrocher que celles qui apprenaient au travail ou par elles-mêmes<sup>8</sup>. Les résultats de l'ESG suggèrent à peu près la même chose pour les Canadiens; les utilisateurs réguliers d'Internet étaient plus susceptibles que les utilisateurs occasionnels d'évaluer la formation officielle (par exemple, les cours) et l'auto-apprentissage comme des outils importants pour acquérir des compétences en informatique<sup>9</sup>.

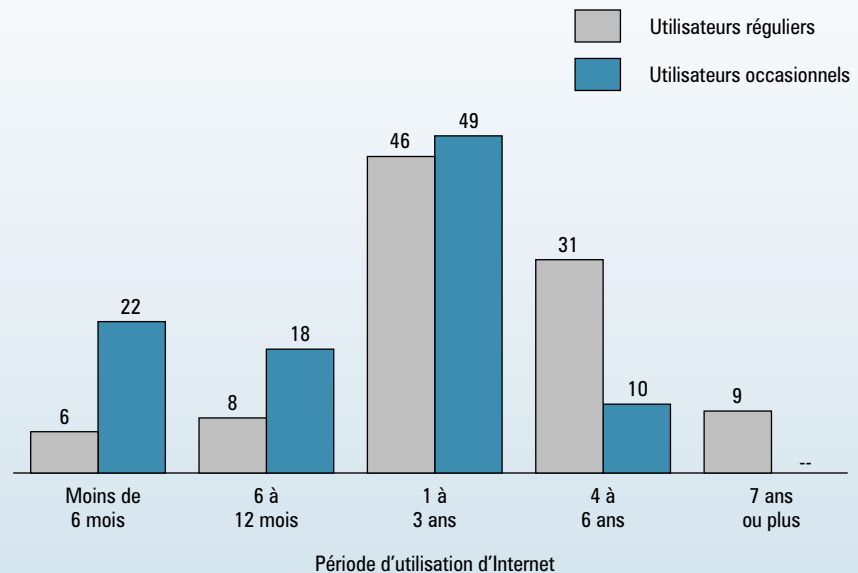
### Les décrocheurs abandonnent-ils Internet pour toujours?

Selon l'EUIM de 2000, un total de 813 000 ménages qui avaient déjà utilisé Internet (utilisateurs types et autres) l'avaient depuis abandonné. Pourraient-ils y revenir? Ce n'est pas certain. Seulement 28 % environ ont indiqué qu'ils recommenceraient à se servir régulièrement d'Internet au cours de l'année. Et de ce nombre, la majorité (67 %) avait l'intention de naviguer à partir de la maison. D'autres lieux — comme le travail, l'école ou la bibliothèque — n'étaient pas aussi propices à un retour à la navigation régulière, probablement parce qu'ils représentaient tout simplement trop de complications pour une raison ou pour une autre.

Ce qui est intéressant, c'est que plus de 368 000 ménages qui n'utilisaient plus Internet avaient un ordinateur à la

## TSC Les utilisateurs occasionnels sont plus susceptibles d'être de nouveaux utilisateurs d'Internet

% des utilisateurs



-- La taille de l'échantillon est trop petite pour produire des estimations fiables.  
Source : Statistique Canada, Enquête sociale générale, 2000.

maison, mais que 62 % d'entre eux n'avaient pas l'intention d'accéder de nouveau à Internet au cours de l'année suivante. Près du quart ont indiqué ne pas le juger utile ou n'en avait pas besoin, un cinquième ont mentionné que le coût était trop élevé et presque autant ne s'intéressaient pas à Internet. Une des raisons invoquées était de nature technologique : l'ordinateur était désuet et n'avait pas la capacité nécessaire pour intégrer cette technologie (16 %). D'autres étaient tellement occupés qu'ils ne croyaient pas avoir assez de temps pour naviguer sur Internet (14 %), même s'ils y étaient branchés.

### Qui n'a jamais utilisé Internet?

Selon l'ESG de 2000, 42 % des adultes canadiens (environ 10,3 millions) n'ont jamais utilisé Internet. Bien que les non-utilisateurs se distinguent facilement des utilisateurs d'Internet, de nombreuses différences s'expliquent par le fait que les non-utilisateurs sont beaucoup plus âgés : près de 75 % ont

40 ans et plus, la moyenne d'âge étant de 54 ans. Près de la moitié sont des ménagères, des personnes retraitées ou des personnes s'occupant d'enfants et plus de la moitié sont des femmes. Les non-utilisateurs sont aussi moins habiles du point de vue technologique que les utilisateurs, affichant une note moyenne de 3,1 sur le total de 8,0 de l'échelle d'utilisation des technologies, alors que les utilisateurs réguliers ont une note de 4,7.

Seuls 22 % des non-utilisateurs sont intéressés à apprendre comment utiliser Internet. Les trois principaux motifs invoqués pour ne pas apprendre sont le coût, l'absence d'accès à un

8. J.E. Katz et P. Aspden, *op. cit.*

9. Pour en savoir davantage sur les méthodes et préférences d'apprentissage, veuillez consulter l'article de H. Dryburgh, « L'acquisition de compétences en informatique », *Tendances sociales canadiennes*, printemps 2002.

ordinateur ou à Internet et le manque de temps. Lorsqu'on demande aux non-utilisateurs qui ne s'intéressent pas à Internet s'ils souhaiteraient apprendre si Internet était offert dans une bibliothèque ou un autre lieu public — ce qui supprimerait certains des obstacles à l'apprentissage — les trois quarts répondent quand même par la négative. Près de la moitié n'est pas intéressée, 1 personne sur 10 parle de manque d'aptitude ou de formation et le reste donne d'autres raisons, comme le manque de temps, le manque d'intimité et la durée excessive du temps d'attente.

### Résumé

La principale raison pour laquelle les personnes disent cesser d'utiliser Internet, c'est qu'elles découvrent qu'elles n'en ont pas besoin. D'autres raisons habituelles concernent la perte d'accès à Internet ou à l'ordinateur dont elles se servaient pour naviguer. Le coût associé au branchement est également trop élevé pour certaines personnes — les internautes qui décrochent ont souvent des ressources financières moindres. De plus, leurs besoins d'Internet sont assez primaires, comme l'utilisation du courriel, et l'incitation n'est sans doute pas aussi grande que celle des personnes qui se servent d'Internet pour une plus grande gamme d'activités. Comme les

jeunes font usage d'Internet à des fins toujours plus nombreuses, on peut s'attendre qu'ils continueront de naviguer durant toute leur vie, à condition qu'ils y aient facilement accès. À mesure qu'une génération plus jeune remplacera la génération plus âgée, moins intéressée à Internet et moins habile avec les ordinateurs, il est probable qu'Internet deviendra une technologie de communication aussi courante que la radio, la télévision et le téléphone.



**Susan Crompton** est rédactrice en chef de *Tendances sociales canadiennes*; **Jonathan Ellison** est chef d'unité, Connectivité des ménages, Division des sciences, de l'innovation et de l'information électronique et **Kathryn Stevenson** est gestionnaire de projet de l'Enquête sociale générale de 2000, Division de la statistique sociale, du logement et des familles, Statistique Canada.

## Vous désirez de plus amples renseignements sur Statistique Canada?

COMMUNIQUEZ AVEC NOTRE SERVICE NATIONAL DE RENSEIGNEMENTS :

**1 800 263-1136**

Pour commander des publications,  
**SERVICE NATIONAL DE COMMANDES** : 1 800 267-6677  
**INTERNET** : [order@statcan.ca](mailto:order@statcan.ca)  
**SERVICE NATIONAL ATS** : 1 800 363-7629

STATISTIQUE CANADA MET À VOTRE DISPOSITION SES HUIT CENTRES DE CONSULTATION RÉGIONAUX :

**Terre-Neuve et Labrador, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard**  
 Halifax (N.-É.) : (902) 426-5331  
 Télécopieur : (902) 426-9538

**Québec et Nunavut**  
 Montréal (Qc.) : (514) 283-5725  
 Télécopieur : (514) 283-9350

**Ontario**  
 Toronto (Ont.) : (416) 973-6586  
 Télécopieur : (416) 973-7475

**Manitoba**  
 Winnipeg (Man.) : (204) 983-4020  
 Télécopieur : (204) 983-7543

**Saskatchewan**  
 Regina (Sask.) : (306) 780-5405  
 Télécopieur : (306) 780-5403

**Alberta et Territoires du Nord-Ouest**  
 Edmonton (Alb.) : (780) 495-3027  
 Télécopieur : (780) 495-5318

**Colombie-Britannique et Yukon**  
 Vancouver (C.-B.) : (604) 666-3691  
 Télécopieur : (604) 666-4863

**Région de la capitale nationale**  
 (613) 951-8116  
 Télécopieur : (613) 951-0581

### NORMES DE SERVICE AU PUBLIC

Afin de maintenir la qualité du service au public, Statistique Canada observe des normes établies en matière de produits et de services statistiques, de diffusion d'information statistique, de services à recouvrement des coûts et de services aux répondants. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec le centre de consultation régional de Statistique Canada le plus près de chez vous.

## Vous déménagez?

N'oubliez pas de nous le faire savoir. Veuillez nous faire parvenir le nom de l'abonné, l'ancienne adresse, la nouvelle adresse, le numéro de téléphone et le numéro de référence du client à :

**Division des opérations et de l'intégration  
 Gestion de la circulation  
 Statistique Canada  
 120, avenue Parkdale  
 Ottawa (Ontario)  
 K1A 0T6**

ou par téléphone au (613) 951-7277 ou 1 800 700-1033; ou par télécopieur au (613) 951-1584 ou 1 800 889-9734; ou par Internet à [order@statcan.ca](mailto:order@statcan.ca).

*Veuillez nous aviser six semaines à l'avance pour éviter toute interruption de la livraison.*

Vous servez-vous de la publication *Tendances sociales canadiennes* pour vos affaires? Depuis combien de temps la lisez-vous?

Prière d'envoyer vos commentaires à :

**Rédactrice en chef  
 Tendances sociales canadiennes  
 7<sup>e</sup> étage, immeuble Jean-Talon  
 Statistique Canada  
 Ottawa (Ontario)  
 K1A 0T6**

**Télécopieur : (613) 951-0387  
 Courriel : [cstsc@statcan.ca](mailto:cstsc@statcan.ca)**

**NOUS AIMERIONS AVOIR DE VOS NOUVELLES.**