

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (TI) ET RURALITÉ
ÉTUDE D'ORGANISATIONS DE GASPÉSIE
UTILISATRICES DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
ET D'INTERNET
CONSIDÉRANT LA *DÉMARCHE DES MRC INNOVANTES* ET SES RETOMBÉES

PROBLÉMATIQUE, MODÉLISATION,
MÉTHODOLOGIE
RÉSULTATS ET PERSPECTIVES

Rapport Final

Danielle LAFONTAINE et Yannik MELANÇON

Université du Québec à Rimouski



21 JUIN 2009

Crédits et Remerciements :

Le présent document **Technologies de l'information (TI) et Ruralité. Étude d'organisations de Gaspésie utilisatrices de technologies de l'information et d'Internet, considérant la Démarche des MRC Innovantes et ses retombées** constitue le **Rapport final** d'un projet de recherche amorcé à l'automne 2007 et maintenant achevé. Ce *Rapport* a été préparé et rédigé par Danielle Lafontaine, professeure à l'UQAR, co-directrice du CRDT (*Centre de Recherche sur le Développement territorial*) qui a dirigé la recherche, et Yannik Melançon (Doctorant au Doctorat conjoint UQAR-UQAC en développement régional). Certaines sections du *Rapport* font référence au contenu du *Rapport Préliminaire* de février 2008 rédigé par D. Lafontaine et où figuraient les principaux éléments délimitant la problématique de la recherche et sa méthodologie.

Soutenu par la Fondation Communautaire Gaspésie-Les Îles (FCGIM), ce projet de recherche s'inscrivait dans le prolongement des travaux menés par le CEFRIO (*Centre francophone d'informatisation des organisations*) dans deux municipalités régionales de comté de la Baie-des-Chaleurs, soit les MRC d'Avignon et de Bonaventure, ceci depuis mars 2006, en partenariat avec plusieurs acteurs locaux (CLD, SADC, CRÉ-GIM, Telus, Desjardins). Nommée *Démarche des MRC Innovantes*, celle-ci vise essentiellement à accompagner un milieu rural dans une expérience de développements social, communautaire et économique à partir de l'utilisation inventive et pratique des technologies de l'information (TI). Appuyé par le programme « *Se connecter au savoir* » de la FCGIM, ce projet de recherche devait permettre d'associer à cette démarche une équipe de chercheurs universitaires de l'UQAR pouvant contribuer à l'évaluation et à la bonification de celle-ci par la réalisation d'une étude de cas documentant les usages et retombées des TI et d'Internet au sein d'organisations localisées dans la Baie-des-Chaleurs et ailleurs en Gaspésie.

Ont également collaboré à certains travaux de l'équipe de recherche les professeurs Bruno Jean et Serge Côté de l'UQAR. L'équipe a aussi pu compter sur la collaboration ponctuelle du Coordonnateur de la *Démarche des MRC Innovantes* dans la Baie-des-Chaleurs, Antoine Audet (2007-2008) et celle de son successeur Aurélien Bisson (2008-2009), ainsi que sur celle de Sophie Michaud. Les contributions des uns et des autres seront précisées dans le *Rapport* et nous les en remercions tous.

Nos remerciements vont aussi à tous les membres du Comité de coordination de la *Démarche des MRC Innovantes*, co-présidé par Éline Bernier et Étienne Bouchard et soutenu par Vincent Tanguay, Ambroise Henry, Marc-André Cyr, Didier Dufour, Johanne Guité et Jacqueline Dubé dont les avis sur différentes phases de la recherche ont été précieux.

Un immense merci enfin aux personnes qui ont généreusement accepté de collaborer à la recherche en répondant au questionnaire et en rencontrant les chercheurs pour un entretien au cours de l'hiver 2008-2009. Sans leur concours, cette recherche mettant en lumière la richesse et la diversité d'expériences gaspésiennes des TI et d'Internet n'aurait pas pu être réalisée. Que chacune de ces personnes trouve ici l'expression de notre plus entière gratitude pour leurs inestimables apports et témoignages.

Danielle Lafontaine, le 21 juin 2009

TABLE DES MATIÈRES

Introduction générale	1
1^{ÈRE} PARTIE	
PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	3
1.1 Territoire visé et éléments contextuels de la recherche	3
1.1.1 Un territoire qu'il importe de caractériser	3
1.1.1.1 Une Région « ressources » en quête d'un avenir durable.....	4
1.1.1.2 Des municipalités régionales de conté (MRC) et locales aux responsabilités nombreuses et aux profils variés	11
1.1.1.3 Les MRC d'Avignon et de Bonaventure au cœur de la <i>Démarche des MRC Innovantes</i>	14
1.1.2 Une initiative du CEFRIO	21
1.1.2.1 Une <i>Démarche</i> mettant l'accent sur la mobilisation.....	22
1.1.2.2 Un modèle de gouvernance misant sur l'engagement citoyen.....	23
1.1.2.3 L'accompagnement de projets	23
1.1.3 Une <i>Démarche</i> rejointe par des chercheurs de l'UQAR et le présent projet de recherche soutenu par la Fondation Communautaire Gaspésie-Les-Îles	24
1.1.4 Une <i>Démarche</i> et un projet de recherche intégrant des préoccupations quant à l'avenir des milieux ruraux	25
1.1.5 Un projet de recherche en phase avec la <i>Politique Nationale de la Ruralité (2007-2014)</i>	26
1.2 Objectifs généraux de la recherche	29
1.3 Cadre conceptuel de la recherche	30
1.3.1 La question de technologies d'information (TI) et de communication en appui au développement durable des communautés rurales. Brève revue de littérature	30
1.3.1.1 L'accès inégal, le clivage ou la fracture numérique (<i>digital divide</i>).....	31
1.3.1.2 L'adoption et les utilisations.....	36
1.3.1.3 Des leviers de développement ?.....	37
1.3.1.4 Impacts, effets et retombées.....	40

1.3.2	Fondements théoriques du cadre conceptuel de la recherche	42
1.3.2.1	Une perspective théorique : le développement territorial	43
1.3.2.2	Une perspective sur l'innovation : entre Schumpeter et des courants sur les systèmes régionaux et locaux d'innovation.....	48
1.3.2.3	Une perspective analytique: la recherche évaluative centrée sur les résultats et les effets d'interventions	51
1.3.3	Principales variables conceptuelles de la recherche	56
1.4	Méthodologie de collecte et d'analyses des données	56
1.4.1	Échantillon construit raisonné d'organisations et de projets intégrant les TI et Internet	57
1.4.1.1	Construction de l'échantillon sur une substruction d'espaces d'attributs	60
	- Organismes et projets accompagnés ou non	
	- Organismes et projets Baie-des-Chaleurs ou Gaspésie/GIM	
	- Organismes et projets selon les secteurs	
1.4.1.2	Sélection des projets et des organisations à partir de listes et critères.....	62
1.4.2	Échantillon de répondant-e-s pour les organisations et les projets	65
1.4.3	Méthodologie de l'enquête	66
1.4.3.1	Outil de collecte de données : un questionnaire à six volets	66
1.4.3.2	Déroulement des opérations du terrain de recherche	67
1.4.3.3	Règles éthiques	68
1.4.3.4	Traitements de données quantitatives et qualitatives.....	69
2^E	PARTIE	
	RÉSULTATS QUANTITATIFS ET QUALITATIFS D'ENQUÊTE	71
2.1	Présentation des cas. Profil des organisations de l'échantillon.....	71
2.2	Portait des technologies (TI) et d'Internet	80
2.2.1	Technologies utilisées	80
2.2.2	Utilisations d'Internet	84

2.2.3	Ressources internes et fournisseurs en matière de technologies de l'information	90
2.2.4	Sites Internet des organisations.....	94
2.3	Obstacles et retombées des TI et d'Internet	102
2.3.1	Obstacles ayant freiné l'implantation ou le développement d'usages	102
2.3.2	Retombées liées à l'usage des technologies de l'information et d'Internet	106
2.4	Partenariats et usages des TI et d'Internet	109
2.4.1	Partenariats.....	109
2.4.2	Partenariats jugés les plus importants et usages des TIC.....	112
2.5	Démarche des MRC Innovantes	121
2.5.1	Notoriété du CEFRIO et de la <i>Démarche des MRC Innovantes</i>	122
2.5.2	Répondants et projets accompagnés	122
2.5.3	Perceptions des répondants	127
2.6	Besoins et perspectives en regard des TI en régions rurales	134
3^E	PARTIE	
	ÉLÉMENTS ÉVALUATIFS ET VOIES D'ACTION	161
3.1	Éléments évaluatifs	161
3.1.1	Des organisations de Gaspésie utilisant les TI et Internet	162
3.1.2	TI, Internet et Développement rural.....	164
3.1.3	La <i>Démarche des MRC Innovantes</i>	166
3.2	Perspectives	167
	Bibliographie	169
	Annexes	
	Annexe 1 - Questionnaire	184
	Annexe 2 - Modèle de formulaire de consentement	202
	Annexe 3 - Organisations	206

Liste des figures

Figure 1	Carte du Québec et Région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (GIM) 2006	5
Figure 2	Carte des MRC de la Région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (GIM) 2006.....	12
Figure 3	Modèle causal du Développement rural considérant la <i>Démarche des MRC Innovantes</i> envisagée selon une perspective théorique rattachée au courant du développement territorial	46
Figure 4	La <i>Démarche des MRC Innovantes</i> envisagée selon une perspective analytique centrée sur son cadre logique et ses résultats	54

Liste des tableaux

Tableau 1	Les principales variables conceptuelles de la recherche	56
Tableau 2	Échantillon construit souhaité d'organisations et de projets.....	62
Tableau 3	Échantillon construit obtenu d'organisations et de projets	64
Tableau 4	Statut des répondant-es au sein de leur organisation	65
Tableau 5	Statut juridique des organisations de l'échantillon	72
Tableau 6	Période de création et budget de fonctionnement des organisations de l'échantillon	73
Tableau 7	Composition des organisations	75
Tableau 8	Répartition des organisations de l'échantillon selon leurs principaux fournisseurs (type et localisation)	77
Tableau 9	Répartition des organisations de l'échantillon selon le type et la localisation des principaux destinataires de leurs produits	79
Tableau 10	Répartition des organisations de l'échantillon selon l'utilisation (actuelle ou prévue) de certaines technologies de l'information et des communications	81
Tableau 11	Répartition des organisations de l'échantillon selon l'utilisation (actuelle ou prévue) de certains types de logiciels	82
Tableau 12	Proportion d'employés ou de membres utilisant régulièrement certaines technologies de l'information lorsqu'ils sont au travail	83
Tableau 13	Répartition des organisations selon la période où elles se sont dotées d'une connexion Internet, selon le type de connexion.....	84
Tableau 14	Type de branchement à Internet et fournisseurs des organisations de l'échantillon.....	87
Tableau 15	Fréquence de l'utilisation d'Internet pour accomplir certaines tâches au sein des organisations.....	88
Tableau 16	Proportion d'organisations disposant de ressources internes spécialisées en technologie de l'information et nature des tâches réalisées	91
Tableau 17	Répartition des organisations de l'échantillon selon la localisation de leurs principaux fournisseurs en fonction des types de services de soutien liés aux technologies de l'information requis	92
Tableau 18	Importance relative (rang) de différents critères dans la sélection des fournisseurs principaux des organisations de l'échantillon, dans certains domaines d'expertise liés aux technologies de l'information.....	94
Tableau 19	Répartition des organisations de l'échantillon selon qu'elles possèdent un site Internet ou non.....	95

Tableau 20	Répartition des organisations ayant un site web selon le type d'hébergement de ce dernier	95
Tableau 21	Période de création du site Internet et période de la dernière refonte.....	96
Tableau 22	Répartition des organisations selon la fréquence de mise à jour du contenu informationnel de leur site web.....	97
Tableau 23	Fonctions disponibles sur le site web des organisations en possédant un	98
Tableau 24	Répartition des organisations de l'échantillon selon les types de services de soutien liés au développement de leur site web pour lesquels elles font appel à des fournisseurs externes.....	99
Tableau 25	Répartition des organisations de l'échantillon selon la localisation de leurs principaux fournisseurs, selon types de services de soutien liés au développement du site web requis.....	100
Tableau 26	Importance relative (rang) de différents critères dans la sélection des fournisseurs principaux des organisations de l'échantillon dans certains domaines d'expertise liés au développement de leur site web	101
Tableau 27	Importance relative de certains <i>obstacles d'origine interne</i> à l'organisation susceptibles d'avoir freiné l'implantation, le développement d'usages des technologies de l'information et d'Internet au sein des organisations de l'échantillon	103
Tableau 28	Importance relative de certains <i>obstacles liés aux conditions locales et régionales</i> susceptibles d'avoir freiné l'implantation, le développement d'usages des technologies de l'information et d'Internet au sein des organisations de l'échantillon	104
Tableau 29	Importance relative de certains <i>obstacles liés à d'autres facteurs que l'environnement interne et l'environnement régional</i> susceptibles d'avoir freiné l'implantation, le développement d'usages des technologies de l'information et d'Internet au sein des organisations de l'échantillon	105
Tableau 30	Importance relative de certains effets observés liés à l'usage actuel des technologies de l'information et d'Internet au sein des organisations de l'échantillon	106
Tableau 31	Répartition des organisations de l'échantillon selon le nombre de partenariats dans lesquels elles étaient impliqués au cours des deux années précédant l'enquête.....	110
Tableau 32	Répartition des organisations de l'échantillon impliquées dans au moins un partenariat selon leurs principaux partenaires (type et localisation).....	111
Tableau 33	Période d'instauration et durée prévue du partenariat principal des organisations de l'échantillon ayant indiqué être impliquées dans au moins un partenariat.....	114
Tableau 34	Obstacles rencontrés au sein du partenariat principal des organisations de l'échantillon impliquées dans au moins un partenariat	117

Tableau 35	Fréquence d'utilisation de différents moyens de communication au sein du partenariat principal des organisations de l'échantillon impliquées dans au moins un partenariat.....	119
Tableau 36	Notoriété du CEFRIO et de la <i>Démarche des MRC innovantes</i> auprès des répondants de l'échantillon.....	122
Tableau 37	Implication des répondants dans des organisations ou des projets ayant bénéficié d'un appui.....	123
Tableau 38	Formes et Importance relative d'appui reçu dans le cadre de la <i>Démarche des MRC Innovantes</i> initiée par le CEFRIO dans la Baie-des-Chaleurs	124
Tableau 39	Degré d'accord des répondants face à certaines propositions utilisées pour qualifier la <i>Démarche des MRC Innovantes</i>	128
Tableau 40	Degré d'accord des répondants sur certains énoncés concernant la contribution des TI et d'Internet à l'atteinte d'objectifs de développement	141

SIGLES

ACCORD	<i>Action Concertée de Coopération Régionale de Développement</i>
APRTQ	<i>Association des Parcs de recherche et technopoles du Québec</i>
ADSL	<i>Asymmetric Digital Subscriber Line (Ligne numérique à paires asymétriques, ou LNPA)</i>
CEFRIO	<i>Centre Francophone d'informatisation des organisations</i>
CEGEP	<i>Collèges d'enseignement général et professionnel</i>
C.I.R.R.A.D	<i>Centre d'initiation à la recherche et aide au développement durable du Centre d'études collégiales de la Baie-des-Chaleurs</i>
CCD	<i>Comité de coordination de la Démarche des MRC Innovantes</i>
CLD	<i>Centre Local de développement</i>
CLE	<i>Centre Local d'Emploi</i>
CRDT	<i>Centre de recherche sur le développement territorial</i>
CRÉ	<i>Conférence régionale des Élu-e-s</i>
CRÉ-GIM	<i>Conférence régionale des Élu-e-s de la région de Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine</i>
FCGIM	<i>Fondation Communautaire Gaspésie-Les Îles</i>
FQRSC	<i>Fonds Québécois de Recherche sur la Société et la Culture</i>
GIM	<i>Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine</i>
GRIDEQ	<i>Groupe de recherche interdisciplinaire sur le développement régional, de l'Est du Québec</i>
GTNSLB	<i>Groupe de travail national sur les services à large bande</i>
GTCRB	<i>Groupe de travail sur les Collectivités rurales branchées</i>
IHV	<i>Internet Haute Vitesse</i>
IQRC	<i>Institut Québécois de recherche sur la culture</i>
LAU	<i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i>
MRC	<i>Municipalité régionale de comté</i>
OSBL	<i>Organisme sans but lucratif</i>
OBNL	<i>Organisme à but non lucratif</i>
PALÉE	<i>Plan d'action local pour l'économie et l'emploi</i>
SPR	<i>Système productif régional</i>
TI	<i>Technologies de l'information</i>
TMQ	<i>Technopole maritime du Québec</i>
UQAR	<i>Université du Québec à Rimouski</i>
UQAC	<i>Université du Québec à Chicoutimi</i>

Introduction générale

Le présent document constitue le *Rapport final* d'une recherche amorcée à l'automne 2007 et maintenant achevée.

Ce *Rapport* a été préparé et rédigé par Danielle Lafontaine, professeure à l'UQAR, co-directrice du CRDT¹ ainsi que par Yannik Melançon (Doctorant au Doctorat conjoint UQAR-UQAC en développement régional) pour l'équipe du projet de recherche financé en partie par la Fondation communautaire Gaspésie-Les Îles². Ont également collaboré à certains travaux de l'équipe de recherche dirigée par Danielle Lafontaine, les professeurs Serge Côté de l'UQAR et Bruno Jean, Titulaire de la Chaire du Canada sur le développement rural³ et professeur à l'UQAR. En 2007-2008, l'équipe a bénéficié du soutien ponctuel d'Antoine Audet, Coordonnateur de la *Démarche des MRC Innovantes* menée à l'initiative du CEFRIO⁴ dans deux MRC de la Baie-des-Chaleurs, en Gaspésie, depuis 2006 et, en 2008-2009 de celui d'Aurélien Bisson qui a aussi occupé ce poste. L'équipe a pu aussi compter sur des échanges stimulants avec les membres du Comité de coordination de la *Démarche*.

¹ Centre de recherche sur le développement territorial, <http://www.uqar.qc.ca/crdt/>. Institué en 2003 et reconnu depuis au titre de centre par le Fonds Québécois de Recherche sur la Culture et la Société (FQRSC), le CRDT regroupe une quarantaine de membres réguliers provenant d'une dizaine d'universités afin de soutenir la recherche sur le développement territorial et régional et des activités de transfert. L'établissement principal de rattachement du CRDT est l'Université du Québec à Rimouski (UQAR) où les études en développement régional ont débuté en 1974 avec la création du groupe de recherche interdisciplinaire sur le développement régional, de l'Est du Québec (GRIDEQ) <http://grideq.uqar.qc.ca/>, suivi du démarrage d'une maîtrise (1978) puis d'un doctorat (1996). Dès la fin des années 1970, les chercheurs du GRIDEQ ont mené des recherches sur les technologies de l'information en rapport avec le développement régional.

² <http://www.fondationcgi.com/>

³ <http://www.uqar.qc.ca/chrural/>

⁴ Centre francophone d'informatisation des organisations : <http://www.cefrio.qc.ca>. Créé en 1987, le CEFRIO est un centre de liaison et de transfert qui regroupe près de 160 membres universitaires, industriels, gouvernementaux ainsi que 60 chercheurs associés et invités. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information comme levier de transformation et d'innovation. Le CEFRIO a soutenu la réalisation de nombreux travaux de recherche. Le CEFRIO a tenu les 9 et 10 avril 2008 un colloque international *Villes, régions et territoires innovants*. Certains éléments de l'histoire du CEFRIO sont présentés dans la brochure *20 ans d'innovations par les TI* (2007, 8 p.) disponible en ligne au site du Centre. On y souligne (p.6) comment « Dès l'an 2000, le CEFRIO, misait sur l'adoption des TI pour favoriser le développement régional... ».

Malgré les limites de la présente recherche, lesquelles seront discutées plus loin, nous pensons que celle-ci permet de mettre en lumière plusieurs aspects de l'adoption, des utilisations et impacts des TI⁵ en Gaspésie, tout en apportant des éléments d'évaluation au sujet d'une *Démarche* visant à soutenir leur appropriation.

Ce rapport se compose de trois parties distinctes. Dans la première sont exposés les principaux éléments conceptuels et méthodologiques de la recherche. La seconde partie est consacrée à la présentation des résultats de recherche. Enfin, dans une troisième et dernière partie sont proposés des éléments évaluatifs découlant des travaux réalisés dans le cadre de la recherche. On retrouvera en Annexe, une copie du questionnaire qui a servi au recueil des données ainsi qu'une copie du formulaire de consentement éclairé.

⁵ Dans le cadre de la recherche faisant l'objet du présent *Rapport*, nous avons choisi d'utiliser le terme « **TI** » (pour « technologies de l'information ») car celui-ci était déjà employé dans le cadre de la Démarche des MRC Innovantes que la présente recherche visait à évaluer. Mais dans la littérature scientifique et publique consultée (Voir Bibliographie), surtout francophone et en partie anglophone, si on fait référence aux TI (et à la « société de l'information »), d'autres termes sont aussi employés dont celui de **TIC** (pour « technologies de l'information et de la communication » (en ang. « *Information and communications technologies* » - ICT), l'ajout du **N**(TIC) pour « nouvelles », répandu durant les années 1980 étant de moins en moins fréquent même si certains (dont Richardson et Gillespie, 1996) évoquent les *advanced communications* (communications avancées ou évoluées). On parle par ailleurs de plus en plus d'Internet, **d'Internet à Haute vitesse** ou à Haut ou Très Haut débit, de services à large bande (*Broadband*), Cooper et Madden (2005, *Telecommunications Policy* 29, p. 99) considérant qu'au-delà des infrastructures utilisées, des logiciels ou des services reliés à la production, à la diffusion/échange et au traitement d'informations, un « *Broadband Regime* » réunissant des infrastructures et des modèles organisationnels nouveaux serait en train d'émerger. On parle aussi du *numérique ère*, *mais aussi fossé, territoire, économie*) et du *digital (ère, future)*.

1^{ÈRE} PARTIE

PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

À travers les sections qui suivent nous présenterons le **territoire** visé et les principaux **éléments contextuels** de la recherche (1.1) ainsi que ses **objectifs généraux** (1.2). Nous ferons ensuite état des éléments centraux du **cadre conceptuel** qui sous-tend la recherche (1.3), pour enfin présenter son **cadre méthodologique** (1.4).

1.1 Territoire visé et éléments contextuels de la recherche

La recherche faisant l'objet du présent *Rapport* demeure liée à un territoire spécifique et à un contexte dont plusieurs aspects centraux seront d'abord évoqués car ils permettront de mieux en saisir la teneur et les objectifs.

1.1.1 Un territoire qu'il importe de caractériser

La recherche concerne un territoire spécifique, celui de la Gaspésie, lequel comprend lui-même un ensemble de municipalités régionales de comté (MRC) et de municipalités.

Au-delà de l'évocation du nom d'une étendue visible de terre s'avancant dans l'Atlantique et y formant une vaste presqu'île, ou d'un certain emboîtement d'unités politico-administratives instituées et reconnues, les réalités biophysiques, historiques, culturelles, socio-politiques et économiques marquant le territoire gaspésien sont multiples et complexes⁶.

⁶ Dans les sections qui suivent, nous centrerons l'attention sur la *région*, les *MRC* et les *municipalités*, considérant qu'il s'agit d'échelons territoriaux auxquels sont confiées des responsabilités de planification du développement et/ou d'aménagement des territoires. Mais le territoire gaspésien porte aussi la marque d'autres divisions territoriales dont en particulier celles de circonscriptions électorales provinciales pour les fins de l'élection de députés à l'Assemblée nationale (à Québec) et de circonscriptions électorales fédérales pour les fins de l'élection de députés à la Chambre des communes (au Parlement fédéral à Ottawa). Les découpages territoriaux des Ministères fédéraux et québécois, s'ils tendent à recouper ceux de la région politico-administrative et des MRC, ne coïncident pas toujours entièrement avec ces derniers comme dans le cas de la Gaspésie touristique dont les frontières ne recoupent pas entièrement celles de la région administrative de Gaspésie-île-de-la-Madeleine (GIM).

Ce sont aussi des réalités en partie données et en partie construites à travers des dynamiques d'acteurs en relation les uns avec les autres, que ceux-ci habitent le territoire ou agissent sur lui à partir de l'extérieur. C'est dire que sous l'influence ou l'emprise des visées et des projets portés par des acteurs et mis en œuvre à travers le temps et l'espace, la Gaspésie continue aussi de se transformer.

Depuis la fin des années 1980, celle-ci fait aussi l'objet d'efforts publics destinés à enrayer une érosion démographique importante et à soutenir un développement économique fortement mis à mal par la fermeture de plusieurs grandes entreprises du secteur des ressources naturelles (mines, papier). Rien de moins que le *renversement d'une tendance* (menant au « déclin ») et l'enclenchement d'une dynamique pérenne de développement étant souhaité.

Dans le cadre de la présente recherche sur les usages des TI et d'Internet par des organisations de Gaspésie, la caractérisation et la prise en considération de cette complexité territoriale a été considérée essentielle. C'est en effet à travers celle-ci que prennent forme et sens des usages des TI. Des usages des TI qui en retour sont susceptibles d'avoir des effets sur le territoire, sa construction et les dynamiques de développement qui s'y manifestent.

1.1.1.1 Une région « ressource » en quête d'un avenir durable

Situé à l'extrémité est du Québec, à proximité des provinces canadiennes atlantiques (Nouveau-Brunswick, Îles-du-Prince-Édouard, Nouvelle Écosse et Terre-Neuve Labrador), le territoire de la péninsule gaspésienne forme avec celui de l'archipel des Îles-de-la-Madeleine enchâssé au milieu du golfe Saint-Laurent, la région politico-administrative de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (GIM)⁷.

⁷ La présente recherche ne traite pas des usages des TI aux Îles-de-la-Madeleine, ce qui aurait nécessité des moyens plus importants que ceux dont nous avons disposé. L'étude de ces usages en contexte insulaire reste à nos yeux tout à fait nécessaire et devra être envisagée. Certains éléments d'information et les cartes qui suivent sont tirés du site internet de la CRÉ (Conférence régionale des élu-e-s) de la Région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (consulté en janvier 2008) : [Http://www.cre-gim.net/LaRegion/Portrait.html](http://www.cre-gim.net/LaRegion/Portrait.html). En 2003, la Conférence régionale des élu(e)s (CRÉ) de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine était créée par la loi 34 adoptée le 17 décembre 2003, celle-ci devenant pour le territoire qu'elle représente, l'interlocuteur privilégié du gouvernement en matière de développement régional. Cette instance de concertation et de planification est composée à la base d'élus municipaux qui s'adjoignent des représentants des divers secteurs socio-économiques.

Figure 1 Carte du Québec et Région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (GIM) 2006

(Site de la Conférence régionale des élu-e-s - Carte, site consulté jan 2008)



Aussi vaste que la Belgique, cette région constitue l'une des 17 grandes « régions » administratives instituées par le Gouvernement du Québec (à partir de 1966)⁸. Elle fait aussi partie du groupe des régions appelées « ressources »⁹, les deux autres groupes étant ceux des régions « centrales » et « métropolitaines ».

Le territoire de la région GIM comptait 114 617 personnes en 1986 mais 98 767 en 2001, 95 753 en 2006 et 95 461 en 2007¹⁰ ce qui semble indiquer un certain ralentissement des pertes démographiques particulièrement lourdes subies à la fin des années 1990, alors que de nombreuses fermetures d'entreprises de grande taille ont eu lieu. La population gaspésienne est surtout établie le long du littoral, car l'intérieur des terres possède un relief accidenté dont la plus grande partie (80 %) est recouverte d'une forêt à dominance de conifères.

⁸ Dix régions furent alors instituées, puis 14 et 17.

⁹ Outre la GIM, sont reconnus comme régions ressources les territoires suivants : régions du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord, du Saguenay—Lac-Saint-Jean, de la Mauricie, de Abitibi-Témiscamingue, du Nord-du-Québec et les territoires des MRC d'Antoine-Labelle, de la Vallée-de-la-Gatineau et de Pontiac. Ces territoires partagent certains traits : faible diversification économique, taux de chômage plus élevé que dans les régions centrales et taux d'activité et revenu moyen plus faible.

¹⁰ Voir Institut de la Statistique du Québec, Estimations de la population des régions administratives (consulté janvier 2008) : http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/dons_regnl/regional/ra_1986-2007.htm

Composée de deux ensembles géographiques distincts: la péninsule gaspésienne (20 223 km carrés) et l'archipel des Îles-de-la-Madeleine (202 km carrés), la région est représentée, à l'instar des autres régions du Québec, par une Conférence régionale des Élu-e-s (CRÉ-GIM), laquelle gère en particulier un Fonds de développement régional.

Tel que souligné à travers la présentation de la Région offerte sur le site internet de la CRÉ : la réalité physique et humaine aurait « *façonné non pas une seule mais plusieurs Gaspésie* ». Sont ainsi tour à tour évoquées les localités de la **rive nord** situées au bord de baies encastrées entre des falaises abruptes; des **vallées** abritées au fond desquelles coulent des rivières; les contreforts des Appalaches qui viennent mourir dans la mer à la **pointe de la péninsule**; plus au sud, la **Baie –des-Chaleurs** aux littoraux tantôt bordés de hautes falaises d'ocre rouge, tantôt semés de barchois fourmillant de vie; **les Plateaux** aux forêts abondantes et giboyeuses, aux cours d'eau poissonneux. Puis, à 230 kilomètres au sud-ouest de Gaspé, enchâssé au milieu du golfe Saint-Laurent: l'archipel des **Îles-de-la-Madeleine**.

L'évocation de ces multiples Gaspésie n'est pas surfaite et rejoint l'existence à la fois objective et symbolique de territoires dotés de particularités (de localisation, biophysiques, socio-économiques et politiques) et de ressources. Certains traits, notamment de relief, ont pris forme à travers la très longue durée, tandis que d'autres sont plus récentes et surtout sont marquées par les impacts d'une occupation humaine du territoire. Ainsi, habitée déjà au 16^{ème} siècle par des populations autochtones qui s'y étaient installées en permanence, le territoire de la baie de Gaspé a ensuite été exploré par des européens qui tel le marin maloin Jacques Cartier (1491-1557) découvrant la baie en juillet 1534, cherchent comme lui ces lieux « *... où l'on dit qu'il se doit trouver grant quantité d'or et autres riches choses* ». Aujourd'hui des populations humaines habitent toujours la baie de Gaspé en quête de « riches choses », mais le pourront-elles encore longtemps et si oui comment? Et en ce qui concerne ces autres Gaspésie formées plus ou moins séparément les unes des autres et ayant leurs particularités?

Si différents facteurs et acteurs ont à travers le temps façonné une occupation du territoire gaspésien singulière, Clermont Dugas qualifiant en 1981 la Gaspésie de « pays de distance et de dispersion », cette « dispersion » est aussi envisagée sous l'angle de problèmes de communication particuliers affectant la région (ROY, 1984¹¹; Latérière et Ouellet, 2001¹²). En 1984 déjà, dans son ouvrage entièrement consacré aux communications, en Gaspésie, Roy écrivait : « Dans une région marquée par les grandes distances, par les difficultés d'accès et par l'isolement des grands centres, nous constatons que le sort des médias demeure étroitement lié au développement économique et social de la région. (...) Les communications d'hier furent laissées longtemps dans un état de pauvreté » (p. 9). Plus récemment, Latérière et Ouellet (2001) affirmaient: « L'histoire démontre que l'éloignement de la Gaspésie des centres de décisions a provoqué un retard considérable du développement des communications (...) La géographie présente d'importantes contraintes financières et techniques dans le développement des réseaux et l'équipement de captation des signaux » (p. 63). Selon ces auteurs, la culture et les communications, en dépit des lacunes de ces dernières, n'en constituent pas moins déjà des facteurs essentiels, non seulement déjà de création d'emploi et de développement économique et touristique, comme elles le démontrent chiffres à l'appui, mais de « consolidation du sentiment d'appartenance... par le développement d'une identité forte porteuse de fierté, construite sur le passé et résolument tournée vers l'avenir» (p.68). On peut se demander si les usages actuels des TI et d'Internet en Gaspésie soutiennent la consolidation du sentiment d'appartenance à la Gaspésie et d'une identité gaspésienne tournée vers l'avenir.

Dans leur *Histoire de la Gaspésie*¹³ publiée en 1981, discutant des « facteurs de changement », Bélanger, Desjardins et Frenette écrivaient : « La Gaspésie a toujours souffert de son isolement par rapport aux autres régions du Québec » (p. 706), soulignant qu'entre les années 1960 et 1980, les moyens de transport et de communications avaient évolué de façon sensible tandis que la

¹¹ *Les communications en Gaspésie d'hier à aujourd'hui*, Cahiers Gaspésie Culturelle, Société historique de la Gaspésie, 1984.

¹² « Culture et communications : les composantes d'une Gaspésie à redéfinir », dans *Choix publics et prospective territoriale Horizon 2025, La Gaspésie : futurs anticipés* (D. Lafontaine, dir), Collection tendances et débats en développement régional (colloque ACFAS, Université de Montréal, 2000), GRIDEQ, 2001, pp. 60-83.

¹³ Première synthèse d'*Histoire régionale* publiée par l'IQRC (Institut Québécois de recherche sur la culture, institué en 1979 par le Gouvernement du Québec et confié à la direction de Fernand Dumont), le chantier longtemps dirigé par F. Harvey comptant maintenant une vingtaine d'ouvrages sur les régions du Québec. Voir *Histoire de la Gaspésie*, (J. Bélanger, M. Desjardins, Y. Frenette, dir), IQRC, 1981.

télévision, désormais présente, exerçait elle aussi une influence sur le territoire et les modes de vie. « La Gaspésie de 1981 n'a plus son visage de 1960. Communications et échanges ont atténué ses particularismes », de conclurent les auteurs (p.733). Mais à l'heure des TI et d'Internet, la Gaspésie souffre-t-elle toujours d'isolement et ce territoire constitue-t-il toujours essentiellement *un pays de distance et de dispersion*?

Bien que « dispersées » et formées à travers des dynamiques d'acteurs longtemps faiblement coordonnées les unes avec les autres, ces *diverses Gaspésie* n'en demeurent pas moins depuis quelques décennies l'objet d'une planification régionale *d'ensemble* axée sur l'identification de grands axes et objectifs communs de développement¹⁴. Dans le plan régional 2006-2011 de la CRÉ-GIM on peut lire (nous soulignons) :

La Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine possède le statut de région ressource, et **bien que cette étiquette comporte pour certains une connotation réductrice, la Conférence régionale des élu(e)s croit qu'il faut plus que jamais en être fiers**. La région recèle un immense potentiel de développement. En misant sur le développement durable et en développant ses ressources naturelles et énergétiques renouvelables, la région a compris que ce potentiel, que représentent les ressources naturelles, peut générer suffisamment de richesses pour garantir la prospérité de **sa communauté**.

La Gaspésie forme-t-elle bien une communauté, voir peut-être une communauté de communautés ou de personnes (ou d'acteurs¹⁵) ayant *quelque chose en commun*? À travers les toutes premières lignes de la monumentale *Histoire de la Gaspésie* (1^{ère} édition, IQRC, 1981, p.7), un des ses auteurs, Jules Bélanger, écrivait : « *La nature a fait de la Gaspésie le lieu d'une lutte constante des hommes contre la mer, la forêt, la montagne et l'isolement. L'histoire de la Gaspésie témoigne d'une rude et interminable lutte pour la vie : les Amérindiens se disputèrent longtemps ce territoire de chasse et de pêches; les tentatives d'établissements des Européens sur ses côtes ...; Acadiens déportés et Irlandais naufragés...* ». Serait-ce cette « lutte constante » contre l'adversité que les acteurs de Gaspésie auraient en partage? Depuis quelques années déjà,

¹⁴ Le plan de développement 2006-2011 pour la GIM est disponible en ligne au site internet de la CRÉ-GIM : <http://www.cre-gim.net/plan.html>

¹⁵ « Acteur/s » : terme de plus en plus utilisé pouvant désigner aussi bien des *personnes humaines* considérées en mesure d'agir, que des groupements, voir des entités, considérés, ceci à tort ou à raison, en mesure d'agir. Toutefois, suivant la perspective analytique qui est nôtre (exposée plus en détail plus loin), ce sont les êtres humains qui seul détiennent les capacités de penser et d'agir.

à travers divers documents, la Gaspésie est par ailleurs représentée comme une *terre d'accueil* façonnée par des cultures et des traditions distinctes, mais formant ensemble une *mosaïque culturelle* (Marius Mimeault, 1998¹⁶).

Après quelques décennies de régionalisation et de planification régionale, tout en qualifiant la GIM de « région ressource renouvelée », le plan de la CRÉ-GIM 2006-2011 est quant à lui centré sur l'objectif de positionner la région en tant que « responsable de **son** développement » et « travaillant sans cesse à mettre en valeur l'ensemble de **ses** ressources dans une **perspective de développement durable**, une «**Région verte**» » (p.3, nous soulignons), la région étant représentée comme un (supra)acteur collectif pro-actif. Aussi, hier représentée comme une puissance hostile et un facteur d'isolement, la nature paraît aujourd'hui offrir des ressources à mettre en valeur.

En consultant la section « Défis » du Plan 2006-2011 de la CRÉ-GIM, on notera que c'est à la fois par l'utilisation optimale de ses ressources renouvelables, par la recherche, **l'innovation et le développement technologique**, que ce grand objectif de « Région verte » est censé être poursuivi.

Un objectif de renforcement de la région au plan des **télécommunications** (et des transports) est aussi mis de l'avant. Une orientation stratégique vise ainsi explicitement à : « Améliorer et rendre accessible à toute la région **les réseaux de communication et de télécommunication aussi bien intra qu'extra-régionaux** » (p.32). Ces télécommunications sont ainsi considérées centrales par rapport au projet de contrer le déclin de la Gaspésie tout en assurant son avenir à long terme.

Depuis quelques années, dans le cadre du programme ACCORD lancé en 2002 par le Gouvernement du Québec et mis en œuvre dans 14 régions¹⁷, la CRÉ-GIM met aussi en œuvre un ambitieux programme destiné à favoriser le développement de *créneaux d'excellence*

¹⁶ Dans le dernier chapitre de *Parcours historiques dans la région touristique de la Gaspésie* (Paul Larocque et Jean Larrivé, dir), GRIDEQ, Rimouski, UQAR, 1998. 481 p.

¹⁷ ACCORD pour Action Concertée de Coopération Régionale de Développement. Voir <http://www.mdeie.gouv.qc.ca/index.php?id=2471>

spécifiques et la construction d'un *système productif régional* compétitif au plan nord-américain et mondial. Pour la GIM, plusieurs créneaux d'excellence ont été retenus : les ressources, sciences et technologies marines (conjointement avec le Bas-Saint-Laurent et la Côte-Nord); le récréotourisme santé/nature; l'éolien; les produits forestiers à valeur ajoutée (sapin, peuplier, faux-tremble). Le Plan 2006-2011 de la GIM renouvelle, il va s'en dire, son appui à la mise en œuvre des créneaux d'excellence.

Déjà très vaste, le territoire gaspésien fait par ailleurs partie du *Québec Maritime*, ce terme étant associé à deux initiatives de développement distinctes prenant appui sur un territoire multirégional encore plus vaste, l'une à dominante touristique et l'autre à caractère économique et scientifique.

En ce qui concerne la première, en 1997, des représentants de cinq associations touristiques désireux de faire connaître leurs régions (Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent, Duplessis et Manicouagan sur la Côte-Nord)¹⁸ auprès de clientèles hors Québec, fondaient ensemble le *Québec Maritime*. Regroupant aujourd'hui les territoires de la Gaspésie, des régions du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord et des Îles-de-la-Madeleine, l'immense territoire ainsi formé réunit - et donne à voir sur ses deux sites Internet français et anglais (<http://www.quebecmaritime.ca/fr> ou <http://www.quebecmaritime.ca/en>) différents *circuits* (*Tour de la Gaspésie, Routes des Baleines, des Phares, des Parcs nationaux*) caractérisés par des *attraits, des transporteurs, un hébergement, des forfaits*.

Le *Québec Maritime* désigne par ailleurs aussi « la plus grande concentration d'établissements francophones et bilingues consacrés aux ressources de la mer dans toute l'Amérique » (extrait puisé au site Internet <http://www.tmq.ca/>), concentration que divers partenaires s'efforcent dans ce cas de regrouper en une « stratégie globale de développement économique » d'une forme d'organisation particulière, celle de la technopole maritime du Québec¹⁹. Concernant ce projet,

¹⁸ Voir <http://www.quebecmaritime.ca/>, section « À propos de nous ».

¹⁹ Voir Technopole maritime du Québec (TMQ): [Http://www.tmq.ca/accueil.html](http://www.tmq.ca/accueil.html). TMQ est membre de l'Association des Parcs de recherche et technopoles du Québec (APRTQ : <http://www.aprtq.com/fr/aprtq/forces.php>). TMQ se veut aussi un réseau formé d'intervenants provenant des milieux institutionnels, de la recherche, des affaires et des gouvernements mettant en commun des ressources et des expertises.

on peut lire : « Technopole maritime du Québec met en action le GÉNIE du Québec maritime en mobilisant ses forces vives : de prestigieuses institutions du savoir, des organismes de recherche d'envergure, des installations et des laboratoires de recherche uniques au monde et, surtout, des centaines d'hommes et de femmes portés par le vent de l'AUDACE, qui vivent à l'heure avancée de l'innovation technologique ».

Ainsi partie prenante d'une vaste région politico-administrative québécoise que des acteurs cherchent à édifier et à structurer de même que d'entités territoriales encore plus étendues auxquelles sont associés divers projets de développement touristique, économique et scientifique, le territoire gaspésien recoupe par ailleurs ceux de municipalités régionales de comté (MRC) créées au Québec il y a une trentaine d'années, et de municipalités qui sont généralement plus anciennes. Celles-ci ont parfois connu des fusions et regroupent dans ce cas des communautés plus petites jadis constituées en « paroisses », en villages ou en municipalités. Ces entités territoriales sous-tendent des identités et des sentiments d'appartenance auxquels ont fait de plus en plus directement appel, même s'il s'agit ici aussi de réalités encore difficiles à cerner.

1.1.1.2 Des municipalités régionales de comté (MRC) et locales aux responsabilités nombreuses et aux profils variés

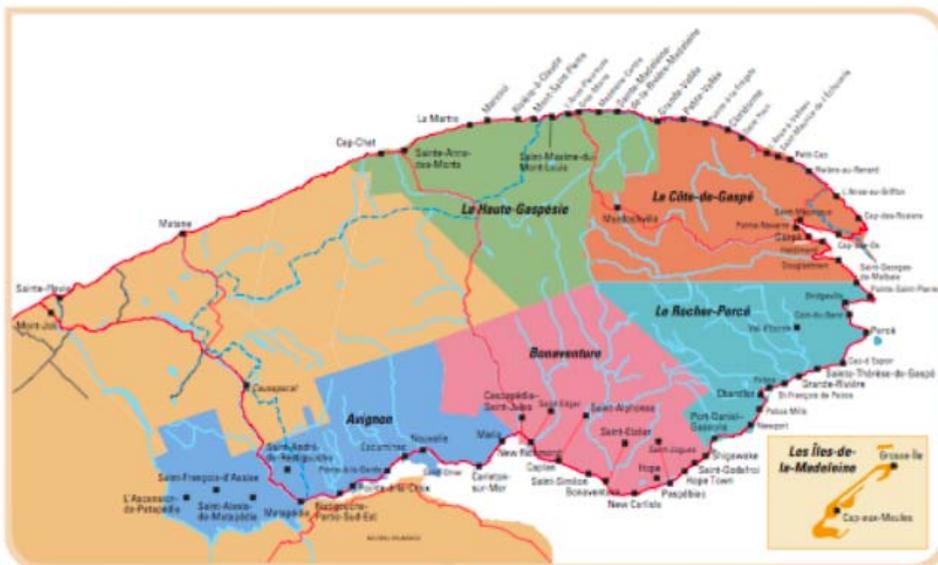
Tel que spécifié au Portail du Gouvernement du Québec²⁰, la « région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine est constituée de cinq (5) municipalités régionales de comté (MRC), d'une (1) municipalité hors MRC et de quarante-deux (42) autres municipalités ». Les cinq MRC de la GIM en territoire gaspésien (auxquelles s'ajoutent les Îles-de-la-Madeleine ayant le statut de municipalité hors MRC) sont : La MRC de La **Haute-Gaspésie**, laquelle correspond à la rive nord, les MRC de La **Côte-de-Gaspé** et du **Rocher-Percé** que l'on identifie à la Pointe, extrémité de la péninsule gaspésienne, les MRC de **Bonaventure** et d'**Avignon** qui forment ensemble le territoire d'une entité nommée la Baie-des-Chaleurs²¹ (Voir Carte page suivante).

²⁰ Voir http://www.gaspesieilesdelamadeleine.gouv.qc.ca/repertoires/mrcetmunicipalites/index_fr.htm

²¹ Voir Portail de la Baie des Chaleurs : <http://www.portailbaiedeschaleurs.com/fr/portailbdc.aspx?sec=32>

Figure 2 Carte des MRC de la Région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (GIM) 2006

(Site de la Conférence régionale des élu-e-s - Carte, consulté jan 2008)



Instituées au Québec en 1979 par la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU) pour remplacer les anciens comtés, les municipalités régionales de comté ou MRC²² (en 2008, 108 MRC ou territoires équivalents) regroupent en une même entité politico-administrative toutes les municipalités d'un même territoire dit *d'appartenance* en vue de l'exercice de multiples compétences obligatoires et responsabilités.

En vertu de la LAU, chaque MRC doit voir à l'aménagement de son territoire en élaborant un *schéma d'aménagement et de développement*, en révisant son contenu à la date du 5e anniversaire de l'entrée en vigueur du premier schéma ou du dernier schéma révisé, selon le cas, et en prenant en compte les orientations du gouvernement en matière d'aménagement du territoire. Ces orientations sont aujourd'hui regroupées en trois volets : *la gestion de l'urbanisation, la mise en valeur intégrée des ressources et le renforcement des structures municipales*; chaque MRC doit aussi juger de la conformité de projets ou actions de développement avec son schéma ou son *Règlement de contrôle intérimaire (RCI)* à l'égard des

²² Voir Portail du Gouvernement du Québec sur les MRC : http://www.mamr.gouv.qc.ca/amenagement/outils/amen_outi_acte_mrc.asp. La presque totalité des MRC est réunie au sein de la Fédération Québécoise des Municipalités, voir <http://www.fqm.ca/> Créée en 1944, FQM a créé plusieurs commissions permanentes et itinérantes, dont récemment sur les zones à risques et le regroupement éolien municipal.

plans et règlements d'urbanisme locaux et des interventions gouvernementales²³. En vertu d'autres lois, les MRC ont aussi d'autres responsabilités (dont cours d'eau, taxes, matières résiduelles, couverture de risques).

Pour soutenir leur développement, les MRC doivent aussi constituer ou désigner un organisme existant pour agir à titre de Centre Local de développement (CLD). La mission d'un CLD est de mobiliser l'ensemble des acteurs locaux dans une démarche commune tournée vers l'action en vue de favoriser le développement de l'économie et la création d'emplois sur son territoire dans le cadre d'un partenariat entre le gouvernement et la communauté locale²⁴. Le CLD doit aussi voir à l'élaboration de son Plan d'action local pour l'économie et l'emploi et veiller à sa réalisation, il doit aussi voir à l'élaboration d'une stratégie locale liée au développement de l'entrepreneuriat et des entreprises, incluant les entreprises de l'économie sociale, agir en tant que comité consultatif auprès du Centre local d'emploi (CLE) de son territoire. Le CLD collabore aussi avec la MRC à la mise en oeuvre et au suivi de l'entente partenariale concernant le *Pacte rural*, un dispositif institué depuis 2001 dans le cadre de la *Politique nationale de la Ruralité* (2001-2006 et 2007-2014 (voir plus loin). Très présents sur le territoire gaspésien, ces organismes sont conviés à travailler de concert ou en partenariat avec d'autres organisations publiques ou privées qui sont parties prenantes de la définition ou de la mise en oeuvre de projets visant le développement.

En ce qui concerne l'actuelle situation des offres ou demandes de services de télécommunications sur les différents territoires des MRC de Gaspésie et les services réellement utilisés par la population, les entreprises, les commerces ou les organisations, les éléments d'informations obtenus²⁵ révèlent une couverture variable d'une MRC à l'autre, selon les types d'abonnés et leur localisation. Les territoires des MRC et de leurs municipalités demeurent aussi desservis par différentes infrastructures (couverture via satellite, technologie ADSL sur fil de téléphone, par câble à fil co-axial, par micro-onde, le réseau de fibre optique du Réseau collectif

²³ Une refonte de la LAU est envisagée pour 2010, ceci notamment en rapport avec des enjeux d'occupation des territoires. Voir : Thierry, Haroun, « Québec 2030 - La ministre Normandeau préconise un développement du territoire plus cohérent », *Le Devoir*, Édition du samedi 28 et du dimanche 29 mars 2009.

²⁴ Les CLD sont réunis au sein d'une Association. Voir <http://www.acldq.qc.ca/>

²⁵ À travers divers documents, dont un celui de la CRÉ 2007 : *Internet Haute Vitesse* et la réalisation d'entrevues exploratoires en Gaspésie durant l'été 2007 (Audet et Lafontaine). La réalisation d'un portrait exhaustif exigerait des moyens qui dépasse le cadre de la présente recherche et également la collaboration des entreprises impliquées.

GIM (auquel quelques municipalités n'ont pas adhéré) couvrant l'ensemble des municipalités de la Gaspésie et étant accessible à ses membres et à d'autres organismes (dont les établissements scolaires les édifices municipaux, les bibliothèques, les CLD, des organismes de développement). Différentes entreprises sont impliquées dans ces offres de services variées en GIM, toutes impliquant des technologies et installations particulières (qui évoluent toujours), des équipements, des frais d'installation et tarifs d'utilisation variables. Certains territoires de Gaspésie ne sont toujours pas desservis et il peut y avoir des discontinuités de service entre des municipalités.

1.1.1.3 Les MRC d'Avignon et de Bonaventure au cœur de la Démarche des MRC Innovantes

Pour les fins de la présente recherche, si l'ensemble du territoire de la Gaspésie est considéré, une attention particulière est portée aux deux MRC de la Baie-des-Chaleurs, soit celles d'Avignon et de Bonaventure. Ces deux MRC font en effet partie de la *Démarche des MRC Innovantes* initiée par le CEFRIO (Centre francophone d'informatisation des organisations) en 2006. Une *Démarche* dont la présente recherche doit aussi permettre de dégager certains éléments évaluatifs. Quelques traits caractérisant ces deux MRC seront maintenant évoqués ceci non pas dans le but d'en dresser un portrait complet (des documents étant toutefois indiqués) mais afin d'offrir des éléments de cadrage de la recherche.

LA MRC D'AVIGNON

Constituée en 1981, la municipalité régionale de comté (MRC) **d'Avignon**²⁶ (Chef-lieu municipalité de Nouvelle) s'étend sur un vaste territoire de 3 460 km². Avec une population totale de 15 347 (en 2006)²⁷, incluant la population de deux réserves indiennes : Gesgapegiag et Listuguj et une superficie de 3 460 km², « la densité de population est de 3,89 hab./km² ou 7,75 hab./km² en faisant abstraction des TNO. Le territoire de la MRC se caractérise donc par

²⁶ Site Internet de la MRC d'Avignon : <http://www.mrcavignon.com/> et celui du CLD : <http://www.cldavignon.com/>. On y retrouve un intéressant *Portrait* de la MRC intégrant de larges extraits du Schéma d'aménagement et de développement révisé (2008) de la MRC auquel certaines de nos données ont été puisées.

²⁷ 16 385 en 1971. Voir : site ISQ, Estimation de la population des MRC (consulté janvier 2008) http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/dons_regnl/regional/mrc_1996-2007.htm

une grande dispersion de sa population (...) La population continue(ant) donc de diminuer à chaque année » (*Portrait* 2008, voir note 26). La MRC compte 11 municipalités (dont une ville : Carleton-sur-mer-Saint-Omer pop: 4 077 habitants en 2006) et deux réserves indiennes. Si « Les modifications de la structure économique et du mode de vie du dernier quart de siècle ont entraîné une baisse des effectifs démographiques de la MRC », les pertes de population n'ont toutefois pas été homogènes sur l'ensemble du territoire. Ainsi alors qu'à l'ouest, « certaines municipalités ont perdu plus de la moitié de leur population depuis 1971 », à l'est « les diminutions sont beaucoup moins importantes et certaines municipalités ont même enregistré des augmentations appréciables ». Si la langue parlée en Avignon est le français, 15,1 % de la population est de langue anglaise et la MRC « recèle une plus grande proportion d'anglophone que l'ensemble de la Gaspésie ». La population de la MRC « possède, en pourcentage, deux fois moins de diplômes universitaires que celle du Québec, mais plus de diplômes d'écoles de métier et autant de diplômes d'études collégiales ».

Les taux d'activité (pourcentage de la population active âgée de 15 ans ou plus) et d'emploi sont plus faibles qu'au niveau du Québec, mais légèrement supérieurs à la région, alors que les taux de chômage de la MRC et de la Gaspésie sont 2,8 fois plus élevés qu'au Québec. Alors que le secteur des services est, comme un peu partout ailleurs au Québec très important (environ 75% des emplois), plusieurs secteurs d'activités marquent le profil économique de cette MRC : mariculture et pêches, agriculture (les terres en culture y occupent une superficie de 12 000 hectares), forêt, tourisme. Depuis le milieu du XX^{ème} siècle en effet, « le tourisme a pris une place de plus en plus importante dans la péninsule, permettant l'essor d'une nouvelle activité économique ayant de fortes retombées. Aussi, ces dernières années, on assiste à un engouement pour l'implantation d'éoliennes servant à la production d'énergie » (*Portrait*, p.8).

LA MRC DE BONAVENTURE

Le territoire de la municipalité régionale de comté (MRC) de **Bonaventure**²⁸ (Chef-lieu municipalité de New Carlisle) occupe une vaste superficie de 4 456,57 km² sur une largeur d'un peu moins de 90 kilomètres le long du littoral de la Baie-des-Chaleurs.

Cette MRC compte 13 municipalités (dont trois villes : Bonaventure pop: 2780, New Richmond pop: 3753 Paspébiac pop: 3355) dont 10 sont situées le long du littoral de la baie des Chaleurs.

La population totale de la MRC de Bonaventure qui s'élève (en 2006) à 18 338²⁹ personnes – en baisse par rapport à 1981- est constituée à 86 % de francophones et à 14 % d'anglophones. Comme dans l'ensemble du Québec, « la population de la MRC est vieillissante mais, en raison du taux d'émigration élevé des jeunes vers les grands centres à la fin de leurs études secondaires (...) la diminution du groupe d'âge de 0 à 4 ans est davantage marquée ici que dans l'ensemble du Québec » (*Schéma*, p.8). La population de la MRC est « moins scolarisée que celle de l'ensemble du Québec » (*Schéma*, p. 11), la proportion de la population de 15 ans et plus ayant moins de 9 années de scolarité s'établissant à 28% dans la MRC, alors que ce pourcentage est de 20,1% pour l'ensemble du Québec. De plus, la proportion de personnes ayant poursuivi des études universitaires (avec ou sans grade) s'y avère deux fois moindre que dans l'ensemble du Québec. Au niveau économique, l'exploitation des ressources de la mer, qui fut longtemps la première activité économique a été graduellement remplacée par l'exploitation des ressources forestières et agricoles, un peu plus de 70 % de la population active travaillant dans le secteur tertiaire. Plusieurs secteurs d'activités marquent le profil économique de cette MRC : forêt, agriculture, pêches, tourisme, fabrication industrielle.

²⁸ Site Internet de la MRC de Bonaventure : <http://www.mrcbonaventure.com/> et celui du CLD : <http://www.cldbbonaventure.com/cld/>. On trouve en ligne à la section Document le *Schéma d'aménagement et de développement durable révisé* (2^{ième} projet) de la MRC, document dont nous avons tiré des données.

²⁹ 21 684 en 1971. Voir : site ISQ, Estimation de la population des MRC (consulté janvier 2008) http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/dons_regnl/regional/mrc_1996-2007.htm

La trame d'occupation du territoire de la MRC évolue toujours et se révèle particulièrement complexe. À ce sujet, au *Schéma d'aménagement et de développement*, on peut lire:

Malgré le développement linéaire, la croissance s'est accentuée dans trois noyaux : New Richmond, Bonaventure et le noyau formé par New Carlisle et Paspébiac. Le pôle de New Richmond se trouve à l'extrémité ouest du territoire de la MRC et exerce son attraction au-delà des limites de la MRC de Bonaventure, soit dans les municipalités et villes les plus à l'est de la MRC d'Avignon. Le deuxième pôle, Bonaventure, occupe la partie centrale du territoire et le troisième pôle se retrouve immédiatement à l'est de ce dernier. Cependant, ces deux derniers noyaux, bien que relativement rapprochés, demeurent séparés par des barrières physiques importantes (la rivière Bonaventure et l'étendue du développement rural entre les deux concentrations) ainsi que par des barrières culturelles créées par les communautés ethniques fondatrices : les acadiens d'un côté, les loyalistes, basques, jersiais, guernersiais, normands, etc. de l'autre. (*Schéma d'aménagement et de développement*, p.18)

Au chapitre des orientations de fond de son *Schéma d'aménagement et de développement*, la MRC de Bonaventure prend soin de préciser que « le concept d'aménagement et de développement durable du territoire de la MRC de Bonaventure repose d'abord et avant tout sur l'organisation spatiale existante » (p. 63). La MRC n'entendrait pas privilégier le développement d'une municipalité ou ville au détriment d'une autre mais le développement de chacun des noyaux urbains ou villageois répartis sur l'ensemble de son territoire « à l'image du modèle de développement qu'on retrouve un peu partout sur l'ensemble de la péninsule gaspésienne ». Important, ce questionnement proposé par la MRC de Bonaventure incite à nous demander si dans son cas comme pour le territoire de la Gaspésie dans son ensemble, l'organisation spatiale existante et le modèle de développement du territoire pourront dans le futur voir leur existence ou leur évolution reposer davantage sur des usages innovants des TI ?

Au plan des réseaux de communication, les services de communications téléphoniques sont dans la MRC assurés par TELUS Québec et TELUS Mobilité pour les communications sans fil (cellulaire). Le réseau hertzien a été graduellement remplacé par un réseau de fibre optique, Un service de câblodistribution utilisant les corridors des lignes téléphoniques et électriques offre un vaste choix de chaînes télévisées sur l'ensemble du territoire de la MRC, deux compagnies assurant une couverture complète du territoire de la MRC : Cogeco Câble, de Gaspé, qui étend

son réseau sur onze des treize municipalités et villes du territoire, soit de Shigawake jusqu'aux Caps-Noirs dans la partie est de la ville de New Richmond, tout en incluant les municipalités de Saint-Elzéar et Saint-Alphonse; et Fundy Communications, de Beresford au Nouveau-Brunswick, qui dessert le territoire de la ville de New Richmond jusqu'aux Caps-Noirs ainsi que la municipalité de Cascapédia-Saint-Jules.

Par ailleurs, en ce qui concerne la MRC de Bonaventure mais aussi celle d'Avignon sommairement présentée plus haut, une enquête récente du CEFRIO³⁰ (Sondage NetPME) conduite en collaboration avec le C.I.R.R.A.D (*Centre d'initiation à la recherche et aide au développement durable*) du Centre d'études collégiales de la Baie-des-Chaleurs, révélait qu'en 2006 une majorité des petites et moyennes entreprises (de cinq employés et plus, N 30) avait adopté les technologies d'information (TI), celles-ci montrant un taux de branchement équivalent à celui des entreprises de même taille de l'ensemble du Québec, malgré une disponibilité moindre de l'accès à la haute vitesse en Gaspésie. Si plusieurs types d'opérations sont réalisées via Internet, l'échange de documents domine (83,3 %), suivi du repérage d'opportunités de développement (66,7%), ou de recherches stratégiques (66,7%), des transactions avec les institutions financières (53,3%) et enfin d'achats auprès de fournisseurs (23,3%).

Dans chacune des deux MRC dont nous venons d'exposer certaines caractéristiques, mais aussi dans les autres MRC de la région GIM, on retrouve ainsi une gamme, disons plutôt des ensembles ou des configurations, de ressources technologiques, mais aussi humaines, naturelles, culturelles, économiques, et financières, sociales et institutionnelles, dont un ensemble de services gouvernementaux (Québec principalement et Gouvernement fédéral).

Désormais présentes sur la quasi totalité du territoire gaspésien, en dépit de problèmes d'offre et d'accès qui persistent en Gaspésie, les TI sont-elles néanmoins adoptées et surtout utilisées par des organisations et des acteurs et avec quelles retombées ?

³⁰ Voir : Communiqué de presse du CEFRIO (22 mai 2007) « Adoption des TI par les PME de la Baie-des-Chaleurs : un portrait positif même si des freins subsistent ». Un document des faits saillants de l'enquête est disponible au site internet du CEFRIO : www.cefrio.qc.ca/rapports/depliant_netPME2006.pdf, et Éric Lacroix, *Usage d'Internet au Québec et Web Municipal. Rencontre avec les municipalités des MRC de Bonaventure et Avignon*, 16 mai 2007, *Powerpoint*, 34 p.

À l'heure des nouvelles technologies et d'Internet, les acteurs de la Gaspésie et des milieux ruraux aux prises avec des problèmes de développement *peuvent-ils tirer partie de celles-ci pour soutenir leur développement?* En 1984, à la toute fin de son ouvrage, dans une section intitulée « La Gaspésie face au changement », Roy écrivait : « Est-il possible pour la Gaspésie d'entrevoir quelques hypothèses de changement face à l'avènement de la télématique? Comment la société gaspésienne vivra-t-elle le virage technologique? » (p. 139).

La question des communications, des technologies de l'information (TI) et d'Internet à haute vitesse demeure plus que jamais à l'ordre du jour dans l'ensemble de la région GIM, des forums³¹ les concernant étant organisées alors même que certaines portions de MRC ou de municipalités ne bénéficient pas encore³² d'un accès à Internet à haute vitesse (ou à la « large bande »³³). La principale entreprise qui offre le service d'accès à Internet à haute vitesse aux résident-e-s et entreprises des cinq MRC de Gaspésie est la compagnie TELUS (technologie filaire ADSL), cette couverture de l'offre demeurant incomplète.

En opération depuis août 2006 (gestion des équipements imparti à TELUS selon un contrat de 5 ans), le Réseau collectif GIM (statut de OBNL), un réseau d'accès à la large bande, couvre la quasi totalité des municipalités de la Gaspésie³⁴. Plusieurs organismes publics sont aussi

³¹ Dont la conférence de lancement de la démarche MRC Innovantes (octobre 2006, à Bonaventure) et la conférence *eGaspésie* des 25-26 octobre 2008, voir : <http://www.telecom-expo.com/index.php>

³² Situation à Marsoui commentée sur le site Marsoui-Actualités.com, « Un site d'information et d'opinions » en fonction depuis plus de trois ans : voir « La Haute vitesse, la suite », par Renée Gasse, http://www.marsouiactualite.com/article.php3?id_article=762; voir également le site internet de l'hebdomadaire Le Riverain : http://hebδοςblogue.canoe.ca/leriverain/2007/11/08/la_haute_gaspesie_attend_encore_les_serv « La Haute Gaspésie attend encore les services internet haute-vitesse » par Patrick Bourgeois. On peut y lire des commentaires d'entrepreneurs et de responsables publics faisant état d'impacts négatifs de la situation.

³³ En 2001, le Groupe de travail national sur les services à large bande (GTNSLB, 2001, <http://broadband.gc.ca>), a conclu à la grande imprécision du terme « large bande », puisque dans les 14 pays étudiés on parle de vitesses de transmission très variable. Le GTNSLB optait alors pour une définition fonctionnelle s'agissant d'une « liaison **bidirectionnelle grande capacité** entre un utilisateur et un fournisseur de réseau d'accès apte à se prêter aux applications vidéo interactives intégrales ». La **vitesse**, la **bidirectionnalité** et la **connectivité permanente** qu'offrent les services à large bande sont les traits les plus souvent mis en évidence. Les services à large bande comprennent habituellement le modem de câblodistribution et la LNA (lignes numériques d'abonné) ainsi que le RNIS et le sans-fil ce qui comprend les systèmes terrestres et satellitaires fixes.

³⁴ Document *powerpoint* produit par la CRÉ-GIM (2007), *Internet Haute vitesse, Gaspésie Îles-de-la-Madeleine* (13 pages). Parmi les facteurs limitant l'accès à Internet Haute Vitesse (IHV), on mentionne : « la question fondamentale de la rentabilité » compte tenu de la « densité et dispersion de la population » et de facteurs technologiques (pour le micro-ondes, la topographie, pour le fil de cuivre, la distance, pour le câble, le nombre d'abonnés), la question des coûts (dont la diminution pourrait dépendre de l'amélioration des techniques et d'une aide gouvernementale (p. 10).

membres du Réseau : les cinq MRC, les Commissions scolaires René-Lévesque, Eastern Shore, de la Haute-Gaspésie. Les CÉGEPS de la GIM et de Matane, la Conférence régional des élu-e-s de la GIM.

Dans les deux MRC d'Avignon et de Bonaventure comme dans les autres MRC de Gaspésie, à divers endroits du territoire gaspésien, en des lieux présentant des caractéristiques variées et où sont aussi localisées des ensembles de ressources spécifiques, des acteurs rattachés à des organisations ont adopté les TI et Internet et les utilisent .

En dépit d'une *offre* de services de TI reconnue encore lacunaire en Gaspésie mais que des initiatives publiques et privées ont contribué à améliorer – certaines se poursuivant toujours-, la quasi totalité des organisations publiques, une grandes partie des entreprises et des organismes à but non lucratif ont adopté des TI – parmi une gamme d'outils qui évoluent - et s'en servent couramment dans le cadre de la poursuite des buts qui sont les leurs, attestant de la vigueur d'une *demande* à la mesure des espoirs entourant le déploiement des TI en Gaspésie.

En cherchant à documenter chez un échantillon d'organisations gaspésiennes une adoption malgré tout encore assez récente des TI et surtout des usages, la présente recherche délaissera l'étude pourtant fort importante des usages des TI par l'ensemble de la population gaspésienne et celle non moins nécessaire des comportements de ceux et celles qui pour diverses raisons ne les utilisent pas. Tout en étant centrée sur des organisations, la recherche aura aussi permis de documenter les perceptions ou attentes des acteurs que sont nos répondants face aux TI. De plus, bien que centrée sur les organisations, la recherche effectuée s'intéresse tout particulièrement aux réalisations accomplies grâce aux usages de TI ou d'Internet et à leurs impacts ou retombées sur le développement de la Gaspésie, ceci en termes de solutions nouvelles qu'apportent ces réalisations face aux problèmes de développement de la Gaspésie (exode des jeunes, difficultés de recrutement de personnel hospitalier, besoin de nouvelles entreprises, de nouveaux produits, de nouveaux dispositifs de commercialisation, offre améliorée de services dont ceux destinés aux jeunes ou aux personnes âgées, etc.). En Gaspésie, à l'heure actuelle, des usages des TI et d'Internet ont-ils des retombées favorisant un développement mieux assuré? C'est ce que

l'enquête devait et aura de fait permis d'évaluer, ainsi que nous le verrons plus loin dans la seconde partie du *Rapport*.

1.1.2 Une initiative du CEFRIO : une *Démarche*, un modèle de gouvernance, l'accompagnement de projets

Appuyé par la Fondation Communautaire Gaspésie-Les Îles (FCGIM), le projet de recherche qui a été maintenant réalisé s'est inscrit dans le prolongement d'une *Démarche* soutenue par le CEFRIO (*Centre francophone d'informatisation des organisations*) dans deux municipalités régionales de comté de la Baie-des-Chaleurs, soit les MRC d'Avignon et de Bonaventure, en partenariat avec plusieurs acteurs locaux (CLD, SADC, CRÉ-GÎM, Telus, Desjardins).

En novembre 2005, le CEFRIO, l'organisme Collectivité ingénieuse de la péninsule acadienne, ainsi que les Centres locaux de développement (CLD) de Bonaventure et celui d'Avignon, avaient amorcé cette expérience. À partir de mars 2006 et pour une durée de trois ans, le ministère des Affaires municipales et des Régions s'était également engagé à soutenir celle-ci et des initiatives devant favoriser le développement de nouveaux services et produits, permettre le transfert d'expertises ainsi que l'identification de nouveaux savoirs en matière d'utilisation des nouvelles technologies afin de contrer l'exode des jeunes en région éloignée, assurer la vitalité des zones rurales, favoriser le développement des entreprises locales et le maintien des services publics.

Au cours des années 2006, 2007 et 2008, la *Démarche* serait mise en oeuvre, stimulée par un comité de pilotage comptant une dizaine de personnes et un travail de coordination, suscitant aussi la réalisation de projets. Comme il sera précisé plus loin, c'est à la fin de l'été 2007 que des échanges entre les responsables de la *Démarche* et des chercheurs de l'UQAR sous-tendraient l'élaboration du projet de recherche maintenant complétée. La *Démarche* et plus encore les projets accompagnés via ce dispositif particulier d'intervention ne comptaient alors que quelques années, voir quelques mois d'existence. Tel que précisé également plus loin, la sélection de projets soutenus pour en cerner les réalisations et les retombées allait elle aussi ne porter que sur un petit nombre de cas, l'évaluation de la *Démarche* réalisée en demeurant une essentiellement

formative plutôt que sommative de type bilan, celle-ci n'étant mise en œuvre que depuis quelques années.

1.1.2.1 Une Démarche mettant l'accent sur la mobilisation

La démarche initiée par le CEFRIO visait essentiellement à accompagner un milieu rural comme la Baie-des-Chaleurs dans une expérience de développements social, communautaire et économique à partir de l'utilisation inventive et pratique des technologies modernes d'information et de communication. Les activités entourant la *Démarche des MRC Innovantes* (Avignon-Bonaventure) ont débuté concrètement en mai 2006 avec l'embauche d'un chargé de projet en poste dans la Baie-des-Chaleurs. Cette initiative a pris son envol à la suite de consultations menées conjointement par le CEFRIO et le ministère des Affaires municipales et des Régions (principal bailleur de fonds de la démarche), lesquelles ont permis de confirmer le potentiel de ce territoire d'expérimentation pour analyser quelle pouvait être la contribution des technologies de l'information (TI) au développement d'une région rurale. Les trois produits fondamentaux de cette démarche avaient été ainsi décrits³⁵ (nous soulignons):

- *Sur la base des enjeux locaux et des défis que rencontrent les MRC d'Avignon et de Bonaventure et qui ont été identifiés lors de la phase préliminaire, **bâtir un modèle d'innovation** spécifique à ces MRC. Ce modèle sera le résultat d'une démarche de sensibilisation aux possibilités qu'offrent les TI et l'utilisation d'Internet pour le développement d'un territoire.*
- *La réalisation de **trois vagues successives de projets sectoriels et multisectoriels** qui pourraient trouver leur aboutissement en s'inscrivant dans un plan intégré de développement des communautés desservies par la démarche d'innovation.*
- *La collaboration d'acteurs locaux, d'un chercheur et d'experts à l'ensemble du processus d'innovation et le **transfert d'expertise auprès des communautés des deux MRC participantes.***

³⁵ *Avignon-Bonaventure. Des MRC innovantes : L'utilisation des TI et d'internet en appui au développement rural, CEFRIO, mars 2006, p. 4.*

1.1.2.2 Un modèle de gouvernance misant sur l'engagement citoyen

La démarche partenariale mise de l'avant dans le cadre de la *Démarche* comporte deux particularités essentielles : la mise en place d'un **modèle de gestion ou de gouvernance intégrant des partenaires nombreux** et l'identification de **projets devant faire l'objet d'un accompagnement** dans le cadre de la démarche.

Responsable de la gouvernance de la démarche, le **Comité de coordination** mis sur pied a pour mandat de:

- Proposer les orientations de la démarche d'innovation
- Approuver la programmation, sa mise en œuvre et maintenir un suivi des travaux et démarches sur le terrain
- Réajuster les orientations en fonction des nouveaux besoins
- S'assurer de la diffusion des résultats
- S'assurer des bonnes relations entre les partenaires
- Identifie les conditions de succès et les zones de risques de la démarche et des différents projets

1.1.2.3 L'accompagnement de projets

Quant aux **projets** devant faire l'objet d'un accompagnement dans le cadre de la *Démarche*, ceux-ci devaient être structurants et rassembleurs tout en répondant le plus possible, aux critères suivants (nous soulignons) :

- Ils ont une **portée** significative sur tout le territoire visé
- Ils présentent de bonnes possibilités de **retombées** aux plans économique, social, culturel ou communautaire
- Ils permettent la **collaboration** de plusieurs organisations
- Ils font partie d'une démarche qui implique **un processus de participation** du milieu
- Ils permettent de fournir un **environnement d'expérimentation**
- Ils font appel, pour leur réalisation, à **des ressources du milieu**
- Ils présentent une bonne perspective de **pérennité**
- Ils offrent la possibilité de « co-construction » de **connaissances nouvelles** pour la région

Sans que ceux-ci soient exclusifs, les partenaires de la *Démarche* ont identifié certains secteurs prioritaires d'intervention pour la réalisation de projets :

- Municipal
- Tourisme
- Formation continue
- Développement socio-économique
- Agro-alimentaire
- Culture
- Santé

On stipulait aussi clairement (*Avignon-Bonaventure. Des MRC innovantes*, p. 9 – voir note 35) que pour les MRC d'Avignon et de Bonaventure, certaines activités viendraient appuyer les grandes orientations régionales (et de fait aussi locales) que l'on retrouve dans :

- Le *Pacte rural* et le plan de travail
- La stratégie ACCORD
- Les plans d'action locaux pour l'économie et l'emploi (PALÉE)
- Les plans d'action municipaux
- Les stratégies sectorielles : éducation, santé, culture, tourisme, économie sociale, développement communautaire

À l'été 2007, après un an de travail, des projets étaient en cours ou émergents dans la majorité des secteurs ciblés³⁶.

1.1.3 Une *Démarche* rejointe par des chercheurs de l'UQAR et le présent projet de recherche soutenu par la Fondation communautaire Gaspésie-Les Îles

Durant l'été et l'automne 2007, des échanges ont lieu en vue d'intégrer à cette *Démarche* en cours une équipe de chercheurs universitaires de l'UQAR spécialisés en développement rural et

³⁶ *Des MRC Innovantes : l'utilisation des TI et d'internet en appui au développement rural. MRC d'Avignon et de Bonaventure, Baie-des-Chaleurs. Documents préparatoires, Journée de planification, CEFRIO, UQAR, 21 août 2007, Annexe III : Projets en cours dans le cadre de la démarche des MRC Innovantes.*

territorial³⁷ et en mesure de contribuer à l'évaluation et à la bonification de celle-ci par la réalisation d'une étude de projets d'utilisation des technologies de l'information.

Ces échanges devaient aboutir à la conception et au dépôt, en décembre 2007, d'un projet de recherche auprès de la *Fondation communautaire Gaspésie-Les Îles*, projet auquel celle-ci devait par la suite accepter d'accorder un financement.

Travaillant à l'amélioration de la qualité de la vie de sa communauté par la constitution d'un capital permanent, la *Fondation* agit aussi comme gestionnaire d'un projet intitulé *Le savoir, les jeunes et l'emploi*, et ce grâce à la contribution financière de *Développement économique Canada*. Ce projet se traduit par deux programmes de subvention dont SE BRANCHER AU SAVOIR, lequel vise en particulier à *aider les universités partenaires à bien s'intégrer dans le milieu et à influencer, par leurs recherches, l'innovation, la créativité et l'entrepreneuriat*. Le volet *INITIATIVES DU MILEU* de ce programme auquel le projet a été présenté a pour objectifs de : *faire bénéficier les entreprises/organismes de l'expertise de chercheurs universitaires; créer et renforcer des partenariats durables entre des entreprises/organismes de la région et le milieu de la recherche; bonifier le développement socioéconomique de la région en sollicitant la contribution et l'expertise de chercheurs dans des projets régionaux; soutenir des initiatives novatrices pour la région; soutenir des projets pilotes susceptibles de déboucher au démarrage d'entreprises ou au développement durable et à la compétitivité de celles existantes; valider de nouvelles opportunités de développement pour un secteur d'activités; étudier des problématiques régionales dans le but de contribuer à la recherche de solutions durables*.

1.1.4 Une *Démarche* et un projet de recherche intégrant plusieurs préoccupations quant à de l'avenir des milieux ruraux

Tant la *Démarche* que le projet de recherche rejoignent les préoccupations de plusieurs acteurs et organismes au sujet de l'avenir des collectivités rurales au Québec, et particulièrement de celles éloignées des grandes métropoles, comme c'est le cas en Gaspésie, cette région ayant

³⁷ Les chercheurs de l'UQAR comptent de nombreuses publications et rapports de recherches sur le développement rural (dont Jean 1997; Côté 1992 et 2002; Lafontaine 2000 et 2001; Lafontaine et Jean 2005; Lafontaine et al. 2000) ainsi que sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) (Lévesque, Jean et Lafontaine 1985; Jean 1999; Lafontaine 1988 et 1998; Côté, 1999 a et b); Melançon, 2002.

particulièrement aussi connu son lot de fermetures de grandes entreprises depuis une quinzaine d'années.

Face à plusieurs problèmes liés à la démographie (vieillesse et migration des jeunes), à la consolidation et à la création d'emploi et à l'adaptation de leur économie, au maintien et à l'adaptation des services de proximité, à la sauvegarde du tissu social et du cadre de vie, de multiples efforts sont déployés par les acteurs des collectivités rurales afin d'identifier et de mettre en œuvre des avenues et projets en mesure de soutenir durablement leur développement. Tel qu'évoqué plus haut, en Gaspésie, c'est une *relance* toute entière de la région qui est explicitement visée.

Ces efforts et projets étant soutenus par diverses mesures proposées depuis une dizaine d'années par les autorités publiques, les acteurs des collectivités rurales peuvent aussi compter sur la *Politique nationale de la ruralité* lancée en 2001 et renouvelée en 2006 par le Gouvernement et ses partenaires pour une période de sept ans (2007-2014). Une *Politique* avec laquelle le projet de recherche devait aussi demeurer en phase, d'où l'importance d'en rappeler les orientations. Ceci d'autant que la *Politique* (2007-2014), non seulement vise le *développement rural* – un concept central du cadre conceptuel de la présente recherche présenté plus loin- mais de plus intègre des préoccupations explicites à propos des technologies de l'information et de la communication.

1.1.5 Un projet de recherche en phase avec la *Politique nationale de la ruralité* (2007-2014)

Prenant appui sur une *Déclaration en faveur du monde rural* signée par le Gouvernement et quatre grands partenaires nationaux de la ruralité, la *Politique* 2001-2006, celle dite *de première génération* (Québec, Ministère des régions, 2001) visait tous les milieux ruraux situés à l'extérieur des 31 agglomérations urbaines du Québec, soit plus de 1000 municipalités regroupant 1,6 million de personnes – soit 22% de la population totale - réparties dans 91 municipalités régionales de comté (MRC) occupant 80% du territoire habité.

La *Politique* (2001-2006) ciblait également plusieurs grands enjeux (soit : l'évolution démographique et l'occupation du territoire ; la croissance économique et la mise en valeur des ressources ; l'amélioration de la qualité de vie rurale ; la participation et la prise en main par le milieu ; l'adaptation des interventions gouvernementales à la réalité du monde rural). Un dispositif, celui du *Pacte rural*, devait constituer « la pièce maîtresse » de la *Politique* pour soutenir le développement des communautés rurales et travailler à leur renouveau, leur prospérité et leur pérennité. Entre 2001 et 2006, le *Pacte rural* a soutenu la réalisation de plusieurs milliers de **projets et réalisations** à travers l'ensemble des milieux ruraux du Québec, dont en Gaspésie (voir Lafontaine, Boisjoly et al 2007 pour une évaluation des retombées du dispositif).

En continuité avec les orientations 2001-2006, *La Politique nationale de la Ruralité 2007-2014* (Québec, Ministère des Affaires municipales et des Régions, 2006) exprime toujours la volonté d'assurer « la pérennité des milieux ruraux et de préserver l'identité rurale » et vise à « assurer le développement des communautés rurales en misant sur leur diversité et leurs particularités et à garantir l'occupation dynamique du territoire québécois ».

Quatre orientations stratégiques sont ciblées dans cette *Politique* de seconde génération (soulignés en gras de nous) : 1. Promouvoir le renouvellement et l'intégration des **populations** 2. Favoriser la mise en valeur des **ressources humaines, culturelles et physiques** du territoire, 3. Assurer la **pérennité des communautés** rurales, 4. Maintenir un **équilibre entre la qualité de vie, le cadre de vie, l'environnement naturel et les activités économiques**. Sept (7) objectifs ont en outre été fixés : 1. Renforcer le rôle des **élus municipaux** et consolider celui des **MRC** dans l'offensive de développement rural, 2. Assurer à chaque **territoire** les moyens d'agir, 3. Encourager **une dynamique de développement par territoire**, 4. Poursuivre un **développement multiforme** en milieu rural, 5. Favoriser la **coopération et la complémentarité rurale urbaine**, 6. Promouvoir **le mode de vie rural**, 7. Offrir un appui concret de l'appareil gouvernemental aux **démarches, stratégies et projets des communautés rurales**.

Parmi les leviers de la *Politique* (2007-2014), celui du *Pacte rural* dit de *deuxième génération* vise toujours comme ce fut le cas lors de la première phase 2001-2006, à rendre celle-ci opérationnelle en invitant l'État et les MRC à conjuguer leurs efforts afin d'agir de manière

globale et intégrée (ou *partenariale*) pour assurer la prise en charge des orientations et la poursuite des objectifs de la *Politique rurale*.

Dans le contexte de la *Politique* (2007-2014) et par l'*entente* contractuelle qu'elle signe, la MRC souscrit à plusieurs engagements, en particulier : élaborer un nouveau plan de travail 2007-2014 à l'échelle de la MRC, miser sur un effort de concertation et de mobilisation générale, porter une attention particulière aux communautés dévitalisées, réaliser une reddition de compte annuelle.

Le dispositif du *Pacte rural de deuxième génération* repose toujours essentiellement sur une approche flexible devant favoriser les initiatives locales et stimuler l'innovation ceci en particulier par la réalisation d'activités d'animation et l'appui à la réalisation de **projets** de développement.

Enfin, parmi les autres solutions novatrices mises de l'avant, la *Politique nationale de la Ruralité 2007-2014* propose la mise sur pied graduelle de « laboratoires ruraux » et la création d'un Fonds d'initiative pour l'avenir rural, ces initiatives devant explorer le potentiel de plusieurs champs d'activités (*Abrégé de la Politique 2007-2014*) : la production d'énergies nouvelles, l'utilisation multifonctionnelle des ressources du milieu, la mise en place d'une structure d'accompagnement des communautés rurales utilisant les compétences de la fonction publique, la mise en marché de produits de spécialité, la **mise en valeur des infrastructures de télécommunication existantes et le branchement aux services Internet et de téléphonie mobile**; le développement des rencontres et des échanges internationaux sur la ruralité, le maintien et la viabilité des écoles en milieu rural, l'amélioration du parc résidentiel et de logements.

Le territoire au centre de la recherche qui a été réalisée, et ses principaux éléments contextuels ayant été exposés, nous présenterons maintenant les objectifs généraux de la recherche.

1.2 Objectifs généraux de la recherche

Plus que simple toile de fond expliquant comment le présent projet de recherche a pu prendre forme, les éléments contextuels présentés plus haut ont servi d'assises aux deux grands objectifs distincts mais complémentaires poursuivis à travers la recherche.

- 1) Le premier objectif de la recherche a visé la connaissance et la caractérisation d'organisations et de projets mis en œuvre dans la Baie-des-Chaleurs mais également ailleurs en Gaspésie et intégrant l'utilisation des TI et d'Internet. Il s'agissait ici, à l'aide d'une approche intégrée, de dresser le profil des TI adoptées et d'examiner les usages de ces TI et d'Internet, les obstacles et les retombées associés à ces usages et les partenariats mis en place et mettant à profit les TI. On visait aussi à connaître les perceptions et attentes (ou anticipations) des répondants quant aux effets des TI et au développement envisagé de leur milieu.
- 2) Le second objectif de la recherche a quant à lui visé la connaissance, la caractérisation et l'évaluation de la *Démarche*, initiée par le CEFRIO et ses partenaires, dont les membres du Comité de coordination, dans deux MRC de la Baie-des-Chaleurs. Il s'agissait ici d'identifier les facteurs constitutifs d'un modèle d'implantation, de suivi et d'évaluation de projets de développement intégrant des TI, dans une perspective de développement territorial durable des collectivités rurales, considérant la *Démarche* et ses retombées après quelques années. L'évaluation se voulait formative plutôt que sommative, la *Démarche* ne comptant que quelques années d'existence.

Afin d'atteindre ces objectifs, un échantillon de type construit raisonné d'une trentaine d'organisations supportant des projets, certains soutenus dans le cadre de la *Démarche des MRC Innovantes* et d'autres menés en dehors de cette démarche, a été constitué pour notre enquête (Voir plus loin Méthodologie).

1.3 Cadre conceptuel de la recherche

Cette section du *Rapport* fait d'abord état d'une revue de littérature scientifique pour ensuite présenter plus directement la perspective théorique et certains éléments clés du cadre conceptuel de la recherche effectuée. Afin de bâtir cet indispensable cadre conceptuel – et le questionnaire de collecte de données qui en dépend –, tenant compte également de nos objectifs de recherche présentés plus haut, il a été nécessaire de consulter et, dans une certaine mesure, d'intégrer en soutien à notre approche plusieurs ensembles de travaux ayant évolué suivant des voies parallèles³⁸.

1.3.1 La question des TI en appui au développement durable des communautés rurales. Brève revue de littérature

Si, comme nous l'avons indiqué plus haut, la *Politique nationale de la Ruralité* de seconde génération demeure centrée sur la poursuite de plusieurs grands objectifs stratégiques et son dispositif du *Pacte* dirigé vers l'appui à des projets proposés par le milieu, la question des **infrastructures de communication et du branchement des communautés rurales aux services Internet** constitue une préoccupation centrale pour les autorités gouvernementales et les Partenaires de la Ruralité. À ce chapitre, la *Politique 2007-2014* (p. 32), tout en inscrivant les « nouvelles technologies de l'information et de la communication - TIC » comme champ thématique d'expérimentation, fait aussi explicitement référence à l'« *utilisation innovante de ces nouveaux outils en développement rural pour l'offre de services, pour les nouvelles activités économiques, culturelles et communautaires, pour l'emploi et l'installation de nouvelles populations* ».

Ces visées publiques québécoises laissent entendre que des utilisations innovantes des TI et d'Internet peuvent soutenir le développement des milieux ruraux. On postule ainsi une relation de cause à effet entre *TI* et *développement rural*. Mais que sont au juste les « TI » dont les

³⁸ Cette question des ensembles de travaux qu'il est nécessaire d'intégrer pour traiter des retombées des TI pour les communautés rurales a été récemment abordée dans un *Rapport* de LaRose et al. (2008), où l'on peut lire (p.14): « Indeed, these issues have been confined to disparate fields of study including Diffusion of Innovation ... rural sociology ... economics..and the Digital Divide». Les préoccupations de cette équipe rejoignent beaucoup les nôtres même si les ensembles de travaux consultés de part et d'autre diffèrent.

« utilisations » sont aussi en cause, et qui plus est, des utilisations qualifiées d' « **innovantes** » ? Dans quelle mesure les milieux ruraux, en particulier ceux éloignés de zones métropolitaines, peuvent-ils profiter de ces outils pour assurer leur **développement** ?, ce terme nécessitant, lui aussi, à l'heure du *développement durable*, des clarifications, voir leur redynamisation ou leur relance, comme celle souhaitée en Gaspésie ? La conceptualisation de ces questions et des changements en cause, tout comme d'ailleurs la vérification empirique qu'ils se produisent bel et bien (ou non) sur des territoires spécifiques, ont exigé la combinaison d'ensembles de travaux qui dans les sections qui suivent seront sommairement présentés.

1.3.1.1 L'accès inégal, le clivage ou fracture numérique

Objet de préoccupations publiques³⁹ dans plusieurs pays et régions, la question de la diffusion des TI (ou TIC, ou NTIC)⁴⁰ à l'ensemble des territoires et en particulier aux territoires ruraux (*non métropolitains, périphériques, à faible densité, des petites villes, des régions moins développées, fragiles*)⁴¹ alimente depuis quelques années une moisson significative de travaux de recherche, plusieurs liés à la compilation de statistiques officielles et à réalisation d'enquêtes auprès de personnes, d'entreprises ou d'organisations.

Si la question du rôle des gouvernements par rapport à cette diffusion des TI sur leur territoire continue de soulever plusieurs questions et débats, comme le démontrent diverses études menées sur ce sujet (Picot et Wernick, 2007 ; Cava-Ferreruela et Alabau-Munoz, 2006), **la question de**

³⁹ Nous faisons référence ici aux politiques et programmes publics touchant les TI ou TIC proposés par les autorités à diverses échelles territoriales. Aux niveaux tant québécois (avec en particulier le programme *Villages Branchés* lancé en septembre 2002) et fédéral (Industrie Canada), des initiatives ont visé la promotion et le soutien des services à large bande. En ce qui concerne le Canada, le site Internet d'Industrie Canada dédié aux *Services à large bande, Internet à haute capacité pour toutes les collectivités canadiennes* : www.broadband.ic.gc.ca (consulté janvier 2008) est désormais clos. Voir aussi Industrie Canada (2001) « Le nouveau rêve national : réseautage du pays pour l'accès aux services à large bande ». Groupe de travail national sur les services à large bande, <http://www.broadband.gc.ca/pub/program/NBTF/index.html?iin.lang=fr> (consulté janvier 2008). La question des TI ou TIC est également de plus en plus régulièrement traitée par les médias, voir par exemple B. Guglielminetti « Technologies. Souvenirs de vacances », *Le Devoir*, 13 août 2007. Voir également les revues de presse de la CRÉ de la GIM des dernières années où il fut abondamment question de problèmes d'accès à *Internet à haute vitesse* : <http://www.cre-gim.net/Actualites/presse.html>

⁴⁰ Sur « TI », TIC, NTIC et autres termes utilisés dans la littérature consultée, voir note 5.

⁴¹ Ces termes ne seront pas ici discutés plus avant, mais ils indiquent l'envergure d'un questionnement sur la ruralité pouvant aussi éclairer la situation d'un grand nombre de territoires présentant des problèmes de développement.

l'accès de certaines populations et organisations aux TI (ou TIC, NTIC) et en particulier à Internet à haute vitesse (ou technologie à large bande « *Broadband* »⁴²), reste l'objet de préoccupations sociales ou institutionnelles et scientifiques importantes, en particulier en ce qui concerne les populations des territoires ruraux⁴³. Cette question recoupe en partie celle de **l'offre** possible, souhaitée ou soutenue de services à certaines populations ou territoires aux ressources différenciées ou inégales. Celle de l'offre, mais également celle du *clivage numérique*.

Fort discutée, alimentant aussi depuis quelques années des travaux empiriques dans plusieurs pays, et même débattue quant à son existence⁴⁴, son atténuation, sa disparition ou sa persistance, la question du *clivage (fracture, fossé) numérique* ou technologique (*Broadband Gap, Digital divide*) reste fort complexe. Elle rejoint l'existence et la reconnaissance de disparités ou d'inégalités entre les groupes sociaux tout comme elle questionne le pouvoir d'agir ou d'intervenir pour contrer ou réduire ces disparités, en particulier le pouvoir d'agir des puissances publiques. La question du *clivage numérique* rejoint aussi l'existence et la reconnaissance de modèles de consommation des médias, anciens et nouveaux, marqués⁴⁵ par des disparités ou inégalités préexistantes au plan social et territorial (entre milieux urbains et ruraux en particulier) ou que ces modèles contribueraient creuser davantage. Est aussi en cause l'exclusion redoutée ou l'inclusion souhaitée de populations et de territoires, notamment ruraux, à l'ère ou aux avantages du numérique, ou encore à ceux de la société ou de l'économie de l'information ou de la

⁴² La large bande peut être définie comme étant une connexion Internet à haute vitesse constante autorisant un transfert de données supérieur à 1,5 Mbit/s et permettant le transfert de fichiers volumineux. Le *Rapport* du NBURC (2007) associe pour sa part la technologie à large bande aux « technologies polyvalentes » lesquelles englobent selon eux les services téléphoniques de base, les services électriques, etc.

⁴³ Pour un aperçu de travaux, voir (sur l'Europe): Gigon et Crevoisier (1999); P. Vendramin et G. Valenduc, « Le développement rural dans la société de l'information », (2000); Nunes (2006) ; (sur les USA), LaRose et Mettler (1989), LaRose et Hoag (1996), LaRose et al. (2007 et 2008); Tony, H. Grubestic (2002, 2003, 2004); Parker, « Closing the digital divide in rural America »(2002) ; Schadelbauer, R. (2002). *The picture of broadband deployment in rural America. Rural Telecommunications*, (2002); (sur la Chine): Xia et Lu (2008), « Bridging the digital divide for rural communities : the case of China », (Afrique) : « The Digital Gap. More than a click to put Africa on Line », *The Economist* (2007), on peut y lire : « When it comes to computing power, the gap between Africa and the broadband world is still a Grand Canyon. Only 4% of Africans have access to the internet ».

⁴⁴ Existence du fossé technologique *urbain-rural* discutée par Gale (1997). Une conférence internationale (Bruxelles, mai 2007) récente était consacrée à cette question du fossé numérique, voir : *Broadband Gap 2007 , Bridging th Broadband Gap, Benefits of Broadband for rural areas and less developed regions*, http://ec.europa.eu/information_society/events/broadband_gap_2007/index_en.htm;

⁴⁵ C'est la conclusion à laquelle aboutissait notre propre enquête du débat des années 1980 sur la câblodistribution alors émergente et la consommation des mass média à Longueuil et Rimouski, voir Lévesque, Jean, Lafontaine, 1985.

connaissance (nouvelle économie) ou de l'innovation. Alors que des populations et des organisations de certains territoires, comme c'est toujours le cas de certaines collectivités rurales au Québec, au Canada, aux États-Unis et dans plusieurs pays, n'ont toujours pas accès aux services TI à haute vitesse⁴⁶, des chercheurs universitaires et des acteurs, comme ceux réunis en consortium au Nouveau-Brunswick, soutiennent que « *la technologie à large bande doit être considérée comme faisant partie des exigences minimales « normales » qu'on peut s'attendre à trouver dans une communauté* » (NBURC, 2007, p. 4), ou encore que cet accès est *essentiel* pour le développement (propos de la Mairesse de Marsoui rapporté par Radio-Canada (Revue de Presse de la CRÉ-GIM, 16 janvier 2008).

Un accès considéré essentiel, - comme le reconnaissent de plus en plus les pouvoirs publics acceptant de financer certains coûts de leur implantation -, mais pas nécessairement suffisant (Strover et al. 2004 ; Cava-Ferreruela et Munoz, 2006) pour garantir le développement des milieux ruraux ou des régions périphériques. Des processus *d'appropriation* ou *d'adoption* des TI, et surtout leurs *utilisations* (Côté, 1999a, 1999b) seraient aussi en cause. Nous y revenons plus loin.

Concernant le *clivage numérique*, au Québec, l'Institut de la Statistique en propose une définition sommaire voulant que celui-ci fasse « ... référence au fait que **l'adoption** des technologies de l'information et des communications se fait à un rythme fort différent selon les caractéristiques socio-économiques d'une **population...**»⁴⁷ (nous soulignons). L'ISQ précise aussi que « **l'utilisation** d'Internet s'avère étroitement corrélée au revenu, au niveau de scolarité, à l'âge, **au lieu de résidence (urbain ou rural)** et à la présence ou non d'enfants au sein d'un ménage ». Tant les processus d'adoption que les usages sont donc ici reliés à l'existence possible d'un *clivage*. D'autre part, en considérant le lieu de résidence urbain ou rural des populations adoptant ou utilisant Internet, l'existence d'un *clivage* urbain-rural s'ajoutant au *clivage socio-économique* est, elle aussi, envisagée. Récemment, le *Groupe de travail sur les collectivités rurales branchées* institué dans le cadre de la *Politique nationale de la Ruralité 2007-2011*, (*Rapport 2009*, p. 15, nous soulignons) reconnaissait pour sa part ce type de clivage en

⁴⁶ Voir NTIA (National Telecommunications and Information Administration) (2002), *A Nation Online*: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/html/toc.htm> (consulté en janvier 2008).

⁴⁷ Institut de la Statistique du Québec http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/sources_def/tic/definitions/

affirmant : « ... bien que le centre de la presque totalité des municipalités du Québec dispose de services d'accès internet haute vitesse, **il en va tout autrement de leur périphérie immédiate et des campagnes environnantes**. Résultat: près des **deux tiers des résidents des régions métropolitaines** de recensement (RMR) de Montréal et de Québec ont actuellement une connexion Internet haute vitesse à domicile, par rapport à un **peu plus de la moitié seulement des résidents de l'Est, du Centre et de l'ouest** du Québec».

En ce qui concerne cette fois l'ensemble du Canada, une étude récente, *Facteurs associés à l'utilisation de l'Internet : une question de ruralité ?*, publiée en 2007 par Statistique Canada et Industrie Canada, révélait qu'en 2005⁴⁸, 58% des résidents des régions rurales et petites villes avaient accédé à Internet, un taux bien en deçà de la moyenne canadienne, dans les plus grands centres urbains, les taux variant de 68 % à 77 %. Par ailleurs, les personnes âgées (*clivage générationnel ?*), ayant un faible niveau d'éducation (*clivage éducatif ?*) ou vivant dans des ménages ayant un faible revenu (*clivage socio-économique ?*) étaient aussi « moins susceptibles d'avoir utilisé Internet ». Les auteurs de l'étude (McKeown et Czerny) poursuivent : « Cet écart entre les régions rurales et urbaines peut rendre compte de l'interaction d'autres facteurs socioéconomiques ou peut témoigner d'un autre effet, notamment la disponibilité du service à large bande ». Il demeure qu'après avoir tenu compte de nombreuses variables, les auteurs affirment avoir « découvert que la probabilité que les citoyens utilisent l'Internet était presque une fois et demie (1,48) plus forte que pour les habitants de petites villes et des régions rurales » ; des résultats dont on souligne, une fois de plus, qu'ils pourraient s'expliquer en partie par la disponibilité (plus faible) du service à large bande ou le prix plus élevé de la connexion à l'Internet dans les régions rurales.

Pour ce qui est de la Gaspésie, notre territoire à l'étude dans la présente recherche, les résultats d'une étude⁴⁹ indiquent qu'en Gaspésie (et Îles-de-la-Madeleine) en 2005-2006, le taux de branchement de la population à Internet était à 46%, soit le plus bas de ceux des régions du

⁴⁸ Une autre étude de 2003 soulignait dans le même sens : « Bon nombre de collectivités, situées pour la plupart dans les régions rurales et éloignées, n'ont toujours pas de services d'accès à large bande en raison de la faible clientèle et des coûts élevés associés au déploiement d'infrastructures sur de longues distances », *A grande vitesse sur l'autoroute de l'information, les services à large bande au Canada* (Statistique Canada, Veenhof et al), 2003.

⁴⁹ Résultats de l'étude Léger Marketing et CEFRIO, NETendances 2006 présentés dans *L'Actualité*, 15/10/2007.

Québec, contre 71% à Montréal et 72,4% en Outaouais.

Si la thèse d'un, et en fait de plusieurs *clivages* numériques touchant les populations – *clivages* tant socioéconomique (générationnel, éducatif) que territorial, paraît trouver des fondements au Canada, au Québec et en Gaspésie, le *clivage* concernerait aussi les entreprises et les organisations.

Sur ce plan, le *Groupe de travail sur les collectivités rurales branchées*, dans son *Rapport* (2009) d'ailleurs intitulé *Brancher les Citoyens, les organisations et les entreprises du Québec rural à Internet à haute vitesse*, vise autant les populations (citoyens), que les entreprises et les organisations. Quant à l'ISQ mentionné plus haut, dans le cadre de sa définition proposée du *clivage*, celui-ci ne passe pas non plus entièrement sous silence la question des organisations – limitées toutefois ici aux entreprises - qui pourraient être affectées par un *clivage*, affirmant à ce propos : «...on observe d'importantes disparités en fonction du nombre d'employés, les plus grandes étant en proportion beaucoup plus nombreuses à avoir recours aux technologies de l'information et des communications que les petites »⁵⁰. Toutefois, en ce qui concerne le territoire à l'étude ici, et plus particulièrement celui de la Baie-des-Chaleurs, les résultats d'un Sondage NetPME CEFRIO-C.I.R.R.A.D de 2006 indiquaient qu'une majorité des petites et moyennes entreprises (+ 5 employés) montraient des taux de branchement équivalents à ceux des entreprises de même taille de l'ensemble du Québec. Serait-ce que les *clivages numériques* de types socio-économiques et territoriaux, s'ils peuvent en partie expliquer le plus faible taux (comparé) de branchement de la population gaspésienne à Internet n'affectent pas, ou affectent moins, ou encore différemment, les entreprises et les organisations localisées en Gaspésie ? Notre enquête auprès d'organisations et d'entreprises devait - et a de fait- éclairer la question.

Retenons de ces études que le *clivage numérique* 1) recoupe plusieurs types de *clivages* socio-économiques et territoriaux, 2) qu'il touche aussi, bien que peut-être différemment à la fois les populations (citoyens) et les organisations ou entreprises 3) qu'il concerne divers processus : soit aussi bien l'**accès** et l'**adoption** des TI et d'Internet, que leurs **usages** et les **bénéfices** ou

⁵⁰ Dans « The Corporate Digital Divide: Determinants of Internet Adoption » (2005a), Forman discute (et teste au plan empirique) cette question d'un clivage numérique affectant les entreprises. Voir aussi Forman 2005 b.

retombées que les TI seraient susceptibles d'apporter aux populations ou encore aux organisations ou aux entreprises, chacun de ces processus pouvant être marqués par des clivages. Il n'est pas non plus impossible que ces divers clivages puissent exercer simultanément leurs effets sur les populations, les organisations et les entreprises, ces questions restant de toute manière à tester par la réalisation d'études appliquées à des territoires spécifiques, comme celle que nous avons menée.

1.3.1.2 L'adoption et les utilisations

En dépit de certains travaux réalisés sur l'**adoption** et les **utilisations** des TI par des populations, groupes, sociaux, entreprises, organisations des villes et campagnes⁵¹, celles-ci resteraient encore largement à caractériser aux plans quantitatifs et qualitatifs: conditions d'adoption et types d'équipements, de TI ou d'outils adoptés, intensité et types d'usages, finalités de ces usages, contraintes ou obstacles rencontrés, etc. À caractériser, mais aussi à expliquer, plusieurs *facteurs* ou déterminants étant en cause (Galliano et Roux 2007). Ces dimensions de l'adoption et des usages ont d'ailleurs été retenues dans notre étude.

Parmi les facteurs d'adoption des TI par les firmes ayant fait l'objet d'analyses, leur taille, leur secteur industriel, leur modes d'organisation, leur environnement spatial et leur localisation influenceraient les modèles et rythmes d'adoption et leur performance économique (Côté et Proulx, 2002 ; Salançon, 2005, Forman, 2005). Mais ces facteurs sont eux-mêmes liés à d'autres, les zones rurales étant souvent marquées à la fois par la prédominance des secteurs industriels traditionnels et une main d'œuvre plus faiblement scolarisée.

⁵¹ Dont ceux de B. Lévesque, B. Jean et D. Lafontaine (1985) dans *Enquête sur la câblodistribution. Consommation des mass-média, régions et classes sociales à Longueuil et Rimouski*; LaRose et Mettler (1989), dans « Who uses information technologies in rural America? »; Richardson et Gillespie (1996), dans « Advanced communications and employment creation in rural and peripheral regions : a case study of the Highland and Islands of Scotland »; Cameron, Anis et Everitt, (2005) dans « Case Study. Internet Connectivity : a Churchill, Manitoba Case Study ». Voir également : Galiano (2006) ; NETendances 2006, *Évolution de l'utilisation d'internet au Québec depuis 1999*, CEFRIO, en collaboration avec Léger Marketing (rapport synthèse disponible au site du CEFRIO : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/enquetes/netendances.asp>)

1.3.1.3 Des leviers de développement ?⁵²

Plusieurs chercheurs s'interrogent quant à eux sur des utilisations des TI pouvant constituer des **leviers possibles de développement** (ou de redéveloppement, de relance, ou plus simplement de dynamisation) socio-économique durable des territoires (Cornford et al. 2000 ; NBURC, 2007⁵³). Ces questions demeurent en débats.

Au Québec et au Canada francophone, des chercheurs qui se sont intéressés aux **changements** technologiques, envisagent grâce à eux de nouvelles **possibilités de développement** et mettent de l'avant la nécessité pour les collectivités périphériques, en difficulté, ou rurales **d'avoir accès** à ces technologies et que celles-ci puissent soutenir une flexibilité, des apprentissages, des réseaux d'innovation territorialisés. Lamarche (1987), discutant la montée d'une « économie informationnelle », évoquait un « nouveau modèle » et de nouvelles possibilités pour les régions Périphériques ». Bergeron (1990) insistait pour sa part sur l'importance de stratégies régionales de «**création**» **technologique plutôt** que de simple « diffusion technologique », tout en mettant l'accent sur le rôle possible de « réseaux d'innovation technologique territorialisés » et surtout rôle central des « ressources humaines » et des « apprentissages de compétences nouvelles » que permettraient les TI. Alors qu'Ehrensaft (1995) se disait d'avis de miser sur Internet pour soutenir le développement local et contrer l'exclusion sociale, Vachon (1995) envisageait également que les TI puissent offrir de nouvelles possibilités de développement aux milieux ruraux, offrir davantage de flexibilité et de mobilité aux entreprises rurales, voir même faire

⁵² Au Québec, ce questionnement est aussi porté par Solidarité rurale (www.solidarit-rurale.qc.ca) , voir : « Les TIC en milieu rural : pour quoi faire? » (Lucie Veillette, *Bulletin de liaison*, vol. 15, 4, octobre 2006) où l'on peut lire : « ...les TIC..peuvent ainsi devenir de puissants leviers de développement sur tous les plans tant économique, social, que culturel ». Au Québec, les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) ont soutenu de nombreuses initiatives visant à favoriser l'utilisation des TI en milieu rural (Voir SADC du Kamouraska, *Les technologies de l'information et de la communication : un outil de développement des régions* », <http://espace-associatif.org/sadckamouraska/recit.php>)

⁵³ New Brunswick universities Research Consortium, Rapport final 2007 intitulé : *Transformation d'une société rurale : impacts de l'adoption de la large bande dans les régions rurales du Nouveau-Brunswick*. Voir aussi LaRose, R., et Hoag, A. (1996) « Organizational adoptions of the Internet and the clustering of innovations », *Journal of Telematics and Informatics*, 13,1, 49-61; Cronin, F. J., McGovern, P. M., Miller, M. R., & Parker, E. G., (1995) « The rural economic development implication: Telecommunications », *Telecommunications Policy*, 19 (7), pp.545-559 ; Cronin, F. J., Parker, E. B., Colleran, E. K., & Gold, M. A. (1993) *Telecommunications infrastructure investment: economic development*, *Telecommunications Policy*, 17(6), pp. 529-535 ; Dholakia, R. R. & Harlam, B. (1993) « Telecommunications and economic development: Econometric analysis of the U.S. experience ». *Telecommunications Policy*, 18(6), pp. 470-477.

reculer un « mouvement d'agglomération » et soutenir des « mutations des espaces ruraux », mais à certaines conditions reliées aux usages de ces outils.

Depuis les années 1980, un ensemble de travaux ont aussi insisté sur l'importance de l'information et de la communication pour le développement régional, local et rural⁵⁴. Dans ses travaux considérés pionniers (notamment par Aydalot 1985), Törnqvist (1985) insistait sur le rôle selon lui central de la transmission d'information pour le développement d'une part ainsi que sur le rapport étroit entre **information, créativité et formation de milieux innovateurs**. Guesnier (1992) a soutenu quant à lui que l'amélioration des moyens de communication doit soutenir l'amélioration de « l'information vecteur essentiel de l'action » et insiste sur l'importance centrale des stratégies et « politiques d'information des collectivités émettant des messages ». Tout en insistant sur l'importance de « l'intercommunication » entre les acteurs et les organisations, Julien (1996) s'est dit d'avis qu'à certaines conditions, l'appropriation d'une information « riche » ou « structurante » en région éloignée des grandes métropoles pourrait y soutenir le développement d'entreprises existantes ou la création de nouvelles entreprises. Selon Klein et Carrière (1999): « l'information devient de plus en plus un enjeu crucial pour les institutions et les acteurs engagés dans des processus territoriaux de développement », des acteurs appelés aussi selon eux à agir en « réseaux ».

Mais d'autres chercheurs se montrent prudents voire sceptiques au sujet du potentiel transformateur possible des TI pour les territoires ruraux ou zone à faible densité de population. Ainsi, tout en discutant du « développement rural dans la société de l'information », Vendramin et Valenduc (2001) encouragent à se méfier des idées reçues, selon eux trop optimistes, sur les opportunités que les TI offriraient aux milieux ruraux. Celles-ci n'auraient rien d'automatique, les acteurs des zones rurales disposant des moyens variables et étant aux prises avec des contraintes elles aussi variables et des problèmes complexes. Pour leur part, dans leur étude sur *Les périphéries face à l'économie du savoir* concernant l'avenir des régions non métropolitaines du Québec et des provinces de l'Atlantique, Polèse et Shearmur, 2002 soutiennent que: « la distance n'est pas abolie ». La grande ville soutiendrait au contraire des « effets

⁵⁴ Citons à ce propos aussi nos travaux menés dans le cadre du GRIDEQ depuis la fin des années 1970 : voir Lévesque, Jean, Lafontaine 1985; Lafontaine 1988 et 1998; Jean 1999; Côté 1999 a et b.

d'agglomération » dont sont dépourvus les territoires ruraux ou à faible densité démographique, les entreprises des régions périphériques étant aussi surtout concentrées dans des secteurs traditionnels à base intensité technologique. Mais de leur côté, Côté et Proulx (2002), dans *L'économie des régions périphériques du Québec et son renouvellement actuel*, documentaient des transformations en cours des économies des régions périphériques et rurales québécoises. Or si pour Côté (1999) les TI pourront soutenir des transformations régionales d'envergure, l'appropriation de ces outils reste à assurer et ces milieux doivent activement devenir « producteurs de contenus » au risque de voir ces technologies réduire les perspectives d'emplois locales et régionales.

Retenons de ces débats la thèse de liens entre informations, processus de communications et dynamiques d'innovation, de liens également entre technologies ou TI, et développement (économique notamment). La capacité des TI à soutenir le développement des milieux ruraux ou périphériques demeure quant à elle l'objet de débats. Retenons aussi que tout en constituant peut-être des conditions ou des facteurs nécessaires ou essentiels de développement, les TI ne paraissent pas des conditions suffisantes, leur appropriation ou adoption et leurs usages étant aussi en cause, sans compter d'autres facteurs socio-économiques et territoriaux ou de localisation caractérisants les populations, les organisations, les entreprises ou les collectivités.

Si certains auteurs postulent, comme on l'a vu plus haut, des mutations possibles des espaces ruraux et une plus grande flexibilité/mobilité des entreprises qui y sont localisées (Vachon), d'autres entrevoient un renforcement des processus d'agglomération tout en affirmant que la distance est loin d'être abolie (Polèse et Shearmur). Ces hypothèses portant sur des changements assez récents et qui se poursuivront durant de nombreuses années et qui ne se manifestent pas partout de la même manière ou avec la même intensité, des études approfondies de cas multiples seront nécessaires afin de vérifier quelles tendances prennent forme au juste et où.

Envisageant ces changements liés aux TI et l'évolution rapide de celles-ci, des auteurs s'interrogent du reste sur les catégories mêmes relatives au temps et à l'espace et leur possible transformation (Boyer, 2000 ; Delay 2008). S'intéressants aux catégories de *distance* et de

proximité, Rallet et Torre (2007) se demandent si « Etre proche est encore nécessaire à l'heure d'Internet ? » (Rallet et Torre, 2007).

À l'heure - ou plus justement sans doute à l'ère - d'Internet, que sont en train de devenir *la distance et la proximité*? Longtemps caractérisées par leur éloignement des zones métropolitaines où sont localisés de grands marchés, par leur faible densité démographique, ou leur faibles interrelations avec les autres territoires, les territoires ruraux ou « périphériques » pourraient-ils grâce à la diffusion des TI, à leur adoption, à des usages, s'affranchir de certaines contraintes spatiales? ou encore connaître des opportunités nouvelles de renforcement de leur attractivité ou de mise en valeur innovante de leurs potentiels ou ressources? Que nous apprend notre recherche à cet égard?

1.3.1.4 Impacts, effets et retombées

Alors que plusieurs chercheurs et responsables publics soutiennent que les TI constituent des outils pouvant contribuer à améliorer les conditions de vie, de santé et d'éducation de la population, soutenir la productivité, la compétitivité, l'emploi, l'accès à des marchés plus étendus et la prospérité, assurer la connectivité, de meilleurs liens avec les gouvernement, favoriser le développement régional ou rural, on ne compte encore qu'assez peu de recherches portant sur l'examen des **retombées, bénéfiques ou impacts** des utilisations des TI (ou de la large bande) pour les personnes, entreprises, les organismes ou les collectivités⁵⁵.

Observant que parmi ces études réalisées, l'examen des bénéfices économiques pour les entreprises demeure bien plus important que celui des retombées pour les collectivités ou que celui de contraintes rencontrées par les individus ou les organisations, Firth et Mellor (2005) ajoutent : « While governments, companies and individual seek broadband to enhance their economic and social lives, they do not seem to have engaged in the diversity of analysis necessary to anticipate the panoply of possible outcomes » (p. 233).

⁵⁵ Mentionnons les études de: Sell et Jacobs (1994) sur les liens entre TI et qualité de vie; de Korsching, P. F., Hipple, P. C. et Abbott, E. A. (2000), « Rural America and communications revolution », dans Korsching, Hipple et Abbott (2000) sur les impacts des TI en milieu rural.

Au titre des impacts, ceux sur la réorganisation spatiale des activités économiques que les TI pourraient soutenir, ou plus simplement ceux sur la réorganisation des organisations (Brousseau et Rallet, 1997) ou de toutes les fonctions⁵⁶ des entreprises de tous les secteurs (Yolin et al. 2005), de même que la montée en puissance des réseaux, sont interrogés.

Cette réorganisation des entreprises pourrait prendre des formes spatiales multiples : nouveaux modèles de localisation, formation de « systèmes territoriaux d'innovation » (ou « systèmes productifs localisés ») de type thématique misant à la fois sur des pratiques de proximité ancrées à un milieu spécifique et des échanges avec l'extérieur, en réseaux, etc. Plusieurs chercheurs associent d'ailleurs les TI à des processus de changements ou à des « mutations socio-économico-politiques et territoriales » d'une grande ampleur possible (Storper, 1997 ; Pecqueur, 2006), des processus appelés à se poursuivre au cours des prochaines années.

Cette idée que des transformations, possiblement de grande portée, impliquant les TI sont en cours se retrouve dans les conclusions de l'étude sur les impacts de l'adoption et des utilisations de la large bande dans les régions rurales du Nouveau Brunswick menée par un Consortium universitaire en 2006 (NBURC, 2007). Tout en concluant que la large bande constitue une « technologie de transformation » qui pourrait « fondamentalement transformer les communautés rurales canadiennes et mener à la création de possibilités d'innovation et d'entrepreneuriat », les auteurs écrivent : « Après avoir étudié diverses approches méthodologiques, nous avons conclu que nous avons besoin d'un **nouveau modèle et d'une nouvelle théorie** pour nous aider à comprendre **si de telles transformations ont lieu et comment** elles se produisent » (Sommaire, p.4, nous soulignons).

⁵⁶ Dans Yolin (2005), plusieurs fonctions de l'entreprise qui seraient affectées par l'adoption des TI sont mentionnées : fonctions études de marketing, recherches d'appels d'offre, recherche de partenaires, surveillance de concurrents, veille technologique, conception et co-engineering, achats et recherche de fournisseurs, gestion des approvisionnement, conduite de projets ou de chantier, gestion du personnel, recrutement et formation, organisation et conduite de la production, suivi de qualité, intégration de sous-traitants, maintenance, publicité et campagne de notoriété, vente et gestion globale des relations avec les clients, logistique et suivi de rappels, services après vente, gestion des réclamations, surveillance des risques et solvabilité, gestion des alertes, gestion administratives et financières, relations avec des administrations, information des financiers et actionnaires (ou partenaire), stratégie (intelligence économique, conduite globale des opérations, *reporting*).

Pour tenter de comprendre si des transformations liées à l'adoption et aux usages des TI et d'Internet sont en cours en Gaspésie et, le cas échéant, comment celles-ci se produisent au sein des organisations, des entreprises et des collectivités et quels en sont possiblement les retombées sur leur développement et leur pérennité, les études dont nous venons de discuter sont utiles. Elles sous-tendent d'ailleurs plusieurs de nos questions de recherche. Bien qu'utile, cette revue de littérature centrée sur les TI et le clivage numérique reste toutefois insuffisante et nous sommes d'accord avec le NBURC lorsqu'il affirme que *modèle et théorie* sont nécessaires pour comprendre si les TI soutiennent des changements dans les communautés rurales et comment ceux-ci peuvent se produire.

Suivant cette perspective, deux autres ensembles de travaux ont été consultés et, dans une certaine mesure, intégrés pour former, - avec l'ensemble de travaux sur les TI déjà discutés plus haut-, le cadre conceptuel de la présente recherche. Le premier est relié aux études du développement et du développement rural et territorial. Quant au second, il est reliés aux recherches évaluatives, et plus spécifiquement, aux approches d'évaluation de politiques ou programmes axés sur les résultats.

1.3.2 Fondements théoriques du cadre conceptuel de la recherche

Le cadre conceptuel de la recherche effectuée prend centralement appui sur une perspective théorique liée au courant du *développement territorial*. Cette perspective et le modèle du développement rural que nous avons utilisé pour la présente recherche seront présentés plus loin. En second lieu, la recherche prend appui sur la recherche évaluative et plus particulièrement des courants mettant l'accent sur l'évaluation des résultats de programmes ou de dispositifs d'intervention et le « cadre logique » de cette intervention, de même que la chaîne ou le cycle d'actions dont dépendent des effets ou des retombées⁵⁷.

Ces deux perspectives soutiennent les efforts qui sont faits dans le cadre de la présente recherche pour cerner à la fois les effets (résultats, retombées) des usages des TI et d'Internet en Gaspésie et les effets de la *Démarche des MRC Innovantes*.

⁵⁷ Ces deux ensembles de travaux ont également guidé des travaux antérieurs des membres de l'équipe, en concernant l'évaluation du dispositif des Pactes ruraux de la *Politique nationale de la ruralité* (2001-2006)

1.3.2.1 Une perspective théorique : le développement territorial

L'analyse de la contribution des TI au *développement rural* ne peut se passer d'une définition de ce qu'est le *développement*.

Sans élaborer très longuement au sujet des diverses définitions du *développement* qui ont été proposées depuis une soixantaine d'années, précisons que celles-ci ont alimenté jusqu'à nos jours de nombreux travaux, ceux-ci reposant sur des conceptualisations distinctes (et des indicateurs) variées.

Au sujet de l'existence de ces différentes définitions et conceptualisations du développement, de nombreux auteurs les regroupent autour d'un petit nombre de grands cadres d'analyse ou « paradigmes » (d'après Kuhn, 1962), désignés de manière assez convergente : 1) paradigme classique et néoclassique (avec ou sans Keynes), 2) paradigmes marxiste et néomarxiste, du développement inégal, de la dépendance (avec ou sans l'École de la régulation), 3) paradigmes émergent, du **développement territorial** (avec ou sans les courants du développement humain, social ou durable)⁵⁸. Dans leur étude de 1998 des politiques de développement régional dans une trentaine de pays, McNiven et Plumstead, se disaient d'avis qu'un peu partout au monde, les approches *néoclassique* et du *développement territorial* constituaient les deux principaux courants rivaux se disputant l'analyse et l'orientation des politiques de développement.

Le courant du *développement territorial* n'est pas apparu d'un seul coup entièrement constitué mais demeure étroitement relié aux sciences économiques et sociales, à la genèse et aux grands débats de *l'économie politique* en particulier. Avec quelques autres courants constitués depuis les années 1970, soit 1) celui du développement *situé et sur les systèmes territoriaux d'innovation* (dont Scott, Storper, Becattini, Porter, Florida, Lundvall, Maskell et Malmberg), 2) du *développement humain et social* (Sen) et 3) du *développement durable* (Sach, Theys, C.Gagnon), il forme un nouvel ensemble émergent, non encore unifié ou intégré, à tester au plan empirique.

⁵⁸ Nous avons discuté cette questions dans plusieurs ouvrages dont Lafontaine 2005 où figurent des tableaux synthétiques de ces courants.

Puisant ainsi à un ensemble de travaux, notamment certains rattachés aux sciences régionales, la perspective ou le paradigme du *développement territorial* ou du *développement territorial durable* tend aussi à s'imposer comme une hypothèse centrale concernant tant les tendances les plus lourdes déterminant les transformations des sociétés globales, que les modèles de compréhension des facteurs et des processus qui les soutiennent. De moins en moins indifférente aux spécificités des territoires et des ressources ou actifs qui les caractérisent, l'économie globale y puiserait au contraire certaines conditions essentielles de son renouvellement.

Suivant les perspectives énoncées par plusieurs auteurs qui en ont jeté les bases ou l'ont alimenté par la suite (John Friedmann, Philippe Auydalot et le GREMI, des chercheurs du GRIDEQ, Storper, Maillat, Courlet, Pecqueur), le courant du *développement territorial* met l'accent sur les **capacités** des acteurs de se **mobiliser** pour mettre en valeur des **patrimoines et ressources** propres à des **territoires** afin de satisfaire des besoins ou de traiter certains problèmes.

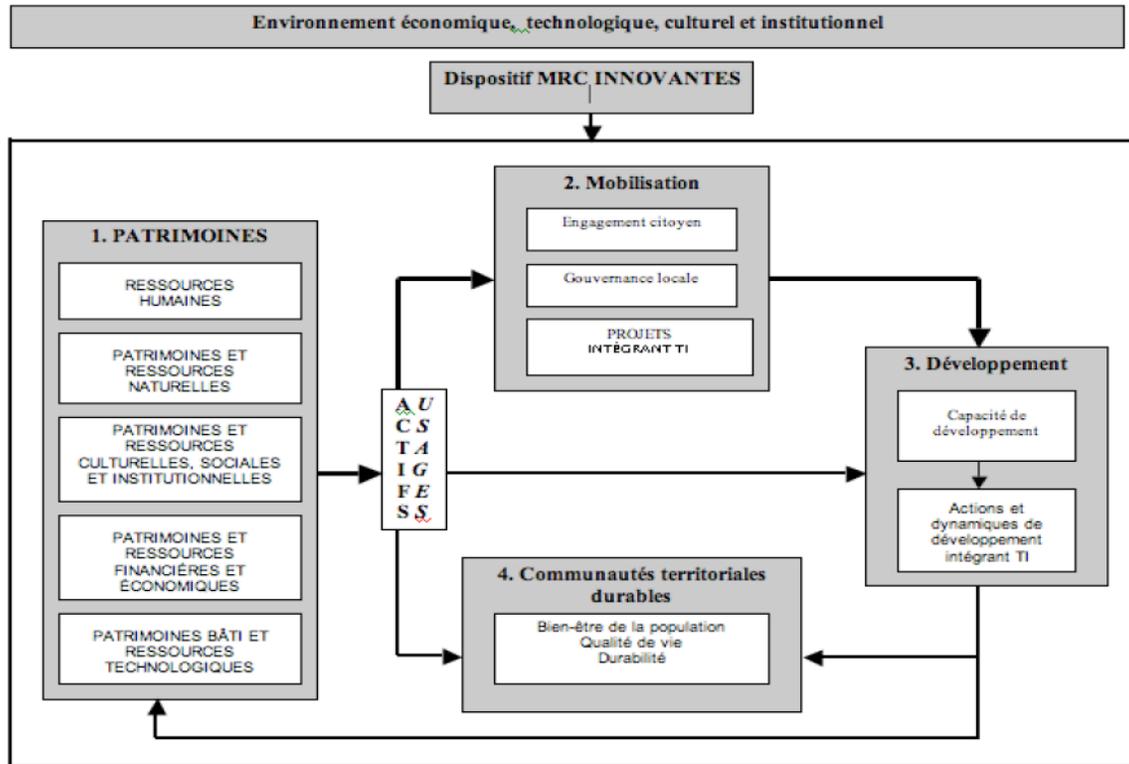
Insistant sur les capacités constitutives (ou endogènes) de penser et d'agir des acteurs humains, en particulier lorsqu'ils agissent de manière concertée à partir de lieux sociaux ou institutionnels, ce courant postule qu'en dépit de déterminismes structurels divers, une prise en charge « ascendante » de besoins ou de problèmes reste possible. Alors que l'approche (néo)classique reconnaît l'importance des « ressources » – dont la terre, le sol – comme facteurs de production et d'échange sur des marchés, celles-ci étant considérées données sous forme de « stocks » plus ou moins finis, l'approche de développement territorial envisage l'existence et la valorisation de ces « ressources » suivant une perspective plus large : celle de la prise en charge par des acteurs et des groupes humains territorialisés de ressources et de patrimoines, ceux-ci étant progressivement remaniés à travers des usages et la poursuite de finalités multiples, des usages dont dépend leur bien-être à court, moyen et long terme. Attentif aux « dynamiques d'acteurs », ce courant s'appuie également sur l'hypothèse qu'il existerait des dynamiques territorialisées spécifiques capables de susciter et soutenir des processus « d'innovation », **cette innovation pouvant être de nature aussi bien économique que sociale ou institutionnelle**. À la suite des travaux d'Auydalot, dès 1986, les chercheurs du groupe qu'il avait fondé, le GREMI, s'intéressaient aux « milieux incubateurs de l'innovation », des chercheurs du GREMI (Maillat, Quévit et Sen) définissant (1993) le « milieu » comme: «...un ensemble territorialisé dans lequel

des interactions entre agents économiques se développent par l'apprentissage qu'ils font de transactions multilatérales génératrices d'externalités spécifiques à l'innovation et par la convergence des apprentissages vers des formes de plus en plus performantes de gestion en commun des ressources». Au GRIDEQ, des travaux sur « l'aménagement intégrée des ressources » en rapport avec le maintien des communautés rurales avaient aussi été entrepris dès la fin des années 1970 (Dionne et al, 1983).

C'est sur cet ensemble de travaux associés au *paradigme émergent* et sur le courant du *développement territorial* en particulier, que la présente recherche prend appui. Sur cet ensemble un *modèle causal du développement rural* inspiré par lui et ayant été élaboré et testé lors d'une recherche antérieure récente (financée par le Fonds québécois de recherche sur la Société et la Culture - FQRSC)⁵⁹ menée conjointement par plusieurs membres de l'équipe de recherche. Ce dernier a été adapté pour les besoins de la présente recherche (voir **Figure 3** à la page suivante).

⁵⁹ Cette recherche interdisciplinaire et interuniversitaire visait l'élaboration d'un modèle de suivi et d'évaluation du dispositif du *Pacte rural de la Politique nationale de la Ruralité*, modèle à tester auprès d'un échantillon de MRC et de projets soutenus. Le *Rapport final* est disponible au site Internet du FQRSC et celui du CRDT : D. Lafontaine, J. Boisjoly, avec la collaboration de B. Jean, R. Marceau, P. Leblanc (Dir.), et al. (2007). *La mise en application et l'évaluation du dispositif du Pacte rural*. Rapport de recherche 2, CRDT, UQAR, 401 pages.

Figure 3 Modèle causal du développement rural, considérant le dispositif des *MRC Innovantes*, envisagé selon une perspective théorique rattachée au courant du développement territorial



Adapté de Lafontaine, Jean, Marceau, Leblanc et al., 2005 dans Lafontaine, Boisjoly, Jean et al., 2007

Suivant ce *modèle causal du développement rural*, les communautés territoriales rurales sont considérées comme des systèmes dynamiques à la fois spécifiques et interreliés à des environnements économiques, technologiques, culturels et institutionnels se situant à des échelles spatiales plus grandes, C'est sur ces communautés que peut s'exercer aussi l'influence de dispositifs (comme celui du Pacte rural ou des *MRC Innovantes*) soutenant des processus de mobilisation et des projets.

Ces communautés territoriales se caractérisent par des configurations (ou ensemble) de **patrimoines et ressources spécifiques** (composante 1 du modèle, voir schéma) qui sont

variablement activés et utilisés⁶⁰ suivant la **mobilisation** (composante 2 du modèle, voir schéma) des acteurs territoriaux et des projets ou actions mis en œuvre. Les capacités de mobilisation «... font en particulier référence aux capacités des acteurs locaux à stimuler la participation civique, à faire naître une volonté commune d'intervenir, à soutenir des organisations territoriales de développement et à en faire naître, à stimuler la formation de réseaux d'acteurs et l'implication de bénévoles à des fins de développement.» (Lafontaine et al. 2007, p.59) L'engagement citoyen «...concerne les processus d'information, de consultation, de concertation et de participation à la prise de décision» (p.69). La gouvernance locale «... concerne les mécanismes et processus de mise en coordination des ressources et la coopération territoriale, les réseaux, les partenariats et la confiance mutuelle» (p.82). La mobilisation concerne aussi en son centre la capacité à faire naître des projets de développement.

Le **développement** (composante 3 du modèle, voir schéma) se décline de la manière suivante. Les capacités de développement concernent celles des acteurs d'une communauté à identifier et relever les défis du développement sur une base durable par des efforts de maîtrise collective des options sociales, économiques, technologique et environnementales permettant de trouver des solutions à long terme aux problèmes de la collectivité. Elles concernent également les capacités des acteurs locaux à élaborer une vision de leur territoire, de ses ressources et de ses environnements externes, à élaborer un plan ou une stratégie d'action, comme à identifier des priorités et à favoriser l'engagement par l'entremise de processus de consultation, à effectuer des suivis de ses stratégies (p. 210). Par ailleurs, le développement découle également des actions et dynamiques de développement induites par des actions et des projets à différentes étapes de leur « cycle de vie », depuis leur conception, à leur mise en œuvre et achèvement. «À toutes les phases d'un projet, les actions qui y puisent leur dynamique, exercent des «effets» et sont susceptibles d'avoir des «retombées» à travers l'espace et le temps.» (p.216)

Enfin, la dernière composante du modèle, la notion de « communautés territoriales durables» (composante 4 du modèle, voir schéma) est définie ainsi :« [...] un système territorial durable, des collectivités rurales durables, des territoires durables [...] seraient ceux où un ensemble de

⁶⁰ Mais ils peuvent l'être en dehors de processus ou dispositifs de mobilisation et soutenir directement des capacités ou dynamiques de développement, comme l'illustre le schéma.

personnes... parviendraient démocratiquement ensemble à définir des options et à coopérer pour mettre en œuvre des stratégies d'utilisation des ressources (ou «capitiaux», «patrimoine»), de façon à assurer leur renouvellement à long terme et à en créer de nouvelles afin de satisfaire leurs besoins, améliorer leur bien-être et leur qualité de vie, tout en étant en mesure de faire face ensemble à des difficultés et à des risques prévus ou imprévisibles» (p.273).

Cette façon d'envisager la durabilité, soit en la reliant à celle de groupements sociaux faisant face à des « problèmes » et combinant diverses ressources pour leur trouver des solutions inédites, fait écho à d'autres préoccupations et travaux portant sur l'*innovation* et qui ont aussi inspiré la présente recherche, les questions à l'étude et les outils de collecte de données.

1.3.2.2 Une perspective sur l'innovation : entre Schumpeter et des courants plus récents sur les systèmes régionaux et locaux d'innovation

Tel que mentionné plus haut, le courant du développement territorial reste lié à celui du développement *situé et sur les systèmes territoriaux d'innovation*, ces deux courants étant marqués par les travaux pionniers de Joseph Schumpeter (1883-1950) sur l'innovation. S'intéressant à l'évolution du capitalisme, cet auteur a postulé que celle-ci était cyclique et se transformait par un processus de « destruction créatrice » prenant appui sur l'introduction par l'entrepreneur d'une innovation (technique ou autre) dans l'économie⁶¹. C'est surtout à partir des années 1970 que ces idées schumpériennes sur l'innovation allaient être discutées et qu'elles influenceraient de nombreux travaux de recherche ainsi que des politiques publiques, dont certaines visant le soutien à des systèmes nationaux, régionaux ou locaux d'innovation.

Selon la perspective originale de Schumpeter, c'est de l'existence de « l'entrepreneur » que dépend l'innovation. Celui-ci toutefois ne se limite pas aux industriels et ceux-ci ne sont pas nécessairement tous des innovateurs. « Contre les habitudes, routines et résistances » (1912), l'innovateur de Schumpeter est celui qui «... crée sans répit», ceci pour des motifs « psychologiques » (ou besoins personnels profonds) et on doit le distinguer du «*fabricant-commerçant*, du *capitaine d'industrie*, du *directeur*, du *fondateur*». *Entrepreneur*, l'innovateur

⁶¹ Principaux ouvrages : *Théorie de l'évolution économique* (1912), *Business Cycles* (1939), *Capitalisme, Socialisme et Démocratie* (1942).

est celui qui pense et agit dans le but de réaliser de « nouvelles combinaisons » d'éléments, l'innovation pouvant prendre diverses formes diverses que Schumpeter en son temps résumait ainsi:

- 1° *fabrication* d'un bien nouveau pas encore familier aux consommateurs, ou d'une qualité nouvelle d'un bien;
- 2° *introduction* d'une méthode de production nouvelle inconnue dans la branche d'industrie ou de commerce, ou « nouveaux procédés commerciaux pour une marchandise;
- 3° *ouverture* d'un débouché nouveau, ou d'un marché où l'industrie intéressée n'a pas encore pénétré;
- 4° *conquête* d'une source nouvelle de matières premières ou de produits semi-ouvrés;
- 5° *réalisation* d'une nouvelle organisation.

Pour Schumpeter, l'innovation ainsi créée doit toutefois trouver preneur et s'inscrire dans les circuits économiques, sociaux et institutionnels où elle incitera à des changements de plus ou moins grande ampleur, ceux-ci pouvant aussi bien entraîner des destructions d'anciennes routines, que la création de nouvelles, des cycles d'essor (ou expansion) et de dépression (ou récession) plus ou moins prononcés⁶².

Au cours des années 1980 et 1990, les idées schumpétériennes allaient inspirer un grand nombre de travaux sur l'innovation et autour des régions *gagnantes* (Benko et Lipietz, 1992) ou *perdantes* (Côté et Proulx, 1996). Mais également concernant la mise en place spontanée ou volontaire de « systèmes » territoriaux d'innovation ou de nouveaux modes d'organisation de la vie économique et sociale (sous forme de « districts », « régions apprenantes » ou autres).

Si au cours des années 1970 et 1980, une partie de ces travaux ont porté sur des régions rurales (ex. la Troisième Italie du centre et nord est), la plus grande part allaient surtout par la suite

⁶² Schumpeter a envisagé la possible «décomposition» progressive et la disparition selon lui probable du capitalisme (au profit d'une forme de socialisme), ceci surtout par ce que les porteurs essentiels de l'innovation que sont les entrepreneurs seraient remplacés par «l'unité industrielle géante » et une bureaucratie d'État (État-providence) mettant des restrictions à l'activité entrepreneuriale.

concerner des territoires urbains et même métropolitains⁶³. La question de l'innovation et des « systèmes d'innovation » ou de systèmes de soutien à l'innovation en régions périphériques ou rurales, a beaucoup moins retenue l'attention. Alors que certains auteurs s'interrogent même sur tout développement industriel « endogène » en contexte d'une économie globalisée (Isaksen, 2001), on peut se demander si l'innovation peut exister en région à *faible densité démographique* (Doloreux et Shearmur 2006), *périphérique* (Lagendijk, A., and A. Lorentzen. 2007, Virkkala, 2007), à industries axées sur *les ressources naturelles* (Doloreux, Isaksen, Aslesen et Melançon 2009) ou *rurale* (Doloreux et Dionne 2007 et 2008), ceci sous quelle forme et à quelles conditions?

Dans la présente recherche, sans nous engager dans les débats sur l'existence possible de « systèmes d'innovation » en région périphérique ou rurale, ce terme recoupant aussi des efforts publics importants de soutien à la structuration des économies régionales autour de spécialités – et donc une charge normative importante-, nous avons conservé de ces courants d'analyse, une préoccupation centrale pour l'innovation rattaché aux efforts d'acteurs *entreprenants* qui pensent et qui agissent dans le but de réaliser de « nouvelles combinaisons » d'éléments, en réponse à des besoins ou « problèmes » divers, l'innovation pouvant dans ce cas prendre diverses formes, mais devant aussi trouver preneur et dans une certaine mesure être reconnue ou sanctionnée par d'autres acteurs (ou des organisations, des entreprises, des clientèles). Des personnes qui pensent et qui agissent et, sans doute aussi, *apprennent*.

Notre recherche portant sur les TI qui sont elles-mêmes des réalités nouvelles rattachées à un vaste ensemble technique⁶⁴, ensemble à la fois produit d'innovation et générateur d'innovation (au sens de Schumpeter discuté plus haut), on peut se demander si leur simple utilisation devrait

⁶³ Exemples : La *Silicon Valley* de la haute technologie, en Californie (Scott, Saxenian) ; - L'Arc jurassien de l'industrie horlogère, en Suisse/France (Maillat) ; - Les activités de haute technologie dans la région de Baden-Württemberg (Allemagne, sud ouest) (Benko) ; - Les activités aérospatiales à Toulouse (Gilly).

⁶⁴ Considérées au Canada depuis quelques années comme un « secteur » industriel (cf. codes Scian d'Industrie Canada, http://www.ic.gc.ca/epic/site/ict-tic.nsf/fr/h_it06263f.html), les « Technologies de l'information et des communications » (TIC) englobe à la fois la fabrication d'un matériel (machines, produits) informatique et périphérique, de communication, l'offre de services (logiciels, services informatiques, services de télécommunications), la réalisation d'activités commerciales de vente, location et distribution de matériel informatique, de communication et téléphonique, audio et vidéo, par ou sans fil, etc. Dans le cadre de la présente recherche, si l'existence des TI comme « secteur » présent en Gaspésie ne passera pas inaperçu, c'est à leurs utilisations que nous nous intéressons.

être considérée « innovante », ou si celle-ci, pour obtenir ce qualificatif, doit déboucher sur des réalisations ou des retombées qui elles le sont? Sans régler définitivement cette question, considérant que les TI font partie d'un ensemble considéré comme une innovation majeure, leur adoption et leurs usages nous paraissent s'inscrire dans le prolongement général de cette innovation et dans sa diffusion. Mais ceci étant, on peut aussi envisager des modes d'adoption et des usages qui répondent de manière inédite à des besoins, trouvant preneurs et rencontrant en fait les critères de l'innovation discutés plus haut, peuvent être considérés en eux-mêmes innovants. C'est cette orientation qui a été retenue et sous-tend les analyses proposées plus loin.

Nous ne rejetons pas non plus l'idée que ces innovations liées aux TI puissent plus largement également soutenir des ensembles plus vastes de pratiques interreliées et dans une certaine mesure territorialisées, par exemple des pratiques industrielles dans un même secteur, ou encore des pratiques industrielles et non industrielles, dans des secteurs multiples, des ensembles dont d'ailleurs les autorités publiques se préoccupent en encourageant la formation de « clusters », de « créneaux » ou de « pôles » d'excellence , ou de « systèmes d'innovation ». En nous intéressant aux liens d'échanges où des TI sont utilisées entre des organisations de Gaspésie et d'autres organisations proches ou lointaines, ou avec leurs partenaires, c'est également aux retombées des TI sur la formation de ces « systèmes d'innovation » dont nous nous préoccuperons.

1.3.2.3 Une perspective analytique : la recherche évaluative centrée sur les résultats et les effets d'interventions

La présente recherche visait par ailleurs aussi à fournir des moyens de mesurer l'influence de ce que nous pouvons qualifier de *dispositif* d'accompagnement des *MRC Innovantes*, initié par le CEFRIO dans la Baie-des-Chaleurs en 2006. Après quelques années de mise en œuvre, le dispositif caractérisant la *Démarche des MRC Innovantes* atteint-il les résultats attendus ? La *Démarche* étant relativement nouvelle, la recherche devait fournir avant tout un cadre conceptuel et un modèle pour répondre à cette question cruciale, tout en offrant des observations et des éléments d'analyse sur les effets du dispositif.

Ce dispositif, comme tout autre visant à soutenir la mise en œuvre de politiques ou de mesures *de développement ou de développement rural*, doit être caractérisé en vue d'un suivi et d'une évaluation de ses retombées à travers le temps et l'espace. Même si les recherches en ce sens ne sont pas encore nombreuses, certains auteurs en ont reconnu l'importance il y a déjà bon nombre d'années, en particulier Arocena qui en 1986 (p. 175-176) écrivait : « Une tendance à l'inflation du discours sur l'initiative locale exige de la recherche une analyse rigoureuse des effets de ces actions sur le développement. (...) Mesurer l'effet-développement de l'action locale n'est donc pas une tâche facile. Toute simplification aurait comme conséquence une mauvaise évaluation des processus observés. Mais il y a encore un autre aspect qui conditionne tout effort d'évaluation: il faut chaque fois expliciter dans quelle approche du développement se situe l'observateur» .

Ces propos d'Arocena anticipaient un courant de recherche soit celui de *l'évaluation axée sur les résultats*. Cette avenue n'est pas la seule qui peut être adoptée pour soutenir des évaluations reconnues de plus en plus nécessaires des politiques, programmes, mesures ou dispositifs de développement (régional, rural, international). D'autres approches, par exemple des analyses coûts-bénéfices, ou en terme de création d'emploi, peuvent être appliquées. Le courant de la recherche évaluative axée sur les résultats connaît toutefois aujourd'hui une effervescence certaine⁶⁵ et en particulier les approches centrées sur le modèle ou le *cadre logique* et les résultats d'interventions visant le développement.

⁶⁵ Auprès d'organisations internationales comme l'OCDE et l'ONU-CMED, d'organisations supra-nationales (Union Européenne, programme LEADER) ou nationales (Suisse, Suède et autres).

Comme le précise l'OCDE *dans son Glossaire des principaux termes relatifs à l'évaluation et à la gestion basée sur les résultats*⁶⁶, le cadre logique (*logical framework* ou *logframe*, *marco logico*) est avant tout un :

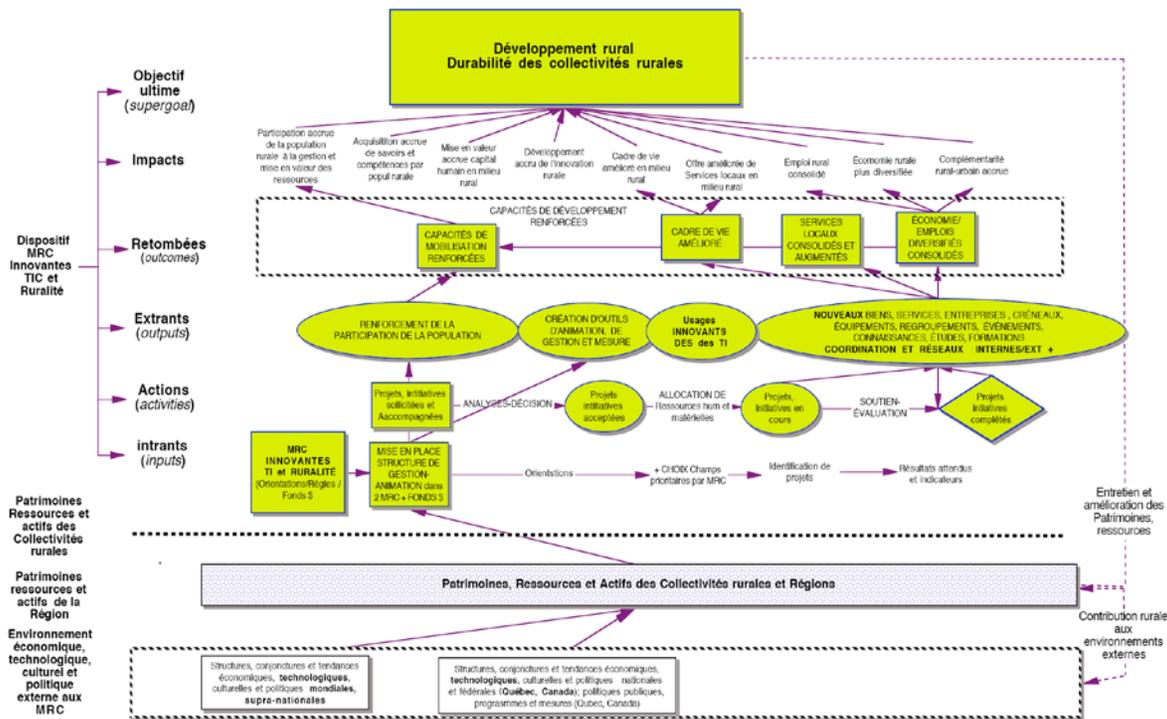
Outil visant à améliorer la conception des actions, le plus souvent au niveau des projets. Cela suppose d'identifier les éléments stratégiques (ressources, extrants, réalisations, impacts) et leurs relations causales, les indicateurs, ainsi que les facteurs extérieurs (risques) qui peuvent avoir une influence sur le succès ou l'échec de l'action. Il facilite ainsi la conception, l'exécution et l'évaluation d'une intervention de développement. (p. 27)

Le « cadre logique » permet la prise en compte de plusieurs éléments qui sont ainsi distingués : le dispositif lui-même, des réalisations, des résultats, des impacts et retombées. Le cadre logique encourage à distinguer les différents éléments qui concourent à l'atteintes de résultats ou de retombées en distinguant ceux-ci des réalisations (ou « extrants ») ou encore des tâches réalisées. Le cadre logique encourage aussi à distinguer les éléments qui supportent les actions (ou « intrants ») des dispositifs de pilotage, décisionnels ou de gestion.

L'approche adoptée aux fins de la présente recherche s'inspire ici de celle adoptée pour la recherche évaluative portant sur le *Pacte rural* (2007) mentionnée plus haut, le *modèle logique* d'évaluation qui a été mis au point pour cette recherche ayant été adapté. Représenté dans la Figure 4 à la page suivante, le cadre logique qui sert de toile de fond à la présente recherche permet d'identifier différents éléments de la *Démarche* d'intervention, leurs relations causales ainsi que les facteurs extérieurs qui peuvent avoir une influence.

⁶⁶ Voir *Glossaire des principaux termes relatifs à l'évaluation et à la gestion basée sur les résultats* (fr, angl, espa), OCDE, 2002. La gestion axée sur les résultats est définie comme étant « orientée vers la performance, la réalisation d'extrants et l'accomplissement d'effets directs », un « terme connexe » étant « cadre logique » (p. 35).

Figure 4 La Démarche des MRC Innovantes envisagée selon une perspective analytique centrée sur son cadre logique et ses résultats



La figure présentée ci-haut constitue une adaptation de l'Arbre logique de la démarche d'évaluation du Pacte rural (Lafontaine et al., 2007, p.13) laquelle a été principalement inspirée par celle apparaissant dans *Performance Monitoring Indicators : A Handbook for Task Managers* du Operations Policy Department-OPD de la Banque Mondiale (1996, p.10), laquelle était adaptée de Gerald M. Britan *Measuring Program Performance for Federal Agencies : Issues and Options for Performance indicators* (Washington DC : US General Accountinf Office).

La Démarche des MRC Innovantes étant axée sur l'accompagnement de projets, nous tenterons de voir si l'aide reçue a compté et en quoi. Toutefois dans le cadre de la Démarche appuyée par le CEFRIO, comme dans bien d'autres cas de dispositif ou d'organisation mettant l'accent sur le soutien de projet, voire une gestion « par projets », le repérage de ceux-ci et leur identification ne sont pas sans poser problème. Plusieurs facteurs expliquent ceci mais en particulier la variété des formes que peut prendre un « projet » et des phases qui peuvent ponctuer son déroulement, de sa naissance à son achèvement, si c'est le cas. Si l'émergence d'un projet peut prendre du temps et s'avérer parfois difficile à cerner, son déroulement peut aussi comporter une série d'actions et de réalisations. De même pourquoi faudrait-il qu'un « projet » qui « marche » prenne fin? Mais dans ce cas, est-ce toujours d'un « projet » dont on doit parler?

Dans le cas d'une autre recherche menée par des membres de l'équipe, cette démarche de caractérisation des projets a pu prendre appui sur la notion de « cycle de vie »⁶⁷ des projets. Cette notion intègre de manière centrale *le temps*, la prise en compte de cet aspect ayant un caractère fondamental pour le suivi et l'évaluation d'une politique ou d'un dispositif. Nous nous sommes intéressé à ce que nous appelons leur *cycle de vie*, depuis l'*idée* qui a pu mener à leur élaboration initiale, jusqu'à leur *achèvement* en passant par leur *déroulement* soutenu par des activités de production et débouchant sur des réalisations.

Au moment du démarrage de la présente recherche, le dispositif en cause, bien que faisant appel à la notion de projet à accompagner, n'avait encore soutenu qu'un nombre limité de « projets », la plupart en phase de démarrage. Aussi l'attention s'est-elle portée sur une partie significative de ces « projets », mais en cherchant à déceler le rôle joué par ce dispositif initié par le CEFRIO dans leur déroulement et à identifier quelques uns de leurs effets.

Il en va de même des « projets » d'autres organisations de la Baie-des-Chaleurs ou d'ailleurs en Gaspésie intégrant les TI et Internet auxquels nous avons préféré l'identification d'usages, de partenariats (ceux-ci impliquant souvent des « projets ») et d'effets tel qu'observés et même expérimentés par nos répondants rattachés à une gamme d'organisations.

Si les différentes utilisations de TI et d'Internet par ces organisations – certaines pilotant des projet soutenus par le CEFRIO) - seront documentées, la recherche se penche aussi sur difficultés éventuelles rencontrées.

⁶⁷ Cette formule de *cycle de vie du projet* a été proposée par D. Lafontaine dans le cadre d'une précédente recherche et s'inspire du *cycle de vie du produit* de R. Vernon selon lequel les produits se comportent comme des êtres vivants et passent à travers différentes phases lancement (= naissance), croissance et maturité (développement et âge mûr), déclin. Cette analogie ayant l'intérêt d'intégrer le temps. Voir R. Vernon (1966), « International Investment and International Trade in the Product. Cycle », *Quarterly Journal of Economics*, 80, pp.190-207.

1.3.3 Principales variables conceptuelles de la recherche

Les fondements théoriques du cadre conceptuel de la recherche ayant été présentés, rappelons les principales variables conceptuelles de la recherche.

Tableau 1 Les principales variables conceptuelles de la recherche

VARIABLES	DIMENSIONS CONSTITUTIVES
ORGANISATIONS et PROJETS	Adoption et utilisations des TI et d'Internet, tâches, ressources internes, fournisseurs, destinataires, partenariats
	Effets et retombées des utilisations
	Obstacles et contraintes aux utilisations
	Attentes et perspectives sur TI
DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL ET RURAL <i>COMMUNAUTÉS TERRITORIALES DURABLES</i>	Ressources, capitaux, patrimoines
	Mobilisation
	Actions et dynamiques innovantes Développement de capacités
	Durabilité
DISPOSITIF d'ACCOMPAGNEMENT DES MRC INNOVANTES	Processus
	Ressources et réalisations
	Effets et retombées

1.4 Méthodologie de collecte et d'analyses des données

Cette section du *Rapport* concerne la méthodologie de la recherche réalisée. Il y sera question de l'échantillonnage des organisations et des répondant-e-s, des outils de collecte et des questions d'éthique de la recherche.

1.4.1 Échantillon construit raisonné d'organisations et de projets de intégrant les TI et Internet

L'échantillon raisonné d'organisations et projets retenus aux fins de la présente recherche est construit sur une substruction d'espaces d'attributs. Ce choix renvoie certes aux moyens financiers limités dont celle-ci a disposé, mais également aux objectifs de la présente recherche, lesquels visaient centralement à éclairer des effets d'usages et d'un dispositif en train de se déployer, la mise au point d'une modélisation adaptée à l'analyse de ces effets étant aussi recherchée.

Ceci dit, la trentaine d'organisations choisies (parmi une population de soixante dix cas recensés - voir plus loin), si elles ne permettent pas de généralisations statistiquement probantes, ce qui n'était pas le but de la recherche, soutiennent des observations quantitatives et qualitatives valides et éclairantes. Les modèles et outils de collectes, de même que les observations et les analyses pourraient du reste soutenir des applications et des comparaisons, si d'autres recherches (de types enquête ou sondage) étaient ultérieurement effectuées.

ECHANTILLON LIMITE AU TERRITOIRE GASPESIEN D'UNE SEULE REGION « RESSOURCES »

On notera que pour la présente recherche, l'échantillon se limite au territoire gaspésien d'une seule région, celle de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, cette région, tel que mentionné plus haut, étant considérée « ressources » par une partie de l'appareil public québécois, d'autres régions du Québec étant dites « intermédiaires », « centrales » ou « métropolitaines ».

Ces désignations réfèrent à celles adoptées au fil des années par le Gouvernement du Québec dans le cadre de ses politiques *régionales* ou de *développement régional* successives, la mention de régions dites « ressources » ayant été toutefois maintenue depuis le milieu des années 1980. Cette mention désigne généralement des régions éloignées des centres métropolitains du Québec et dont l'économie demeure particulièrement tributaire de l'exploitation des ressources naturelles. Dans les documents publics, tout comme dans des travaux scientifiques, on les qualifiera parfois aussi de « périphériques » ou « non métropolitaines ».

Depuis 2001, le Gouvernement du Québec a adopté (à l'occasion de son Budget 2001-2002 en particulier) certaines stratégies de développement visant spécifiquement sept régions dites « ressources » qui sont les suivantes : l'Abitibi-Témiscamingue, le Bas-Saint-Laurent, la Côte-Nord, **la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine**, la Mauricie, le Nord-du-Québec et le Saguenay—Lac-Saint-Jean. Publié depuis quelques années par la Direction de l'analyse économique et des projets spéciaux, le *Portrait Socioéconomique des régions du Québec, l'Économètre* (édition 2006) distingue ces sept régions *ressources*, des sept régions *centrales*, les deux autres blocs identifiés étant ceux de la région de la Capitale nationale et celui de la région de Montréal et Laval.

Aux fins de la présente recherche, aucune comparaison de différents types de région n'était envisagée quant aux modes d'accès, d'adoption et d'usages des TI et d'Internet, mais un tel travail comparatif pourrait être réalisé dans le cadre de recherches ultérieures.

ÉCHANTILLON LIMITÉ À UN SEUL TYPE DE MRC À IGD FAIBLE

Il en va de même du type de MRC en cause selon l'indice global de développement (IGD) pris en compte dans la *Politique nationale de la ruralité* (Génération 1 et 2), lequel n'a pas non plus servi à la structuration de l'échantillon. Mis au point en 2000 par le Secrétariat à l'innovation rurale pour l'ensemble des municipalités, territoires autochtones et territoires non organisés du milieu rural, cet indice avait alors été élaboré en utilisant sept variables socio-économiques issues du recensement de 1996 de Statistiques Canada. Le calcul de *l'Indice* était basé sur sept variables socioéconomiques courantes et largement utilisées, extraites du recensement de la population⁶⁸. Réalisés sur la base des données du recensement de la population, ces calculs permettent d'obtenir un classement par rang des MRC, ceci de celles à indice global de développement le plus élevé (ou fort), à celle à indice le moins élevé (ou faible), différents groupes de MRC à *Indices faible, moyen ou fort* pouvant ainsi être déterminés.

⁶⁸ Il s'agit des variables suivantes : l'évolution de la population entre 1996 et 2001 (en %), la proportion des personnes âgées de 20 ans et plus n'ayant pas atteint une neuvième année de scolarisation (en %); le taux d'emploi (en %); le taux de chômage (en %); la proportion des transferts gouvernementaux dans la composition du revenu des ménages (en %); la proportion de personnes vivant dans des ménages à faible revenu (en %); le revenu moyen des ménages (en \$). STATISTIQUE CANADA, 2001, *Recensement de la population*.

Dans la présente enquête, toutes les MRC de Gaspésie présentant un indice semblable, soit *faible*, cet aspect n'a pas servi à la construction de l'échantillon, ce qui pourrait être fait si des recherches englobant des MRC à indices moyen ou fort étaient menées⁶⁹. Ceci dit, les MRC de Gaspésie n'en présentent pas moins des caractéristiques particulières, notamment au plan des infrastructures d'accès aux TI et à Internet à haute vitesse, ce qui justifiait d'intégrer à l'échantillon des organisations provenant de toutes les MRC occupant le territoire gaspésien.

ÉCHANTILLON LIMITÉ À DES MRC À CARACTÈRE EXCLUSIVEMENT RURALES

En 2001, chaque MRC visée par la *Politique nationale de la Ruralité* s'est vue attribuer un code de classification renvoyant à trois groupes, soit :

- a) « *MRC à caractère rural* »
- b) « *MRC avec une agglomération de recensement* »
- c) « *MRC comprises partiellement ou entièrement dans les communautés métropolitaines de Montréal et de Québec* »

En fonction de cette classification, les MRC du territoire gaspésien étaient toutes considérées « rurales », la classification renvoyant à la taille des municipalités de la MRC.

Dans la présente enquête, toutes les MRC de Gaspésie étant classifiées « rurales », , cet aspect n'a pas servi à la structuration de l'échantillon, ce qui pourrait être fait si des recherches englobant des MRC avec agglomérations ou partiellement comprise en territoire métropolitain⁷⁰. Ceci dit, les MRC de Gaspésie n'en présentent pas moins des caractéristiques particulières au plan de la taille et de la localisation des municipalités qu'elles regroupent, toutes comptant un certain nombre de pôles où sont regroupés des services et un ensemble de municipalités et de communautés réparties de différentes façons sur le territoire gaspésien.

⁶⁹ On trouvera des précisions sur ces deux dimensions (types de régions et de MRC) de même que sur l'indice global de développement (IGD) dans le *Rapport* de recherche (2007) sur les Pactes ruraux mentionné à la note 51. Ces deux dimensions ont été prises en considération dans cette recherche et pour la construction de son échantillon. Au Québec, les régions, MRC, de même que les territoires ruraux ou urbains sont loin d'être identiques.

⁷⁰ On trouvera des précisions sur ces deux dimensions (types de régions et de MRC) de même que sur l'indice global de développement (IGD) dans le *Rapport* de recherche (2007) sur les Pactes ruraux mentionné à la note 51. Ces deux dimensions ont été prises en considération dans cette recherche et pour la construction de son échantillon. Au Québec, les régions, MRC, de même que les territoires ruraux ou urbains sont loin d'être identiques.

Catégorisés « ruraux », ces pôles, et même certaines très petites municipalités que regroupent les MRC, n'en présentent pas moins des combinaisons variables de traits qu'une partie de leur population considère « urbains » : présence de gamme de services regroupés sur une artère particulière, possibilité de les atteindre à pied à partir du domicile ou du travail, localisation groupée des maisons, présence de café, de restaurants, d'un aéroport, d'une institution d'enseignement post-secondaire, d'un centre hospitalier, d'un palais de justice, possibilité d'acheter des journaux quotidiens, présence d'un cinéma, d'un établissement hôtelier branché sur la haute vitesse, services de taxi et de transports en commun, etc. Ceci justifiait d'intégrer à l'échantillon des organisations localisées dans des municipalités de différentes tailles occupant le territoire gaspésien, les unes constituant des pôles de plusieurs milliers d'habitants localisés à proximité de grandes voies de circulation et d'autres n'en comptant que quelques centaines et devant être rejointes via des réseaux de petites routes, certaines n'étant pas très loin de pôles de services tandis que d'autres en sont relativement distantes. Ces traits marquant l'occupation d'un très vaste territoire comme la Gaspésie influencent, il va s'en dire, les conditions d'accès, d'adoption et d'utilisation des TI et d'Internet.

1.4.1.1 Construction de l'échantillon sur une substruction d'espaces d'attributs

Considérant ce qui précède concernant le choix du territoire de la Gaspésie et de ses cinq MRC *rurales* comme unique lieu d'enquête et les objectifs centraux de la recherche, celles-ci devant éclairer la situation de MRC rurales et le rôle de la *Démarche des MRC Innovantes* dans la Baie-des-Chaleurs, la construction de l'échantillon n'a pas reposé sur la caractérisation du type de région ou de MRC.

Étant de type construit raisonné, celui-ci devait reposer sur la prise en considération de quelques autres grandes dimensions, ou dit autrement sur une substruction d'espaces d'attributs (Barton dans Boudon et Lazarsfeld 1965).

Afin de mesurer certains effets de la *Démarche des MRC Innovantes* sur des projets intégrant les TI en soutien au développement rural, il a été considéré nécessaire d'inclure dans l'échantillon,

et à des fins de comparaison, des projets intégrant les TI mais qui n'ont pas fait l'objet d'un tel accompagnement.

L'échantillon construit souhaité devait ainsi comprendre certains projets ayant reçu un soutien dans le cadre de la *Démarche*, certains de ces projets pouvant être de nature municipale, ou locale (une des deux MRC de la BdC ou les deux), tandis que d'autres devaient viser l'ensemble du territoire gaspésien. Étant donné ces mêmes objectifs, l'échantillon devait aussi comprendre des organismes pilotant des projets d'utilisations de TI et d'Internet non soutenus dans le cadre de la *Démarche* et localisés soit dans des MRC de la Baie-des-Chaleurs, soit ailleurs en Gaspésie, certains pouvant être de nature municipale ou locale (une ou plusieurs MRC) ou encore viser, comme dans le cas des projets soutenus, l'ensemble du territoire gaspésien.

La *Démarche des MRC Innovantes* impliquait enfin, tel que mentionné plus haut, un soutien à des projets recoupant des secteurs variés d'activités, soit : (1) *municipal*, 2) *développement économique et culture entrepreneuriale*, 3) *tourisme*, 4) *formation*, 5) *bioalimentaire*, 6) *jeunesse* et 7) *autres*⁷¹.

Sur la base de ces considérations, les grandes dimensions (ou attributs) prises en compte furent les suivantes :

- (Soutien ou non dans le cadre de la *Démarche*) : projet/organisation intégrant les TI et Internet, ayant **reçu ou non** un soutien dans le cadre de la *Démarche des MRC Innovantes*
- (Portée locale ou régionale) : projet/organisation intégrant les TI et Internet, à **portée locale ou régionale**
- (Localisation dans aire de la Baie-des-Chaleurs ou non) : projet/organisation intégrant les TI et Internet et **localisé** dans l'aire de la Baie-des-Chaleurs ou ailleurs en Gaspésie
- (Type de secteur) : projet/organisation intégrant les TI et Internet et rattaché à des secteurs variés.

⁷¹ Dans le cadre de la recherche, le secteur 7 « autres » a été redécoupé, ce qui a porté à 11 le nombre de secteurs.

L'échantillon **souhaité** de projets/organisations est représenté dans le tableau qui suit.

Tableau 2 Échantillon construit souhaité d'organisations et de projets

MRC/région	PROJETS Accompagnés	ORGANISMES Non accompagnés
	Sélection : à partir <i>listes</i> <i>Démarche MRC INNOVANTES</i> et Revues de Presse gaspésiennes	Sélection : à partir <i>liste</i> Revue de Presse gaspésienne
1- Aire Baie-des-Chaleurs	A N : PROJETS Secteurs variés	C N : ORGANISATIONS Secteurs variés
2- Aire Gaspésie/GIM	B N : PROJETS Secteurs variés	D N : ORGANISATIONS Secteurs variés

1.4.1.2 Sélection des projets et organisations à partir de listes et critères

Quatre grands types (A,B,C,D) de projets et d'organisations devant être sélectionnés en fonction de l'échantillon souhaité, l'identification et la sélection de ces projets et organisations a comporté plusieurs étapes.

En ce qui concerne l'identification et la sélection des projets accompagnés dans le cadre de la *Démarche des MRC Innovantes*, une liste (datée de l'automne 2007) des projets déjà accompagnés a été consultée, laquelle comportait une dizaine de projets, plusieurs émergents, regroupés dans sept différents « secteurs ». Quelques projets devaient être choisis à partir de cette liste, la plupart à portée locale, à l'exception d'un seul à portée régionale, le seul de ce type ayant jusqu'alors reçu un soutien de la *Démarche*.

En ce qui concerne l'identification et la sélection des organisations n'ayant pas bénéficié d'un soutien dans le cadre de la *Démarche*, une liste d'organisations et projets ayant fait l'objet (entre 2006 et 2008) d'une couverture de presse intégrée à l'une ou l'autre des deux Revues de Presse régionales hebdomadaires, soit *Gapésie.com* et la *Revue de Presse* de la Conférence régionale des élus (CRÉ-GIM), parfois les deux, a été d'abord constituée. Pour figurer dans la liste,

l'organisme devait être relié à un événement couvert par un média et associé à quelque chose de nouveau, d'inédit, d'amélioré, de primé (nouveau produit, nouveaux services, nouvelle installation, nouvelle façon de faire, etc.). Une liste de quelque 70 organisations/projets a ainsi été constituée, plusieurs projets appuyés dans le cadre de la *Démarche des MRC Innovantes* - et la *Démarche* elle-même - figurant dans la liste ainsi constituée. Dans environ 10% des cas recensés seulement, l'événement concernait directement des TI ou Internet.

Parmi ces deux listes de quelque 70 cas possibles et considérant la nécessité que les sept « secteurs » identifiés dans le cadre de la *Démarche* soient représentés, considérant les autres dimensions souhaitées de l'échantillon, une trentaine d'organisations/projets ont été sélectionnés et leurs dirigeants contactés.

Parmi les 33 personnes contactées, 31 ont répondu au questionnaire et un questionnaire complété a dû être retiré de l'échantillon après qu'un problème d'éligibilité de l'organisation du répondant ait été constaté. L'échantillon construit raisonné final de la recherche compte donc 30 cas.

Comme on peut le constater au Tableau 3 qui suit, l'échantillon construit raisonné obtenu comporte à la fois des organisations/projets soutenus (6) et non soutenus (24), un peu plus de la moitié (18/30) étant localisés dans la Baie-des-Chaleurs où se déroule la *Démarche des MRC Innovantes*.

Tableau 3 Échantillon construit obtenu d'organisations et de projets

Localisations		Catégories d'organisation	
Région	MRC	Liée à un projet soutenu dans le cadre de la Démarche MRC Innovantes	Non liée à un projet soutenu dans le cadre de la Démarche MRC Innovantes
Baie des Chaleurs	Avignon (11)	- Développement culturel - Jeunesse - Municipal	- Bio-alimentaire - Forêt - Formation - Municipal - Services fondés sur le savoir (3) - Tourisme
	Bonaventure (7)	- Bio-alimentaire - Développement économique et culture entrepreneuriale(2)	- Bio-alimentaire - Services fondés sur le savoir (3)
Ailleurs en Gaspésie	Côte-de-Gaspé (7)		- Développement communautaire - Développement culturel - Développement économique et culture entrepreneuriale - Formation* - Jeunesse* - Santé* - Services fondés sur le savoir
	Haute-Gaspésie (2)		- Bio-alimentaire - Développement communautaire
	Rocher-Percé (2)		- Développement économique et culture entrepreneuriale - Tourisme
	(Gaspésie Touristique) **		- Tourisme

* Organisations ayant des points de services dans plusieurs MRC gaspésiennes, mais dont le point de service principal est dans la MRC Côte-de-Gaspé

** Dans le secteur touristique, la MRC de Mitis est considérée comme faisant partie de la région de la Gaspésie et ce bien qu'administrativement, cette MRC fasse partie du territoire bas-laurentien

L'échantillon final compte aussi des organisations de secteurs variés :

Développement culturel (2), Jeunesse (2), Municipal (2), Bio-alimentaire (4), Forêt (1), Formation (2), Services fondés sur le savoir (7), Tourisme (3), Développement économique et culture entrepreneuriale(4), Développement communautaire (2), Santé (1).

1.4.2 Échantillon de répondant-e-s pour les organisations et projets

Dans le cas des organisations et projets sélectionnés ayant bénéficiés d'un soutien dans le cadre de la *Démarche des MRC Innovantes*, un pré-contact d'une ou d'un responsable du projet a été effectué par le Coordonnateur de la Démarche dans la Baie-des-Chaleurs, celui-ci l'avisant que la Responsable de la recherche allait la ou le contacter afin de solliciter sa participation à la recherche. Dans tous les autres cas, la Responsable de la recherche a directement contacté la ou le responsable de l'organisation ou l'agent identifié par elle ou lui. Lors de ce premier court entretien téléphonique, le contexte et les buts de la recherche étaient sommairement expliqués, la personne contactée se voyant offrir de recevoir une copie du questionnaire (voir Annexe -1) ainsi que du formulaire de consentement (Annexe -2) par courriel.

Ces répondants devaient être des personnes bien au fait des usages des TI et d'Internet dans leur organisation ou dans le cadre d'un projet ayant reçu un soutien dans le cadre de la *Démarche des MRC Innovantes*.

Comme on le constatera au tableau suivant, les 2/3 des répondants dirigent ou président ces organisations ou projets tandis qu'un tiers sont des agents qui les connaissent bien.

Tableau 4 Statut des répondant-es au sein de leur organisation

	Répondants (N : 30)	
	Fréquence	%
Agent, Agente	11	36,7%
Directeur, Directrice	10	33,3%
Président, Présidente	9	30,0%

1.4.3 Méthodologie de l'enquête

Trois aspects seront ici abordés : l'outil de collecte de données et le déroulement des opérations du terrain de recherche ; les règles d'éthiques de la recherche suivies et les traitements quantitatifs et qualitatifs de données réalisés.

1.4.3.1 Outil de collecte de données : un questionnaire à six volets

L'outil de collecte de données est un questionnaire à six volets comportant des questions de faits et d'opinions ou d'attitudes, quantitatives ou qualitatives.

Les informations ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire (de 17 pages, une centaine de questions) complété par une trentaine de répondants au cours de l'hiver 2008-2009 (décembre à mars), la plupart ayant aussi été rencontrés dans leur milieu pour un bref entretien. Le questionnaire comportait six grands blocs : 1) le Profil de l'organisation, 2) le Profil des usages des technologies de l'information et d'Internet, 3) les Obstacles et retombées des TI et d'Internet, 4) les Partenariats et usages des TI, 5) la *Démarche des MRC Innovantes* et 6) les Besoins et perspectives.

Au cours de l'élaboration du questionnaire, par Danielle Lafontaine et Yannik Melançon, durant l'automne 2008, plusieurs travaux d'enquêtes réalisées sur des sujets reliés à la recherche ont été consultés ainsi que leurs instruments de collecte de données, dont principalement ceux de Statistiques Canada⁷² (4 enquêtes), du CEFRIO⁷³ (2 enquêtes) et de plusieurs grandes enquêtes universitaires⁷⁴ (9 enquêtes). Étant donné les objectifs de la présente recherche, aucun de ces

⁷² Statistique Canada : Questionnaire : *Enquête sur l'accès et l'utilisation des technologies de l'information et des communication*. SC-00 (2000); Statistique Canada: Questionnaire : *Enquête annuelle sur les fournisseurs de service Internet et autres services connexes*. SC-06 (2006); Statistique Canada : Questionnaire : *Commerce électronique et technologie*. SC-07(2007); Statistique Canada : Questionnaire : *L'enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*. SC-08 (2008)

⁷³ CEFRIO : *Enquête NetPME* (2007) et *NETendances* (2007)

⁷⁴ Doloreux, D. : *Questionnaire d'Enquête auprès des entreprises du cluster maritime au Québec*. (E-MAR, 2005); Doloreux, D. : *Questionnaire d'Enquête sur le soutien à l'innovation dans le cluster maritime au Québec*. (O-MAR, 2005); Lafontaine, Boisjoly et al. : *Questionnaires 1 et 2 d'Enquête Recherche évaluative sur le dispositif des Pactes ruraux et ses retombées*, CRDT, (2007); Lefebvre, É. et L.A., Lefebvre : *L'impact du commerce électronique sur les processus d'affaires et la main-d'œuvre*, Epoly, Montréal, Rapport de recherche (2001);

instruments n'a été de près ou de loin utilisé tel quel. Toutefois, certaines questions formulées dans le cadre de ces enquêtes ont inspiré, bien qu'adaptées, certaines questions. Ceci indique aussi le caractère inédit de la présente recherche laquelle a pu compter sur un instrument de collecte intégrant de nombreuses dimensions des usages et retombées des TI et d'Internet jusque-là peu traitées ensemble.

Au cours de son élaboration, des versions plus avancées du questionnaire ont fait l'objet de consultations auprès d'un chercheur de l'Équipe (Serge Côté) et du Comité de pilotage de la *Démarche des MRC innovantes*, lesquelles en ont permis l'amélioration. Plusieurs pré-test de l'instrument ont aussi été réalisés (par D. Lafontaine et Y. Melançon) afin de parvenir à un instrument final amélioré (voir Annexe-1).

1.4.3.2 Déroutement des opérations du terrain de recherche

Tel que mentionné plus haut, la copie du questionnaire était acheminée aux répondant-e-s par courriel en même temps que le formulaire de consentement éclairé. Les deux documents étaient des versions PDF que les répondants devaient imprimer puis compléter directement sur la copie. Dans certains cas, les répondants ont souhaité compléter ces documents directement à l'écran et nous leur avons retourné des copies des deux documents leur permettant de le faire.

Les répondants étaient invités à lire le formulaire de consentement puis à compléter le questionnaire, celui-ci devant être remis à la Responsable de la recherche lors d'un bref entretien devant avoir lieu au local de l'organisation ou à un autre lieu choisi par le répondant.

L'entretien pouvait fournir l'occasion de répondre, le cas échéant, à des interrogations du répondant sur le questionnaire, ou encore permettre à celui-ci de compléter ses réponses aux

Môle Armoricaïn de recherche sur la Société de l'information et les usages d'Internet : Questionnaire : *Entreprises et TIC* (2006); McDOUGALL, P. Collaborative Business. *Information Week*. Numéro 836, pp.43-66. (7 mai 2001); Melançon, Y, Doloreux, F., Crevier, F.L. : Questionnaire : *Enquête sur les entreprises innovantes de l'Estrie*. OSRIE, Sherbrooke (2005); Melançon, Y. : *Intégration électronique des PME : Vers une typologie de classement basée sur la complexité des processus d'affaires optimisés*. Polytechnique, Montréal (2002); Serge Côté et Robert Lavertue : Questionnaire de l'enquête *Régions et interrelations économiques au Québec*, GRIDEQ et OPDQ (1992)

questions ouvertes, les réponses pouvant être écrites sur le questionnaire lors de l'entretien ou, avec le consentement du répondant, être enregistrées ou notées par les chercheurs et retranscrites par la suite.

Quelques 27 entretiens ont eu lieu au cours desquels la Responsable de la recherche (D. Lafontaine) et un autre chercheur de l'équipe (Y. Melançon dans 21 cas et S. Côté dans six cas) ont rencontré les répondants. Les autres répondants ont retourné leur questionnaire complété et leur formulaire de consentement par la poste ou par courriel.

1.4.3.3 Règles éthiques

Tous les répondant-e-s ont signé un *Formulaire de consentement éclairé* (voir Annexe -2) dont le modèle avait été élaboré au cours de l'automne 2008 (par D. Lafontaine et Y. Melançon) et approuvé au début de décembre 2008, avant que ne débute les opérations de terrain, par le Comité d'éthique de l'UQAR. L'article 3 du Formulaire donnait aux répondant-e-s les précisions suivantes :

3. Confidentialité, anonymat ou diffusion des informations

Aucun nom ou autre renseignement nominal concernant les répondants ne sera donné. Étant donné qu'il s'agit d'études de cas, les noms des organisations seront indiqués dans le rapport ainsi que certaines informations factuelles recueillies, mais non pas celles relevant d'opinions ou d'attitudes. Ces informations seront traitées de manière agrégée pour éviter qu'il soit possible d'associer une réponse à un répondant spécifique.

Ces règles ont été suivies et aucun renseignement nominal sur les répondant-e-s n'apparaît dans ce *Rapport*.

Comme nous nous y étions engagés, les noms des organisations sont indiqués dans un Tableau du *Rapport* (Annexe -3), mais à aucun autre moment lors de la présentation des résultats quantitatifs et qualitatifs. Les informations factuelles recueillies concernant les sites Internet de ces organisations ont aussi été mentionnées au Tableau.

1.4.3.4 Traitements de données quantitatives et qualitatives

Les 30 questionnaires complétés et reçus ont d'abord été codés sur papier par Yannik Melançon, une opération qui consistait à assigner des codes numériques aux diverses réponses fournies par les répondants ou répondantes à chacune des questions. Ces codes numériques ont ensuite été entrés sur Excel, par Yannik Melançon. Diverses transformations ont alors été effectuées pour regrouper des catégories et assigner les valeurs manquantes, le cas échéant. Plusieurs opérations ont également été effectuées pour compiler les informations qui ont été demandées sous forme de tableaux. Après vérification des données, les distributions de fréquences, les statistiques descriptives et les tableaux croisés ont été produits par Yannik Melançon, avec la collaboration de Danielle Lafontaine.

Le matériel qualitatif a quant à lui été retranscrit (par Sophie Michaud et Danielle Lafontaine) et a également fait l'objet de compilations, par Danielle Lafontaine, et leurs résultats inscrits sur support informatique.

Dans le *Rapport*, les résultats quantitatifs sont généralement présentés intégralement, et il en va de même des résultats qualitatifs, certains ayant fait l'objet de nouvelles analyses, certains ayant dû aussi être modifiés pour y retrancher les mentions nominales.

Voici qui clos la première partie du *Rapport*.

Cette présentation de la ***Problématique et méthodologie*** de la recherche a été voulue assez détaillée afin de fournir une vue aussi complète que possible de la recherche qui a été réalisée.

La seconde partie qui suit fait état des ***Résultats quantitatifs et qualitatifs d'enquête***.

2^{ÈME} PARTIE

RÉSULTATS QUANTITATIFS ET QUALITATIFS D'ENQUÊTE

Cette seconde partie du Rapport contient les résultats quantitatifs et qualitatifs de l'enquête réalisée auprès des organisations de l'échantillon. Cette présentation a été voulue détaillée afin de fournir une vue aussi complète que possible des données recueillies. Les questions provenant du questionnaire utilisé ont été reproduites intégralement lorsqu'elles comportaient des angles ou des précisions dont on doit tenir compte pour l'interprétation des réponses⁶². Les données qualitatives ont aussi donné lieu à des compilations, celles-ci reproduisant largement tel quel les témoignages recueillis, des mentions nominales ou permettant l'identification d'acteurs ou de lieux en ayant toutefois été retranchées afin de préserver l'anonymat.

La présentation des résultats suivra l'ordre des grandes sections du questionnaire d'enquête. Ainsi, après avoir traité du profil des organisations de l'échantillon (section 2.1), il sera question des usages des TI et d'Internet (section 2.2), puis des Obstacles et retombées des TI et d'Internet (section 2.3) et enfin des Partenariats et usages des TI (section 2.4). La section suivante concernera la *Démarche des MRC Innovantes* (section 2.5). La dernière section sera consacrée au Besoins et Perspectives concernant les TI dont nous ont fait part nos répondants (section 2.6).

2.1 Présentation des cas. Profil des organisations de l'échantillon

Dans l'enquête, la première section du questionnaire visait à dresser le profil des organisations de l'échantillon selon plusieurs dimensions: statut juridique, période de création et budget de fonctionnement, composition en termes de ressources humaines, activités principales et secondaires, localisation et types de fournisseurs et de destinataires des services ou produits ou clients.

⁶² À la fin du titre des tableaux de résultats, nous avons indiqué le numéro de la question tel qu'indiqué sur le questionnaire utilisé. On retrouve celui-ci en annexe du *Rapport*.

L'observation des données recueillies met en relief la diversité des caractéristiques des organisations de l'échantillon, que ce soit en ce qui concerne leur statut juridique, leur période de création, leur budget de fonctionnement (ou le chiffre d'affaires) leur composition.

On notera également la variété des activités réalisées et donc la variété de leur raison d'être ou de leur mission, de même que des différences quant à leurs fournisseurs ou aux destinataires de leurs produits ou services.

Rappelons que cette diversité était souhaitée, dans la mesure où l'étude vise notamment à identifier chez un large spectre d'organisations gaspésiennes, les usages des TI et d'Internet. On cherchera également à voir dans quelle mesure l'adoption des TI et d'Internet soutient l'accomplissement de cette mission spécifique des organisations, bien que celle-ci varie d'une organisation à l'autre.

LE STATUT JURIDIQUE DES ORGANISATIONS

Sur la base de leur statut juridique, les organisations de l'échantillon peuvent être divisées en six catégories distinctes.

Tableau 5 Statut juridique des organisations de l'échantillon (Q 1.7)

Statut juridique	Organisations (N : 30) *	
	Fréquence	%
Organisme à but non lucratif	12	40,0%
Entreprise privée	10	33,3%
Municipalité	3	10,0%
Organisme public	2	6,7%
Regroupement**	2	6,7%
Première Nation	1	3,3%

* Pour chaque tableau, le nombre de cas sur lequel les % sont calculés est mentionné

** Le terme « regroupement » est utilisé pour décrire les organisations qui ne constituent pas des compagnies au sens de la *Loi sur les Compagnies du Québec* (L.R.Q., chapitre C-38)

La catégorie des « organismes à but non lucratif » est celle qui regroupe le plus grand nombre d'organisations (40,0%); vient ensuite la catégorie des « entreprises privées » (33,3%). Les catégories Municipalité, Organismes publics et « Première nation », avec dix pourcent ou moins de répondants chacune, occupent les derniers rangs. Notons qu dans la catégorie « regroupement » se trouvent des organisations qui ne constituent pas des compagnies au sens de la *Loi sur les Compagnies du Québec* (L.R.Q., chapitre C-38), par exemple des comités ou des tables régionales, ces regroupements dépendent généralement d'OBNL.

LA PERIODE DE CREATION ET LE BUDGET DE FONCTIONNEMENT DES ORGANISATIONS

En ce qui a trait à la période de création des organisations, les données présentées au Tableau suivant indiquent que l'organisation la plus jeune a commencé ses activités en 2006, alors que la plus âgée a commencé les siennes 147 ans plus tôt, soit en 1869. Malgré ce grand écart, on note une certaine concentration des résultats : 70,0% des organisations ont débuté leurs activités après 1990, et seulement 20,0% des organisations ayant commencé leurs activités avant 1980.

Tableau 6 Période de création et budget de fonctionnement des organisations de l'échantillon (Q 1.3 et 1.8)

	Organisations (N : 30)	
	Fréquences	%
Période de création		
2000 ou après	9	30,0%
1990-1999	12	40,0%
1980-1989	3	10,0%
Avant 1980	6	20,0%
<i>Moyenne: 1987 Min: 1869 Max: 2006</i>		
Budget de fonctionnement / Chiffre d'affaires		
Moins de 100 K\$	7	23,3%
100 K\$ - 250 K\$	5	16,7%
250 K\$ - 999 K\$	6	20,0%
1 M\$ - 2,4 M\$	6	20,0%
2,5 M\$ et plus	2	6,7%
Inconnu	2	6,7%
<i>Moyenne: 1 758 333\$ Min : 1000\$ Max : 26 M\$</i>		

Quant au budget de fonctionnement (ou au chiffre d'affaires, le cas échéant) des organisations de l'échantillon, comme l'indiquent les données du tableau précédent, un écart considérable peut être relevé entre le plus petit montant déclaré (1000\$) et le plus grand (26 M\$). Malgré cet écart, notons que plus de la moitié des organisations de l'échantillon (60,0%) ont un budget de fonctionnement/ un chiffre d'affaires inférieur à 1 M\$, et qu'à peine 6,7% de ces organisations déclarent avoir un budget de fonctionnement/un chiffre d'affaires supérieur à 2,5 M\$.

LA LOCALISATION PHYSIQUE PRINCIPALE DES ORGANISATIONS (MUNICIPALITÉ ET MRC) ET L'EXISTENCE DE BUREAUX OU DE POINTS DE SERVICES LOCALISÉS AILLEURS

Les localisations physiques principales des organisations de l'échantillon se répartissent comme suit dans les différentes MRC de la Gaspésie :

- MRC d'Avignon : 11 organisations , dont 3 avec bureaux ou points de services ailleurs en Baie-des-Chaleurs ou au Québec
- MRC de Bonaventure : 7 organisations, dont 2 avec bureaux ou points de services ailleurs au Québec ou au Canada
- MRC de la Côte-de-Gaspé : 7 organisations, dont 3 avec bureaux ou points de services ailleurs dans la Baie-des-Chaleurs et en Gaspésie
- MRC du Rocher-Percé : 2 organisations
- MRC de La Haute-Gaspésie : 2 organisations, dont 1 avec bureaux ou points de services ailleurs au Québec

Un peu plus de la moitié des organisations, soit 18/30, ont ainsi leur localisation physique principale sur le territoire de la Baie-des-Chaleurs (18/30).

Par ailleurs, près d'un tiers des organisations, soit 9/30, ont aussi des bureaux ou points de services ailleurs qu'au site de leur localisation physique principale.

LA COMPOSITIONS DES ORGANISATIONS

En ce qui a trait à la composition des organisations de l'échantillon, comme il est possible de l'observer au Tableau 7 à la page suivante, la grande majorité des organisations (86,7 %) compte en son sein des employés salariés. Au total, ces organisations emploient 725 personnes. Sauf

exception, ces organisations peuvent être considérées « petites ». En effet, une seule organisation comporte plus de 100 employés. Qui plus est, c'est dans la catégorie « moins de 5 employés » que la plus grande concentration d'organisations se retrouve (36,7 % des organisations de l'échantillon). Les données présentées au Tableau 7 indiquent aussi que près du tiers des organisations (30,0 %) comptent sur l'action de bénévoles pour mener à bien leurs activités. Ces bénévoles peuvent pallier à l'absence d'employés salariés (4 cas), ou compléter l'action de ceux-ci (5 cas). En ce qui concerne le nombre de bénévoles, il s'établit en moyenne à 24, mais peut dépasser la trentaine, comme c'est le cas au sein de 6,7 % des organisations.

Tableau 7 Composition des organisations (Q 1.9)

	Organisations (N : 30)	
	Fréquence	%
Organisations ayant des employés	26	86,7%
Moins de 5	11	36,7%
5 à 14	6	20,0%
15 à 29	5	16,7%
30 à 99	3	10,0%
100 et plus	1	3,3%
<i>Somme: 725 Moyenne: 28,7</i>		
Organisations ayant des bénévoles	9	30,0%
Moins de 5	0	-
5 à 14	5	16,7%
15 à 29	2	6,7%
30 et plus	2	6,7%
<i>Somme: 217 Moyenne: 24,19</i>		

LES ACTIVITES PRINCIPALES ET SECONDAIRES DES ORGANISATIONS

Dans notre questionnaire, une des premières questions posée à nos répondants (Question 1.2), leur demandait de préciser quelles sont **les activités principales** et **les activités secondaires** de leur organisation.

En lien avec cette question de la « mission » des organisations, les réponses fournies par les répondants ont été compilées puis regroupées dans de grandes catégories centrées la dispensation, la distribution ou l'offre de ce qu'on appelle des « services »⁶³, la production de biens matériels ou « immatériels », ou le soutien à celle-ci. Cette question de la mission et du classement en fonction de celle-ci des organisations étant particulièrement complexe, on retiendra de ces résultats que les organisations de notre échantillon réalisent un large spectre d'activités, celles-ci rejoignant toute une gamme de services et de productions qui constituent leur raison d'être. Vendus ou non, ces services ou productions sont aussi importants pour la population et les collectivités dont ils garantissent l'existence (cf. par exemples : biens alimentaires, services de santé et éducatifs, services de voirie, biens culturels, etc.). Or, comme on le verra plus loin, l'exercice de cette mission des organisations apparaît aujourd'hui décisivement touché par leur adoption et leurs utilisations des TI.

Activités principales et secondaires des organisations de l'échantillon (Q 1.2) : réponses compilées regroupées dans des catégories (services, production, soutien) :

- (Services publics) Services municipaux; services publics (administration, incendie, voirie, urbanisme, hygiène du milieu (aqueduc, égout), loisir et culture) ; pratique médicale et services de santé; services éducatifs et de formation; soutien de l'employabilité ;
- (Services Jeunesse) Animation, promotion et prévention pour les 12-17 ans ; comité consultatif jeunesse qui oriente les actions jeunesse en région ; promotion de la place des jeunes dans le développement social, économique et culturel ;
- (Services sociaux, communautaires) Activités communautaires et sociales (loisirs, culture)
- (Productions culturelles) Développement culturel ; festival, camp musical, théâtre, école de la chanson, productions locales ; production de films documentaires, corporatifs et institutionnels, recherche journalistique, scénarisation, photographie ;
- (Productions économiques, transformation, commercialisation, vente) Production, transformation et vente de produits bio-agroalimentaires et marins (produits certifiés biologiques, produits

⁶³ Ce terme de « services » fait l'objet de débats et de travaux à l'échelle internationale et dans plusieurs pays sur ce qu'il désigne et devrait ou non englober selon qui les produits et à qui ils sont destinés, dont les services « marchands », « publics » ou assurés « gratuitement », ou non, par les communautés. Voir : <http://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=1812>. Cette question est pour nous liée à celle des « fonctions » qui devraient être assurées pour garantir la durabilité ou viabilité des collectivités, cette discussion rejoignant un ensemble de travaux en cours sur la *multifonctionnalité*, dont ceux du CRDT.

acéricoles, produits marins, produits forestiers); aménagement forestier, coupe forestière, transport de bois.

- (Productions économiques - tourisme) Hébergement touristique et restauration ;
- (Production économique - services conseils) Services conseils, recherches et référencement (environnement, gestion du territoire, ressources naturelles, transfert technologique) ;
- (Soutien) Financement d'entreprises et initiation de projets ; Soutien technique et financier à l'entreprise ; conseil et implantation en affaires électroniques, soutien à l'informatisation ; développement économique et promotion de la Gaspésie et des produits gaspésiens ; (promotion, mise en marché, exportation) promotion des produits gaspésiens – soutien à la mise en marché, tourisme gourmand ; développement et support pour solutions d'affaires électroniques, applications Internet, extranet et autres; collaboration à l'exportation des produits et services des PME; réseautage et événements.

LES PRINCIPAUX FOURNISSEURS DES ORGANISATIONS (SELON LEUR TYPE ET LOCALISATION)

Le Tableau 8 qui suit présente la répartition des organisations de l'échantillon selon le type et la localisation de leurs principaux fournisseurs d'information, de biens et de services (Q 1.14).

Tableau 8 Répartition des organisations de l'échantillon selon leurs principaux fournisseurs (type et localisation) (Q 1.14)

Types de fournisseur	Organisations ayant indiqué la localisation de leur fournisseurs (N : 29)				% de répondants ayant identifié ce type de fournisseur
	Gaspésie	Ailleurs au Québec	Ailleurs au Canada	Étranger	
CEGEP, université, laboratoire de recherche	27,6%	41,4%	3,4%	-	48,3%
Entreprise	93,1%	44,8%	34,5%	24,1%	93,1%
Ministère et agence gouvernementale	51,7%	44,8%	17,2%	-	69,0%
Municipalité	51,7%	3,4%	3,4%	-	51,7%
Organisation de développement économique et communautaire	62,1%	17,2%	6,9%	3,4%	65,5%
Particulier	48,3%	10,3%	6,9%	3,4%	55,2%
<i>% de répondants ayant identifié la localisation</i>	96,6%	72,4%	37,9%	24,1%	

Ainsi, les données précédentes indiquent qu'une grande majorité d'organisations de l'échantillon fait appel à des fournisseurs d'informations, de biens ou de services localisés en Gaspésie et ailleurs Québec alors qu'une minorité d'organisations fait appel à des fournisseurs localisés ailleurs au Canada à l'étranger. Ainsi, 96,6 % des organisations, soit tous les répondants sauf un, ont indiqué avoir des fournisseurs localisés en Gaspésie alors que moins du quart (24,1 %) des organisations possède des fournisseurs étrangers. Ces données indiquent l'étendue et la variété des réseaux de fournisseurs employés par les organisations de l'échantillon.

En ce qui a trait aux types de fournisseurs principaux, la quasi-totalité des répondants (93,1 %) a identifié avoir acquis des informations, des biens ou des services auprès d'entreprises, et plus des deux tiers des répondants (69,0 %) ont indiqué avoir transigé avec des ministères et agences gouvernementales. Les organisations de développement économique et communautaire (65,5 %), les particuliers (55,2 %) et les municipalités (51,7 %) constituent d'autres catégories de fournisseurs utilisés par plus de la moitié des répondants. En ce qui a trait à la combinaison localisation – type de fournisseurs, les « entreprises gaspésiennes » constituent la combinaison la plus fréquente (mentionnée par 93,1 % des organisations de l'échantillon). Qui plus est, pour chacun des types de fournisseurs, sauf ceux associés à la catégorie « CEGEP, universités, et laboratoires de recherche », c'est au sein de la Gaspésie que l'on retrouve le nombre le plus élevé de mentions, et au sein de la catégorie « étranger » que l'on retrouve le nombre le moins élevé.

LES PRINCIPAUX DESTINATAIRES DES PRODUITS OU SERVICES DES ORGANISATIONS (SELON LEUR TYPE ET LOCALISATION)

Le Tableau 9 à la page suivante présente la répartition des organisations de l'échantillon selon le type et la localisation des principaux destinataires de leurs produits, que ceux-ci soient de l'information, des biens ou des services. Ces données indiquent l'étendue et la variété des clientèles des organisations de l'échantillon.

En ce qui a trait à la localisation de ces destinataires, 96,6 % des répondants, soit tous les répondants sauf un, ont indiqué avoir des destinataires localisés en Gaspésie. Les destinataires localisés ailleurs au Québec arrivent au second rang (62,1 % des répondants), ceux du reste du

Canada occupent le troisième rang (51,7 %), et plus du tiers des répondants (37,9 %) ont répondu exporter leurs produits hors du Canada.

Tableau 9 Répartition des organisations de l'échantillon selon le type et la localisation des principaux destinataires de leurs produits (Q 1.15)

Type de destinataire	Organisations ayant indiqué la localisation de leur destinataires (N : 29)				% de répondants ayant identifié ce type de destinataire
	Gaspésie	Ailleurs au Québec	Ailleurs au Canada	Etranger	
CEGEP, université, laboratoire de recherche	27,6%	17,2%	6,9%	3,4%	27,6%
Entreprise	69,0%	34,5%	31,0%	20,7%	69,0%
Ministère et agence gouvernementale	41,4%	24,1%	13,8%	6,9%	51,7%
Municipalité	48,3%	13,8%	6,9%	3,4%	48,3%
Organisation de développement économique et communautaire	51,7%	13,8%	6,9%	3,4%	51,7%
Particulier	69,0%	31,0%	31,0%	17,2%	69,0%
<i>% de répondants ayant identifié la localisation</i>	96,6%	62,1%	51,7%	37,9%	

Comme on peut l'observer au Tableau 9 plus haut, en ce qui a trait aux types de destinataires principaux, les « particuliers » et les « entreprises » arrivent ex aequo au premier rang, étant mentionnés par 69,0 % des répondants. Viennent ensuite les « organisations de développement économique et communautaire » et les « ministères et agences gouvernementales » (51,7 % des répondants), puis les municipalités (48,3 % des répondants). En ce qui a trait à la combinaison localisation – type de destinataires, les « particuliers localisés en Gaspésie » et « entreprises localisées en Gaspésie » constituent ex æquo la combinaison la plus fréquente, mentionnée par 69,0 % des répondants. Dans l'ensemble, pour chaque type de destinataire, la localisation la plus fréquemment mentionnée est la Gaspésie, suivie de « ailleurs au Québec », puis de « ailleurs au Canada », et, en dernier lieu, de « étranger ». Notons toutefois qu'en ce qui a trait aux particuliers, la localisation « ailleurs au Canada » arrive ex æquo avec la localisation « ailleurs au Québec » (31,0% des répondants), et que dans le cas des entreprises, l'écart entre ailleurs au Québec et ailleurs au Canada est très faible (34,5% versus 31,0%).

2.2 Portrait des technologies (TI) et d'Internet

Dans l'enquête, la seconde section du questionnaire visait à dresser un portrait des utilisations des TI et d'Internet par les organisations de notre échantillon. Plusieurs aspects ont été considérés : les technologies utilisées, les usages d'Internet, les ressources internes et fournisseurs en matière de technologie de l'information. D'autres questions concernaient les sites Internet des organisations. Les résultats à ces questions sont présentés dans les sections qui suivent.

2.2.1 Technologies utilisées

En ce qui concerne les technologies utilisées, le questionnaire comportait des questions sur l'utilisation actuelle et prévue de certaines technologies de l'information et des communications, de certains logiciels, et sur la proportion d'employés (ou de membres lorsque l'organisation n'avait pas d'employés) qui employait certaines technologies dans le cadre de leurs fonctions.

L'UTILISATION ACTUELLE ET PRÉVUE DE CERTAINES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (TI)

Le Tableau 10 qui suit détaille l'utilisation actuelle et prévue de certaines technologies de l'information (TI) par les organisations de l'échantillon. Il est possible d'y constater qu'Internet et le courrier électronique sont des outils employés dans l'ensemble des organisations, et que sans plus des trois quarts des organisations, on fait usage d'ordinateurs portables (90,0 % des organisations) et de téléphones cellulaires (83,3 % des organisations). Le téléavertisseur (20,0 % des organisations) constitue, parmi celles figurant dans l'enquête, la technologie de l'information la moins fréquemment utilisée par les organisations de l'échantillon.

Tableau 10 Répartition des organisations de l'échantillon selon l'utilisation (actuelle ou prévue) de certaines technologies de l'information et des communications (Q 2.1)

Technologies	Organisations (N : 30)	
	Utilise	Prévoit commencer à utiliser d'ici un
Courriel (courrier électronique)	100,0%	-
Internet	100,0%	-
Ordinateurs portables	90,0%	3,3%
Téléphones cellulaires	83,3%	3,3%
Intranet avec mot de passe réservé aux employés/membres	66,7%	3,3%
Serveurs sécurisés	66,7%	-
Extranet avec mot de passe réservé aux partenaires, fournisseurs, clients	60,0%	6,7%
Téléphonie sur Internet (Skype, voix sur IP, ...)	50,0%	6,7%
Messagerie instantanée (SMS, MSN Messenger)	43,3%	3,3%
Blackberry ou autre assistant numérique personnel tel un Palm	43,3%	3,3%
Vidéoconférence / Webconférence	43,3%	10,0%
Système de localisation GPS	40,0%	3,3%
Sauvegarde de données hors site (external back-up)	40,0%	16,7%
Téléavertisseur	20,0%	-

Comme on peut le constater au tableau précédent, en ce qui a trait aux prévisions d'adoption effectuées par les répondants, deux technologies se démarquent et devraient être adoptées par plus de 10.0 % des organisations au cours de la prochaine année, soit la sauvegarde de données hors site (adoption prévue par 16,7 % des organisations) et la vidéoconférence/webconférence (10,0 % des organisations).

L'UTILISATION ACTUELLE ET PRÉVUE DE CERTAINS LOGICIELS

Le Tableau 11 qui suit présente l'utilisation actuelle et prévue de certains types de logiciels par les organisations de l'échantillon. Il est possible d'y constater que 100,0 % de celles-ci emploient une suite bureautique et un logiciel antivirus. Ces logiciels forment donc la base commune de l'architecture logicielle de toutes les organisations. Les logiciels pare-feu et les logiciels de

gestion de la paie sont quant à eux utilisés par près des trois quarts des organisations (76,7 % et 73,3 % respectivement). Les progiciels de gestion intégrée constituent le type de logiciel déployé dans le moins grand nombre d'organisations de l'échantillon (6,7 % des répondants), ce qui peut s'expliquer par le fait que notre échantillon est constitué d'une majorité de petites organisations et qu'il est demeure encore peu fréquent que dans ce type d'organisation, on ressente le besoin d'utiliser un logiciel complexe visant à favoriser la gestion intégrée de l'ensemble des processus de l'organisation.

Par ailleurs, 16,7% répondants ont indiqué faire usage d'autres types de logiciels pour réaliser des activités au sein de leur organisation, parmi ceux-ci figure notamment des logiciels de retouche de photo et des logiciels de montage vidéo. En ce qui concerne les usages prévus au cours de la prochaine année, l'implantation d'un logiciel de gestion informatisée de la relation client (CRM) occupe le premier rang, étant mentionné par 13.3 % des répondants. Si cette prévision d'adoption se réalise, les taux de pénétration de cette technologie doublerait au cours de la prochaine année.

Tableau 11 Répartition des organisations de l'échantillon selon l'utilisation (actuelle ou prévue) de certains types de logiciels (Q 2.2)

Types de logiciels	Organisations (N : 30)	
	Utilise	Prévoit commencer à utiliser d'ici un
Suite bureautique	100,0%	-
Logiciels antivirus	100,0%	-
Logiciels pare-feu	76,7%	3,3%
Logiciels de gestion comptable ou financière	73,3%	3,3%
Logiciels de gestion de base de données	53,3%	-
Logiciels de gestion de paye et RH	50,0%	3,3%
Logiciels spécifiques au secteur d'activité du répondant	36,7%	-
Logiciels de travail collaboratif (<i>groupware</i>)	26,7%	6,7%
Logiciels de définition et de suivi des processus (<i>workflow</i>)	16,7%	3,3%
Logiciels de confection assistée par ordinateur (CAO, CAD)	16,7%	-
Logiciels de gestion informatique de la relation client (CRM)	13,3%	13,3%
Progiciel de gestion intégré (PGI, ERP)	6,7%	3,3%
Autre	16,7%	-

L'UTILISATION RÉGULIÈRE DES TI PAR LES EMPLOYÉS (OU MEMBRES) POUR TRAVAILLER

Le Tableau 12 suivant indique la proportion moyenne d'employés (ou de membres, lorsque l'organisation ne comporte pas d'employés) des organisations de l'échantillon utilisant régulièrement certaines technologies de l'information lorsqu'ils sont au travail.

Tableau 12 Proportion d'employés ou de membres utilisant régulièrement certaines technologies de l'information lorsqu'ils sont au travail (Q 1.10)

Parts des employés	Types d'usages		
	Utiliser régulièrement un ordinateur, un poste de travail ou un terminal (N : 27)	Posséder une adresse électronique personnelle au travail (N : 26)	Accéder à Internet depuis son poste de travail (N : 26)
Moins de 25 %	14,8%	26,9%	19,2%
25 % à 49,9 %	11,1%	7,7%	11,5%
50 % à 74,9 %	3,7%	0,0%	0,0%
75 % à 100 %	70,4%	65,4%	69,2%
<i>Moyenne</i>	77,3%	69,3%	75,1%

Les informations présentées suggèrent que l'usage d'un ordinateur, d'un terminal ou d'un poste de travail informatisé, de même que le fait de posséder une adresse de courriel personnelle et d'accéder à Internet est monnaie courante pour la grande majorité des employés ou membres des organisations de l'échantillon.

Ainsi, en moyenne, 77,3 % du personnel des organisations de l'échantillon utilise de manière régulière un ordinateur personnel, un poste de travail ou un terminal dans le cadre de ses fonctions. La proportion moyenne d'employés possédant une adresse de courrier électronique personnelle est légèrement plus faible, soit 69,3 %. S'il en est ainsi, ce n'est pas nécessairement que le taux de pénétration du courriel est plus faible que le taux de pénétration de l'ordinateur au sein des organisations, mais plutôt que dans certaines organisations, les adresses de courriel ne

sont pas liées à un individu, mais à une fonction de l'organisation (par exemple : ventes@organisation.com ou rh@organisation.com).

2.2.2 Utilisations d'Internet

Le questionnaire comportait aussi des questions visant à mieux cerner l'utilisation d'Internet au sein des organisations de l'échantillon, notamment en ce qui a trait à la période de connexion à Internet et aux types de connexions, aux changements liés à l'arrivée de la haute vitesse au sein de l'organisation et à la fréquence d'utilisation d'Internet pour réaliser certaines tâches.

PÉRIODE DE CONNEXION À INTERNET ET TYPE DE CONNEXION

Les données présentées au Tableau 13 qui suit indiquent qu'en 2000, 40,0 % des répondants étaient reliés au réseau Internet, alors qu'aujourd'hui, 100,0 % des organisations de l'échantillon disposent d'une connexion Internet haute vitesse.

Tableau 13 Répartition des organisations selon la période où elles se sont dotées d'une connexion Internet, selon le type de connexion (Q 2.5 et 2.9)

Périodes	Organisations (N : 30)			
	Adoption d'Internet		Adoption de la Haute vitesse	
	Fréquences	%	Fréquences	%
2000 ou avant	12	40,0%	3	10,0%
2001-2003	4	13,3%	10	33,3%
2004-2006	5	16,6%	9	30,0%
2007 et plus	1	3,3%	5	16,6%
Ne sais pas	8	26,6%	3	10,0%
<i>Moyennes</i>	<i>2001</i>		<i>2004</i>	

Comme on peut le constater au Tableau précédent, au sein des organisations de l'échantillon, en moyenne, le premier branchement à Internet a été réalisé en 2001, et la haute vitesse a été adoptée, en moyenne toujours, en 2004. On notera que 16,6% des organisations ne sont

branchées à la Haute vitesse que depuis 2007 ou plus récemment, alors que 30% des organisations l'ont été durant la période 2004-2006. Même si l'adoption de la Haute vitesse reste un phénomène récent, un petit nombre d'organisations (10,0 %) sont branchées à la Haute vitesse depuis 2000 ou avant, et un tiers (33,3 %) l'ont été entre 2001 et 2003.

LES CHANGEMENTS APPORTÉS PAR L'ADOPTION D'INTERNET AU SEIN DES ORGANISATIONS

Dans le but de documenter et d'évaluer les changements apportés par l'adoption d'Internet Haute vitesse au sein des organisation, la question suivante (Q 2.10) a été posée aux répondants :

Diriez-vous que l'arrivée de la haute vitesse au sein de votre organisation a entraîné des changements quant aux tâches et activités réalisées sur Internet? Si oui, précisez :

Si un de nos répondants se dit d'avis que l'adoption d'Internet n'a pas apporté de changements au sein de son organisation et que quelques autres n'ont pas répondu à la question, la très grande majorité de nos répondants laissent toutefois entrevoir des changements importants apportés par cette adoption, en particulier en ce qui concerne la quantité d'informations échangées, le rythme de ces échanges et les manières d'effectuer les tâches.

Réponses compilées :

- Oui. Rapidité du travail. Change la façon de gérer ... Utilisation de *Skype*. Envoi de fichier plus lourds
- Plus rapide
- Accès à des tâches (site transactionnel). Accès à distance à notre serveur et logiciels
- Plus rapide, libérer la ligne du téléphone
- Oui. C'est une nécessité pour nous
- Documents numérisés. Liste de sites. Intranet. Extranet
- Premièrement, il nous était impossible de communiquer via *Skype* pour des échanges in vivo avec la direction situé à Québec. Pour le reste, la haute vitesse a augmenté de manière décisive la productivité quant à l'échange de fichiers lourds, éliminé les mises à jour autrefois laborieuses voire impossibles et facilité grandement la recherche dans internet
- Facilité l'usage en rendement et efficacité pour cette technologie
- De la formation spécifique en informatique grâce au programme ... a permis de donner de la formation gratuite tant à (Municipalité) qu'à (Municipalité) tout au cours de l'année à plus de 160 personnes. Une cinquantaine se sont procuré des portables et profitaient de communications wi-fi. Un site web est en fonction depuis janvier 2009 et il permettra aux membres de connaître les activités à distance

- Oui. Gestion documentaire. Gestion du travail d'équipe. Capacité de livrer la marchandise. Gestion des bases de données et des services
- Oui. Sur les communications et la recherche d'informations
- Nous travaillons avec des partenaires de partout dans le monde. La haute vitesse est essentielle au développement de notre entreprise
- Oui. Chargement de photos, graphiques, etc.
- Oui. Capacité de télécharger des documents lourds (échange documents). Recevoir des photos pour la conception du (Bulletin). Réalisation d'un répertoire ... avec photos
- Plus efficace. Meilleure gestion des courriels et du calendrier. Plus d'échanges de documents
- Accroissement des tâches et automatisation de celles-ci
- Diminution du temps pour la recherche d'information. Meilleur lien avec les membres (plus d'échange). Développement d'innovation en lien avec Internet
- Oui. Rapidité = facilitation de l'utilisation du web pour toute sorte de tâches, il faut dire que les logiciels et les sites ont évolué très vite, ce qui a aussi grandement contribué à l'utilisation du web « à toutes les sauces »
- Utilisation plus fréquente
- Oui. Pour les transactions bancaires, pour les paiements, pour l'envoi des rapports financiers au Ministère, pour la réception de documents, cartes, formulaires et autres
- Rapidité d'exécution, envois de courriels en nombre, mise à jour possible du site internet, etc.
- Réorganisation du personnel, importants changements dans nos façons de procéder, rapidité des chargements de documents, diffusion par le biais du réseau collectif
- Plus facile, plus rapide Facilite les transferts et mises à jour. Impose des mises à jour plus fréquentes. Change la nature des communications avec fournisseurs et sous-traitants
- En implantant haute vitesse, personnel formé devenait nécessaire

LES TYPES DE BRANCHEMENT À INTERNET À HAUTE VITESSE DES ORGANISATIONS

En ce qui a trait aux types de branchement et connexions à Internet, comme il est possible de le constater au Tableau 14 qui suit, toutes les organisations disposent, au moins à une partie de leur localisation, de la haute vitesse. Il importe cependant de mentionner que les choix de fournisseurs et de technologies qui s'offrent aux organisations localisées en Gaspésie sont relativement limités. Ainsi, lorsque la haute vitesse est disponible pour les entreprises privées, il n'est pas inhabituel qu'un seul fournisseur (à l'exception des technologies satellitaires) offre le service. C'est ce qui explique que toutes les organisations de notre échantillon qui accèdent à Internet haute vitesse par modem ADSL fassent affaire avec la même entreprise, par exemple. Ce type de branchement est d'ailleurs le plus fréquent (56,7 % des organisations). Les organisations

publiques, communautaires et municipales, quant à elles, peuvent disposer d'un accès au Réseau collectif de la Gaspésie, un réseau de fibres optiques implanté en 2002 et ce sont 23,3 % des organisations de l'échantillon qui accèdent à Internet grâce à ce réseau. Dans certaines zones du territoire gaspésien, aucun réseau haute vitesse n'est disponible par voie filaire. Dans ces zones, les répondants utilisent soit la basse vitesse (6,7 % des organisations de l'échantillon), soit la haute vitesse grâce à des technologies sans fil à haut débit, qu'elles soient de nature satellitaire (3,3 % des organisations) ou qu'elles reposent sur la transmission par antenne d'un signal provenant du réseau collectif (6,7 % des organisations).

Tableau 14 Types de branchement à Internet et fournisseurs des organisations de l'échantillon (Q 2.6)

TYPES DE BRANCHEMENT (fournisseurs)	Organisations (N : 30)	
	Fréquences	%
Basse vitesse	2	6,7%
Haute vitesse	30	100%
Connexion téléphonique ADSL (Telus)	17	56,7%
Fibre optique (réseau collectif GIM)	7	23,3%
Sans-fil par antenne (réseau collectif GIM)	2	6,7%
Câble (Cogeco)	2	6,7%
Fibre optique (réseau de la santé)	1	3,3%
Sans-fil par satellite (Explorenet)	1	3,3%

* réponses multiples permises

LES FRÉQUENCES D'UTILISATION D'INTERNET POUR ACCOMPLIR DES TÂCHES AU SEIN DES ORGANISATIONS

Dans l'enquête, nous avons demandé aux répondants d'identifier, parmi une liste, la fréquence à laquelle Internet est utilisé au sein de leur organisation pour accomplir certaines tâches (voir Tableau 15 qui suit).

Tableau 15 Fréquence de l'utilisation d'Internet pour accomplir certaines tâches au sein des organisations (Q 2.7)

Tâches	Fréquences (N : 30)					% des répondants ayant répondu souvent ou très souvent
	Très souvent	Souvent	Parfois	Jamais	Ne sais pas – pas de réponse	
Échanger des messages électroniques	93,3%	6,7%	-	-	-	100,0%
Échanger des documents électroniques	96,7%	3,3%	-	-	-	100,0%
Planifier le travail et des réunions	63,3%	16,7%	13,3%	3,3%	3,3%	80,0%
Diffuser des communiqués de presse, des annonces, des invitations	53,3%	20,0%	23,3%	3,3%	-	73,3%
Recueillir de l'information sur les marchés, clients et fournisseurs	46,7%	23,3%	20,0%	6,7%	3,3%	70,0%
Élaborer des projets	40,0%	26,7%	26,7%	3,3%	3,3%	66,7%
Effectuer le suivi de projets	40,0%	26,7%	23,3%	3,3%	6,7%	66,7%
Recueillir de l'info sur des événements à venir (colloque, conférence)	40,0%	23,3%	33,3%	-	3,3%	63,3%
Faire de la publicité pour l'organisation, pour ses produits	36,7%	26,7%	30,0%	3,3%	3,3%	63,3%
Réaliser des opérations bancaires	46,7%	13,3%	10,0%	26,7%	3,3%	60,0%
Recueillir de l'information sur les programmes gouvernementaux	36,7%	20,0%	40,0%	3,3%	-	56,7%
Rechercher de nouveaux marchés, clients, ou fournisseurs	36,7%	20,0%	30,0%	13,3%	-	56,7%
Effectuer de la veille (stratégique, concurrentielle ou technologique)	33,3%	23,3%	20,0%	16,7%	6,7%	56,7%
Faire des paiements électroniques	36,7%	20,0%	13,3%	26,7%	3,3%	56,7%
Recueillir de l'information sur les conditions météorologiques et routières	30,0%	23,3%	36,7%	6,7%	3,3%	53,3%
Repérer des opportunités de développement ou d'affaires	23,3%	30,0%	33,3%	10,0%	3,3%	53,3%
Recevoir et gérer des demandes ou des commandes	43,3%	6,7%	30,0%	10,0%	10,0%	50,0%
Recruter du personnel	26,7%	20,0%	33,3%	13,3%	6,7%	46,7%
Développer des réseaux	30,0%	16,7%	36,7%	10,0%	6,7%	46,7%
Recueillir de l'information sur les technologies	30,0%	13,3%	56,7%	-	-	43,3%
Identifier des formations spécialisées	26,7%	13,3%	46,7%	13,3%	-	40,0%
Effectuer le suivi de l'état des ressources de l'organisation	16,7%	23,3%	10,0%	40,0%	10,0%	40,0%
Effectuer des achats en ligne	10,0%	26,7%	40,0%	20,0%	3,3%	36,7%
Recevoir des paiements électroniques	16,7%	20,0%	6,7%	50,0%	6,7%	36,7%
Réaliser des transactions avec le gouvernement fédéral ou provincial	20,0%	13,3%	33,3%	23,3%	10,0%	33,3%
Rechercher des emplacements (locaux, sites) pour l'organisation	26,7%	6,7%	33,3%	33,3%	-	33,3%
Participer à des communautés de pratique	10,0%	20,0%	30,0%	20,0%	20,0%	30,0%

Tâches	Fréquences (N : 30)					% des répondants ayant répondu souvent ou très souvent
	Très souvent	Souvent	Parfois	Jamais	Ne sais pas – pas de réponse	
Gérer l'information en situation de crises ou d'urgences	13,3%	16,7%	13,3%	40,0%	16,7%	30,0%
Négocier en ligne des prix et des conditions	10,0%	13,3%	40,0%	33,3%	3,3%	23,3%
Effectuer des opérations de traçabilité	13,3%	10,0%	10,0%	50,0%	16,7%	23,3%
Développer de nouveaux produits ou procédés	20,0%	3,3%	36,7%	23,3%	16,7%	23,3%
Prendre en considération des impacts environnementaux	10,0%	13,3%	30,0%	23,3%	23,3%	23,3%
Participer à des stratégies d'innovation ou de créneaux	16,7%	3,3%	26,7%	33,3%	20,0%	20,0%
Participer à des formations en ligne	3,3%	13,3%	50,0%	30,0%	3,3%	16,7%
Soutenir des opérations de certification, de normalisation	13,3%	3,3%	16,7%	40,0%	26,7%	16,7%
Soutenir des activités liées aux technologies avancées	13,3%	3,3%	10,0%	53,3%	20,0%	16,7%

L'observation des résultats présentés au tableau précédent révèle que, parmi les trente-six tâches figurant dans le questionnaire, uniquement deux (2) sont réalisées *très souvent* ou *souvent* par l'ensemble des organisations de l'échantillon, soit « échanger des documents » et échanger des messages électroniques.

Quinze (15) tâches sont quant à elles réalisées *très souvent* ou *souvent* par la majorité des organisations. Parmi ces tâches, cinq sont réalisées *très souvent* ou *souvent* par plus des deux tiers des organisations soit (dans l'ordre) : « planifier le travail et des réunions », « diffuser des communiqués de presse, des annonces, des invitations », « recueillir de l'information sur les marchés, clients et fournisseurs », « élaborer des projets », « effectuer le suivi de projets ». Dix autres tâches sont *très souvent* ou *souvent* exécutées chez plus de la moitié des organisations sont dans l'ordre : « recueillir de l'information sur des événements à venir (colloque, conférence) », « faire de la publicité pour l'organisation, pour ses produits », « recueillir de l'information sur les programmes gouvernementaux », « rechercher de nouveaux marchés, clients, ou fournisseurs », « effectuer de la veille (stratégique, concurrentielle ou technologique) », « faire des paiements électroniques », « recueillir de l'information sur les conditions météorologiques et routières », « repérer des opportunités de développement ou d'affaires », « recevoir et gérer des demandes ou des commandes ».

Ces résultats indiquent un degré important d'adoption d'Internet au sein des organisations qui s'en servent déjà (majoritairement) pour effectuer des tâches qui dépassent de beaucoup le recueil d'information pour concerner le fonctionnement de l'organisation, sa visibilité et ses projets de développement.

Même les quatre tâches les moins exécutées avec l'aide d'Internet, soit : « participer à des stratégies d'innovation ou de créneaux », « participer à des formations en ligne », « soutenir des opérations de certification, de normalisation » et « soutenir des activités liées aux technologies avancées » le sont déjà *très souvent* et *souvent* par plus de 16% des organisations.

2.2.3 Ressources internes et fournisseurs en matière de technologies de l'information (TI)

Dans l'enquête, nous avons demandé à nos répondants si leur organisation possédait ou non des ressources humaines internes spécialisées en TI, et le cas échéant, la nature des tâches réalisées par celles-ci. Nous leur avons aussi demandé d'identifier, parmi une liste, les types de services de soutien liés aux technologies de l'information pour lesquels leur organisation avait fait appel à des fournisseurs externes. Ensuite, en fonction des types de services identifiés, les répondants ont précisé la localisation de leurs fournisseurs et les critères ayant permis leur sélection.

LES RESSOURCES HUMAINES INTERNES SPÉCIALISÉES EN TI AU SEIN DES ORGANISATIONS ET LES TÂCHES QU'ELLES RÉALISENT

Les informations présentées au Tableau 16 qui suit indiquent que 50,0 % des organisations de l'échantillon disposent d'au moins un employé spécialisé en technologies de l'information. Les tâches réalisées par ces employés ont principalement trait au soutien technique et au maintien du site Internet (73,3 % des organisations ayant une ressource interne en TI), et dans une moindre mesure à la prestation de services-conseils (53,3 % des organisations ayant une ressource interne en TI). Le développement informatique (y compris la programmation) est une tâche réalisée à l'interne par le tiers des organisations de l'échantillon qui disposent d'au moins un employé spécialisé en technologies de l'information. Un tiers des répondants ont aussi indiqué que leur ressource interne réalisait « d'autres tâches », parmi lesquelles figurent notamment la gestion de serveur, le design graphique et l'évaluation des besoins.

Tableau 16 Proportion d'organisations disposant de ressources internes spécialisées en technologie de l'information et nature des tâches réalisées (Q 1.11)

	Organisations (N : 30)	
	Fréquence	%
Organisations ayant au moins une ressource interne en TI	15	50,0 %

Nature des tâches réalisées	Entreprises ayant des ressources internes en TI (N : 15)	
	Fréquences	%
Soutien technique	11	73,3%
Maintien du site Internet	11	73,3%
Prestation de services-conseils	8	53,3%
Développement informatique, incl. Programmation	5	33,3%
Autres tâches	5	33,3%

LES FOURNISSEURS EXTERNES EN TI AUXQUELS LES ORGANISATIONS FONT APPEL ET LES TYPES DE SERVICES DE SOUTIEN REQUIS

Le questionnaire comportait aussi des questions relatives aux fournisseurs externes employés pour le développement dans des domaines liés aux technologies de l'information. Comme il est possible de le constater au Tableau 17 qui suit, toutes les organisations de l'échantillon font appel à des fournisseurs externes.

Tableau 17 Répartition des organisations de l'échantillon selon la localisation de leurs principaux fournisseurs en fonction des types de services de soutien liés aux technologies de l'information requis (Q 2.3)

Types de services de soutien requis	Organisations selon leurs Principaux fournisseurs (N : 30) *				% des répondants ayant identifié ce type de fournisseur
	Gaspésie	Ailleurs au Québec	Ailleurs au Canada	Étranger	
Achat, location de matériel informatique et de logiciel	73,3%	50,0%	20,0%	13,3%	100,0%
Installation de matériel informatique et de logiciel	73,3%	30,0%	13,3%	6,7%	96,7%
Réparation et maintenance de matériel informatique et de logiciels	73,3%	30,0%	6,7%	6,7%	93,3%
Services de soutien technique (matériel et logiciel)	60,0%	26,7%	10,0%	0,0%	86,7%
Conception ou installation d'un réseau interne	63,3%	20,0%	6,7%	0,0%	80,0%
Formation sur des technologies et des logiciels	43,3%	33,3%	10,0%	13,3%	73,3%
Développement de logiciels	23,3%	20,0%	3,3%	10,0%	40,0%
<i>% de répondants ayant identifié la localisation (N: 30)</i>	90,0%	56,7%	23,3%	26,7%	

* réponses multiples, pourcentage calculé sur le N

En ce qui concerne tous les types de services mentionnés dans notre questionnaire - sauf « développement de logiciel » - plus des deux tiers des répondants ont indiqué que leur organisation fait appel à des fournisseurs externes. Ainsi, toutes les organisations de l'échantillon achètent ou louent du matériel informatique et des logiciels auprès de fournisseurs externes à leur organisation; 96,7 % des organisations font affaire avec des fournisseurs externes pour procéder à l'installation du matériel informatique et des logiciels acquis, et 93,3 % font affaire avec des fournisseurs externes pour la réparation et la maintenance de leur matériel et logiciel. Le soutien technique (86,7 %), la conception ou l'installation de réseaux internes (80,0 %) et la formation en technologie de l'information (73,3 %) constituent d'autres types de services fréquemment mentionnés. Ces données indiquent ainsi l'importance des fournisseurs externes de services de soutien liés aux technologies de l'information pour la réussite des activités des organisations.

LA LOCALISATION DES FOURNISSEURS EXTERNES EN TI AUXQUELS LES ORGANISATIONS FONT APPEL, SELON LES TYPES DE SERVICES DE SOUTIEN REQUIS

En ce qui a trait à la localisation des fournisseurs externes de services de soutien en TI, les données du Tableau 17 à la page précédente indiquent que la quasi totalité des organisations (90,0 %) possèdent au moins un fournisseur localisé en Gaspésie. Par ailleurs, plus de la moitié des organisations (56,7%) possèdent au moins un fournisseur localisé dans le reste du Québec, et environ le quart dispose d'au moins un fournisseur localisé dans le reste du Canada (23,3%) ou à l'étranger (26,7%).

L'analyse en fonction des types de services de soutien suggère deux trajectoires principales quant à la localisation des fournisseurs. Selon la première, plus régionale, les répondants indiquent avoir environ deux fois plus de fournisseurs localisés en Gaspésie que dans le reste du Québec, deux fois plus de fournisseurs localisés dans le reste du Québec que dans le reste du Canada et deux fois plus de fournisseurs localisés dans le reste du Canada qu'à l'étranger, lorsqu'ils ont des fournisseurs étrangers.

Cette trajectoire s'applique à tous les types de services de soutien enquêtés, sauf « développement de logiciels » et « formation sur les technologies et les logiciels ». Ces deux types de services possèdent une trajectoire distincte moins strictement régionale. En effet, au sein de celle-ci, bien que la localisation de fournisseurs en Gaspésie soit la plus fréquemment mentionnée, l'écart avec la localisation « ailleurs au Québec » est faible, et nous retrouvons plus d'organisations qui ont des fournisseurs à l'étranger que dans le reste du Canada. C'est donc dire que pour satisfaire leurs besoins dans ces types de domaines, les organisations de l'échantillon ont relativement plus souvent besoin de faire appel à des fournisseurs localisés hors de la Gaspésie.

LES CRITÈRES DE SÉLECTION DES FOURNISSEURS EXTERNES EN TI AUXQUELS LES ORGANISATIONS FONT APPEL, SELON LES TYPES DE SERVICES DE SOUTIEN REQUIS

En ce qui a trait aux critères ayant présidé à la sélection des fournisseurs externes en TI, les données du Tableau 18 qui suit indiquent que, de manière globale, pour l'ensemble des types de services enquêtés, l'expertise est le critère de sélection occupant le premier rang, suivi de près

par la proximité. Il est intéressant de constater que de manière globale, le « coût » est le troisième critère de sélection le plus important et les « délais » arrivent au quatrième rang. Les réalisations (port-folio) du fournisseur et les recommandations sont les critères de sélection les moins souvent mentionnés et occupent les deux derniers rangs.

Tableau 18 Importance relative (rang) de différents critères dans la sélection des fournisseurs principaux des organisations de l'échantillon, dans certains domaines d'expertise liés aux technologies de l'information (Q 2.4)

Types de services de soutien	Critères (réponses multiples)					
	Proximité	Coût	Expertise	Délais	Recommandation	Réalisations (port-folio)
Achat, location de matériel informatique et de logiciel	1	3	2	4	5	6
Installation de matériel informatique et de logiciel	1	3	1	4	5	6
Réparation/maintenance de matériel informatique et de logiciels	1	3	2	4	5	6
Services de soutien technique (matériel et logiciel)	1	3	1	4	5	6
Conception ou installation d'un réseau interne	1	3	2	4	5	5
Formation sur des technologies et des logiciels	2	3	1	5	4	6
Développement de logiciels	5	3	1	5	2	3
<i>Rang global</i>	2	3	1	4	5	6

L'analyse en fonction du type de service révèle peu d'écarts entre la trajectoire de chacun des types de services et la trajectoire globale, sauf pour ce qui est du développement de logiciels. En effet pour ce type de service, après l'expertise, ce sont les recommandations et les réalisations (port-folio) qui sont considérées comme étant les critères de sélection les plus importants.

2.2.4 Sites Internet des organisations

L'enquête comportait aussi des questions relatives au site Internet des organisations de l'échantillon, et cherchait à savoir si les répondants avaient un site web et le cas échéant, depuis quand et à quel moment remontait la dernière version de leur site web, à quelle fréquence son

contenu informationnel était mis à jour et où il était hébergé. Des questions relatives à l'utilisation de fournisseurs externes pour le développement du site web, à leur localisation et aux critères ayant permis leur sélection figuraient aussi dans l'enquête.

LES ORGANISATIONS DISPOSANT D'UN SITE INTERNET ET L'HÉBERGEMENT DU SITE

Les informations présentées aux deux Tableaux 19 et 20 suivants indiquent que la quasi-totalité des organisations de l'échantillon (93,3 %) possédaient un site web au moment de l'enquête, et que dans 82,1 % des cas, celui-ci est hébergé chez un tiers. Uniquement 14,3 % des organisations possédant un site web disposent, au sein de leur organisation, de l'infrastructure nécessaires à l'hébergement de celui-ci.

Tableau 19 Répartition des organisations de l'échantillon selon qu'elles possèdent un site Internet ou non (Q 2.12)

	Organisations (N : 30)	
	Fréquences	%
Organisation possédant un site Internet	28	93,3
Organisation ne possédant pas un site Internet	2	6,7

Tableau 20 Répartition des organisations ayant un site web selon le type d'hébergement de ce dernier (Q 2.13)

Types d'hébergement	Organisations ayant un site web (N : 28)	
	Fréquences	%
Hébergé sur un serveur de l'organisation	4	14,3
Hébergé sur un serveur localisé chez un tiers	23	82,1
Ne sais pas où le serveur est hébergé	1	3,6

LA PÉRIODE DE CRÉATION DU SITE INTERNET DE L'ORGANISATION ET DE LA DERNIÈRE REFONTE DU SITE

Comme il est possible de le constater au Tableau 21 à la page suivante, alors que l'année de création moyenne du site Internet des organisations de l'échantillon en ayant un est 2003, des

organisations pionnières ont procédé à la mise en ligne de celui-ci avant 2000 (25,0 % des répondants). La création d'un premier site Internet est de facture beaucoup plus récente pour d'autres organisations. C'est notamment le cas de 17,9 % des répondants qui ont créé leur site en 2007 ou après.

En ce qui a trait à la dernière refonte du site Internet des organisations, celle-ci date, en moyenne, de 2007. C'est donc dire qu'au moins une itération majeure du site web des organisations a eu lieu entre le moment de l'enquête et la période de création du site. Dans 71,4 % des cas, cette refonte a eu lieu il y a moins de deux ans.

Tableau 21 Période de création du site Internet et période de la dernière refonte (Q 2.14 et Q 2.16)

Périodes	Organisations ayant un site web (N : 28)			
	Création du site web		Dernière version du site	
	Fréquences	%	Fréquences	%
2000 ou avant	7	25,0%	-	0,0%
2001-2003	6	21,4%	1	3,6%
2004-2006	10	35,7%	6	21,4%
2007 et plus	5	17,9%	20	71,4%
<i>Moyenne</i>	2003		2007	

LA FRÉQUENCE DE MISE À JOUR DU CONTENU INFORMATIONNEL DU SITE INTERNET DES ORGANISATIONS

En ce qui a trait à la fréquence de mise à jour du volet informationnel de leur site Internet, les données présentées au Tableau 22 à la page suivante indiquent que la grande majorité des organisations de l'échantillon mettent à jour leur site web au moins tous les trimestres. En effet, pour 42,9 % des répondants, les mises à jour ont lieu de façon mensuelle ou trimestrielle, et pour 35,7 % des répondants, le contenu du site web est mis à jour de façon quotidienne ou hebdomadaire. Ce volume fréquent de mise à jour indique le caractère dynamique du site web d'une majorité de répondants.

Tableau 22 Répartition des organisations selon la fréquence de mise à jour du contenu informationnel de leur site web (Q 2.16)

Fréquences de mise à jour	Organisations ayant un site web (N : 28)	
	Fréquences	%
Quotidienne ou hebdomadaire	10	35,7%
Mensuelle ou trimestrielle	12	42,9%
Annuelle ou plus espacée	4	14,3%
Jamais	1	3,6%
Ne sais pas	1	3,6%

LES FONCTIONS DISPONIBLES SUR LE SITE INTERNET DES ORGANISATIONS QUI EN ONT UN

Comme l'indiquent les données présentées au Tableau 23 à la page suivante, au sein de l'ensemble des organisations ayant un site Internet, celui-ci a deux fonctions principales, soit, 1) offrir des renseignements sur l'organisation, et 2) offrir des renseignements généraux sur la nature des produits (services, biens, informations) offerts.

Dans certains cas, l'offre d'information va plus loin et vise à présenter l'ensemble des produits offerts (82,1 % des répondants), ou à permettre aux visiteurs de télécharger des documents (57,1 % des répondants).

Dans un peu plus du tiers des cas (35,7 % pour être exact), le site web sert aussi de plate-forme pour recruter des abonnés à une liste de diffusion. Chez une proportion similaire de répondants, les données sur les visiteurs (fréquentation, profil) sont recueillies.

Fournir un service après-vente aux clients constitue une fonction du site web de 14,3 % des organisations ayant un site web, et chez 10,7 % des organisations ayant un site web, un moteur de recherche d'emploi est intégré au site.

Tableau 23 Fonctions disponibles sur le site web des organisations en possédant un (Q 2.17)

Fonctions	Organisations ayant un site web (N : 28)	
	Fréquences	%
Offrir des renseignements sur l'organisation	28	100,0%
Offrir des renseignements généraux sur la nature des produits (services, biens, informations) offerts par l'organisation	28	100,0%
Présenter l'ensemble des produits offerts	23	82,1%
Permettre aux visiteurs de télécharger des documents	16	57,1%
Abonnement à une liste de diffusion (newsletter)	10	35,7%
Recueil d'informations sur les visiteurs (fréquentation, profil...)	10	35,7%
Possibilité pour l'utilisateur de personnaliser des fonctions du site web	6	21,4%
Fournir un soutien après-vente en ligne aux clients	4	14,3%
Moteur de recherche d'emploi interne au site	3	10,7%
Recevoir des paiements en ligne (sécurisée/ou non)	2	7,1%
Commander en ligne des produits	1	3,6%
Organisation des livraisons des fournisseurs	1	3,6%
Suivi des commandes en ligne (facture, gestion des stocks)	0	0,0%

LES FOURNISSEURS EXTERNES EN TI AUXQUELS LES ORGANISATIONS FONT APPEL POUR LEUR SITE INTERNET ET LES TYPES DE SERVICES DE SOUTIEN REQUIS

Tel qu'indiqué au Tableau 24 à la page suivante, concernant le développement de leur site web, 89,3% des répondants ayant un site web ont fait appel à des fournisseurs externes.

Tableau 24 Répartition des organisations de l'échantillon selon les types de services de soutien liés au développement de leur site web pour lesquels elles font appel à des fournisseurs externes (Q 2.18)

	Organisations ayant un site web (N : 28)	
	Fréquences	%
Organisations ayant fait appel à des fournisseurs externes	25	89,3%
Organisations n'ayant pas fait appel à des fournisseurs externes	3	11,7%

Nature des tâches réalisées	Organisations ayant fait appel à des fournisseurs externes (N : 25)	
	Fréquences	%
Services de conception du site Web	25	100,0%
Services d'hébergement du site Web	24	96,0%
Formation sur l'utilisation / l'entretien du site web	22	88,0%
Mise à jour du site Internet	22	88,0%
Formation en programmation Web	13	52,0%
Fourniture de services d'application (ASP)	10	40,0%

Parmi les services les plus fréquemment confiés aux fournisseurs, on note la conception du site web (100,0 % des organisations faisant appel à des fournisseurs), l'hébergement du site web (96,0 % des organisations faisant appel à des fournisseurs).

Il est aussi intéressant de noter que la majorité des organisations faisant appel à des fournisseurs ont retenu ceux-ci pour développer leurs compétences en matière de site web, que ce soit pour ce qui est de l'utilisation et l'entretien du site web (88,0 %) ou de sa mise à jour (88,0 %), ou en matière de programmation web à proprement parler (52,0 %).

LA LOCALISATION DES FOURNISSEURS EXTERNES EN TI AUXQUELS LES ORGANISATIONS FONT APPEL POUR LEUR SITE INTERNET SELON LES TYPES DE SERVICES DE SOUTIEN REQUIS

En ce qui a trait aux organisations ayant des fournisseurs de services liés à leur site web, les données du Tableau 25 qui suit illustrent le rôle prépondérant des fournisseurs gaspésiens.

En effet, alors que la quasi-totalité des organisations (96,0 %) possède au moins un fournisseur localisé en Gaspésie, il n'en est pas de même pour les autres localisations examinées. Ainsi, moins du quart des organisations (24,0 % plus spécifiquement) ont indiqué avoir eu recours à un fournisseur de service dans le reste du Québec, et seulement 8,0 % ont indiqué avoir des fournisseurs ailleurs au Canada ou à l'étranger. L'analyse en fonction des types de services de soutien suggère peu d'écarts face à cette tendance générale.

Tableau 25 Répartition des organisations de l'échantillon selon la localisation de leurs principaux fournisseurs, selon types de services de soutien liés au développement du site web requis (Q 2.19)

Types de services de soutien requis	% d'organisations ayant eu recours pour leur site web à un fournisseur localisé (N : 25)				% d'organisations ayant requis le service
	En Gaspésie	Ailleurs au Québec	Ailleurs au Canada	A l'Étranger	
Services de conception du site Web	96,0%	4,0%	4,0%	-	100,0%
Services d'hébergement du site Web	70,8%	20,8%	4,2%	4,2%	96,0%
Formation sur l'utilisation / l'entretien du site web	95,5%	-	4,5%	-	88,0%
Mise à jour du site Internet	95,5%	-	4,5%	-	88,0%
Formation en programmation Web	92,3%	-	7,7%	-	52,0%
Fourniture de services d'application (ASP)	90,0%	10,0%	20,0%	10,0%	40,0%
<i>% de répondants ayant identifié la localisation (N : 25)</i>	<i>96,0%</i>	<i>24,0%</i>	<i>8,0%</i>	<i>8,0%</i>	

* réponses multiples, pourcentage calculé sur le N d'organisations ayant requis le service

LES CRITÈRES DE SÉLECTION DES FOURNISSEURS EXTERNES AUXQUELS LES ORGANISATIONS FONT APPEL POUR LEUR SITE INTERNET

En ce qui a trait aux critères ayant présidé à la sélection des fournisseurs de services pour le site Internet des organisations qui disposent d'un tel site, les données du Tableau 26 à la page suivante indiquent que, de manière globale, pour l'ensemble des types de services enquêtés, la

proximité est le critère occupant le premier rang suivi ex aequo des coûts et de l'expertise⁶⁴. Les réalisations antérieures, les recommandations et les délais sont des facteurs moins importants et occupent les derniers rangs.

Tableau 26 Importance relative (rang) de différents critères dans la sélection des fournisseurs principaux des organisations de l'échantillon dans certains domaines d'expertise liés au développement de leur site web (Q 2.20)

Types de services de soutien	Critères					
	Proximité	Coût	Expertise	Délais	Recommandation	Réalisations (port-folio)
Services de conception du site Web	3	2	1	5	5	4
Services d'hébergement du site Web	3	1	1	5	4	5
Formation sur l'utilisation / l'entretien du site web	1	2	2	4	5	5
Mise à jour du site Internet	1	1	1	5	6	4
Formation en programmation Web	1	2	3	4	4	4
Fourniture de services d'application (ASP)	2	1	3	5	5	4
<i>Rang global</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>5</i>	<i>4</i>

L'analyse en fonction du type de service révèle des profils différenciés, notamment en ce qui a trait à l'importance relative de la proximité comme critère de sélection des fournisseurs.

Ainsi, dans le cas des services de conception de site web et d'hébergement, l'expertise est le facteur occupant le premier rang. Cependant, pour tout ce qui a trait à la formation (que ce soit sur l'utilisation et l'entretien du site ou en matière de programmation web), et pour tout ce qui a trait à la mise à jour du site web, c'est la proximité du fournisseur qui constitue le critère de sélection le plus important.

⁶⁴ On se rappellera qu'en ce qui concerne les critères de sélection des fournisseurs de TI des organisations, l'expertise occupait le premier rang, suivi de près par la proximité.

2.3 Obstacles et retombées des TI et d'Internet

Dans l'enquête, la troisième section du questionnaire visait deux grands objectifs. Il s'agissait premièrement d'identifier des obstacles à l'adoption des TI et d'Internet ou encore d'obstacles ayant freiné leur implantation ou leur usage au sein des organisations. On visait deuxièmement à identifier des effets ou des retombées des usages actuels des TI et d'Internet par les organisations, tel qu'estimés par nos répondants.

2.3.1 Obstacles ayant freiné l'implantation ou le développement d'usages

Dans l'enquête, les répondants devaient répondre à la question « Au cours des douze derniers mois, indiquez l'importance de chacune des difficultés ou obstacles qui ont freiné l'implantation, le développement d'usages des technologies de l'information et d'Internet dans votre organisation ». Ces difficultés ou obstacles étaient regroupés en trois catégories, soit 1) « obstacles internes à l'organisation », 2) « obstacles liés aux conditions locales ou régionales » et, 3) « obstacles liés à d'autres facteurs ». Les résultats de ces questions sont présentés aux Tableaux 27, 28 et 29 qui suivent.

Parmi les faits saillants observables aux trois tableaux, on notera la fréquence élevée de répondants qui ont indiqué que les obstacles figurant dans le questionnaire n'ont jamais été observés au sein de leur organisation, ou ne s'appliquent tout simplement pas à leur situation. Ces données suggèrent donc que, dans l'ensemble, une grande partie des organisations de l'échantillon ont fait face à relativement peu d'obstacles freinant l'adoption des technologies de l'information et d'Internet, certaines en ayant toutefois identifiés.

Comme on peut le constater ci-bas à la lecture des Tableaux 27, 28 et 29, c'est au sein de la catégorie « obstacles d'origine interne à l'organisation » (Tableau 27) que l'obstacle le plus souvent mentionné se retrouve, soit : un manque de financement approprié pour des projets.

Tableau 27 Importance relative de certains obstacles d'origine interne à l'organisation susceptibles d'avoir freiné l'implantation, le développement d'usages des technologies de l'information et d'Internet au sein des organisations de l'échantillon (Q 3.2.1)

Obstacles à l'implantation et aux usages liés aux conditions internes à l'organisation	Fréquences (N : 30)					% de répondant considérant l'obstacle au moins important
	Extrêmement important	Très Important	Important	Peu ou pas important	Ne s'applique pas - pas de réponses	
Manque de financement approprié	6	3	8	4	9	56,7%
Coûts trop élevés des projets	4	2	10	5	9	53,3%
Manque de personnel pour développer l'usage des technologies de l'information	4	4	5	10	7	43,3%
Manque d'information sur les technologies	1	3	8	12	6	40,0%
Difficulté à évaluer les nouveaux équipements/technologies de pointe	1	3	7	15	4	36,7%
Difficulté d'adaptation/ d'utilisation des technologies de l'information par les membres de l'organisation	3	3	4	13	7	33,3%
Problèmes techniques survenus lors de l'implantation	3	3	2	11	11	26,7%
Inquiétudes quant au succès des projets impliquant les technologies	-	2	5	10	13	23,3%
Pas trouvé de solution technologique répondant aux besoins	2	1	3	13	11	20,0%
Conflits internes quant aux solutions technologiques ou aux usages à développer	1	1	3	11	14	16,7%

Pour une majorité de répondants, soit respectivement 56,7 %, et 53, 3%, en ce qui concerne les obstacles internes à leur organisation, c'est le manque de financement approprié ainsi que les coûts jugés trop élevés des projets qui constituent des obstacles *importants*, *très importants*, voir *extrêmement importants* à l'implantation et au développement d'usages des TI et d'Internet. Le manque de personnel spécialisé et le manque d'information sur les TI sont considérés chacun comme un obstacle pour plus de 40,0 % des répondants.

Tableau 28 Importance relative de certains *obstacles liés aux conditions locales et régionales* susceptibles d'avoir freiné l'implantation, le développement d'usages des technologies de l'information et d'Internet au sein des organisations de l'échantillon (Q 3.2.2)

Obstacles à l'implantation et aux usages liés aux conditions locales et régionales	Fréquences (N : 30)						% de répondants considérant l'obstacle au moins important
	Extrêmement important	Très Important	Important	Peu ou pas important	Ne s'applique pas - pas de réponses		
Difficulté à mobiliser les acteurs autour d'un projet commun	1	3	5	4	17	30,0%	
Manque de services spécialisés en technologies de l'information	3	2	4	9	12	30,0%	
Manque de fournisseurs d'équipements spécialisés	1	3	4	8	14	26,7%	
Difficulté à développer des collaborations avec d'autres organisations	1	1	5	7	16	23,3%	
Qualité de l'infrastructure technologique	2	1	3	8	16	20,0%	
Absence de service Internet à haute vitesse	3	1	1	2	23	16,7%	

En ce qui concerne les obstacles locaux et régionaux ayant freiné l'implantation et les usages des TI, l'absence de service Internet à haute vitesse ainsi que la qualité de l'infrastructure technologique sont mentionnés par respectivement 16,7 % et 20,0 % des répondants. Ceci indique que le problème des services Internet Haute vitesse et des infrastructures technologiques demeure présent en Gaspésie, du moins pour une partie de la population et des organisations. Cet obstacle est identifié par sept répondants qui les considèrent comme au moins importants. C'est donc dire que les organisations qui déplorent la présence d'un accès Internet haute vitesse jugent que ce facteur entrave de manière importante le développement de l'usage des technologies de l'information et d'Internet.

Tableau 29 Importance relative de certains obstacles liés à d'autres facteurs que l'environnement interne et l'environnement régional susceptibles d'avoir freiné l'implantation, le développement d'usages des technologies de l'information et d'Internet au sein des organisations de l'échantillon (Q 3.2.3)

Obstacles autres à l'implantation et aux usages	Fréquence (N : 30)					
	Extrêmement Important	Très Important	Important	Peu ou pas Important	Ne s'applique pas - pas de réponses	% de répondants considérant l'obstacle au moins Important
Support gouvernemental déficient	4	4	4	5	18	40,0%
Manque de réceptivité des autres organisations face aux nouvelles technologies	2	1	6	5	21	30,0%
Manque de demande de la part des clients/utilisateurs	1	3	3	7	23	23,3%
Soutien technique insuffisant de la part des fournisseurs	3	-	4	9	23	23,3%
Inquiétudes relatives à la confidentialité, la sécurité ou la vie privée	1	3	3	9	23	23,3%
Possibilités de coopération insuffisantes avec des institutions d'enseignement supérieur et des centres de recherche publics	-	3	2	7	25	16,7%
Difficulté d'accès aux marchés	-	2	2	6	26	13,3%
Manque de flexibilité des normes et des règlements	-	2	2	7	26	13,3%
Difficultés liées à la prédominance de l'anglais sur Internet	-	3	2	10	25	16,7%
Absence de relations d'affaires	-	1	2	7	27	10,0%
Possibilités de coopération insuffisantes avec des conseillers technologiques	-	2	-	9	28	6,7%
L'usage est déjà développé par d'autres organisations	-	1	1	7	28	6,7%

En ce qui concerne d'autres obstacles, pour une partie significative des répondants (40,0 %), c'est le support gouvernemental jugé déficient qui constitue un obstacle *important, très important, voir extrêmement importants* à l'implantation et au développement d'usages des TI et d'Internet. Le manque de personnel spécialisé ou d'information sur les TI suivent de près pour plus de 40,0 % des répondants.

2.3.2 Effets des TI et d'Internet

Dans l'enquête, une série de questions portant sur les effets liées à l'usage des technologies de l'information et d'Internet était posée (section 3.1). L'observation des résultats présentés au Tableau 30 qui suit révèle que, parmi les trente-neuf (39) effets retenus dans le questionnaire, aucun n'est observé « très souvent » ou « souvent » par l'ensemble des répondants. L'effet mentionné le plus souvent est « Faciliter l'échange d'information et de connaissances » suivi de « Accéder à des connaissances complémentaires ». Ces deux effets sont observés respectivement souvent ou très souvent par 83,3 % et 76,7 % des répondants. Size effets sont observés au moins souvent ou très souvent par une majorité de répondants.

Tableau 30 Importance relative de certains effets observés liés à l'usage actuel des technologies de l'information et d'Internet au sein des organisations de l'échantillon (Q 3.1)

Effets observés	Fréquences (N : 30)					% de répondants ayant observé effets souvent ou très souvent
	Très souvent	Souvent	Parfois	Jamais	Ne sais pas, pas de réponses	
Faciliter l'échange d'information et de connaissances	18	7	5	-	-	83,3%
Accéder à des connaissances complémentaires	11	12	6	1	-	76,7%
Échanger sur une base plus fréquente	11	11	8	-	-	73,3%
Améliorer la coordination des activités internes de l'organisation	9	12	5	1	3	70,0%
Améliorer la coordination des activités avec les fournisseurs/clients/partenaires	8	11	7	1	3	63,3%
Mieux desservir une clientèle	10	9	7	1	3	63,3%
Favoriser la concertation, la mobilisation	8	11	10	-	1	63,3%
Accéder à de nouvelles expertises	8	11	9	2	-	63,3%
Améliorer la circulation de l'information dans l'organisation	11	6	10	2	1	56,7%
Permettre de réaliser des choix plus éclairés	8	9	11	1	1	56,7%
Développer des relations plus étroites	9	8	9	2	2	56,7%
Réduire le temps nécessaire à la réalisation de tâches	6	11	12	-	1	56,7%
Diffuser de manière accrue de l'information au sein des réseaux	8	8	10	-	4	53,3%

Effets observés	Fréquences (N : 30)					% de répondants ayant observé effets souvent ou très souvent
	Très souvent	Souvent	Parfois	Jamais	Ne sais pas, pas de réponses	
Améliorer la capacité de veille (stratégique, concurrentielle ou technologique)	11	4	6	2	7	50,0%
Mieux connaître les réalisations de l'organisation	9	6	8	3	4	50,0%
Améliorer la flexibilité de l'organisation	6	9	8	4	3	50,0%
Augmenter la capacité de production	9	5	11	2	3	46,7%
Diminuer les coûts de transport ou de déplacement	5	9	8	4	4	46,7%
Diminuer les coûts de réalisation des activités de l'organisation	7	7	6	6	4	46,7%
Développer une vision commune	3	11	8	4	4	46,7%
Permettre d'identifier le potentiel de croissance	4	9	5	4	8	43,3%
Améliorer la qualité d'un bien / service	7	6	8	6	3	43,3%
Améliorer la gestion de l'information en situation de crises ou d'urgences	5	7	9	3	6	40,0%
Personnaliser les biens /services offerts	4	8	9	4	5	40,0%
Développer un nouveau canal de distribution / vente	5	6	4	2	13	36,7%
Diversifier les activités de l'organisation	6	5	7	3	9	36,7%
Développer un nouveau produit / service / processus	6	4	6	3	11	33,3%
Diminuer le besoin de se rencontrer physiquement, en personne	7	3	13	2	5	33,3%
Améliorer les compétences du personnel de l'organisation	4	6	12	1	7	33,3%
Développer le service après-vente	2	8	6	3	11	33,3%
Identifier de nouveaux fournisseurs, clients, partenaires	3	7	9	5	6	33,3%
Augmenter les revenus	5	4	4	2	15	30,0%
Augmenter les ventes	5	4	5	2	14	30,0%
Utiliser les informations sur les visites du site	2	6	8	3	11	26,7%
Être accessible 24h/24	5	2	9	2	12	23,3%
Supprimer des intermédiaires	1	6	7	6	10	23,3%
Concurrencer les biens / services d'un compétiteur	5	-	5	3	17	16,7%
Rencontrer les standards, lois et règlements	1	4	6	5	14	16,7%
Réduire les impacts environnementaux des activités de l'organisation	-	5	7	8	10	16,7%

Trois autres effets possibles des TI, soit « Concurrencer les biens / services d'un compétiteur », « Réduire les impacts environnementaux des activités de l'organisation » et « Rencontrer les standards, lois et règlements » ne sont observés souvent ou très souvent que par 16.7% des répondants.

2. 4 Partenariat et usages des TI et d'Internet

Dans l'enquête, la quatrième section du questionnaire visait à mettre en lumière des activités partenariales ou en réseaux des organisations et, dans ce cadre, à documenter l'usage des TI et d'Internet.

2.4.1 Partenariats

Aux fins de l'enquête, la définition suivante du terme « partenariat » était proposée aux répondants dans le questionnaire :

Un partenariat est une relation privilégiée avec une ou plusieurs organisations en vue de réaliser une action commune pouvant impliquer un partage d'informations, de connaissances ou de compétences et des bénéfices mutuels. Il s'agit d'une relation qui va au-delà de la prestation de biens et services, de la relation client-fournisseur, par exemple : Participation conjointe à une stratégie (locales, régionale, sectorielle, de créneau, de produit...); Développement conjoint de propositions, de projets, de solutions, de produits, de services ; Mise en place d'une structure commune

Dans le questionnaire, les répondants étaient interrogés sur le nombre de partenariats au sein desquels leur organisation avait été impliquée cours des deux années précédant l'enquête, et sur la composition de ces partenariats en termes de type d'organisation et de localisation.

LE NOMBRE DE PARTENARIATS OÙ SONT IMPLIQUÉES LES ORGANISATIONS

Les données du Tableau 31 qui suit indiquent que l'implication dans un partenariat est chose courante pour les organisations de l'échantillon. En effet, selon nos répondants, la majorité de celle-ci (83,3%) a été impliquée dans au moins un partenariat au cours des deux années précédant l'enquête. Qui plus est, c'est au sein de la catégorie « plus de trois » que la majorité des organisations se retrouvent (56,7%). Parmi ces organisations, au moins deux étaient impliquées dans plus de dix partenariats.

Tableau 31 Répartition des organisations de l'échantillon selon le nombre de partenariats dans lesquels elles étaient impliquées au cours des deux années précédant l'enquête (Q 4.1 et 4.2)

Nombre de partenariat	Organisations (N : 30)	
	Fréquences	%
Aucun	5	16,7%
Un seul	1	3,3%
Deux ou trois	7	23,3%
Plus de trois	17	56,7%

LES TYPES DE PARTENAIRES DES PARTENARIATS OÙ SONT IMPLIQUÉES LES ORGANISATIONS ET LEUR LOCALISATION

En ce qui a trait au type de partenaires des partenariats où sont impliquées les organisations de notre échantillon, comme on peut le voir au Tableau 32 qui suit, des 18 répondants qui ont indiqué que leur organisation avait comme partenaire au moins un organisme de développement économique ou communautaire, la totalité (100,0 %) de celles-ci en ont au moins un localisé en Gaspésie, 33,3 % en ont au moins un localisé ailleurs au Québec, mais très peu en ont au Canada (5,6 %) et à l'étranger. Ces types de partenaires que sont les organismes de développement économique ou communautaire sont donc quasi essentiellement des organismes gaspésiens et, mais dans une mesure passablement moindre, québécois.

Par ailleurs, des 15 répondants qui ont indiqué que leur organisation avec comme partenaire au moins une entreprise, 80,0 % en ont au moins un localisé en Gaspésie alors que près de la moitié (46,7 %) en ont au Québec, 13,3 % en ont au Canada et 20,0 % en ont à l'étranger. Des partenariats avec des entreprises non seulement gaspésiennes, mais aussi localisées ailleurs au Québec, et pour une part significative, à l'étranger, existent donc.

En ce qui concerne le CEGEP, l'université et laboratoires de recherche, des 13 répondants qui ont indiqué que leur organisation avait au moins un partenaire de ce type, 76,9 % en ont un en Gaspésie, mais aussi 61,5 % en ont ailleurs au Québec. Aucune n'en a ailleurs au Canada ou à l'étranger. Ces types de partenaires éducatifs sont donc, comme dans le cas des organismes de

développement économique ou communautaire, surtout localisés en Gaspésie mais dans ce cas-ci (contrairement au premier) également au Québec.

Pour ce qui a trait au partenaire de type Ministère et agence gouvernementale, parmi les 12 répondants qui ont indiqué que leur organisation avait ce type de partenaire, 75,0 % en ont un en Gaspésie, 66,7 % en ont un au Québec et 33,3 % ailleurs au Canada, mais aucun à l'étranger. Les ministères et agence en région sont donc des partenaires importants.

Enfin, les municipalités gaspésiennes peuvent être des partenaires de premier plan. En effet, des 11 répondants qui ont indiqué que leur organisation avait une municipalité comme type de partenaire, dans tous les cas (100,0 %), au moins un de ce type de partenaires est localisé en Gaspésie alors que très peu sont localisés ailleurs au Québec (18,2 %) et aucun ailleurs au Canada ou à l'étranger.

Tableau 32 Répartition des organisations de l'échantillon impliquées dans au moins un partenariat selon leurs principaux partenaires (type et localisation) (Q 4.3)

Types de partenaires	% des répondants qui ont indiqué au moins un partenaire localisé :				*N :
	En Gaspésie	Ailleurs au Québec	Ailleurs au Canada	A l'étranger	
Organisme de développement économique et communautaire	100,0%	33,3%	5,6%	0,0%	18
Entreprise	80,0%	46,7%	13,3%	20,0%	15
CEGEP, université, laboratoire de recherche	76,9%	61,5%	0,0%	0,0%	13
Ministère et agence gouvernementale	75,0%	66,7%	33,3%	0,0%	12
Municipalité	100,0%	18,2%	0,0%	0,0%	11

* réponses multiples, pourcentage calculé sur le N de répondants ayant identifié au moins un partenaire de ce type

2.4.2 Partenariats jugés les plus importants et usages des technologies (TI)

Dans l'enquête les répondants devaient apporter des précisions quant au partenariat jugé le plus important pour leur organisation. Des questions relatives à la composition et à la nature de ce partenariat, à sa durée, à la fréquence d'utilisation de différents moyens de communication employés entre partenaires, au rôle des technologies de l'information dans le fonctionnement de ce partenariat, et à la nature des difficultés rencontrées par les organisations impliquées dans ce partenariat figuraient dans le questionnaire.

LA COMPOSITION DU PARTENARIAT JUGÉ LE PLUS IMPORTANT POUR L'ORGANISATION (Q 4.4)

Le partenariat estimé le plus important pour leur organisation par nos répondants peut impliquer une ou des organisations de plusieurs types (municipalités, entreprises, OBNL, ministères ou agences, CEGEP ou établissement universitaire ou de recherche, autres), celles-ci étant du même type que la leur (ex. OBNL avec une autre OSBL/OBNL) ou de type différent (entreprise et ministères), ou encore impliquer des organisations de nombreux types. Comme on peut le voir ci-bas, le partenariat estimé le plus important peut prendre des formes variées. Près de la moitié (11/26) de ces partenariats impliquent des entreprises privées et la moitié des OSBL. Les partenariats impliquant des organisations de types variés sont beaucoup plus nombreux (22/26) que ceux n'impliquant que des partenaires du même type (que des municipalités, 2, que des entreprises, 4).

Réponses compilées regroupées en fonction des types de partenaire-s impliqué-s :

À noter : Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de cas lorsqu'il y en a plus d'un. Les partenaires municipaux sont indiqués en caractère **gras** et les partenaires qui sont des entreprises privées sont soulignés

- Partenariat de plusieurs **municipalités** (2)
- Partenariat de plusieurs **municipalités**, comité culturel, comité touristique, entreprise privée, OSBL, instance locale (Fédé), organisation bancaire
- Partenariat d'instance régionale, de **municipalités**, d'entreprises privées + d'individus
- Partenariat d'une **municipalité** et un OSBL

- Partenariat OSBL, **municipalité**, Agence
- Partenariat d'entreprises privées (4)
- Partenariat d'entreprises privées, d'individus, de partenaires financiers
- Partenariat entreprise privée et université
- Partenariat entreprise privée CEGEP
- Partenariat entreprise privée et deux OSBL (local, Qué)
- Partenariat OSBL et entreprise privée
- Partenariat OSBL, Ministère (Qué)
- Partenariat d'Instances locales (Qué, Fédé), OSBL
- Partenariat OSBL (en regroupement) du Québec
- Partenariat de plusieurs Instances locales (Qué et Fédé)
- Partenariat OSBL et instance nationale
- Partenariat OSBL avec plusieurs OSBL
- Partenariat de plusieurs instances locales (Qué), une Fondation (régionale), une instance régionale, des partenaires financiers
- Partenariat OSBL et partenaires financiers
- Partenariat OSBL et Ministère (Fédé), partenaire financier
- Partenariat instance (régionale), instances locales (Qué), instances locales (Qué), OSBL
- Partenariat instance locale (Qué), plusieurs OSBL et individus

LA DURÉE DU PARTENARIAT JUGÉ LE PLUS IMPORTANT POUR L'ORGANISATION

En ce qui a trait à la dimension temporelle du partenariat considéré le plus important pour l'organisation par les répondants, les données présentées au Tableau 33 qui suit, indiquent qu'en moyenne ce partenariat a été initié en 2004.

Concernant la durée prévue de ce partenariat, dans un peu plus de la moitié des cas (52,0 %), celle-ci était « indéterminée ». Les données présentées au Tableau 33 suggèrent que les partenariats sont envisagés dans une majorité d'organisations concernées comme étant des formes durables de collaboration. Une minorité de répondants (28,0 %) a indiqué que le partenariat jugé le plus important pour leur organisation avait une durée temporelle inférieure à trois ans.

Tableau 33 Période d'instauration et durée prévue du partenariat principal des organisations de l'échantillon ayant indiqué être impliquées dans au moins un partenariat (Q 4.6 et Q 4.7)

	Organisations impliquées dans au moins un partenariat (N : 25)	
	Fréquences	%
Période où le partenariat a été institué		
2000 ou avant	4	16,0%
2001-2003	4	16,0%
2004-2006	7	28,0%
2007 et plus	8	32,0%
Ne sais pas	2	8,0%
<i>Moyenne: 2004 Min: 1983 Max: 2008</i>		
Durée prévue		
Un an ou moins	2	8,0%
Deux ou trois ans	5	20,0%
Quatre ans et plus	1	4,0%
Indéterminé	13	52,0%
Ne sais pas	4	16,0%

LES OBJECTIFS DU PARTENARIAT JUGÉ LE PLUS IMPORTANT POUR L'ORGANISATION

Les répondants devaient aussi indiquer les objectifs du partenariat jugé le plus important pour leur organisation. Les réponses données à cette question (Q 4.5) qui ont été compilées et regroupées selon quelques grandes catégories induites des résultats obtenus, soit :

- Services
- Jeunesse, population autochtone, nouveaux arrivants Produits
- Entreprenariat
- Information, communication, TI et Internet
- Savoirs et expertises

Les résultats indiquent combien ces partenariats sont liés à des améliorations à apporter face à certaines situations, ou encore visent le développement de nouveaux services, de nouveaux produits, de nouvelles connaissances, de nouvelles manière de fonctionner et de communiquer.

Ces résultats indiquent aussi des liens importants entre l'existence de ces partenariats et l'*innovation* discutée et définie plus haut dans la 1^{ère} Partie de ce *Rapport* (1.3, Cadre conceptuel de la recherche, section 1.3.2.2). Cette *innovation* serait ainsi non seulement présente en Gaspésie, mais serait aussi soutenue par l'adoption et des usages des TI essentiels au fonctionnement de ces partenariats (voir Tableau 35 plus loin).

Réponses compilées et regroupées (Q 4.5)

(SERVICES)

- Offre de nouveaux services ; offre de meilleurs services
- Préparation d'un nouveau volet (services)
- Offre améliorée de services de loisirs et culture
- Meilleur soutien (activités culturelles)

(JEUNESSE, POPULATION AUTOCHTONE, NOUVEAUX ARRIVANTS)

- Amélioration de la rétention des jeunes dans la région
- Amélioration de l'emploi des diplômés
- Amélioration de services d'accueil et intégration des nouveaux arrivants
- Amélioration de l'employabilité (jeunes, personnes autochtones)
- Amélioration de la formation (jeunes, personnes autochtones, personnes âgées)

(PRODUITS)

- Développement de nouveaux produits commercialisables (produits variés)
- Meilleure promotion de produits (agroalimentaire, de spécialité, culturels)
- Offre de meilleurs produits
- Meilleure commercialisation de produits

(ENTREPRENARIAT)

- Meilleure promotion de l'entrepreneuriat
- Obtention de nouveaux contrats
- Outils nouveaux de réception des demandes de clients
- Obtention d'un financement supplémentaire de (organisation);
- Meilleur soutien financier
- Nouvelles méthodes de collaboration
- Amélioration de résultats
- Amélioration de l'atteinte d'objectifs
- Nouvelle mesure de rendement

<ul style="list-style-type: none"> - Meilleur soutien technique et financier - Avancement du développement économique (régions) - Meilleur soutien au développement local <p>(INFORMATION, COMMUNICATION; TI, INTERNET)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Augmentation de la diffusion d'information - Amélioration de l'image (région) - Amélioration de l'offre de contenu - Augmentation des contacts - Amélioration de la communication entre (des unités, des membres) - Offre d'un nouveau service (en TI, autre); - Réalisation d'un nouveau site Internet (TI) - Mise sur pied d'un site web interactif (pour série télévisée) - Offre d'un outil de commercialisation en ligne pour les membres afin d'être transactionnel sur le net <p>(SAVOIRS, EXPERTISES)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développement de nouvelles connaissances et applications (domaines variés); de recherches; développement d'expertise

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ORGANISATIONS IMPLIQUÉES DANS UN PARTENARIAT PRINCIPAL

Tel qu'indiqué au Tableau 34 à la page suivante, en ce qui concerne les difficultés rencontrées au sein du partenariat principal, un peu plus de la moitié (52,0 %) des répondants dont l'organisation a été impliquée avec un partenaire principal ont indiqué qu'aucun obstacle significatif n'avait été rencontré.

Toutefois, parmi les répondants ayant vécu certains obstacles au sein de leur partenariat, le plus important, l'éloignement géographique, arrive au premier rang (32,0 %), des obstacles mentionnés. En dépit de l'adoption et de certains usages des TI au sein des organisations et avec leurs partenaires, l'éloignement géographique est toujours estimé être un obstacle pour une partie d'entre-elles. Ces usages, comme on le verra plus loin, demeurent pour plusieurs centrés sur l'échange de courriel ou téléphonique.

Des répondants (16,0 %) ont en second lieu mentionné des obstacles liés à une couverture incomplète du réseau Internet Haute vitesse, ceci ex aequo avec le manque de compatibilité entre

équipements technologiques (16,0 %) des organisations impliquées dans au moins un partenariat. Ces questions technologiques affectant l'accès et l'adoption, affectent donc aussi les partenariats d'une partie des organisations de notre échantillon.

Tableau 34 Obstacles rencontrés au sein du partenariat principal des organisations de l'échantillon impliquées dans au moins un partenariat (Q 4.11)

Obstacles	Organisations impliquées dans au moins un partenariat (N : 25) *	
	Fréquences	%
Éloignement géographique	8	32,0%
Couverture incomplète du réseau Internet à Haute vitesse	4	16,0%
Manque de compatibilité entre les équipements technologiques	4	16,0%
Divergence dans le mode d'organisation	3	12,0%
Absence de culture/code/langage commun	2	8,0%
<i>Organisations n'ayant pas rencontré d'obstacles</i>	<i>13</i>	<i>52,0%</i>

* Réponses multiples permises

LA FRÉQUENCE D'UTILISATION DE DIFFÉRENTS MOYENS DE COMMUNICATION EMPLOYÉS ENTRE PARTENAIRES

Les répondants dont l'organisation était impliquée dans un partenariat jugé important étaient aussi interrogés quant aux moyens de communication mis en place au sein de ce partenariat et à la fréquence d'usage de ceux-ci.

Les données présentées au Tableau 35 qui suit indiquent d'abord que plusieurs moyens de communications plus traditionnels et nouveaux sont utilisés, ceux-ci n'ayant pas les mêmes caractéristiques. Or, le moyen de communication le plus fréquemment employé dans le cadre de ce partenariat jugé le plus important pour les organisations qui ont des partenariats, en est un « nouveau » et relié aux TI, soit le courriel. L'échange de courriels - que peut accompagner l'échange de documents (« attachés ») - , ne nécessite pas que l'émetteur et le récepteur soient situés dans un même lieu, ou même dans un même temps (plusieurs fuseaux horaires possibles,

prises de message plus ou moins instantanée ou décalée), le récepteur n'étant pas non plus toujours obligé de répondre.

Dans le cadre des partenariats, l'usage du courriel s'avère ainsi bien plus fréquent que les rencontres physiques. En effet, plus des deux tiers des organisations qui ont des partenariats utilisent le courriel quotidiennement (28,0 %), ou hebdomadairement (40,0 %) pour communiquer avec leurs partenaires principaux, tandis que les rencontres physiques avec ceux-ci n'ont jamais lieu sur une base quotidienne mais ont lieu parfois sur une base hebdomadaire (8,0 % des cas), mensuelle (28,0 % des cas) ou moins souvent encore (dans 64,0 % des cas). Mais rappelons-nous que ces partenaires sont, en bonne partie, localisés en Gaspésie (Tableau 32 plus haut). Aussi ces échanges de courriels impliquent-ils à la fois des partenaires localisés relativement à proximité physique (bien que le territoire gaspésien soit vaste), et d'autres localisés ailleurs au Québec, au Canada et à l'étranger.

Le courriel et le téléphone sont deux outils d'information et de communication aux caractéristiques différentes et qui dans les faits, restent tous les deux beaucoup utilisés dans le cadre des partenariats.

Ce médium plus traditionnel, le téléphone, vient en effet en second : c'est le deuxième moyen de communication le plus fréquemment employé (soit à tous les jours dans 12,0 % des organisations qui ont des partenariats et au moins une fois par semaine dans 40,0 % des cas). Celui-ci permet un contact vocal – et même visuel - synchrone (ou non, des messages pouvant être laissés) entre deux (ou plusieurs) interlocuteurs qui peuvent être localisés tant à proximité physique qu'à distance.

Dans le cadre de ce partenariat jugé le plus important pour l'organisation, les échanges physiques de documents par courrier ou par fax ont lieu moins d'une fois par mois ou jamais dans 68,0 % des organisations qui ont des partenariats.

Tableau 35 Fréquence d'utilisation de différents moyens de communication au sein du partenariat principal des organisations de l'échantillon impliquées dans au moins un partenariat (Q 4.8)

Moyens de communication utilisés	Fréquences (N : 25)				
	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Moins souvent que mensuelle	Jamais
Rencontres physiques		8,0%	28,0%	64,0%	
Courriel (courrier électronique)	28,0%	40,0%	28,0%	4,0%	
Téléphone	12,0%	40,0%	32,0%	8,0%	
Courrier / fax		8,0%	16,0%	40,0%	28,0%
Vidéoconférence / Webconférence			8,0%	40,0%	36,0%
Outils de travail collaboratif (base de données ou fichiers partagés, forums)	8,0%	12,0%	24,0%	16,0%	32,0%
Outils de gestion des collaborations (agendas partagés, listes de diffusion, etc.)	8,0%	12,0%	12,0%	16,0%	36,0%

Dans le cadre du partenariat jugé le plus important pour l'organisation, la vidéoconférence et la webconférence restent faiblement utilisées. Ainsi, dans aucune organisation de notre échantillon, elles ne sont utilisées sur une base quotidienne ou hebdomadaire. Seul un petit nombre d'organisations (8,0 %) les utilise sur une base mensuelle, et dans 40,0 % des cas, moins souvent encore. 36,0 % des organisations ayant des partenariats n'utilisent jamais la vidéoconférence ou webconférence dans le cadre de celui-ci. Cet outil combine pourtant le contact visuel et sonore possible, ceci en *temps réel (en synchronie)*, de personnes situées à distance physique les unes des autres.

En ce qui concerne les applications avancées de travail collaboratif en ligne, comme des bases de données ou des fichiers partagés ou encore des forums et des outils de gestion des collaborations (agendas partagés, listes de diffusion, etc.), l'usage de ces technologies demeure encore relativement peu fréquent, sauf pour un petit nombre d'organisations. Il demeure qu'un cinquième (20,0 %) des répondants déclarent utiliser celles-ci au sein de leur partenariat principal ceci au moins de manière hebdomadaire.

LE RÔLE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DANS LE FONCTIONNEMENT DE CE PARTENARIAT JUGÉ LE PLUS IMPORTANT POUR L'ORGANISATION

Le rôle des technologies de l'information (TI) était de nouveau abordé dans une autre question (Q 4.9) adressée à nos répondants en ces termes :

Selon vous, dans quelle mesure les technologies de l'information contribuent-elles au fonctionnement de ce partenariat ?

Les réponses compilées ont été regroupées en fonction des catégories induites suivantes :

- Communication et Information
- Promotion
- Transport et déplacement
- Décisions, actions communes
- Autre

Les résultats détaillés indiquent combien ces technologies sont importantes, voire essentielles, non seulement au fonctionnement même de ces partenariats, mais à la poursuite d'actions en commun. On y voit aussi que la question des déplacements physiques et des transports occupe une place importante dans les stratégies d'usages des TI, témoignant que la *distance* physique n'est pas abolie mais peut être traitée autrement que par des déplacements physiques.

Réponses compilées et regroupées (Q 4.9)

Dans le cadre du partenariat, les TI...

(COMMUNICATIONS)

- Facilitent les communications (3) (sur vastes territoires, entre membres, entre unités géographiquement très éloignées)
- Améliorent la clarté (précision) des communications
- Améliorent la rapidité des communications

(INFORMATIONS)

- Permettent, facilitent la transmission (distribution) d'informations (2), de documents et matériels
- Permettent de regrouper des informations, des références (Portail)

(PROMOTION)

- Facilitent les actions visant la promotion

(TRANSPORT, DÉPLACEMENT)

- Permettent des réductions des coûts de transport
- Permettent de réduire le nombre de déplacements

(DÉCISIONS, ACTIONS COMMUNES)

- Permettent des décisions rapides
- Permettent plus de rapidité dans les échanges
- Permettent plus d'efficacité dans les échanges
- Assurent plus de visibilité aux deux parties
- Permettent de lier les sites Internet respectifs des parties
- Appuient à 100% des travaux effectués ensemble
- Assurent la qualité du produit
- Assurent une collaboration et une participation à un projet commun

(AUTRE)

- Sont : indispensables; efficaces; rapides; essentiels (2); souples; très importantes; comptent pour beaucoup; vitales; 100%; de bons outils de travail; le moyen de communication principal

2. 5 Démarche des MRC Innovantes

Dans l'enquête, la cinquième section du questionnaire visait à recueillir les avis des répondants au sujet de la *Démarche des MRC Innovantes* initiée par le CEFRIO dans la Baie des Chaleurs. Un premier bloc de question visait à établir le degré de notoriété du CEFRIO et celle de la *Démarche* auprès des répondants. Un second bloc de question était destiné uniquement aux répondants ayant bénéficié d'un appui. Un troisième bloc visait, pour nos répondants qui avaient indiqué connaître la *Démarche*, à effectuer un retour sur leurs perceptions de la *Démarche* elle-même et quant à la manière dont elle avait été menée dans la Baie-des-Chaleurs.

2.5.1 Notoriété du CEFRIO et de la *Démarche des MRC Innovantes*

Afin d'évaluer la notoriété du CEFRIO et de la *Démarche des MRC Innovantes*, nous avons demandé aux répondants de préciser dans un premier temps s'ils connaissaient l'existence de cet organisme et de la *Démarche*.

Tel qu'indiqué au Tableau 36 qui suit, parmi les répondants de notre enquête, près des trois quarts connaissent le CEFRIO. La connaissance de la *Démarche des MRC Innovantes* est cependant plus limitée.

Tableau 36 Notoriété du CEFRIO et de la *Démarche des MRC innovantes* auprès des répondants de l'échantillon (Q 5.1)

	Répondants (N : 30)	
	Fréquences	%
Connaît le CEFRIO	22	73,3%
<i>Connaît aussi la Démarche des MRC Innovantes</i>	14	46,6%
Ne Connaît pas le CEFRIO	8	26,7%

Ainsi, 73,3 % des répondants ont indiqué connaître le CEFRIO et 46,6 % ont précisé connaître aussi la *Démarche des MRC Innovantes*. Parmi ces huit répondants qui ne connaissent pas le CEFRIO, deux sont liés à des organisations de la Baie-des-Chaleurs. Ces données suggèrent qu'en Gaspésie, du moins parmi les répondants de l'échantillon, le CEFRIO jouit d'une notoriété significative. Cependant, l'analyse des données précédentes, et les entrevues que nous avons réalisées, nous suggèrent que, pour plusieurs intervenants, incluant certains œuvrant au sein de projets appuyés par la *Démarche des MRC Innovantes*, le vocable « *Démarche des MRC Innovantes* » demeure passablement méconnu et qu'une certaine confusion existe entre le CEFRIO et la *Démarche*.

2.5.2 Répondants et projets accompagnés

Les répondants connaissant le CEFRIO ou la *Démarche des MRC Innovantes* étaient aussi invités à indiquer si leur organisation, ou un projet dans lequel ils étaient impliqués à titre

personnel ou professionnel, avait bénéficié d'un appui dans le cadre de la *Démarche des MRC Innovantes* et, le cas échéant, à préciser la nature de cet appui.

Parmi les 30 répondants, un peu moins du tiers (30 %) ont indiqué être impliqués dans une organisation ou un projet ayant bénéficié d'un tel appui (tableau suivant).

Tableau 37 Implication des répondants dans des organisations ou des projets ayant bénéficié d'un appui dans le cadre de la *Démarche des MRC Innovantes* initiée par le CEFRIO dans la Baie-des-Chaleurs

	Répondants (N : 30)	
	Fréquences	%
OUI, Implication dans des organisations ou projets ayant bénéficié d'un appui dans le cadre de la <i>Démarche des MRC Innovantes</i>	9	30,0%
NON	21	70, 0%

Les résultats qui suivent concernant les formes d'appui et le soutien à des projets ou à des *communautés de pratiques*, ont indiqué que cet appui reçu, s'il avait surtout été lié à des *projets accompagnés* inscrits dans le cadre de la *Démarche* (voir note 36 et section 1.1.2.3), pouvait aussi avoir consisté en un soutien donné par le CEFRIO à des initiatives (ou projets) pilotées ou soutenues en partenariat par des organisations.

LES FORMES D'APPUI REÇU ET L'ÉVALUATION DE LEUR IMPORTANCE POUR L'ORGANISATION

Tel qu'indiqué au Tableau 38 qui suit, parmi les formes d'appui mentionnées dans le questionnaire, le soutien à la coordination (8 répondants), l'aide financière (7 répondants), l'expertise en gestion des connaissances et l'information sur les technologies et leurs usages (6 répondants dans les deux cas) constituent les formes d'appui les plus fréquentes. L'expertise en gestion de base de données (4 répondants), en *e-learning* (3 répondants) et en commerce électronique (2 répondants) sont des formes aussi mentionnées par des répondants.

Tableau 38 Formes et Importance relative d'appui reçu dans le cadre de la *Démarche des MRC Innovantes* initiée par le CEFRIO dans la Baie-des-Chaleurs (Q 5.5)

Formes d'appui	Fréquences (N : 9 répondants)					n de répondants ayant bénéficié de ce type de soutien	Score moyen*
	Extrêmement important	Très Important	Important	Peu ou pas important	Ne s'applique pas		
Aide financière	5	1	1			7	2,6
Soutien à la coordination	4	1	2	1		8	2,0
Expertise de gestion des connaissances	2		3	1	1	6	1,5
Information sur les technologies de l'information et leurs usages		3	1	2	1	6	1,2
Expertise en gestion de bases de données			2	2	2	4	0,5
Expertise en commerce électronique			1	1	4	2	0,5
Expertise en e-learning				3	3	3	0,0

Afin d'évaluer l'importance relative, selon l'avis des répondants, de ces différentes formes d'appui, nous avons accordé une valeur numérique aux réponses (Extrêmement important = 3, Très Important = 2, Important = 1, Peu ou pas important = 0), fait la somme de ces valeurs, et divisé cette somme par le nombre de répondants ayant bénéficié de ce type de soutien, ceci afin de calculer un score moyen pour chacun des appuis. Il en ressort que l'aide financière est le seul type d'appui qui obtient un score moyen supérieur à 2,5, le plaçant ainsi dans la catégorie « extrêmement important ». Parmi les autres appuis reçus, en moyenne, deux types sont considérés comme ayant été « très important » pour les organisations en ayant bénéficié, soit le soutien à la coordination (score moyen de 2,0) et l'expertise de gestion de bases de données (score moyen de 1,5).

LES PROJETS OU COMMUNAUTÉS DE PRATIQUE AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN APPUI

Nous avons demandé (Q 5.7) à nos répondants de nous préciser en quelques mots le nom et les objectifs du *projet* ou de la *communauté de pratique*⁶⁵ auquel était liée leur organisation.

⁶⁵ Ce terme utilisé dans le cadre de la Démarche pour qualifier au moins un projet accompagné n'a pas volontairement été défini dans le questionnaire. Le CEFRIO a élaboré un *Guide de mise en place et d'animation*

Les réponses compilées au sujet des projets ou *communautés de pratique* ayant reçu un appui sont les suivantes:

Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de répondants ayant donné la réponse

- Réalisation d'un site Internet intermunicipal (2)
- Boutique de produits agroalimentaires en ligne (1)
- Communauté de pratique et mise en réseau de compétences des agents de développement (2)
- Webtélé jeunesse (2)
- Projet de Site web (domaine) (1)
- Activités de valorisation d'une organisation utilisatrice de TI et d'Internet (1)

Les noms des projets donnés par les répondants restent assez généraux et tournés vers des réalisations à accomplir, n'indiquant pas d'efforts particuliers pour démarquer leur identité. Les objectifs des projets ou *communautés de pratique*, que l'on demandait aussi de préciser, sont quant à eux aussi demeurés très peu explicités. Il est donc difficile de savoir ici si la recherche de solutions inédites ou innovantes face à certains problèmes figurait parmi ceux-ci. Toutefois, d'autres questions, dont celle sur les activités menées durant le projet (voir plus loin, Q 5.10), ou celle sur les réalisations accomplies grâce à lui (voir plus loin, Q 5.11), apportent des éclairages à ce sujet.

de communautés de pratiques intentionnelles. Travailler, apprendre et collaborer en réseau (2005). Dans sa Préface du *Guide*, Etienne Wenger qui (avec Jean Lave) a proposé le terme à la fin des années 1980, rappelle que la réflexion au sujet de ces communautés et les expériences visant à les soutenir, sont liées à des enjeux de renouvellement et de partage (ou transfert) des connaissances au sein et entre les organisations, les liens entre apprentissages et innovation étant aussi évoqués. Wenger, McDermott et Snyder en ont donné (2002) la définition suivante : « Les communautés de pratique sont des groupes de personnes qui se rassemblent afin de partager et d'apprendre les uns des autres, face à face ou virtuellement. Ils sont tenus ensemble par un intérêt commun dans un champ de savoir et sont conduits par un désir et un besoin de partager des problèmes, des expériences, des modèles, des outils et les meilleures pratiques. Les membres de la communauté approfondissent leurs connaissances en interagissant sur une base continue et à long terme, ils développent un ensemble de bonnes pratiques » (CEFRIIO 2005, p. 21).

LES PRINCIPALES ACTIVITÉS ACCOMPLIES DURANT LE DÉROULEMENT DU PROJET OU DE LA COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE (Q5.10)

En fonction des objectifs de la recherche et de l'attention portée aux projets soutenus dans le cadre d'une *Démarche* d'intervention comme celle des *MRC Innovantes*, nous avons cherché à documenter les principales activités accomplies durant le déroulement des projets appuyés, ceci en interrogeant directement les répondants à ce sujet.

Réponses compilées :

- Recherche de données et création d'un site web
- Mise en place d'un plan d'affaires
- Mise en lumière d'éléments manquants majeurs
- Étude de faisabilité
- Acquisition d'informations sur les communautés de pratique
- Acquisition d'information sur les compétences de membres.
- Conception d'un site de web télé
- Activités de promotion
- Demandes de financement (d'appui)
- Réalisation d'une maquette

Une bonne partie de ces activités consiste à acquérir, réunir ou produire des connaissances. Les activités réalisées sont demeurées, dans l'ensemble, assez peu décrites.

LES RÉALISATIONS ASSOCIÉES À CE JOUR À CE PROJET / À CETTE COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE (Q 5.11)

En fonction toujours des objectifs de la recherche et de l'attention portée aux effets des projets ou des *communautés de pratique* soutenus, nous avons cherché à documenter les principales réalisations associées aux projets appuyés.

Réponses compilées :

- Réalisation d'un site web.
- Réalisation d'un plan d'affaires (non formaté)

- Réalisation d'un devis et d'un appel d'offres pour une étude de marché
- Établissement de liens avec une entreprise (de transport)
- Réalisation d'un annuaire des expertises
- Réalisation d'une maquette

Plusieurs réalisations tangibles (site, plan, devis, annuaire, maquette) sont directement associées aux projets soutenus, l'une d'entre elles (site web) étant explicitement liée aux TI, ces liens ne ressortant pas clairement en ce qui concerne les autres réalisations.

LES IMPACTS OU RETOMBÉES À CE JOUR DE CE PROJET / DE CETTE COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE (Q 5.12)

En fonction encore ici des objectifs de la recherche et de l'attention portée aux projets et aux retombées des interventions, nous avons cherché à documenter les principaux impacts ou retombées à ce jour de ce projet / de cette communauté de pratique ayant été soutenu.

Réponses compilées :

- Diffusion d'informations
- Visibilité plus grande
- Exploration d'un nouveau créneau

(AUTRE)

- Trop tôt
- Difficilement qualifiables

Comme l'a dit (écrit en fait) un de nos répondants, il était vraisemblablement (en décembre-mars 2008-2009) encore «trop tôt » pour identifier les impacts ou retombées des projets soutenus dans le cadre de la *Démarche*, celle-ci n'ayant débuté qu'au printemps 2006 et les projets en 2007 seulement. Mais l'appui fourni à des projets a, comme on l'a vu plus haut, soutenu des activités et des réalisations tangibles. À trois reprises (hiver 2006 et 30 avril 2009 dans la Baie-des-Chaleurs, printemps 2008 à Québec), deux séminaires et un colloque organisés par le CEFRIO, avec la collaboration de partenaire, auront permis de mettre en valeur la *Démarche* ou des projets

appuyés par elle, et plus globalement les TI, comme outil possible d'innovation et de développement rural.

2.5.3 Perceptions des répondants

Des questions visant à identifier les perceptions des répondants quant à la *Démarche des MRC Innovantes* figuraient aussi dans le questionnaire. Parmi les 22 répondants ayant déclaré connaître le CEFRIO ou la *Démarche*, 14 ont jugé disposer d'assez de connaissances pour répondre à nos questions concernant la *Démarche des MRC Innovantes*. Les données présentées au Tableau 39 ci-bas indiquent qu'une majorité de répondants est *beaucoup* ou *assez* en accord avec une bonne partie (13/16) des propositions soumises dans le questionnaire et ayant pour but de caractériser la *Démarche*, les deux propositions suscitant l'expression de l'accord le plus marqué étant : une *Démarche* « mettant l'accent sur la participation du milieu » et une *Démarche* « accompagnant des projets permettant la collaboration de plusieurs organisations ».

Tableau 39 : Degré d'accord des répondants face à certaines propositions utilisées pour qualifier la *Démarche des MRC Innovantes* (Q 5.13)

	Degrés d'accord (N : 14)					% de répondants étant assez ou beaucoup en accord
	Beaucoup	Assez	Peu	Pas du tout	Ne sais pas-Pas de réponse	
MRC Innovantes, une démarche ...						
Mettant l'accent sur la participation du milieu	5	7	1	-	-	85,7%
Accompagnant des projets permettant la collaboration de plusieurs organisations	4	7	1	-	-	78,6%
Ayant un modèle de gouvernance intégrant des partenaires	4	6	2	-	1	71,4%
Contribuant à la co-construction de connaissances nouvelles	3	7	2	1	-	71,4%
Mettant l'accent sur l'importance des technologies de l'information pour le milieu rural	6	4	4	-	-	71,4%
Mettant l'accent sur l'importance des usages innovants des technologies de l'information	4	6	2	1	-	71,4%

	Degrés d'accord (N : 14)					% de répondants étant assez ou beaucoup en accord
	Beaucoup	Assez	Peu	Pas du tout	Ne sais pas-Pas de réponse	
MRC Innovantes, une démarche ...						
Soutenant des projets intégrant les technologies de l'information	3	7	2	-	-	71,4%
Visant l'appropriation maximale des technologies de l'information	2	8	2	1	-	71,4%
Accompagnant des projets structurants et rassembleurs	2	7	3	-	-	64,3%
Faisant appel de manière efficace aux ressources du milieu pour la réalisation de projets	1	8	2	-	1	64,3%
Supportant des projets ayant de bonnes perspectives de pérennité	2	7	3	-	1	64,3%
Contribuant au développement d'un modèle d'innovation spécifique à la Baie-des-Chaleurs	2	6	3	1	1	57,1%
Misant sur l'utilisation inventive des TI pour contribuer au développement rural	3	5	3	1	-	57,1%
Offrant un environnement d'expérimentation	1	6	5	-	-	50,0%
Soutenant l'innovation au sein des organisations	2	5	5	1	-	50,0%
Favorisant le transfert d'expertises auprès des communautés	3	3	4	2	1	42,9%

Par ailleurs, les trois propositions qui semblent à nos répondants les moins bien qualifier la *Démarche MRC des Innovantes* sont à l'effet que celle-ci : offre « un environnement d'expérimentation », soutient « l'innovation au sein des organisations » et favorise « le transfert d'expertises auprès des communautés ». Les rapports de la *Démarche* avec le soutien à l'innovation, aux transferts d'expertise et à l'expérimentation, restent moins clairement perçus que ses modes de fonctionnement axés sur la participation et l'accompagnement de projets.

LES PRINCIPALES FORCES ET FAIBLESSES DE LA DÉMARCHE

Afin de mieux cerner les perceptions des répondants quant à la démarche MRC innovantes, le questionnaire comportait aussi des questions ouvertes visant à permettre aux répondants d'identifier quelles sont selon eux les principales forces et faiblesses de la *Démarche des MRC Innovantes*, ceci dans leurs propres termes.

Principales forces qui caractérisent la *Démarche des MRC Innovantes*

Réponses compilées (Q 5.14)

- Promotion des technologies de l'information
 - Sensibilisation des entreprises et organismes aux opportunités offertes par l'adoption des technologies de l'information
 - Identification de projets porteurs
 - Support du chargé de projet (personne-ressource)
 - Accompagnement pour une meilleure intégration des technologies
 - Soutien
 - Transmission d'information; démocratisation de l'information
 - Transfert de connaissances
 - Soutien financier
 - Équipe solide
 - Diversification de l'économie
 - Gratuité des services
- (AUTRE)**
- Ne sais pas (3)

Principales faiblesses qui caractérisent la *Démarche des MRC Innovantes*

Réponses compilées (Q 5.15)

- Connaissance insuffisante de la démarche (pas assez vulgarisée); manque d'information sur son existence; la démarche manque de visibilité (2)
 - Aide limitée pour le problème de basse vitesse pour les petites communautés; problème de la haute vitesse pas accessible partout en Gaspésie
 - Faiblesse du suivi du projet
 - Manque de réalisations tangibles
 - Mauvaise diffusion de l'information
 - Pas beaucoup d'échange entre CEFRIO et participants
 - Faible représentation auprès des décideurs locaux
 - Manque de financement
 - Manque de capital permettant d'expérimenter sans savoir si le projet fonctionnera
- (AUTRE)**
- Ne sais pas

SATISFACTION PAR RAPPORT À LA MISE EN ŒUVRE DE LA *DÉMARCHE DES MRC INNOVANTES*

Afin de mieux cerner les perceptions des répondants quant à la *Démarche des MRC Innovantes*, une question ouverte visait à permettre aux répondants d'identifier quels sont selon eux les aspects satisfaisants ou insatisfaisants de la *Démarche des MRC Innovantes*, ceci dans leurs propres termes. Ces résultats laissent entrevoir des effets propres de la *Démarche*, ceci notamment au plan du renforcement de capacités des acteurs à prendre en charge le développement de leur milieu en se servant de TI.

Réponses compilées (Q 5.16)

Aspects satisfaisants de la Démarche qui ont été soulignés

- Le soutien était indispensable pour définir notre projet (de X) et tout ce qui va avec...nous les mots on ne les avait pas
- Une communauté de pratique, on ne savait pas très bien ce que c'était. X (du CEFRIO) nous a dit ce qu'était une communauté de pratique et qu'il y en avait à...
- X (du CEFRIO) a été la bougie d'allumage...il nous en a parlé, nous on a fini par y croire...

- X (du CEFRIO) nous fait penser que si tu as des besoins, il peut exister quelque chose qui fait tel ou tel chose, que ça peut exister
- Sans l'appui du CEFRIO, on aurait pas mené ce projet, le CEFRIO nous a trouvé des ressources techniques et par ou passer pour obtenir le financement d'une étude
- Le CEFRIO nous a formé par téléphone au (Logiciel de communication), cet outil là c'est une bonne affaire
- Sans aide du CEFRIO ...on se serait pas rendu au bout de la démarche car c'était difficile, les petites municipalités ont peu de ressources
- Sans aide, on ne serait pas arrivé à un outil de cet ampleur là
- Le CEFRIO nous a fourni une contribution financière et nous a permis de trouver de l'aide technique
- Le chargé de projet (du CEFRIO) a été une force, un soutien
- C'est X (du CEFRIO) qui a travaillé avec (organisation, avec personne), qui a aidé à monter le projet, qui a coordonné les efforts, la recherche d'investissement et de recherche de l'aide technique
- Le CEFRIO a contribué à sensibiliser, à allumer des cloches...Il rappelle au monde qu'il y a des évolutions...
- Avant les entreprises étaient très réticentes à accepter nos conseils, mais l'avis d'un organisme indépendant comme le CEFRIO, ça compte
- Nous on est des fournisseurs de services, on a travaillé aussi pour (organisation), ici aussi le CEFRIO a été important
- (Notre organisation) est intéressée par la Démarche des MRC innovantes par ce que ce sont des démarches d'appropriation. Le CEFRIO accompagne les organisations et les individus qui ont des projets d'utilisation des technologies d'information pour le développement socio-économique. Présentement (notre organisation) n'a pas l'argent pour investir pour du support dans les communautés. On a pas non plus suffisamment de ressources humaines pour penser à des projets de ce type-là

Aspects insatisfaisants de la Démarche qui ont été soulignés

- Très intéressant les MRC Innovantes, mais il y a un problème de déploiement...Puis on en entend pas parler..Pourtant ils pourraient contribuer à démystifier les TI auprès des gens qui ne connaissent pas ça...son rôle est pas assez mis de l'avant, il faut aller rencontrer les gens sur leur terrain, les stimuler, les animer
- Si le CEFRIO avait un budget pour étudier la pré-faisabilité
- Le projet X soutenu par le CEFRIO est intéressant mais il manque de ressources
- Le CEFRIO n'a pas mis au monde des entreprises encore

CHANGEMENT DE PERCEPTION AVEC LE TEMPS FACE À LA DÉMARCHE DES MRC INNOVANTES

Les perceptions des répondants quant à la *Démarche des MRC Innovantes* ont généralement changées avec le temps, certains semblant s'y montrer plus favorables qu'au départ, alors que d'autres s'interrogent désormais sur ses résultats ou sur son territoire de mise en œuvre jusqu'ici limité à celui de la Baie-des-Chaleurs.

Réponses compilées (Q 5.17)

Avec le temps...

- J'ai reconnu l'utilité, l'importance de la démarche
- Il y a eu moins de résultats qu'attendus
- Alors qu'au départ j'étais enchanté par la démarche, je pense que pas grand-chose avance sur le terrain
- Je pense que pour réussir un projet innovant, il faut être capable de joindre la (Région) au complet

AVIS CONCERNANT L'EXTENSION DE LA DÉMARCHE DES MRC INNOVANTES À D'AUTRES MRC

La *Démarche des MRC Innovantes*, devrait-elle être « étendue à d'autres MRC »? Nous avons posé directement la question à nos répondants estimant connaître celle-ci. Si la plupart des personnes qui ont fourni une réponse à cette question se montrent favorables à ce que la *Démarche* soit « étendue à d'autres MRC » que celles de la Baie-des-Chaleurs, l'une d'entre elles se dit d'avis qu'un meilleur soutien serait alors nécessaire, tandis qu'une autre n'est pas certaine que ce moment soit venu.

Réponses compilées (Q 5.18)

- OUI, car la démarche est une bonne source de référence et d'encadrement dans les secteurs ruraux
- OUI, car la démarche assurerait une prise en main par le milieu qui connaît peu le domaine et que l'information, le soutien et l'expertise sont importantes
- OUI, mais avec un meilleur soutien
- OUI, car on manque de connaissances sur les opportunités des TI
- Étendre les MRC Innovantes à d'autres MRC? Pas sûr...car il faut être prêt...Il y en a qui ne croient pas à cela les TI, qui pensent que ce sont des *bébelles*

AVIS CONCERNANT DES CHANGEMENTS À APPORTER À LA DÉMARCHE DES MRC INNOVANTES SI CELLE-CI ÉTAIT ÉTENDUE À D'AUTRES MRC

Si la *Démarche* était « étendue à d'autres MRC », des changements devaient-ils lui être apportés? Quelques pistes sont suggérées touchant l'information à donner (sur la *Démarche* et sur les TI) et le soutien à offrir (à des projets, aux organisations).

Réponses compilées (Q 5.19)

- Avoir une approche plus directe, plus personnalisée
 - Viser des résultats concrets dans les entreprises
 - Avoir plus de soutien pour les organisations
 - Avoir une meilleure promotion des TIC
 - Viser à augmenter la connaissance de l'utilisation des TI pour les chargés de projet
 - Pré approuver du *angel funding* par les partenaires financiers pour que les projets démarrent rapidement quitte à y aller par petits pas dans le planning des projets. Ceci permettrait d'ajuster le tir tout en commençant quelque part
 - Donner plus d'informations
 - Travailler plus sur des projets porteurs avec un financement disponible
- (AUTRE)
- Je ne sais pas pour les changements, je ne connais pas assez la démarche

2. 6 Besoins et Perspectives en regard des TI en régions rurales

Dans l'enquête, la sixième et dernière section du questionnaire visait deux grands objectifs. Premièrement, cette section visait à documenter les avis de nos répondants sur les effets anticipés, les opportunités et les menaces possiblement associées à l'évolution attendue à moyen terme des technologies de l'information et d'Internet, ceci en lien avec le développement de leur territoire. Deuxièmement, nous voulions recueillir leurs attentes face au soutien que les autorités gouvernementales devraient apporter par rapport à l'implantation et au développement des usages des technologies de l'information et d'Internet dans les régions rurales.

LES EFFETS POSITIFS ATTENDUS DES TI ET D'INTERNET POUR LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

Dans un premier temps, les répondants devaient identifier, en leurs propres termes, les trois principaux effets positifs que pourraient avoir, au cours des trois prochaines années, les technologies de l'information (TI) et Internet pour le développement de leur territoire. Les réponses compilées et regroupées en fonction de grandes catégories induites font ressortir des ensembles d'effets positifs anticipés :

- plus d'informations
- plus de communications et contacts
- plus de formations-éducation
- plus d'accès
- plus de promotion, visibilité et notoriété des attraits gaspésiens, du territoire
- plus de concertation, meilleure concertation
- plus d'entreprises, de développement économique
- plus de motivation des jeunes, de la relève; télétravail (permettant aux jeunes de s'établir)
- réduction des coûts de transport
- réduction de l'exode

Réponses compilées et regroupées (Q 6.1) :

(PLUS D'INFORMATIONS)

- Meilleure information sur ce qui se passe
- Accès à plus d'informations
- Développement des TI
- Internet haute vitesse accessible à tous
- Démocratisation de l'information
- Plus de participations aux diverses activités car mieux informés
- Meilleur partage d'information
- Plus grande disponibilité des Informations
- (Info et) Accroissement de l'autonomie
- (Info et) Citoyens plus actifs
- (Info et) Développement de l'ouverture sur le monde
- (Info et) Réduction de la dépendance.

(PLUS DE COMMUNICATIONS ET CONTACTS)

- Meilleure communication (2)
- Amélioration de la communication interne et externe
- Éloignement « rapproché »
- Amélioration des communications (2)
- Augmentation des contacts.
- Facilitation des communications
- Permettre le transfert d'informations à l'intérieur de la région (média)
- Amélioration du réseautage
- Utilisation de la conférence web
- Développement de partenariats
- Permettre à des territoires isolés de se faire connaître
- Plus de communications intermembre
- Réduction de l'éloignement

(PLUS DE FORMATION-ÉDUCATION)

- Disponibilité de formations web (en ligne)
- Support à l'éducation

(PLUS D'ACCÈS)

- Plus grande accessibilité pour toutes les clientèles
- Accès à la haute vitesse partout

(PLUS DE PROMOTION, VISIBILITÉ, NOTORIÉTÉ)

- Découverte de nos attraits et notre culture par les touristes et gens d'ici
- Meilleure promotion du territoire
- Plus grande notoriété du territoire; de son image de marque
- Meilleure promotion
- Plus grande visibilité

(PLUS DE CONCERTATION)

- Plus de projets de concertation; meilleure concertation (2)

(PLUS D'ENTREPRISES, DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE)

- Meilleure compétitivité des entreprises (2)
- Nouvelles méthodes de travail
- Ouverture (développement) de nouveaux marchés (2)
- Augmentation de croissance
- Augmentation du chiffre d'affaires

- Augmentation des connaissances des entreprises environnantes
- Améliorer la rentabilité des entreprises
- Contribuer à la création de nouvelles entreprises
- Augmentation des contrats à l'extérieur pour les entreprises de la région
- Expansion
- Meilleur recrutement
- Augmentation des occasions d'affaires
- Développement d'entreprises
- Développement d'expertise
- Création de travailleur autonome professionnel
- Augmentation du développement économique de la région
- Permettre de réaliser l'implantation de systèmes et processus internes et externes tels CRM, ERP, EDI, etc.
- Apports de nouvelles clientèles
- Augmentation de l'achalandage
- Augmentation des retombées économiques

(PLUS DE MOTIVATION DES JEUNES, DE LA RELÈVE)

- Accentuation du télétravail permettant à des jeunes de s'établir en région
- Motivation des jeunes et de la relève en regard d'un rattrapage et d'une mise à niveau avec les milieux urbains

(RÉDUCTION DES COÛTS DE TRANSPORT)

- Diminution du transport des individus; réduction des coûts de transport (2)

(RÉDUCTION DE L'EXODE)

- Réduction de l'exode de la population (2)

(AUTRE)

- Meilleure efficacité
- Égalité accrue des perspectives de développement
- Guichet unique pour l'ensemble de l'offre
- Plus grande fidélisation de membres
- Maintien du membership

LES EFFETS NÉGATIFS ATTENDUS DES TI ET D'INTERNET POUR LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

Après avoir été invités à identifier trois effets positifs possibles des TI et d'Internet pour leur territoire, les répondants étaient ensuite invités à identifier, en leurs propres termes, trois principaux effets négatifs que les TI pourraient avoir, au cours des trois prochaines années, pour le développement de leur territoire. Les réponses compilées et regroupées dans des grandes catégories induites indiquent que nos répondants, ceci à l'exception d'un seul qui n'en voit pas, anticipent aussi des effets possiblement négatifs des TI et d'Internet, effets négatifs recoupant plusieurs ensembles de préoccupations :

- Réduction des contacts, isolement
- Approfondissement du fossé numérique et de l'exclusion
- Risques économiques;
- Risques technologiques
- Risques pour le développement

Réponses compilées, regroupées dans des catégories induites (Q 6.2) :

(RÉDUCTION DES CONTACTS, ISOLEMENT)

- Difficultés de parler à une personne-ressource
- Diminution du nombre de rencontres (physiques) qui seront plus rares; limitation des rencontres de travail physiques.
- Perte du lien avec les territoires urbains
- Diminution de la fréquentation des lieux d'accueil
- Augmentation de l'individualisation (travailler seul)
- Réalité virtuelle en compétition avec la réalité
- Accroissement de la sédentarité
- Risque d'isolement
- Risque de perdre le contact personnel direct

(FOSSÉ NUMÉRIQUE, EXCLUSION)

- Risques d'oublier ceux qui n'ont pas d'ordinateur
- Augmentation du fossé entre les travailleurs de l'économie du savoir et les travailleurs des ressources
- Problèmes d'intégration pour certaines personnes
- Faible scolarité d'une partie de la population limitant les usages possibles
- Risques d'exclusion d'une portion de la population
- Problèmes d'adaptabilité des gens
- Risque d'un manque d'argent pour des stratégies favorisant l'accès de la population au TI
- Difficultés de coordination et d'intégration des actions

(RISQUES ÉCONOMIQUES)

- Achats en ligne hors région; augmentation des achats faits à l'extérieur de la région
- Perte d'emplois (préposé-téléphone-manutention)
- Augmentation des coûts pour les organisations
- Manque de ressource pour développer les projets
- Manque de formation pour les PME
- Improductivité et archaïsme dans les pratiques d'affaires si l'accès à la haute vitesse n'est pas généralisé
- Problèmes liés à la compétitivité (grands centres versus régions)

(RISQUES TECHNOLOGIQUES)

- Connexion déficiente donc pas d'accès
- Accès inexistant ou difficile à certaines technologies dans certains territoires (ex. : internet par câble, tv internet, etc.)
- Tarifs inabordables
- Retards technologiques irrattrapables
- Problèmes d'adaptabilité des logiciels
- Risques de malentendus textuels (un texte ne montre pas le « ton »)
- Dépendance d'Internet pour pouvoir fonctionner
- Vitesse Internet inégale entre les territoires
- Problèmes accrus de sécurité
- Risques liés à des pannes diverses
- Risques de virus et « spam »
- Inquiétudes face à *Facebook*

(RISQUES POUR LE DÉVELOPPEMENT)

- Retards avec les autres régions dans le développement économique

- Augmentation de l'exode de la population
- Détérioration de la situation sociale, communautaire et économique
- Manque de transfert de connaissances

(AUTRE)

- Des effets négatifs des TI, vraiment je n'en vois pas

PERCEPTIONS DU RÔLE DES TI ET D'INTERNET SUR LE DÉVELOPPEMENT DE LEUR MILIEU PAR LES RÉPONDANTS

Sur la base des développements qu'ils envisagent en matière de technologies de l'information et d'Internet au sein de leur territoire, les répondants étaient invités à préciser dans quelle mesure ils considèrent que ces technologies pourront contribuer à l'atteinte de certains objectifs sociaux-économiques au cours des trois prochaines années (Tableau 40 à la page suivante).

Les données présentées au Tableau 40 plus bas indiquent, de manière globale, que les répondants s'attendent à ce que les technologies de l'information et Internet jouent un rôle « assez », voir « beaucoup » significatif sur de nombreux aspects du développement de leur milieu. Ceci est principalement marqué en ce qui concerne : « Promouvoir et améliorer le **cadre de vie** dans les collectivités rurales (89,3 %), « Assurer et améliorer **l'offre de services** dans les collectivités rurales (85,7 % », « Consolider et améliorer **l'économie et l'emploi** dans les collectivités rurales»(85,7 %), « Développer de **nouveaux produits et de nouvelles entreprises ...** » (85,7 %) et « Soutenir **l'offre et la production de services culturels** en milieu rural » (85,7 %). Toutes les propositions (29)⁶⁶ indiquées au questionnaire recueillent l'accord de la majorité de nos répondants sauf deux : TI pouvant « Contribuer au développement et à la mise en valeur inventive de **l'agriculture de spécialité** » (46,4 % ») et TI pouvant « Favoriser le développement de **nouvelles possibilités énergétiques** à l'échelle rurale » (35,7 %).

⁶⁶ Propositions principalement inspirées de la *Politique nationale de la Ruralité*, générations 1 et 2.

Tableau 40 Degré d'accord des répondants sur certains énoncés concernant la contribution des TI et d'Internet à l'atteinte d'objectifs de développement (Q 6.3)

	Degrés d'accord (N : 28)					% de répondants assez ou beaucoup en accord
	Fortement	Assez	Peu	Pas du tout	Ne sais pas-Pas de réponse	
Les TI peuvent contribuer à ...						
Promouvoir et améliorer le cadre de vie dans les collectivités rurales	12	13	2	-	1	89,3%
Assurer et améliorer l'offre de services dans les collectivités rurales	11	13	3	-	1	85,7%
Consolider et développer l'économie et l'emploi dans les collectivités rurales	13	11	3	1	-	85,7%
Développer de nouveaux produits et de nouvelles entreprises dans les collectivités rurales	10	14	2	1	1	85,7%
Faire profiter les collectivités rurales des potentiels de l'accès technologique	9	15	1	-	3	85,7%
Soutenir l'offre et la production de services culturels en milieu rural	7	17	2	-	2	85,7%
Soutenir la communauté entrepreneuriale et l'entrepreneuriat collectif	12	12	2	-	2	85,7%
Accentuer la complémentarité entre les territoires ruraux et urbains au Québec	13	10	3	-	2	82,1%
Contribuer à la mise en valeur des caractéristiques culturelles, patrimoniales et historiques des milieux ruraux	7	16	2	-	3	82,1%
Intensifier l'acquisition et la promotion du savoir et des compétences dans les collectivités rurales	12	11	3	-	2	82,1%
Meilleure connaissance des opportunités de développement en milieu rural	9	14	3	-	2	82,1%
Promouvoir la place des jeunes et nouveaux arrivants dans les collectivités rurales	14	9	3	-	2	82,1%
Renforcer l'occupation viable des territoires ruraux au Québec	9	14	3	-	2	82,1%
Soutenir l'entrepreneuriat individuel dans les collectivités rurales	16	7	3	-	2	82,1%
Soutenir la mise en réseau des acteurs des collectivités rurales	13	9	3	-	3	78,6%
Favoriser l'accueil, l'installation et l'intégration de nouvelles populations	7	14	3	-	4	75,0%
Soutenir l'offre et la production de services de proximité en milieu rural	6	15	4	-	3	75,0%

Les TI peuvent contribuer à ...	Degrés d'accord (N : 28)					% de répondants assez ou beaucoup en accord
	Fortement	Assez	Peu	Pas du tout	Ne sais pas - Pas de réponse	
Soutenir l'offre et la production de services communautaires en milieu rural	6	14	5	-	3	71,4%
Consolider l'identité rurale	3	16	7	-	2	67,9%
Améliorer la qualité de vie en milieu rural	7	11	6	-	4	64,3%
Renforcer l'engagement des citoyens face au développement des collectivités rurales	10	8	7	2	1	64,3%
Accroître la participation de la population à la gestion et à la mise en valeur durable des ressources dans les collectivités rurales	3	14	8	-	3	60,7%
Mieux intégrer les milieux ruraux à l'économie mondiale	7	10	7	-	4	60,7%
Permettre le maintien d'écoles	6	11	7	1	3	60,7%
Soutenir l'accès à des services de santé à distance (e-health)	6	10	6	2	4	57,1%
Soutenir le développement intégré ou multifonctionnel des ressources	2	14	8	1	3	57,1%
Contribuer à la mise en valeur des potentiels et produits forestiers	2	13	6	2	5	53,6%
Contribuer au développement et à la mise en valeur inventive de l'agriculture de spécialité	2	11	7	1	7	46,4%
Favoriser le développement de nouvelles possibilités énergétiques à l'échelle rurale	2	8	11	1	6	35,7%

LES ATTENTES FACE AU SOUTIEN GOUVERNEMENTAL PAR RAPPORT À L'IMPLANTATION ET AU DÉVELOPPEMENT DES USAGES DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (TI) ET D'INTERNET DANS LES RÉGIONS RURALES

Les dernières questions du questionnaire concernaient les attentes face au soutien que les autorités gouvernementales devraient apporter par rapport à l'implantation et au développement des usages des technologies de l'information et d'Internet dans les régions rurales.

Les réponses compilées et regroupées dans des catégories induites laissent entrevoir plusieurs grands ensembles d'attentes :

- un soutien gouvernemental pour l'accès et l'implantation des TI
- un soutien gouvernemental pour des expertises et formations reliées aux TI
- un soutien gouvernemental pour l'appui à des projets intégrant les TI
- un soutien gouvernemental financier (relié TI)
- un soutien gouvernemental de régulation d'aspects du domaine des TI
- l'intégration d'objectifs touchant les TI aux politiques de développement régional

Réponses compilées et regroupées dans des catégories induites (Q 6.4) :

(SOUTIEN POUR ACCÈS, IMPLANTATION)

- Soutien gouvernemental pour que la haute vitesse couvre toute la Gaspésie le plus rapidement possible avant d'aller plus loin
- Soutien gouvernemental pour compléter le réseau
- Aide gouvernementale financière (2) et technique (pour implantation et usages TI)
- Soutien gouvernemental à la Haute vitesse pour tous; développer une connexion haute vitesse accessible à tous
- Soutien gouvernemental pour faciliter l'accès et l'intégration des nouvelles technologies auprès des particuliers et des entreprises
- Soutien gouvernemental pour avoir un accès en région à tous les services d'informations, à une mise au niveau des technologies existantes
- Soutien gouvernemental pour avoir la fibre optique pour les entreprises dans le domaine des communications
- Soutien gouvernemental pour que soient obtenus ou maintenus les programmes de soutien aux collectivités rurales qui entreprennent des démarches pour obtenir l'accès à la haute vitesse et Internet
- Intervention gouvernemental auprès des fournisseurs de large bande pour faciliter l'accès des collectivités
- Soutenir financièrement l'implantation de la téléphonie mobile dans nos régions
- Intervention gouvernementale pour permettre aux populations rurales d'avoir accès aux mêmes services que les populations urbaines
- Assurer Internet haute vitesse partout, ce qui a été annoncé

(SOUTIEN POUR EXPERTISES, FORMATIONS)

- Soutien gouvernemental pour rendre disponibles les expertises (en TI)
- Soutien gouvernemental pour formation des travailleurs (en TI), des employés

(SOUTIEN À DES PROJETS)

- Soutien gouvernemental aux nouveaux projets (intégrant TI)
- Soutien gouvernemental au développement de projets pilote (TI)

(RÉGULATIONS)

- Soutien pour s'assurer de la qualité du signal Internet

(INTÉGRATION AUX POLITIQUES DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL)

- Faire (de l'implantation et du développement des usages des TI) une priorité dans les politiques de développement régional

(SOUTIEN FINANCIER)

- Soutien gouvernemental sous la forme d'une aide \$ non remboursable
- Soutien gouvernemental à la publicité.
- Soutien gouvernemental sous forme d'investissement, de support financier
- Soutien gouvernemental financier pour des projets porteurs (TI, Internet)
- Soutien gouvernemental pour mises en applications communautaires (TI, Internet)

(AUTRE)

- Il est inconcevable en 2009 que Internet haute vitesse ne soit pas accessible partout et que les cellulaires aussi ne fonctionnent pas partout
- Soutien Financier : voir annonce du 13 janvier 2009
- Rien de moins que de trouver l'équivalent des milieux urbains. En l'occurrence, en Haute-Gaspésie, téléphonie cellulaire, haute vitesse généralisée, et infrastructure de téléconférence accessible à l'industrie aux deux pôles du territoire de la MRC
- Nos gouvernements doivent être les leaders de ce déploiement (des TI)
- Soutien car TI = Outil de base d'éducation

Les dernières questions du questionnaire concernaient aussi les attentes face aux perspectives de développement de leur milieu en termes d'amélioration ou de détérioration d'ici une quinzaine d'années.

Comme on le constatera à la lecture des résultats ci-bas, parmi la vingtaine de répondants qui se sont exprimé sur le sujet, une forte majorité anticipe une amélioration de la situation de la Gaspésie au cours des prochaines années, ceci parfois sur la base de considérations explicites sur

les TI ou d'autres considérations (dont prise en main par le milieu, nouvelles générations, essor industriel et touristique et potentiels). Quelques-uns redoutent le *statu quo* ou une détérioration possible si l'exode des jeunes se poursuivait.

Réponses compilées regroupées dans des catégories induites (Q. 6.5)

(TI)

- Amélioration...car...plus de technologie accessible; parc éolien; fondation de la cité de la réhabilitation
- Amélioration... par les TI et la mise en valeur de nos ressources (agricoles - forestières – touristiques), et les services culturels
- Amélioration... Parce que notre municipalité a décidé de ne plus attendre et de changer les choses. D'ici quelques mois seulement, tous les résidents, peu importe le secteur où ils résident, pourront recevoir le signal IHV grâce au réseau mis en place par la municipalité
- Amélioration...avec Internet haute vitesse, par exemple, accessible à toute la Gaspésie. Les entreprises en technologie vont également évoluer
- Amélioration... Étant donné que nous sommes une région éloignée et la population est vieillissante, il faut absolument intégrer les TIC dans le quotidien pour recevoir les services des centres urbains.

(PRISE EN MAIN PAR LE MILIEU)

- Amélioration...car nous aurons pris en main notre développement; nous serons « up to date » et surtout notre potentiel ressortira encore plus
- Amélioration, je crois, car des forces vives veillent au grain pour que l'apparente volonté politique se traduise en actions

(NOUVELLES GÉNÉRATIONS)

- Amélioration... avec l'arrivée de nouvelles générations de main-d'œuvre et de nouvelles idées
- Amélioration... avec le retour des jeunes et la nouvelle génération
- Amélioré, peut-être que nos enfants pourront penser revenir occuper nos maisons et notre territoire et dire que la distance n'a pas d'importance. Donc que pour la qualité de vie, ils puissent choisir de revenir.

(ESSOR INDUSTRIEL, TOURISTIQUE, POTENTIELS)

- Amélioration...car la conversion industrielle du secteur primaire vers le tertiaire sera bien avancée
- Amélioration...car essor du secteur touristique
- Amélioration... en raison de tout le potentiel portuaire et ferroviaire de notre communauté. En raison de la venue de nouvelles familles et grâce à un contexte économique favorable amorcé depuis deux ans
- Amélioration...par la qualité de vie d'un milieu plus attirant

(AMÉLIORATION, AUTRES)

- Amélioration. Il faut le croire

- Amélioration. Je le souhaite du moins
- Nettement amélioré
- Amélioration

(AUTRE)

- Amélioration mais pas pour le bien collectif, en dépit du fait que l'individu sera avantagé et remportera certains bénéfices.
- Détérioration... par l'exode des jeunes qui va continuer et le vieillissement de la population
- (Statu quo) Vu le manque de travail, je crois qu'on gardera le statu quo
- (Incertitude) Je ne sais pas. Tout dépendra de la population et de l'exode des forces vives

Les deux dernières questions du questionnaire laissaient la parole aux répondants.

L'avant dernière question était la suivante :

Est-ce qu'il y a autre chose que vous souhaiteriez nous dire concernant les technologies de l'information (**TI**), Internet et le développement de **votre organisation ou entreprise, de ses projets** ?

Les réponses compilées et regroupées dans des catégories induites laissent entrevoir plusieurs ensembles de questions que nos répondants ont tenu à aborder mais offrent aussi des témoignages précieux d'expériences gaspésiennes des technologies de l'information (TI) et de multiples changements observés et vécus en Gaspésie.

Si certains des changements rapportés peuvent sembler, à première vue mineurs, (ex. « on a agrandie notre vision »), les changements rapportés touchent beaucoup d'aspects de la vie individuelle et collective et ont aussi vraisemblablement aussi des effets et des retombées. Ces expériences gaspésiennes des TI donnent aussi à voir des initiatives collectives ingénieuses pour soutenir et élargir l'accès au TI en Gaspésie, en faciliter l'adoption (notamment pour les aînés et les jeunes), en assurer des usages inédits et créatifs souvent liées à des besoins à satisfaire ou à des problèmes auxquels des solutions sont cherchées. Ces expériences gaspésiennes des TI sont aussi vécues comme des processus d'apprentissage, des apprentissages appelés aussi à se poursuivre au cours des prochaines années.

Des préoccupations face aux TI et à Internet sont aussi exprimées, préoccupations liées à l'accès, aux entreprises, à la formation, aux personnes non branchées.

Enfin, des préoccupations sont exprimées au sujet des médias et de l'information locale et régionale. Les TI accélérant les échanges d'informations mais générant aussi des besoins d'informations, il n'est pas surprenant que leur implantation et leurs usages incitent les acteurs à considérer l'existence et les fonctions des médias plus traditionnels, particulièrement en ce qui concerne la production et la diffusion d'informations. Riches ou appauvries, celles-ci ne sont-elles pas, comme l'affirme Guesnier (1992) cité en première partie de ce *Rapport* (section 1.3.1) *des vecteurs essentiels de l'action?*

Réponses compilées et regroupées dans des catégories induites (Q. 6.6)

(EXPÉRIENCES GASPÉSIENNES DES TI ET DE CHANGEMENTS APPORTÉS)

- Avec les TI, on a gagné du temps. Nous on a agrandie notre vision, on a consolidé notre vision commune
- Ici on voit maintenant de plus en plus le lien entre les services qu'on peut offrir à nos clientèles qui sont dispersées sur le territoire et les TI et Internet
- On utilisait pas du tout Internet il y a 15 ans, ça facilite beaucoup notre action, on travaille avec des listes de 2000 personnes qu'on rejoint rapidement et facilement. On peut suivre des dossiers. **Mais il y en a aussi un certain nombre qui ne sont pas branchés et qu'on doit essayer de rejoindre par la poste ou par téléphone et nécessite beaucoup de temps**
- Sur notre site, on indique les attraits autour pour que les clients aient envie de rester le plus longtemps possible
- Je télétravaille. Avec les autres personnes de l'équipe, on utilise Skype, on tient des conférences à deux ou trois
- Ici les jeunes sont de plus en plus fiers de leur région et veulent l'exprimer. Internet leur en donne les moyens et des moyens de faire connaître leurs réalisations. Ils prennent des photos des événements auxquels ils participent et les mettent en ligne
- En nous servant d'Internet, on organise des concours pour ceux qui participent à nos activités, ça stimule la motivation et la participation
- Par Internet, on peut avoir accès à des informations sur ceux qui sont venus s'établir en Gaspésie
- On met en ligne des informations sur des (activités) qui sont en recherche de participants, comme cela des (activités) peuvent continuer de se donner et l'information circule
- On a un bulletin en ligne où on met des informations sur des activités qui ont été réalisées, des réussites, des ententes, des anniversaires, des soirées. On construit des archives. On invite les gens à s'abonner au Bulletin pour garder le contact

- On invite (par Internet) les nouveaux arrivants à s'inscrire sur une base volontaire à notre grand recensement
- Avec ces outils (TI, Internet), on travaille sur l'image de la région pour la rendre positive. On travaille à injecter aussi une dose d'appartenance à la région
- Avant d'avoir accès à la Haute vitesse, on était pas capable de télécharger des documents, c'était trop lourd...cela nous causait des difficultés...sans la haute vitesse, on aurait de la misère à suivre les autres
- Avec cet outil (TI), nous déposons nos informations directement sur le bureau de notre clientèle
- Ça fait une grosse différence, on a un site, on y met un répertoire des artistes, des artisans
- (Un site), c'est un gros plus. On nous demande si on a de l'hébergement? Je leur dis allez voir le site
- (Avec le site) on a une visibilité accrue pour les gens qui sont partis de la région, pour les gens de l'extérieur qui peuvent suivre ce qui se passe dans le coin, les festivals, les événements
- Je trouve ça ardu de mettre un nouvel élément (sur le site) et ce serait moins compliqué de l'envoyer à l'expert qui arrangerait le site, mais je veux être autonome et même si c'est plus long quand j'ai un peu de temps, je mets les informations
- Il (expert) vient une fois ou deux par année, on a besoin de soutien technique
- Certains artistes sont branchés d'autres non, cela dépend un peu des volets et des municipalités
- (Avec le site) les gens de l'extérieur, ceux qui sont partis savent ce qui se fait dans la région
- Le site a un rôle identitaire important, on s'identifie, on met en valeur notre patrimoine, ceux qui voient notre site en apprennent sur nous, nous-même nous en apprenons beaucoup. Je ne savais pas qu'il y avait une criée dans la municipalité X...On pensait qu'il ne se passait rien
- Avec les TI et Internet, on prend conscience de ce qui se passe sur le territoire, j'ai maintenant un outil...avant j'avais rien du tout
- Sur le site les gens voient ce qui se passe ici, ils voient que la concertation c'est possible
- (Il y a) 75 personnes par jour qui viennent consulter le site
- Ça commence...on a des cas de e-travail où un gars travail de 4 am à 10, puis il envoie son travail et il peut faire autre chose...Ils vont en ville de temps en temps mais pas plus
- On essaie de développer le projet en lien avec le développement touristique
- On avait déjà notre visuel (...) et qu'on reprend pour le site Internet pour garder la continuité
- Maintenant les autres municipalités regardent ce qu'on a fait, elles ont vu notre produit et aimeraient réunir leur monde elles aussi
- Pour vendre à partir d'Internet ça prend une rigueur, un grand professionnalisme...On pense commencer par quelques produits
- On prend des habitudes à travailler davantage ensemble plutôt que chacun de notre côté
- (Avec changements et TI) la relève doit chausser de grands souliers
- Ils veulent faire du commerce électronique, mais ici le niveau de préparation est très important et nécessaire même si tu es en affaires depuis 15 ou 20 ans...Cette préparation doit se faire à l'interne de l'entreprise avant qu'elle aille à l'externe, c'est par exemple tout son système d'inventaire qu'elle doit organiser

- Ici, les TI et Internet c'était d'abord une question de vitrine, mais depuis 2 ans, plusieurs entreprises veulent rajouter des trucs pour rester en contact avec leurs clients ou pouvoir réaliser des réservations en ligne
- Maintenant des gens utilisent notre logo (développé pour le Site Internet) pour leur publicité
- Maintenant, trois (OSBL) de Gaspésie veulent s'équiper
- (Projet TI X) c'est sur une base volontaire, c'est expérimental et même embryonnaire. Est-ce que cela peut aider? Je pense que oui
- Le (responsable d'organisme) a soixante ans et fonctionne avec le courriel et tous nos logiciels sans aucun problème
- (Usage TI) j'ai travaillé sur un modèle, bâtie une structure sur (Logiciel) où l'on peut mettre des informations ... l'outil peut grossir...Le modèle que j'ai développé est facilement consultable, le fait de catégoriser, ça aide à mettre en valeur l'expérience de chacun
- (Usage TI) j'ai élaboré un arbre des fonctionnalités
- (Projet X) aide les jeunes décrocheurs, ramène les jeunes décrocheurs en les intéressant aux TI
- Notre façon de faire, la solution municipale qui a été envisagée est liée au fait que chez-nous personne n'était branché...Le Maire ... a pris des informations sur ce qui se faisait ailleurs ... sur ce qui était possible, on a demandé à deux firmes ...on a fait une étude pour savoir combien cela pouvait coûter pour brancher tout le monde... Notre objectif c'était d'avoir un réseau municipal gratuit...On est allé vers un règlement d'emprunt; une antenne a été mise ...puis d'autres pour couvrir...il reste quelques résidences qui ne sont pas couvertes mais le seront d'ici la fin décembre... Tout le monde de la municipalité a une adresse électronique... Le réseau municipal c'est comme une sorte d'arena pour lequel tout le monde paye, que tu l'utilises ou pas
- On envoie régulièrement des *newsletter* aux membres, cela fait partie de notre mission, de nos engagements aussi vis à vis nos bailleurs de fonds
- Avec les TI on peut maintenant suivre nos rendements et on est en mesure de montrer nos rendements, nos résultats, à nos membres et à nos bailleurs de fonds
- On est en mesure (avec TI) de faire des simulations
- Ils m'ont mis au défi en me disant viens donc me porter (le travail accompli) en raquette. En 24 heures c'était réglé (problème technique TI)
- Quand on veut quelque chose, il faut savoir s'organiser. Pour les technologies, c'est ce qu'on a fait
- Notre site Internet ne nous permet pas juste d'avoir une vision commune, ça nous permet aussi de la partager
- La haute vitesse dans notre organisation n'est pas simplement très utile ou hautement nécessaire, notre existence même en dépend
- Si je n'étais pas totalement convaincu, par mon expérience, que les technologies d'aujourd'hui peuvent vraiment soutenir et améliorer le développement de la Gaspésie, je serais parti
- En 1850 en Gaspésie, il y avait des personnes motivées mais pas d'Internet. Aujourd'hui, on a les deux

- Maintenant en Gaspésie, à partir de la Gaspésie et en continuant d'habiter ce territoire magnifique, on peut réaliser des affaires avec le monde entier, exporter nos compétences et c'est ce qu'on fait. Oui on est amené à se déplacer régulièrement à divers endroits vers nos clients mais on revient en Gaspésie où on peut avoir une formidable qualité de vie et où il y a de plus en plus de compétences
- Sans (projet X impliquant TI), il n'y aurait pas eu de (projet Y intégrant TI), une réalisation en permet une autre
- Avant j'avais peu d'informations sur mon secteur, maintenant je vais sur des sites spécialisés et je peux avoir des tas d'informations gratuites. Je consulte aussi des *blogs* spécialisés
- Depuis quelques années, notre entreprise a connu une croissance constante grâce à Internet
- On fait affaire avec toutes les grandes chaînes du Canada...(X, Y, Z) tout est échangé en ligne : les produits offerts, les quantités souhaitées, les lieux de livraison
- Avec (TI), on reste en fait très proches de nos clients qui peuvent être n'importe où en Amérique du Nord
- Un produit périssable échangé sur Internet est plus frais car plus vite on conclut la transaction et plus vite il se retrouve aux lieux de ventes
- En ayant informatisé mon entreprise, j'ai coupé de moitié le temps de facturation
- (Avec Internet Haute vitesse), je peux gérer mon entreprise à distance, mon personnel, des opérations
- (Les TI), nous aident à faire du commerce à l'extérieur de la région et à ramener de l'argent en Gaspésie
- Si Internet n'était pas là, je ne serais pas non plus. C'est grâce à Internet que j'ai mon emploi (domaine TI)
- Faire des affaires par Internet, on réalise que ça implique en fait pas mal de changements dans l'entreprise où tout doit être plus intégré
- (Avec les TI), je sais par expérience que l'on peut arriver à trouver des solutions pour des problèmes que rencontre l'entreprise et qui peuvent être très difficiles
- Dans tout projet (d'usage des TI dans l'entreprise), si le chef d'entreprise n'est pas convaincu, j'ai pu constater que c'est difficile d'agir. Ça prend le feu vert du chef
- Les TI engendrent déjà des collaborations au niveau des entrepreneurs
- (Avec TI), des entreprises peuvent trouver des solutions à des problèmes
- La municipalité entend utiliser le plus possible cette infrastructure pour offrir de nouveaux services et améliorer ainsi les perspectives d'avenir de notre communauté. Déjà les contribuables sont heureux des avantages du réseau : libération de la ligne téléphonique, aucun coût d'utilisation (mensualités), accès à la plus grande source d'information et de communication de la planète (autoroute), démocratisation et égalité
- J'en apprends (sur usages de TI)
- La diffusion interactive d'information est et sera de plus en plus possible
- Il sera de plus en plus possible d'assister et de participer à des événements se déroulant dans une municipalité ou une MRC et rendus accessibles aux autres municipalités ou MRC. Déjà on vit des événements de ce genre (mention d'une inauguration diffusée sur 5 autres sites) et on en vivra d'autres

- Il faut continuer d'oser, d'être proactifs
- Dans les années 90 ça n'allait pas très bien en Gaspésie et vers la fin de 1998, le CRCDD (non à l'époque) et plusieurs de ses grands partenaires de Gaspésie ont réfléchi à des stratégies de diversification économique; il y avait plusieurs domaines d'identifiés mais entre autres l'utilisation des technologies de l'information. A ce moment là, il n'y avait à peu près pas de haute vitesse dans la région, seulement à (X Municipalité) et (Y Municipalité) et les liens à large bande n'étaient accessibles seulement qu'à certains endroits, ne rejoignant pas les entreprises où elles étaient. Les technologies n'étaient en fait pas très accessibles et on ne pouvait pas penser développer les utilisations. Dans la région, il n'y avait pas non plus à ce moment là de leadership sur ces questions. Au CRCDD, un comité a été mis sur pied. Peu de temps après, le gouvernement du Québec a mis de l'avant le projet de relier tous les CEGEP du Québec, mais les CEGEP de Gaspésie et de Matane ne faisaient pas partie de la première vague, alors (X) qui siégeait au CRCDD a invité des intervenants à réfléchir à la question, à ce qu'on pouvait faire. Pour les acteurs de l'éducation donc et en particulier les Commissions scolaires agissant sur d'immenses territoires, c'était rendu un gros problème que les communications et aussi la gestion de données. Ils allaient vers des solutions nécessitant la fibre optique. Devant ces besoins, on s'est dit que l'on pouvait constituer un réseau qui servirait ces institutions mais pourrait aussi servir le monde municipal, le monde socio-économique et amener de meilleurs services dans la région. C'est dans ce bateau là qu'on est embarqué puis, en 2001, les Commissions scolaires, les deux CEGEP, le CRCDD et les cinq MRC de la Gaspésie ont constitué le réseau de communication électronique Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine... En passant, ce n'était pas évident de regrouper le monde scolaire et municipal mais tous étaient convaincus que le réseau était un outil de développement bon pour ces secteurs mais en mesure d'amener beaucoup plus que cela. Les MRC ont dit oui et on va former un organisme qui va gérer le réseau. On a dessiné ce que devait être le réseau... Dans ce temps là, il n'y avait pas de financement possible. Après le dépôt du projet, (ministre des finances) mis en place le programme *Villages branchés* qui permettait de brancher le municipal et le scolaire. On a aussi pu bénéficier d'une aide du gouvernement fédéral et le projet a été annoncé en mars 2003 et le projet a été finalement amorcé en 2004 et complété en 2005, les derniers membres branchés en 2006. La presque totalité des municipalités de Gaspésie, sauf 5, ont adhéré au Réseau... Le Réseau desservait alors ses membres. Dans l'ensemble des municipalités, sauf ces cinq, on a eu au minimum l'hôtel de ville qui est branchée, et dans certains cas, la bibliothèque, le garage municipal, un édifice communautaire, la caserne de pompiers, des endroits où du personnel municipal travaille. Mais pour le CA, la mission du Réseau n'était pas juste de gérer un réseau de fibre optique, il fallait offrir de nouveaux services aux membres et aussi travailler à l'appropriation des technologies par l'ensemble de la communauté. Une des problématique sur laquelle a travaillé le Réseau c'est l'accès à la desserte à l'Internet à haute vitesse pour les communautés. En novembre 2003, le collectif a déposé un projet d'accès à Internet haute vitesse dans le cadre d'un programme pilote du ministère de l'Industrie et du commerce et malheureusement il a été refusé de sorte que jusqu'à l'automne 2006, il n'y a pas eu moyen de faire financer ce type de projet là. Puis à l'automne 2006, (Ministre) a remanié son enveloppe budgétaire et a mis en place un volet dans un programme d'infrastructures de développement économique. Dans ce cadre, l'accès à Internet à haute vitesse était finançable. À peu

près dans le même temps, le gouvernement du Québec annonçait sa Politique nationale de la ruralité dans laquelle il disait souhaiter que toutes les communautés aient accès à Internet haute vitesse et à la téléphonie cellulaire d'ici 2014. Sans annonce budgétaire comme tel, il y avait là une volonté clairement affirmée et on a alors remis à jour notre projet de couverture. En juin (2008) passé, on a déposé un projet aux deux niveaux de gouvernements, projet qui vient d'être annoncé (janvier 2009) et qui est pour l'ensemble des communautés non desservies. Ces communautés sont des parties de municipalités qui forment des endroits bien identifiés auxquels la population s'identifie et qui sont souvent d'anciens villages qui ont été regroupés. En Gaspésie il y en a 43 communautés non desservies situées dans 22 municipalités sur la quarantaine que compte la Gaspésie. Ces 22 municipalités là comptent chacune au moins une communauté qui n'est pas branchée. Il nous faut donc 43 tours. Là nous parlons d'accès mais après cela, il faut parler d'appropriation et d'utilisation.

INQUIÉTUDES ET PRÉOCCUPATIONS GASPÉSIENNES RELIÉES AUX TI ET INTERNET ***(PRÉOCCUPATIONS RELATIVES À L'ACCÈS À LA HAUTE VITESSE)***

- Un point aussi que vous découvrirez et qui je l'espère sera corrigé un jour est que la partie nord de la Gaspésie (entre x et x lieu), ne possède aucun accès à la téléphonie cellulaire. J'ose espérer que les futures installations pour la desserte de la haute vitesse en mode sans fil puissent permettre de corriger cette lacune, sinon nous n'aurons jamais ce service. Et j'espère que votre recherche en parlera et aidera aussi à corriger ça.
- Le gros problème...c'est la basse vitesse en certains endroits
- Il faut absolument augmenter la bande passante en Gaspésie et offrir le service partout
- Internet n'est pas vraiment accessible partout (en Gaspésie) et à bas coûts. 50\$ par mois pour des familles c'est trop cher
- Ici (Municipalité X) la haute vitesse est constante, on a vérifié, mais ça n'est pas encore le cas partout en Gaspésie
- TI, Internet, ça avance vite...nous ici on aura du mal à suivre... la Gaspésie a déjà pris du retard
- Notre région et l'ensemble des régions rurales sont en retard et je ne sais pas comment on pourra rattraper ce retard. Il y aura beaucoup de rangs, de cantons qui ne sont pas près d'être desservis. L'accès à IHV est maintenant essentiel pour communiquer, échanger, commercer, transiger avec les autres. Les exigences des institutions financières dans ce domaine vont rapidement mettre en péril plusieurs entreprises en régions rurales

(PRÉOCCUPATIONS RELIÉES AUX ENTREPRISES)

- C'est dur de convaincre certaines entreprises à mettre en application (des TI) au sein de leur entreprise, certaines n'ont même pas accès à la haute vitesse, parfois tout est encore fait à la main
- Au niveau de l'intégration des TI aux processus de l'entreprise, certains (dirigeants) me semblent encore dure à convaincre, surtout s'ils n'ont pas accès à la haute vitesse

- Ici, des entrepreneurs doutent un peu de la rentabilité que pourra avoir le commerce électronique
- Ici 35% seulement des entreprises de (X MRC) ont des adresses courriels
- Les entreprises d'ici manquent encore de connaissances sur les opportunités liées au TI
- C'est pas que les entreprises veulent pas embarquer avec les TI, c'est qu'elles ne savent pas ce qui est possible
- (Milieux d'affaires) Pour se familiariser (avec TI) oui...s'engager (action commune TI), c'est une autre affaire
- Les commerçants doivent s'inscrire, inscrire leurs produits, mais certains n'en indiquent que quelques uns, alors qu'ils en offrent plusieurs
- Si tu mets tes produits en vente à partir d'Internet, il faut être *top notch*
- On a produit un plan d'affaires mais il fallait répondre à bien d'autres questions de logistiques, on vend des produits depuis longtemps qu'on achemine un peu partout, on a certaines habitudes, mais les offrir en ligne c'est une autre affaire, il y a une question d'inventaire, de coordination avec les producteurs
- Le site transactionnel, comme on l'a découvert, c'est en fait très compliqué
- Nos fournisseurs sont un peu sceptiques mais supportent le projet, ils ne sont pas sûrs qu'Internet va assurer plus de ventes
- Les institutions financières sont peu aidantes, il n'y a pas assez de liquidité disponible pour développer. Les banques ne comptabilisent pas des logiciels comme un actif au même titre qu'une maison, même s'il y a eu un investissement de plus de 100 000 \$ dans un logiciel
- Étant en opération depuis moins de deux ans, il est difficile d'investir dans des budgets autres que les ressources humaines (limitées) et l'entretien du bâtiment.
- Avec les technologies, on tend à regrouper les intervenants et les services, mais j'y vois un risque de ne plus aussi directement contrôler mon image
- Ça nous donne (TI), c'est sûr des facilités nouvelles de faire des affaires, mais je dois m'occuper maintenant aussi de plus en plus d'un tas de choses comme de mon site, des équipements, de ce que font les autres dans mon domaine. Est-ce que je pourrai continuer de suivre le mouvement?
- Maintenant, (avec Internet) tout est pour hier et il nous faut travailler très très vite
- Des clients consultent nos sites Internet avant de réserver et certains tiennent à avoir Internet à haute vitesse sans quoi ils iraient ailleurs. Ça devient un critère
- Actuellement, l'accès à la haute vitesse et aux technologies de mobilité n'est pas la même partout en Gaspésie alors cela donne des avantages aux uns et pas aux autres. Est-ce que dans l'avenir ce problème va disparaître ou bien est-ce que des endroits et des commerces vont devenir plus compétitifs à cause de cet avantage là?
- Les prix de ces services (TI) vont-ils monter? Si oui, une fois accoutumés, on ne pourra plus s'en passer

(PRÉOCCUPATIONS RELATIVES À LA FORMATION)

- On a de gros besoins pour des personnes formées (informatique, commerces électronique)
- On a des problèmes d'implantation des TI, on manque de main-d'œuvre spécialisée
- Les ressources sont avant tout des gars d'affaires pas de technologies...alors pour les grosses questions techniques, on trouve pas d'aide »
- Monter un site...pour cela il faut un décortiquage des informations... les organiser c'est l'enfer, on a besoin de soutien technique
- Dans la région, on a besoin de (métiers liés aux TI et Internet)
- On a une belle Cadillac mais personne qui est capable de montrer comment chauffer. On a besoin de travailleurs de la connaissance
- On manque de ressources spécialisées en informatique dans la région. À (lieu X) on offre un (programme collégial) mais en Gaspésie ils n'avaient pas assez d'étudiants qui poursuivaient le programme; on a un (programme professionnel) et les jeunes qui sortent n'ont pas de misère à se placer

(PRÉOCCUPATIONS RELATIVES AUX NON UTILISATEURS)

- J'ai travaillé au projet de (X), là il y a deux cultures entre ceux qui sont branchés et ceux qui ne le sont pas
- Avant c'était l'enfer pour prendre une décision...là ça va mieux même si une partie de la population n'est pas branchée et qu'il faut la contacter par la poste...il y a deux cultures

(PRÉOCCUPATIONS RELATIVES AUX MÉDIA ET AUX INFORMATIONS LOCALES ET RÉGIONALES)

- Avec Internet, on est au courant de ce qui se passe ailleurs mais nos média locaux n'ont pas de condensés sur les manchettes gaspésiennes
- Il y a une grave problématique des communications qui demeure, il n'y a pas un médium qui rejoint tout le monde...sauf la poste, on sait même pas ce qui se fait dans l'autre village
- Nous, avec les TI, on veut vendre la région mais on a pas une presse extraordinaire

(PRÉOCCUPATIONS AUTRES)

- Le monde municipal est encore un peu réfractaire (aux usages des TI)
- Comment accéder aux services du CEFRIIO et quels sont les services offerts ? Même question concernant le volet des MRC Innovantes

Dans la dernière question du questionnaire, nous avons demandé à nos répondants de nous dire s'il y avait autre chose qu'ils souhaitaient nous dire concernant les technologies de l'information **(TI), Internet et le développement des régions rurales.**

Les réponses compilées, regroupées dans des catégories induites, laissent apparaître plusieurs grands champs de préoccupations relatives :

- à l'accessibilité, à l'appropriation et aux usages des TI
- au développement économique régional et à des changements impliquant les entrepreneurs et les entreprises
- à la gouvernance territoriale et à des changements impliquant des instances publiques
- à l'information et à des changements impliquant les médias, le journalisme

Réponses compilées et regroupées (Q. 6.7)

(RÉGIONS RURALES ET ENJEUX D'ACCESSIBILITÉ, D'APPROPRIATION ET D'USAGE DES TI)

- Il faut un accès partout sur notre territoire à des coûts raisonnables à la haute vitesse et à la formation
- L'accès à Internet à haute vitesse, c'est le besoin de base et si on veut aller plus loin, il faut absolument répondre au besoin de base
- Avec les TI, on peut accueillir le télétravail en Gaspésie, mais ça prend absolument la haute vitesse
- La plupart des gens connaissent Internet mais pas les autres TI, si nous voulons garder nos milieux ruraux vivants, ajustons-nous aux grands centres
- Les TI ont servi aux individus, mais pas vraiment aux régions rurales. Peut-être cela s'inscrit-il dans une autre phase ou étape ? Bref, les TI sont de loin plus profitables aux individus qu'aux organismes, à moins d'être très outillés, performants et entreprenants pour motiver l'usage en groupe.
- Il faut absolument offrir une formation à la population et aux travailleurs
- Une connexion haute vitesse accessible à tous est essentielle
- Il faut promouvoir les TI dans les régions
- Il ne faut pas oublier ceux qui ne sont pas branchés et ceux qui ne le seront jamais

- Pour certains parents, Internet est toujours vu comme une sorte de Satan...Il y a une méconnaissance des TIC et d'Internet, cela prendrait une formation à l'école mais il n'y en a pas
- Il faut développer les usages, il faut que le monde s'approprie ces outils et voient jusqu'au bout ce qu'ils peuvent faire avec
- (TI et Internet) ça nous met sur pied d'égalité ici en Gaspésie avec les autres

(DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE RÉGIONAL ET TI)

- Sans la haute vitesse, il n'y aura pas d'entreprises qui pourront venir s'installer (en Gaspésie)
- (Avec TI) Pourquoi certains professionnels ne pourraient-ils pas habiter et travailler dans nos petits villages ruraux tout en effectuant des travaux pour d'autres villes?
- Dans le maintien de la ruralité en décroissance, on pourrait y décentraliser des activités liées aux TI
- Des projets TI pourraient intégrer des stagiaires
- Les TI pourraient diversifier l'économie...On était une région de ressources naturelles mais il faut faire autre chose, les jeunes ne sont pas tous intéressés à ces emplois là; on pourrait avoir des emplois d'autres sortes
- Avec les TI, on pourrait développer le télétravail
- Le commerce électronique implique beaucoup de questions de logistique qu'ils auraient intérêt à aborder de manière collective
- Il faut un centre d'expertise en affaires électroniques pour desservir la région
- Il y a des jeunes qui reviennent mais les entreprises ne suivent pas.... Il y a des emplois dans quelques secteurs mais ça prend autre chose...il faut des emplois culturels, en tourisme
- Les TI peuvent permettre de diminuer les coûts de transport...on peut toujours se voir...mais à distance
- Les TI peuvent aider à identifier des opportunités d'affaires autant pour l'acquisition d'entreprises existantes que le démarrage de nouvelles entreprises
- Il y a beaucoup d'avantages (à adopter les TI) pour les régions éloignées
- Quand on a vu arriver Internet, on s'est dit que les régions éloignées avaient maintenant un espoir de compétonner, mais la haute vitesse n'arrive pas vite et tout cet espoir s'est plus ou moins concrétisé, ça ne fait en fait que commencer... les TI commencent à avoir des retombées plus concrètes sur les organisations. Il faudrait qu'elles débouchent sur du développement socio-économique
- On pourrait attirer des entreprises en TI qui veulent avoir une main-d'œuvre fidèle et la garder, ce qui est bien difficile en ville. Ici on a pas de trafic, de l'air pur, les travailleurs peuvent être heureux
- Il faudrait développer un partenariat à travers les TI avec d'autres pays, francophones ou non, et créer des opportunités d'affaires. Les régions rurales de partout devraient s'unir entre elles grâce aux TI. Peut-être qu'ensemble elles trouveraient des pistes de solutions à leurs problèmes communs comme l'exode, la dévitalisation, le vieillissement, la rareté des ressources matérielles

- On pourrait avoir un intranet pour notre communauté, c'est certain que chacun demeure rattaché à son organisation, mais on travaille avant tout pour des clients, pour des promoteurs et des entrepreneurs de (X)...le corporatisme est bien loin de nous-autres et l'échange entre nous est souvent nécessaire
- Notre organisation et sa fédération devra elle aussi s'adapter aux nouvelles technologies de l'information, vous devriez voir nos méthodes de gestion de nos cartes de membres, pour comprendre que nous avons du chemin à faire, mais petit train va loin

(TI ET CHANGEMENTS IMPLIQUANT LES ENTREPRENEURS ET LES ENTREPRISES)

- Sensibiliser les gens d'affaires au potentiel des TI dans leurs entreprises
- Inciter les entreprises intégrer les TI. Leur fournir des outils adaptés à leurs besoins, ceci pas juste dans les grosses et les moyennes entreprises, dans les petites aussi
- Les entreprises devront recevoir un accompagnement en affaires électroniques
- Il faut faciliter l'accès à la très haute vitesse aux entreprises existantes et qui ont fait leurs preuves. Pour l'instant, les fonctionnaires semblent être les seuls à bénéficier de technologies avancées
- Si le chef d'entreprise ou le propriétaire n'est pas convaincu que les TI peuvent aider son entreprise, ça ne sert à rien d'intervenir. Un accompagnement du chef d'entreprise est nécessaire pour lui montrer le genre d'application possible

(TI ET GOUVERNANCE TERRITORIALE)

- Il faut absolument que les élus embarquent, ce qui n'est pas le cas partout
- (Avec TI) Il faut dépasser les visions sectorielles et agir sur une base territoriale et misant sur des ensembles de compétences, faire converger nos systèmes et viser si possible une meilleure intégration, une plus grande coordination. C'est comme cela que l'on pourra répondre aux besoins de tous. On est encore dans nos îlots
- On a réalisé une expérience (ce diffusion par TI à plusieurs sites) et pour une fois, on s'est senti dans (l'organisation X). Ces rapprochements-là sont maintenant possibles et pourront permettre de mettre fin à certains préjugés vis à vis les uns des autres
- Il faut être visionnaire pour notre territoire, être en avant de ce qui sera dans 5 ou 10 ans...
- Avec (TI), on peut garder sa confidentialité verticale sur certains dossiers mais aussi créer des ponts horizontaux. Cela oblige à penser autrement

(TI ET CHANGEMENTS IMPLIQUANT DES INSTANCES PUBLIQUES)

- Il est primordial qu'Internet haute vitesse soit accessible par toute la Gaspésie. Le gouvernement doit donner ce mandat à des firmes gaspésiennes
- Nos organismes gouvernementaux doivent faire preuve d'ouverture pour permettre la possibilité

de faciliter les TI dans toutes leurs organisations tant au niveau du recyclage de de leurs vieux ordinateurs que pour fournir du signal à leurs locataires par exemple dans les HLM

- Je suis employé de (OSBL impliquée TI) mais pas toute l'année, car il n'y a pas assez de fonds de (Ministère)
- C'est au gouvernement de décider d'appuyer des mesures d'accompagnement des entrepreneurs pour leur montrer ce qu'ils peuvent faire avec les TI
- Le fournisseur (de TI) lui il va proposer ses solutions, mais on a besoin de soutien et d'expertise pour trouver des réponses à des besoins, par exemple en liens avec nos créneaux d'excellence. Le fournisseur lui lorsqu'il te rencontre, il propose ses solutions existantes à lui, ses fonctionnalités à lui
- On a des besoins en sensibilisation, en formation aux techniques de base et plus avancées et sans faire concurrence aux fournisseurs, des organismes de soutien et éducatifs pourraient intervenir
- En Gaspésie, ça prend du financement adéquat pour mettre des outils d'accompagnement en place
- Il faut encore montrer à quoi (TI et Internet) peuvent concrètement servir
- Importance du soutien à la recherche et au développement des applications des TI

(RÉGIONS RURALES ET INFORMATION; CHANGEMENTS IMPLIQUANT LES MÉDIAS, LE JOURNALISME)

- Il faudrait une démocratisation de l'information, (TV Publique) ne produit plus rien à partir de territoire, c'est difficile d'avoir une information pertinente. Peut-être qu'avec les TI, cela sera possible
- Il faut diffuser une information originant d'ici (avec TI)
- Pour s'approprier le territoire, cela prend un journalisme citoyen...il n'y a pas beaucoup de blog d'information gaspésiens... Avec les TI...
- (En Gaspésie) Il faudrait développer une WEB télé
- Il faut savoir ce qui se fait ailleurs, quels sont les projets qui marchent (avec TI)
- Ce que j'espère? Que les communautés s'en inspirent pour être plus efficaces, que les sites WEB soient plus que des vitrines et deviennent plus interactifs et que les citoyens s'en servent pour donner leurs idées, faire des commentaires, mettre des photos de leurs municipalités
- (Que sera le projet x intégrant les TI) demain, dans l'avenir? L'avenir justement le dira, mais il y a tellement de développement possible au niveau des applications des TI, que ce soit en santé, en éducation, dans tous nos secteurs économiques et aussi au niveau même de l'information sur ce qui se fait dans l'ensemble de la Gaspésie. Les médias aussi vont s'y mettre et on aura la possibilité de constituer des archives de nouvelles concernant toute la Gaspésie

(AUTRES : ANIMATION, HUMAINS, IDÉES, LE TEMPS)

- Dans le passé, on a tenté des expériences de diffusion à plusieurs sites, mais l'animation n'a pas été à la hauteur. La clef c'est l'**animation** maintenant que la technique a été beaucoup améliorée et continuera de l'être
- Il ne faut jamais oublier que ce ne sont pas les technologies qui contribuent au développement mais **les humains** qui s'en servent
- Il faut éviter de donner l'impression que les TIC marchent toutes seules
- Même avec (TI), **les contacts humains** vont demeurer très importants. C'est parce que X et Y était deux *chums* que le projet X (impliquant TI) a pu voir le jour
- La meilleure technologie n'est d'aucune utilité si elle n'est pas au service de **gens avec des idées**
- (En matière d'appropriation des TI) il faut donner au temps le temps

3^{ÈME} PARTIE

ÉLÉMENTS ÉVALUATIFS ET PERSPECTIVES

Dans cette 3^{ème} et dernière partie du *Rapport*, des éléments évaluatifs et des perspectives seront proposés.

Cette dernière partie n'a toutefois pas pour but de charger le *Rapport* d'autres fondements et analyses que celles qui ont été exposées dans les première et deuxième partie, non plus que de proposer des recommandations.

En effet, nos objectifs de la présente étude ont essentiellement visé la connaissance et la caractérisation d'organisations et de projets intégrant l'utilisation des TI et d'Internet et d'un dispositif de soutien au développement rural. Aussi est-ce en rapport avec ces objectifs centraux que des **éléments évaluatifs** seront d'abord présentés (section 3.1), ceux-ci ouvrant, dans un second temps, sur quelques **perspectives** sur lesquelles s'achèvera notre *Rapport*. (section 3.2).

3.1 Éléments évaluatifs

Tel que rappelé plus haut, le premier objectif de la recherche a visé la connaissance et la caractérisation d'organisations et de projets mis en œuvre dans la Baie-des-Chaleurs mais également ailleurs en Gaspésie et intégrant l'utilisation des TI et d'Internet. Cet objectif se situait par ailleurs dans le cadre d'un questionnement plus vaste portant sur les technologies de l'information et Internet et le développement rural. Le second objectif de la recherche a, quant à lui, visé la connaissance, la caractérisation et l'évaluation de la *Démarche*, initiée par le CEFRIO et ses partenaires, dont les membres du Comité de coordination, dans deux MRC de la Baie-des-Chaleurs.

Aussi est-ce en rapport avec ces deux objectifs que des éléments évaluatifs seront présentés aux sections suivantes. En rapport avec le premier objectif, il sera d'abord question des organisations utilisant aujourd'hui les TI et Internet en Gaspésie (3.1.1), puis des TI et du développement rural (3.1.2). En rapport avec notre second objectif, nous traiterons ensuite de la *Démarche des MRC Innovantes* (3.1.3).

3.1.1 Des organisations de Gaspésie utilisant les TI et Internet

Le premier objectif de la recherche a visé la connaissance et la caractérisation d'organisations et de projets mis en œuvre dans la Baie-des-Chaleurs mais également ailleurs en Gaspésie et intégrant l'utilisation des TI et d'Internet. Il s'agissait ici de dresser le profil des TI adoptées et d'examiner les usages de ces TI et d'Internet, les obstacles et les retombées associés à ces usages et les partenariats mis en place et mettant à profit les TI. On visait aussi à connaître les perceptions et attentes ou *anticipations* des répondants quant aux effets des TI et au développement envisagé de leur milieu.

À l'aide d'une approche conceptuelle intégrée et de modèles combinant les apports de plusieurs courants de recherche (analyses des technologies, du développement et de l'innovation, recherche évaluative centrée sur le résultats) et sur la base du questionnaire élaboré, notre étude a visé à saisir les effets et les retombées des TI et d'Internet sur le développement des collectivités rurales lorsque ces outils sont adoptés et utilisés par une variété d'organisations (OBNL, entreprises, municipalités, instances locales et régionales et autres) à la fois interreliées, ancrées à des territoires et reliées à des partenaires extérieurs.

Nous avons aussi pu dresser le profil des TI adoptées et documenter les usages de ces TI et d'Internet, les obstacles et les retombées associés à ces usages et les partenariats mis en place et mettant à profit les TI. Nous avons également pu connaître les perceptions et attentes ou *anticipations* des répondants quant aux effets des TI et au développement envisagé de leur milieu.

Ces résultats ont mis en lumière rôle crucial des TI et d'Internet par rapport à l'exercice même de la mission des organisations de tous types, des missions variées dont dépend directement l'existence de la population et des collectivités. C'est dire, dans ce cadre, l'importance de l'accès aux TI et à Internet à Haute vitesse et des processus d'adoption des TI et d'Internet à Haute vitesse au sein des organisations, ceux-ci étant chez plusieurs relativement récents. Un accès à Internet à Haute vitesse et aux TI dont ne bénéficient pourtant pas encore toutes les organisations, ni tous les citoyens de Gaspésie, l'existence de clivages numériques territoriaux, socio-économique et générationnel étant soulignés par nos répondants et mis en lumière à travers notre enquête. Même si une fréquence élevée de répondants ont indiqué que différents obstacles liés aux conditions locales et régionales, internes aux organisations ou autres mentionnés dans le questionnaire n'avaient pas freiné l'implantation des TI et les développement d'usages dans leur organisation, une partie des répondants ont indiqué que le manque de financement approprié et les coûts des projets, mais aussi le manque d'information sur les TI, constituaient toujours un obstacle. L'absence de services Internet à Haute vitesse et la qualité des infrastructures technologiques restent aussi des obstacles pour près d'un cinquième des répondants.

Même si l'adoption de la Haute vitesse reste assez récente, les usages de cet outil n'en sont pas moins déjà très importants en Gaspésie, générant des effets observés dans le cadre de la présente recherche et permettant aussi à des partenariats d'organisations de types variés, d'exister et de réaliser des actions communes visant l'offre de services ou de produits nouveaux ou améliorés, la stimulation et le soutien à l'entrepreneuriat et la mise en œuvre de nouvelles stratégies pour ce faire, le développement de nouveaux savoirs et expertises. En cela, les TI et Internet sont indubitablement liés à l'innovation bien présente en Gaspésie et qui tend à reposer sur des ensembles d'organisations de types variés (entreprises, OBNL, instances locales et régionale, institutions d'enseignement et de recherche, ministères), à la fois ancrées au territoire gaspésien (notamment par des réseaux de fournisseurs et de destinataires et de partenaires) et interconnectées avec l'extérieur (fournisseurs, destinataires, partenariats)

Parmi les effets les plus observés des usages actuels des TI et d'Internet au sein de leur organisation, les répondants indiquent un accès meilleur à des connaissances, une coordination mieux assurée des activités internes, des capacités de veille renforcées.

Ces usages débouchent aussi sur des réalisations dont on comprend qu'elles n'auraient pas pu voir le jour autrement, certaines étant associées à la création de nouveaux emplois. Certes, les moyens de communication et d'information plus traditionnels continuent eux aussi d'être utilisés et sont considérés importants, mais les TI et Internet donnent aux organisations et aux acteurs de Gaspésie des possibilités de s'affranchir, dans une certaine mesure, de contraintes spatiales qui, hier encore, limitaient fortement leurs échanges entre-eux et avec l'extérieur. Une majorité de ces organisations utilisatrices des TI et d'Internet font aussi appel à des fournisseurs de types variés localisés en Gaspésie et au Québec, y stimulant le développement d'une expertise relative aux TI. Les principales TI utilisées étant le courriel et Internet Haute vitesse, d'autres technologies comme la vidéoconférence ou permettant le travail en groupe, ne sont utilisées que par une minorité d'organisations. Il est va de même des fonctions disponibles sur les sites Internet des organisations, lesquelles demeurent actuellement généralement assez limitées. Au chapitre des besoins et des attentes, alors que les répondants anticipent de grands changements qu'apporteront les TI, des besoins d'information et de formation en matière de TI sont exprimés et un soutien gouvernemental souhaité pour garantir l'accès et l'implantation, le développement d'expertises, la formation, le soutien à des projets.

3.1.2 TI, Internet et Développement rural

Bien que limitée à un seul territoire du Québec rural, l'étude que nous avons menée en Gaspésie souligne les nombreux bénéfices que les collectivités et régions rurales peuvent retirer de l'accès de leurs organisations, entreprises et citoyens à Internet à Haute vitesse, mais aussi aux technologies de l'information, lesquelles se révèlent être une panoplie d'outils variés en mesure de soutenir des efforts de développement.

Notre étude montre aussi que les territoires ruraux comme la Gaspésie sont déjà, plus que certains le pensent, entrés dans l'ère numérique alors que la majorité de leurs organisations de l'ensemble des sphères d'activités ont adopté les TI, s'en servent et comptent sur elles pour réaliser leur mission et supporter leurs partenariats.

En Gaspésie comme ailleurs au Québec, au Canada et à l'étranger, des organismes, des municipalités, des entreprises et des citoyens des milieux ruraux continuent de déployer de grands efforts pour s'assurer d'un accès à Internet à Haute vitesse et s'approprier les TI afin que les possibilités qu'offrent ces outils puissent déboucher sur des usages en mesure d'assurer à long terme l'existence des populations et des collectivités rurales.

Si la réduction du *clivage numérique* demeure, en Gaspésie comme pour d'autres territoires ruraux, toujours à l'ordre du jour, l'accès à large bande ou au branchement à Internet à Haute vitesse n'est pas seul en cause. Cet objectif de réduction du *clivage* concerne au plus haut point les usages efficaces et créatifs des TI pour soutenir la mobilisation des acteurs ruraux et l'innovation au sein des organisations rurales et assurer ainsi le développement des capacités des acteurs ruraux à relever sur une base durable les défis d'une occupation et d'une habitation dynamiques des territoires ruraux.

Alors que ces TI sont en constante évolution, les besoins en la matière des organisations, des entreprises et des citoyens des milieux ruraux sont souvent confrontés à des offres insuffisantes ou lacunaires qui de toute façon n'ont pas pour objectif le développement des collectivités ou l'aménagement des territoires, des choix technologiques difficiles, un manque de moyens (financiers, techniques, humains, de connaissances).

On peut certes inviter les collectivités rurales à se prendre en main pour assumer elles-mêmes leur numérisation, la consolidation et la coordination de ces actions devraient continuer d'interpeller les puissances publiques face à un déploiement des TI et d'Internet qui n'a débuté qu'il y a une vingtaine d'années mais qui n'est pas près de s'arrêter et dont les effets se font déjà sentir sur l'ensemble des sphères de l'existence individuelle et collective.

3.1.3 La Démarche des MRC Innovantes

Le second objectif de la recherche a quant à lui visé la connaissance, la caractérisation et l'évaluation de la *Démarche des MRC Innovantes*, initiée par le CEFRIO et ses partenaires, dont les membres du Comité de coordination, dans les deux MRC de Bonaventure et d'Avignon dans la Baie-des-Chaleurs. Il s'agissait ici d'identifier les facteurs constitutifs d'un modèle d'implantation, de suivi et d'évaluation de projets de développement intégrant des TI, dans une perspective de développement territorial durable des collectivités rurales, considérant cette *Démarche* et ses retombées après quelques années. L'évaluation se voulait formative plutôt que sommative, la *Démarche* ne comptant que quelques années d'existence.

Les résultats obtenus ont indiqué que la notoriété de *Démarche* des MRC Innovantes et celle du CEFRIO n'était pas la même, la première demeurant passablement moins connue, en particulier en dehors de la Baie-des-Chaleurs où l'expérience s'est déroulée. Pourtant les répondants de notre échantillon (soit environ un tiers) qui ont été impliqués dans des organisations ou des projets ayant bénéficié d'un appui de la *Démarche*, ceci sous différentes formes (aide financière, soutien à la coordination, expertise en gestion des connaissances, information sur les technologies, expertise en gestion de bases de données, expertise en commerce électronique) nous ont indiqué combien cet appui fut important, voir même très ou extrêmement important. Quoique très modestes, au plan financier notamment, les ressources allouées, mais surtout l'existence du dispositif et le support de son Coordonnateur, ont servi de leviers à des acteurs motivés qui ont pu ainsi accomplir des activités menant à des réalisations diverses dont les impacts commencent déjà à se faire sentir.

Comme l'indiquent nos résultats, les projets soutenus dans le cadre de la *Démarche des MRC Innovantes* ne sont pas les seuls à intégrer les TI et Internet ni dans la Baie-des-Chaleurs, ni en Gaspésie où la plupart des organisations vivent déjà au rythme nouveau de ces outils. Sur ce plan, les projets soutenus dans le cadre de la *Démarche* et ceux que mènent les autres organisations restent confrontés aux mêmes défis et besoins (d'expertises, de ressources, d'usages innovants pouvant soutenir le développement à long terme des collectivités). Mais

mise en œuvre par un Comité de coordination composé d'acteurs du milieu, la *Démarche*, bien qu'elle reste mal connue en dehors de la Baie-des-Chaleurs, anime depuis quelques années une réflexion collective sur les TI en Gaspésie, et qui plus est, une réflexion intégrant la question centrale de l'*innovation et du développement rural*.

3.2 Perspectives

Appelés à envisager l'avenir de la *Démarche des MRC Innovantes*, nos répondants qui la connaissent se montrent ouverts à ce que celle-ci puisse être étendue à d'autres MRC, mais sont d'avis aussi que des changements devraient lui être apportés, en particulier en ce qui concerne les ressources disponibles pour soutenir des projets intégrant les TI et qu'on estimerait *porteurs*.

Comme l'ont indiqué aussi l'ensemble de nos répondants, alors que des problèmes d'accès se font toujours sentir dans plusieurs communautés de Gaspésie et qu'une partie importante de la population gaspésienne n'est toujours pas branchée, de grands besoins d'expertise et de formation en TI sont aussi exprimés, et l'importance des médias et de l'information locale et régionale soulignée. Considérant le rôle crucial des fournisseurs locaux en matière de déploiement des TI en Gaspésie et les besoins exprimés, le renforcement de cette expertise privée et publique disponible et le développement de compétences et d'usages inédits et innovateurs, constitueront des enjeux importants des prochaines années.

Par rapport à ces besoins, mais également à ces défis de numérisation plus poussée du territoire gaspésien à la hauteur des enjeux de développement rural qui sont les siens, comment entrevoir pour l'avenir l'évolution de la *Démarche*?

Celle-ci est-elle appelée à s'étendre à l'ensemble du territoire de Gaspésie et de la Région de Gaspésie-îles-de-la-Madeleine? Si cela était, dans quelles conditions de soutien et de pilotage?

L'expertise dans le domaine en évolution constante que sont les TI étant d'autre part cruciale, exigée, incontournable, ceci tant pour les organisations et les entreprises que pour les citoyens, comment celle-ci pourra-t-elle continuer d'être développée et soutenue dans la Baie-des-Chaleurs et dans l'ensemble de la Région? et comment entrevoir à cet égard le rôle du CEFRIO dont la notoriété et le soutien à la *Démarche* se sont avérés essentiels?

La présente recherche ne saurait répondre à ces questions en lieu et place des acteurs, des organisations et des autorités publiques qu'elles interpellent. Tout au plus espérons-nous, grâce à elle et malgré ses limites, avoir éclairé des situations, des tendances et des enjeux importants pour la Gaspésie, mais aussi pour les milieux ruraux et les milieux urbains qui leur sont liés. Nous espérons aussi qu'on y trouve des données et des analyses utiles et éclairantes pour la décision et l'action face à l'ampleur des changements en cours dans le cadre de la *révolution numérique* et des mutations qui s'opèrent sur les territoires. Dans le futur, suivant les mesures prises et les actions menées ou non, ces changements peuvent aussi bien aller dans le sens d'un approfondissement des *clivages numériques*, que fournir aux populations des régions rurales des outils et des moyens sans précédent pour soutenir durablement leur développement.

BIBLIOGRAPHIE

- ACCORD pour *Action Concertée de Coopération Régionale de Développement*. Voir <http://www.mdeie.gouv.qc.ca/index.php?id=2471>
- Adam, Stewart et al. « E-Marketing in perspective : a three country comparison of business use of the Internet », *Marketing Intelligence & Planning*, 20, 4, 2002, p. 243-251.
- Agence Française du Développement (AFD). Dictionnaire du développement, « Cadre logique », « Évaluation » <http://www.afd.fr/jahia/Jahia/lang/en/home/publications/Dictionnaire>
- Arocena, José. *Le développement par l'initiative locale, la cas français*, Paris, l'Harmattan, 1986, 227 p.
- Association des CLD (Conseils Locaux de Développement) : Voir <http://www.acldq.qc.ca/>
- Aydalet, Philippe. *Économie régionale et urbaine*, Paris, Economica, 1985, 487 p.
- Barton, A. « Le concept d'espace d'attribut en sociologie », dans *Le vocabulaire des sciences sociales* (R. Boudon et P. Lazarsfeld, dir), Paris, Mouton, 1965, p. 148-170.
- Bélanger, J., M. Desjardins et Y. Frenette (dir), *Histoire de la Gaspésie*, IQRC, Québec, 1981.
- Bergeron, Gilles. « La création de réseaux d'innovation technologique territorialisés: une stratégie de maîtrise des transformations technologiques », dans *Technologie et territoire. La maîtrise du changement technologique* (Gilles Bergeron, dir), Collection développement régional, GRIR, Groupe de recherche et d'intervention régionales, Chicoutimi, 1990, p. 51-67.
- Bertrand, Nathalie. « Contribution des technologies de l'information et de communication au développement », *Le Géographe Canadien*, 1999, 43, p. 134-144.
- Beyers William B. et David P. Lindahl. « Lone Eagles and High Fliers in Rural Producer Services », *Rural Development Perspectives*, 11, 3, 1996, p. 2-10.
- Bolger, John. *Le développement des capacités : sa raison d'être, sa nature et ses modalités*, Direction générale des politiques de l'ACDI, Documents hors série sur le développement des capacités, 1, 1, 2000, 9 p.
- Bourgeois, Patrick. « La Haute Gaspésie attend encore les services internet haute-vitesse », *Le Riverain*, 8 novembre 2007, disponible sur le site internet de l'hebdomadaire : http://hebdo.blogue.canoe.ca/leriverain/2007/11/08/la_haute_gaspesie_attend_encore_les_serv
- Boyer, Jean-Pierre. « Mutations des catégories d'espace et de temps et enjeux démocratiques », dans *Le développement et l'aménagement des régions fragiles à l'ère des mutations globales, nouveaux modèles, nouvelles cultures de coopération* (D. Lafontaine et N. Thivierge, dir), Collection Tendances et débats en développement régional, GRIDRQ-GRIR, 2000, p. 19-37.

- Broadband Gap 2007 (Conférence), *Bridging the Broadband Gap, Benefits of Broadband for rural areas and less developed regions*, - Conclusions
http://ec.europa.eu/information_society/events/broadband_gap_2007/index_en.htm;
- Brousseau E et Rallet A. « Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans les changements organisationnels », dans *Économie de la connaissance et des organisations. Entreprises, territoires, réseaux* (Guilhon Bernard, Pierre Huard, Magali Orillard et Jean-Benoît Zimmermann, dir), L'Harmattan, Paris, 1997, p. 286-309
- Camagni, Roberto et Roberta Capello. « ICTs and territorial competitiveness in the era of internet », *The Annals of Regional Science*, 39, 3, 2005, p. 421-438.
- Camagni, R., D. Maillat et A. Matteaccioli (dir). *Ressources naturelles et culturelles, milieux et développement local*, EDES, Neuchâtel, 2004, 298 p.
- Cameron, S, R. Anis et J. C. Everitt. « Case Study. Internet Connectivity : a Churchill, Manitoba Case Study », *Journal of Rural and Community Development*, 2005, p. 32-45
- CANADA-SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. Conseils pour une approche stratégique aux CGRR((RMAF- Results-based Management and Accountability Framework) Cadre de gestion et de responsabilisation axes sur les résultats, Centre d'excellence en évaluation, août 2002.
http://www.tbs-sct.gc.ca/eval/tools_ouils/guidance-conseils/guid-cons_f.asp
- CANOË INFO (Jessica Nadeau). « Internet Haute vitesse. Deuxième vague de branchement », *Le Journal de Montréal*, 15 mai 2008,
<http://www2.canoe.com/infos/quebeccanada/archives/2008/05/20080511-084102.html>
- Carvalho, Soniya et Howard White. « Theory-Based Evaluation: The Case of Social Funds », *American Journal of Evaluation*, 25, 2, 2004, p.141-160.
- Cava-Ferreruela I. et A. Alabau-Munoz. A. « Broadband policy assessment: A cross-national empirical analysis », *Telecommunications Policy*, 30, September/October 2006, p. 465-463.
- Centre francophone d'informatisation des organisations -CEFRIO : <http://www.cefrio.qc.ca>.
- CEFRIO. *Guide de mise en place et d'animation de communautés de pratiques intentionnelles. Travailler, apprendre et collaborer en réseau*, 2005, 116 p.
- CEFRIO, Avignon-Bonaventure, *Des MRC innovantes : l'utilisation des TI et d'internet en appui au développement rural*, Document, mars 2006, 10 p.
- CEFRIO, *Des MRC Innovantes : l'utilisation des TI et d'internet en appui au développement rural. MRC d'Avignon et de Bonaventure, Baie-des-Chaleurs*. Documents préparatoires, Journée de planification, CEFRIO, UQAR, 21 août 2007, Annexe III : Projets en cours dans le cadre de la démarche des MRC Innovantes.
- CEFRIO, Communiqué de presse : « Adoption des TI par les PME de la Baie-des-Chaleurs : un portait positif même si des freins subsistent », 22 mai 2007.
- CEFRIO. *NetPme 2007 - Utilisation des TI par les entreprises québécoises*. Montréal: CEFRIO. 2008.

- CEFRIO. *Netendances 2007*, Montréal: CEFRIO. 2008.
- CEFRIO. *TI et développement rural : Avignon-Bonaventure : Des MRC innovantes* [Page Web]. 2008; Dernier accès : 30 Janvier 2009. Disponible au : <http://www.cefrio.qc.ca/fr/documents/projets/65-TI-et-developpement-rural--Avignon-Bonaventure--Des-MRC-innovantes.html>.
- CENTER FOR THE DIGITAL FUTURE (Université South California-USC, Annenberg School). World Internet project, International Report 2009, Highlights, 15p. : <http://www.digitalcenter.org/>
- CENTER FOR THE DIGITAL FUTURE (Université South California-USC, Annenberg School). Digital Future (US) 2009 Highlights, 9 p. : <http://www.digitalcenter.org/>
- Centre local de développement (CLD) de la MRC d'Avignon, voir : <http://www.cldavignon.com/>
- Centre local de développement (CLD) de la MRC de Bonaventure: <http://www.cldbonaventure.com/cld/>.
- Christodouloupoulou, C. et coll. *Utilization of new Internet and broadband technologies in order to enhance the balanced development and to deal with the problem of "digital divide" of rural communities*, WIT Transactions on Ecology and the Environment. 2007, 102, p. 241-250.
- COMMISSION EUROPÉENNE - Direction générale de l'agriculture, 1999, *Évaluation des programmes de développement rural 2000-2006 soutenus par le Fonds européen d'orientation et de garantie agricole - Lignes directrices*, 48 pages.
- COMMISSION EUROPÉENNE - Direction générale de l'agriculture, *Lignes directrices pour l'évaluation des programmes Leader +*, 68 pages, Janvier 2002 (dont Bibliographie extensive, p. 63-68) et *Glossaire de l'évaluation*, p. 58-62).
- COMMUNAUTIQUE. *Rapport d'enquête : le monde communautaire et internet*, mai 2001. <http://www.communautaire.qc.ca/reflexion-et-enjeux/appropriation/rapport-enquete-mai2001/chapitre1.html#risques>
- Cornford J., A. Gillespie A. et R. Richardson. « Regional development in the information society », dans *The information society in Europe. Work and life in an age of globalization* (Ducatel Ken, Webster Juliet, Hermann Werner, dir), Rowman and Littlefield, 2000, p. 21-44
- Cook, Philip, en coopération avec Olga Memedovic. *Strategies for regional innovation systems: Learning Transfer and Applications*, Policy Papers, United Nations Industrial Development organisation, Vienne, 2003, 26p.
- Côté, Serge. « Appropriation des technologies de l'information et développement régional: le cas du Bas-Saint-Laurent », dans *Les régions fragiles face à la mondialisation. Stratégies communautaires, technologiques et culturelles d'innovation et de valorisation* (Danielle Lafontaine et Nicole Thivierge, dir), Tendances et débats en développement régional, GRIDEQ-GRIR, 1999a, p. 139-148.
- Côté, Serge. « Les NTIC et le développement des régions: une réflexion à poursuivre », *Le Géographe Canadien*. 1999b, 43, 2, p. 126-133.

- Côté, Serge et Robert Lavertue, *Régions et interrelations économiques au Québec*, OPDQ, Collection Dossiers de Développement régional, Québec, 1992, 216 p.
- Côté, Serge et Marc-Urbain Proulx, *L'économie des régions périphériques du Québec et son renouvellement actuel*, Montréal, INRS Urbanisation, Culture et Société et l'Institut canadien de recherche sur le développement régional, 2002, 152 p.
- CRDT, Centre de recherche sur le développement territorial, <http://www.uqar.qc.ca/crdt/>
- CRÉ-GIM (Conférence régionale des Élu-e-s) de la Région de la Gaspésies-Iles-de-la Madeleine. Portrait et Plan de développement 2006-2011, <Http://www.cre-gim.net/LaRegion/Portrait.html>.
- CRÉ-GIM, *Internet Haute vitesse, Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine*. Document PowerPoint 2007, 13 pages.
- Cronin, F. J., McGovern, P. M., Miller, M. R. et E.G. Parker. « The rural economic development implication: Telecommunications », *Telecommunications Policy*, 19, 7, 1995, p. 545-559.
- Cronin, F. J., E.B. Parker, E. K., Colleran et M.A. Gold. « Telecommunications infrastructure investment: economic development », *Telecommunications Policy*, 17, 6, 1993, p. 529-535.
- Deglise, Fabien. « Faire d'internet un service essentiel. L'intervention du politique est nécessaire pour stimuler l'économie numérique », *Le Devoir*, Samedi et Dimanche 17 mai 2009, A7.
- Delay, Estelle. *De l'équilibre à la partition : les représentations de l'espace et du temps dans les politiques de développement régional au Québec depuis 1945*, Thèse de doctorat en développement régional, UQAR, 2008, 404 p.
- Desjardins, Pierre-Marcel, *Un profil du Canada Atlantique : les caractéristiques des régions rurales et urbaines et leurs implications pour les politiques publiques*, Institut de recherche sur le développement régional, 2005, 246 p.
- Dholakia, R. R. et Harlam, B. « Telecommunications and economic development: Econometric analysis of the U.S. experience », *Telecommunications Policy*, 18, 6, 1993, p. 470-477.
- Dionne, Hughes. *Aménagement intégré des ressources et luttés en milieu rural*, Rimouski, Université du Québec à Rimouski, GRIDEQ, Cahiers n° 11. 1983.
- Doloreux, D. Questionnaire d'enquête auprès des entreprises du cluster maritime au Québec. (E-MAR), 2005
- Doloreux, D. Questionnaire d'enquête sur le soutien à l'innovation dans le cluster maritime au Québec. (O-MAR), 2005.
- Doloreux, D., and S. Dionne. 2008. « Is regional innovation system development possible peripheral regions? Some evidence from the case La Pocatière Canada ». *Entrepreneurship and Regional Development* 20, 3, p. 259-283.
- Doloreux, D., and R. Shearmur. « Regional development in sparsely populated areas: the case of the Quebec's missing maritime cluster ». *Canadian Journal of Regional Science* 29, 2, 2006, p. 21-48.

- Doloreux, D., A. Isaksen, H. W. Aslesen & Y. Melançon. « A Comparative Study of the Aquaculture Innovation Systems in Quebec's Coastal Region and Norway », *European Planning Studies*, 2009, 17, 7, p. 963-981.
- Dugas, Clermont. *Un pays de distance et de dispersion*. PUQ, Sillery, 1981, 218 p.
- ECONOMIST (THE), « The Digital Gap. More than a klik to put Africa on Line », oct 2007.
- Ehrensaft, Phil. « Internet et le développement local », *Les Cahiers du développement local*, vol.4, nu.1, novembre 1995, p.3-5.
- ÉNAP-OBSERVATOIRE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE, Numéro spécial sur l'Évaluation, (présenté par Jean Turgeon), *Coup d'œil*, 8, 4, décembre 2002.
- Fédération Québécoise des Municipalités (FQM), voir <http://www.fqm.ca/>
- Firth, Lucy et David Mellor. «Broadband benefits and problems», *Telecommunications Policy*, 2005, 29, p. 223-236
- Flamm, Kenneth et Anindya Chaudhuri. «An analysis of the determinants of broadband access» , *Telecommunications Policy*, 2007. 31, 6-7, p. 312-326.
- Fondation Communautaire Gaspésie-Les-Iles, <http://www.fondationcqi.com/>.
- Forman, Chris. « The Corporate Digital Divide: Determinants of Internet Adoption », *Management Science*, 2005a, 51, 4, p. 641-654.
- Forman, Chris, Avi Goldfarb et Shane Greenstein. « How Did Location Affect the Adoption of the Commercial Internet? Global Village vs. Urban Density », *Journal of Urban Economics*, 2005b, 58, 3, p. 389-420.
- FRANCE, Ministère des Affaires étrangères. *Guide de l'évaluation*, Direction générale de la coopération internationale et du développement. Service de la stratégie, des moyens et de l'évaluation, (Aude de Amorin et al.), Nouvelle édition complétée et augmentée 2005, 73 p.
- Gale, H. Frederick. *Is There a Rural-Urban Technology Gap?* Economic Research Service, U.S. Department of Agriculture, Agricultural Information Bulletin no. 736-01, 1997.
- Galliano, Danielle et Pascal Roux. « Les inégalités spatiales dans l'usage des tic. Le cas des firmes industrielles françaises », *Revue Economique*, 57, 6, 2006, p. 1449-1475.
- Galliano, Danielle et Pascal Roux. « Espaces, organisations et TIC : les enseignements d'une comparaison intersectorielle », Workshop TIC et réorganisation spatiale des activités économiques, ENST Bretagne, 21 et 22 novembre, 2002, Version provisoire, 26 p.
- Gallié, Émilie-Pauline. « Une grille d'analyse des usage des TIC dans les différentes étapes de coopération technologique », dans *Technologies de l'information et de la communication : approches croisées*. Presses Universitaire du Mirail, 59, 2003, p. 119-136.

- GAO. *Report to the Ranking Minority Member, Subcommittee on telecommunications and Committee on energy and Commerce, House of Representatives: Characteristics and Choices of Internet Users*, 2001.
- Gigon, Nathalie et Olivier Crevoisier. « *Internet et la recomposition territoriale des relations dans l'agriculture suisse* », *Le Géographe Canadien*, 1999, 43. 2, p. 152-160.
- Gillett Sharon E (Chercheure principale), William H. Lehr, Carlos A. Osorio, et Marvin A. Sirbu. *Measuring Broadband's Economic Impact*, Rapport Final, préparé pour le US Department of Commerce, Economic Development Administration, National Technical Assistance, Training, Research and Evaluation Project #99-07-13829, Février 2006, 53 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC - MINISTÈRE DES COMMUNICATIONS. *Agir autrement. La politique de l'autoroute de l'information*, 1998, 98 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC - MINISTÈRE DES RÉGIONS, *Politique nationale de la ruralité. Une vision d'avenir*, Québec, Gouvernement du Québec, 2001, 73 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC - MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DES RÉGIONS, *Politique nationale de la ruralité. 2006-2014. Une force pour tout le Québec*, Québec, Gouvernement du Québec, 2006, 73 p.
- GRIDEQ - Groupe de recherche interdisciplinaire sur le développement régional, de l'Est du Québec , UQAR, <http://grideq.uqar.qc.ca/>
- GROUPE DE TRAVAIL SUR LES COLLECTIVITÉS RURALES BRANCHÉES (GTCRB). *Brancher les Citoyens, les organisations et les entreprises du Québec rural à Internet à haute vitesse*, Québec, 9 mars 2009, 142 p.
- Grubestic, Tony. H. et Alan T. Murray. «Constructing the divide: Spatial disparities in broadband access», *Regional Science*, 2002, 81, p.197-221.
- Grubestic, Tony. H. 2003. «Inequities in the broadband revolution» in *Regional Science*, n°37, p 263-289.
- Grubestic, Tony H. «The geodemographic correlates of broadband acces in the United-States », *Telematics and Informatics*, 2004, p. 335-351.
- Guesnier, Bernard. « Espace et information », dans *Espace et dynamiques territoriales* (P.-H Derycke, dir), Paris, Economica, 1992, p. 93-110.
- GUEST EDITORIAL. «Regional development and business prospects for ICT and broadband networks», *Telecommunications Policy*, 2005, 29, p. 97-100.
- Guglielminetti, B. « Technologies. Souvenirs de vacances », *Le Devoir*, 13 août 2007.
- Gumuchian, Hervé et Bernard Pecqueur (dir.). *La ressource territoriale*, Paris, Economica, Anthropos, 2007.
- Herrera, Constance, « Le manque d'évaluation d'impacts en France : le cas des évaluations des contrats de plan États-région », dans *SOQÉP, Bulletin*, 15, 2, oct. 2002, p.10-11.

- Huggins, Robert et Hiro Izushi. « The Digital Divide and ICT Learning in Rural Communities: Examples of Good Practice Service Delivery », *Local Economy*, 2002, 17, 2, p. 111-122.
- INDUSTRIE Canada. Technologie de l'information et des communications (TIC) - codes SCIAN (revus et actualisés en juillet 2007) http://www.ic.gc.ca/eic/site/ict-tic.nsf/fra/h_it06263.html
- INDUSTRIE Canada. *Rapport régional sur le secteur des TIC- Québec*, voir <http://www.ic.gc.ca/epic/site/ict-tic.nsf/fr/it07186f.html>
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (ISQ), Estimations de la population des régions administratives : http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/dons_regnl/regional/ra_1986-2007.htm
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (ISQ), Estimations de la population des MRC : http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/dons_regnl/regional/mrc_1996-2007.htm
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (ISQ), Définitions particulières – Clivage numérique, http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/sources_def/tic/definitions/
- INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. *Measuring the Information Society*. The ICT Development Index 2009. Covering note, Genève, 16 mars 2009, 6 p.
- James, Jeffrey. « Information technology use among individuals in rich and poor countries: The disappearing divide », *Telematics and Informatics*, 26, 2009, 317–321.
- Jean Bruno. *Territoires d'avenir : pour une sociologie de la ruralité*, PUQ, 1997, 318 p.
- Jean, Bruno. *Les technologies de l'information et de la télécommunication: une chance ou une menace pour les ruraux ?*. Université Rurale Québécoise Au Bas-Saint-Laurent. 1999, Document, 7 p.
- Joanis, Marcelin, Fernand Martin et Suzie St-Cerny, St-Cerny, *Quel avenir pour les politiques de développement régional au Québec?* Rapport de projet, Montréal, juin 2004.
- Joanis, Marcelin et Fernand Martin, *La dimension territoriale des politiques de développement économique au Québec : enjeux contemporains*, Rapport Bourgogne 2005RB-01, février 2005.
- Julien, Pierre-André. « Entrepreneuriat et développement régional: le rôle de l'appropriation de l'information », dans *Le Québec des régions: vers quel développement?* (Serge Côté, Juan-Luis Klein, Marc-Urbain Proulx, dir), Tendances et débats en développement régional, GRIDEQ-GRIR, 1996, p. 63-85.
- Kaufmann, Alexander et Franz Tödting et Patrick Lehner. « *Effects of the Internet on the spatial structure of innovation networks* », *Information and Economics Policy*, 2003, 15, p. 402-424.
- Kavanaugh, Andrea, John M. Carroll, Mary Beth Rosson, Debbie D. Reese, Than T. Zin. « Participating in civil society: the case of networked communities », *Interacting with Computers*, 17, 1, Janvier 2005, p. 9-33
- Kellogg W.K. Foundation. *Logic Model Development Guide*. 2002, 72 p. <http://www.wkkf.org/Pubs/Tools/Evaluation/Pub3669.pdf>

- Klein, Juan-Luis et Jean Carrière. « Les réseaux territorialisés d'information face à la communication-monde: une expérimentation québécoise », *Le Géographe canadien* 43, 2, 1999, p.161-170.
- Korsching, P. F., P. C. Hipple et E. A. Abbott. « Rural America and communications revolution ». dans *Having all the right connections: Telecommunications and rural viability* (Korsching, P. F., Hipple, P. C. et Abbott, E. A., dir), Westport, Praeger, 2000, p. 3-22.
- Kubisch, Anne et al., « Evaluating Community Initiatives : a progress report », *New Approaches to Evaluating Community Initiatives*, 2, Theory, Measurement, and Analysis, The Aspen Institute, Washington DC, 1999.
- Kuhn, T.S. *La Structure des révolutions scientifiques* (1962), Paris Champs Flammarion, 1970.
- Labrianidis, Lois et Thanassis Kalogeressis. « The Digital Divide in Europe's Rural Enterprises''. *European Planning Studies*. 2006, 14(1):23-39.
- Lacroix, Éric. *Usage d'Internet au Québec et Web Municipal. Rencontre avec les municipalités des MRC de Bonaventure et Avignon*, 16 mai 2007, Document Powerpoint, 34 p.
- L'ACTUALITÉ.COM. (Jonathan Trudel). « Taux de branchement dans les régions du Québec. Pour le développement des régions rurales, Internet à Haute Vitesse pourrait être aussi vital que l'ont été jadis l'électricité et le téléphone! », *L'Actualité*, 15 octobre 2007. (consulté décembre 2007)
- Lafontaine, Danielle et Jean-Pierre Boyer. « Nouvelles technologies et quête d'un nouveau contrat social », *Loisirs et Société*, 11, 2, 1988.
- Lafontaine, Danielle. « Acteurs territoriaux et dispositifs de gouvernance : un point de vue communicationnel », dans *Espaces en mutations* (Serge Côté et Marc-Urbain Proulx, dir), Tendances et Débats (ACFAS 1997), Rimouski GRIDEQ-GRIR, 1998, p. 165-186.
- Lafontaine, Danielle (dir). *Les Régions fragiles face à la Mondialisation, Stratégies communautaires, technologiques et culturelles d'innovation et de valorisation*, Tendances et Débats (ACFAS 1999), Rimouski, UQAR-GRIDEQ. 2000, 251 p.
- Lafontaine, Danielle (dir). *Choix publics et prospective territoriale Horizon 2025, La Gaspésie : futurs anticipés*, Collection tendances et débats en développement régional (colloque Acfas, Université de Montréal, 2000), GRIDEQ, 2001, 390 p.
- Lafontaine, Danielle, « Le développement régional et territorial : un nouveau paradigme ? », dans *Territoires et Fonctions*, vol. 1 (D. Lafontaine, B. Jean, dir), Tendances et débats en développement régional 9, GRIDEQ-CRDT, 2005, p. 347-369.
- Lafontaine, D. et J. Boisjoly, avec la collaboration de B. Jean, R. Marceau, P. Leblanc et al. *La mise en application et l'évaluation du dispositif du Pacte rural. Rapport de recherche 2*, CRDT, UQAR, 2007, 401 p., dont Annexe : Questionnaire 1 et Questionnaire 2
- Legendijk, A. et A. Lorentzen. « Proximity, knowledge and innovation in peripheral regions. On the intersection between geographical and organizational proximity », *European Planning Studies*, 17, 4, 2007, p. 457-466.

- Lamarche, Rodolphe. « Télécommunications et développement régional. Un nouveau modèle », *Revue d'économie Régionale et urbaine*, 2, 1987, p. 203-218.
- Larocque, Paul et Jean Larrivée (dir). *Parcours historiques dans la région touristique de la Gaspésie*, GRIDEQ, Rimouski, UQAR, 1998, 481 p.
- LaRose, R. et J. Mettler. « Who uses information technologies in rural America? », *Journal of Communication*, 39, 3, 1989, p. 48-60.
- LaRose, Robert et Anne Hoag. «Organizational Adoptions of the Internet and the Clustering of Innovations », *Telematics and Informatics*, 13, I, 1996, p. 9-61.
- LaRose, Robert, Jennifer L. Gregg, Sharon Strover, Joseph Straubhaar, Serena Carpenter. «Closing the rural broadband gap: Promoting adoption of the Internet in rural America», *Telecommunications Policy*, 31, 6-7, 2007, p.359-373.
- LaRose, Robert, Jennifer L. Gregg, Sharon Strover, Joseph Straubhaar, Nobuya Inagaki. *Closing the Broadband Gap*. Financial Technical Report, Université du Michigan, 30 nov 2008, Rapport de recherche au U.S. Department of Agriculture (CREES Program), 117 p.
- Latérière, Hélène et Marie-Josée Ouellet, « Culture et communications : les composantes d'une Gaspésie à redéfinir », dans *Choix publics et prospective territoriale Horizon 2025, La Gaspésie : futurs anticipés* (D. Lafontaine, dir), Collection tendances et débats en développement régional (colloque ACFAS, Université de Montréal, 2000), GRIDEQ, 2001, p. 60-83.
- Lefebvre, É., et L.A., Lefebvre, *L'impact du commerce électronique sur les processus d'affaires et la main-d'œuvre*, Epoly, Montréal, Rapport de recherche, 2001, 44 pages.
- LE PHARILLON (Philippe Daoust). « Un frein au développement de Gaspé – François Roussy », 11 janvier 2008.
http://hebdo.blogue.canoe.ca/lepharillon/lepharillon/2008/01/11/lun_frein_au_developpement_de_gasper_fra (consulté mars 2008)
- Lévesque, Benoît, Bruno Jean et Danielle Lafontaine. *Consommation des mass médias, régions et classes sociales à Longueuil et Rimouski*, Université du Québec à Rimouski, Cahiers du GRIDEQ, 1985, 375 p.
- Madden, Gary et Russel Cooper. « Regional Development and Business Prospects for ICT and Broadband Networks », *Telecommunications Policy* 29, 2004, p. 97-100.
- Malecki, Edward J. «Digital development in rural areas: potentials and pitfalls». *Journal of Rural Studies*. 19, 2, 2003, p. 201-214.
- Marcon, André (Avis présenté par). *Conditions pour le développement numérique des territoires*, Avis et Rapports du Conseil économique, social et environnemental de la République Française, 2009, 114p.
- M@RSOIN (MÔLE ARMORICAIN DE RECHERCHE SUR LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION ET LES USAGES D'INTERNET). Questionnaire 2006 : Entreprises et TIC, 2006.
- M@RSOIN. Enquête Marsouin 2007 : *Communes bretonnes et TIC*, 5 p.

- MARSOU-ACTUALITÉ.COM (Renée Gasse). « Attendrons-nous encore longtemps? », 18 mai 2008, http://www.marsoui-actualite.com/article.php?id_article=809 (consulté octobre 2008)
- Martin, Amanda et David Bruce. *Transforming a Rural Society: Impacts of Broadband Adoption and Use in Rural New Brunswick Institutions*, Mount Allison University, Sackville, New Brunswick Paper, 28 août 2006, 16 p.
- McDougall, P. « Collaborative Business ». *Information Week*, 836, 7 mai 2007, p.43-66.
- McKeown, Larry et Anthony Noce et Peter Czerny. « Facteurs associés à l'utilisation de l'Internet : une question de ruralité? ». *Bulletin D'analyse – Régions Rurales Et Petites Villes Du Canada*, No 21-006-XIF au Catalogue. 2007, 7, 3.
- McNiven, J.D. et J. E. Plumstead. *Perspectives comparatives du développement régional*. North American Policy Group, Halifax. Dalhousie University, 1998.
- Melançon, Y., D. Doloreux et F. Crevier. Questionnaire : Enquête sur les entreprises innovantes de l'Estrie. OSRIE, Sherbrooke, 2005.
- Melançon, Y. *Intégration électronique des PME : Vers une typologie de classement basée sur la complexité des processus d'affaires optimisés*. Mémoire de Maîtrise, Polytechnique, Montréal, 2002.
- Mignerat, Murielle, Benoît Aubert et Gilbert Babin. *Panorama des systèmes d'intégration inter-organisationnels*. Rapport du projet VRQ, Prototypes avancés en commerce électronique, CIRANO, Montréal, octobre 2001, 51 p.
- NADBANK. Questionnaires (2008) <http://www.nadbank.com/fr/study/questionnaires>
- National Telecommunications and Information Administration (NTIA) – US Department of Commerce, *A Nation Online* (2002): <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/html/toc.htm> (consulté jan 2008).
- New Brunswick Universities Research Consortium (NBURC). *Transformation d'une société rurale : impacts de l'adoption de la large bande dans les régions rurales du Nouveau-Brunswick*, Rapport final, 2007.
- New Brunswick Universities Research Consortium (NBURC) (Telenor). *Socioeconomic impact of wireless broadband - An overview of existing studies - Juillet 2008*, 9 p.
- Nunes, Flavio. «Geographical gaps in the Portuguese broadband access. Rethinking the role of public funding after years of trade liberalization », *Telecommunications Policy*, 2006, 30, 296-515
- OCDE (ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE)-DAC (Development Assistance Committee), WORKING PARTY ON AID AND EVALUATION, *Glossaire des principaux termes relatifs à l'évaluation et la gestion axée sur les résultats (français, anglais et espagnol)*, 2002, 40 p.
- OCDE (ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE). *Mesurer les impacts des TIC au moyen des statistiques officielles*. Direction de la science, de la technologie et de l'industrie, Comité de la politique de l'information, de l'informatique et des

- communications, Groupe de travail sur les indicateurs pour la société de l'information, DSTI/ICCP/IIS(2007)1/FINAL, 2008, 8 janvier 2008, 37 p.
- Papacharissi, Zizi et Anna Zacks. «Is broadband the future? An analysis of broadband technology potential and diffusion» . *Telecommunications Policy*, 2006, 30, p 64-75
- Parker, E. B. « Closing the digital divide in rural America », *Telecommunications Policy*, 24, 4, 2002, p 281-290.
- Pecqueur, Bernard. « Quel tournant territorial de l'économie mondiale globalisée ? », dans *Entre réseaux et systèmes. Les nouveaux espaces régionaux*, (Juan-Luis Klein et Carole Tardif, dir), Éditions du GRIDEQ, Tendances et débats en développement régional 10, UQAR, Rimouski, 2006, 259 pages, p. 11-26.
- Perret, Bernard. *Indicateurs Sociaux. États des lieux et perspectives*. Conseil de l'Emploi, des Revenus et de la Cohésion sociale, Les Papiers du CERC, 2002-01, janvier 2002, 37 p.
- Perret, Bernard. *L'évaluation des politiques publiques*. La Découverte, Repères, 329, 2008,
- Picot, Arnold et Christian Wernick. « The role of government in broadband access ». *Telecommunications Policy*, 31, 2007, p. 660-674.
- Pirès, Alvaro, «L'échantillon », *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (Poupart, Jean et al, dir.), Boucherville, Gaetan Morin, 1997.
- Piscitello, Lucia et Francesca Sgobbi. « Globalisation, E-Business and SMEs: Evidence from the Italian District of Prato », *Small Business Economics*, 2, 4, 2004, p. 333-347.
- Platis. Athena. « Agribusiness and Telecommunications: High-tech Opportunities in Remote Farming Areas », NTCA, EPapers, mars 2004, 5 p.
- Polèse, Mario et Richard Shearmur (avec la collaboration de Pierre-Marcel Desjardins et Marc Johnson). *Les Périphéries face à l'économie du savoir, La dynamique spatiale de l'économie canadienne et l'avenir des régions non métropolitaines du Québec et des provinces de l'Atlantique* , INRS, 2002.
- Preston, Paschal. «Competition in the telecommunications infrastructure: Implications for the peripheral regions and small countries in Europe». *Telecommunications Policy*, 19, 4, p. 253-271.
- Preston, Paschal, Cawley, Antony et Metykova, Monika, « Broadband and Rural Areas in the European Union: From Technology to Applications and Use». *Telecommunications Policy*, 31, 6-7, 2007, P. 389-400.
- QUÉBEC, MIN. DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, INNOVATION, EXPORTATION. *Portrait socio-économique des régions du Québec*, L'Économètre, Édition 2006, 117 p.
- QUÉBEC, MIN. DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, INNOVATION, EXPORTATION. *Portrait socio-économique des régions du Québec*, L'Économètre, Édition 2008, 98 p.

- RADIO-CANADA. «Internet à haute vitesse. La Gaspésie peine encore à se brancher», 8 janvier 2008, <http://www.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2008/01/07/005-internet-hv.asp> (consulté en janvier 2008)
- RADIO-CANADA. «Internet à haute vitesse. Appui de la ministre», 15 janvier 2008, <http://www.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2008/01/15/002-normandeu-internet.asp?ref=rss> (consulté janvier 2008)
- RADIO-CANADA. «Technologies de l'information. Des outils sous-utilisés», 9 avril 2008, <http://www.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2008/04/09/002-techno-regions.asp?ref=rss> (consulté mai 2008)
- Rallet, Alain et André Torre. *La proximité a l'épreuve des technologies de communication*. Paris: L'Harmattan, 2007.
- Rallet, Alain. «Commerce électronique ou électronisation du commerce?», *Réseaux*, 106, Paris, La Découverte, 2001, 2, p. 17-72.
- Ribichisi, Christophe, Mario Polèse et Richard Shearmur, avec la collaboration de Gaëtan Dussault. *L'économie du savoir dans la ville de Québec: revue de littérature et analyses empiriques*, INRS-Urbanisation, Culture et Société, février 2008, 130 p.
- RIC (RECHERCHE INTERNET CANADA)/CIP- Canadian Internet Projet, «Recherche Internet Canada publie son rapport sur la deuxième étape d'une étude portant sur les habitudes d'utilisations d'internet des canadiens», Communiqué – 24 septembre 2008. <http://www.cipic.ca/> (consulté octobre 2008)
- Richardson, Ranald and Andrew Gillespie. «Advanced communications and employment creation in rural and peripheral regions: a case study of the Highlands and Islands of Scotland», *The Annals of Regional Science*, 1996, 30, p 91-110.
- Roy, Jean-Louis, *Les communications en Gaspésie d'hier à aujourd'hui*, Cahiers Gaspésie Culturelle, Société historique de la Gaspésie, 1984, 44 p.
- RURAL TELECOMMUNICATIONS, <http://www.ruraltelecom.org/marapr01/locon-b2.html>
- SADC (Société d'Aide au Développement des collectivités) du Kamouraska, *Les technologies de l'information et de la communication : un outil de développement des régions* », 2002, disponible à : <http://espace-associatif.org/sadckamouraska/recit.php> (consulté, janvier 2008)
- Salançon, André. « Les NTIC, facteurs de développement des entreprises agroalimentaires : le cas du Languedoc-Roussillon », Symposium international : Territoires et enjeux du développement régional, Lyon 9-11 mars 2005, 15 p.
- Savage, Scott. J. et Donald Waldman. «Broadband Internet access, awareness and use: Analysis of United States household data », *Telecommunications Policy*, 2005, 29, p 615-633,
- Schadelbauer, R. « The picture of broadband deployment in rural America », *Rural Telecommunications*, 21, 1, p. 28-30.
- Sell, M.V. et S. M. Jacobs. « Telecommuting and quality of life: a review of the literature and a model

- for research », *Telematics and Informatics*, 11, 2, 1994, p.81-95;
- Selouani, Sid-Ahmed et Habib Haman. « A case Study in the Shippagan Area, a Rural Zone in Atlantic Canada », *Journal of Information, Information Technology, and Organizations*, 2, 2007, p. 79-93.
- SOLIDARITÉ RURALE. « Le monde rural convoité par près de 700 000 urbains », Communiqué, 27 mars 2009. <http://www.solidarite-rurale.qc.ca/documents/706.aspx> (consulté avril 2009)
- Soto-Acosta Pedro et Angel L. Meroño-Cerdana. « Evaluating Internetnext term technologies business effectiveness », *Telematics and Informatics*, 26, 2, 2009, p. 211-221.
- Statistique Canada. Questionnaire : Enquête sur l'accès et l'utilisation des technologies de l'information et des communication. 2000.
- Statistique Canada. Questionnaire : Enquête annuelle sur les fournisseurs de service Internet et autres services connexes. 2006.
- Statistique Canada. Questionnaire : Commerce électronique et technologie. Voir. http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/sources_def/tic/sources/sc_tic.htm
- Statistique Canada. Questionnaire : L'enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet. 2008.
- Statistique Canada. (Veenhof, B, P. Neogi et B. van Tol), *A grande vitesse sur l'autoroute de l'information, les services à large bande au Canada* No 56F0004MIF au catalogue — No 10 2003.
- Statistique Canada. (Catherine Middleton) *Understanding Internet Usage Among Broadband Households: A Study of Household Internet Use Survey Data*. Science, Innovation and Electronic Information Division Innovation and Advanced Technologies Section, 2008.
- Storper, Michael, 1997. «Les nouveaux dynamismes régionaux: conventions et système d'acteurs» dans *Action collective et décentralisation* (S. Côté, J.-L. Klein, M.-U. Proulx, dir). Rimouski, GRIDEQ-GRIR, p. 1-17.
- Strover, Sharon, Gary Chapman et Jody Waters. «Beyond community networking and CTCs: access, development and public policy», *Telecommunications Policy*, 2004, 28, p. 465-485.
- Technopole maritime du Québec-TMQ: <Http://www.tmq.ca/accueil.html>
- Tookey, Andrew, Jason Whalley et Susan Howick. «Broadband diffusion in remote and rural Scotland», *Telecommunications Policy*, 2006, 30, p 481-495.
- Törnqvist, Gunnar. « Créativité et développement régional », dans *Redéploiement industriel et planification régionale* (Michel Boisvert et Pierre Hamel, dir), Presses de l'U. de Montréal, Montréal, 1985, p. 107-130.
- US (DEPARTMENT OF COMMERCE), Economic and Statistics Administration, National Telecommunications and Information Administration. *Falling through the Net : Toward Digital Inclusion*, 2000, 139 p.

- Vachon, Bernard. « La mutation des espaces ruraux: nouvelles réalités, nouveau mode d'emploi » dans *Et les régions qui perdent?* (Serge Côté, Juan-Luis Klein, Marc-Urbain Proulx, dir), Tendances et débats en développement régional, GRIDEQ-GRIR, 1995, p. 357-377.
- Veillette, Lucie. « Les TIC en milieu rural : pour quoi faire ? », *Bulletin de liaison de Solidarité Rurale*, 15, 4, octobre 2006.
- Vendramin, Patricia et Gérard Valenduc. « Le développement rural dans la société de l'information », dans *Les nouvelles technologies de l'information et des communications en milieu rural*, rapport préparé par l'Observatoire de développement économique Canada, février, 2000, Annexe VIII, 7 p.
- Vernon, R. « International Investment and International Trade in the Product. Cycle », *Quarterly Journal of Economics*, 80, 1966, p.190-207.
- Villages Branchés du Québec*, voir : <http://www.mels.gouv.qc.ca/lancement/Villagesbranches/>
- Virkkala, S. 2007. «Innovation and networking in peripheral areas - A case study of emergence and change in rural manufacturing», *European Planning Studies* 15, 4, p. 511-529.
- Warren, Martyn. « The digital vicious cycle: Links between social disadvantage and digital exclusion in rural areas », *Telecommunications Policy*, 31, 6-7, 2007, p. 374-388.
- Wilson, Robert. H. «Rural Telecommunications: A strategy for Community Development», *Policy Studies Journal*, 1992, 20, 2, p. 289-300.
- Yin, R.K. *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks Sage, 1993.
- Yolin, J-M. et al.. *Internet et entreprise, mirage ou opportunités?. Pour un plan d'action. Contribution à l'analyse de l'économie de l'Internet*, Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie (France), 2005. Disponible à : <http://www.evariste.com/yolin/2005/> (consulté, février 2008)
- Xia, Jun et Ting-Jie Lu. « Bridging the digital divide for rural communities: The case of China ». *Telecommunications Policy*, 32 , 9-10, 2008, p. 686-696.

ANNEXES

ANNEXE 1
QUESTIONNAIRE

Recherche

Technologies de l'information (TI), Internet et Développement des milieux ruraux

S.V.P., lire avant de remplir le questionnaire

Objectif de l'enquête

Bonjour ! Permettez-nous d'abord de vous remercier de votre précieuse collaboration à cette étape importante de notre recherche sur les technologies de l'information, Internet et le développement rural en Gaspésie. Initiée en 2007, celle-ci vise à élaborer un modèle de suivi et d'évaluation des retombées des technologies de l'information et d'Internet pour le développement des milieux ruraux et à tester celui-ci auprès d'un échantillon d'organisations faisant usage des technologies de l'information et d'Internet. Le temps que vous consacrerez à répondre au questionnaire nous permettra de mieux comprendre comment s'effectue l'implantation des technologies de l'information et d'Internet, les usages que ces technologies soutiennent, et leur impact sur le développement des milieux ruraux. Il contribuera aussi à la réalisation d'un outil permettant d'effectuer un portrait précis du bilan technologique local et régional.

Participants

Vous avez été contacté soit parce que l'organisation à laquelle vous êtes associé bénéficie du soutien du CEFRIO dans le cadre de la démarche *MRC Innovantes*, ou encore parce que votre organisation a fait l'objet d'une couverture de presse régionale et intègre des technologies de l'information.

Instructions pour compléter le questionnaire

Cette enquête comporte 6 blocs. Vous pouvez parcourir le questionnaire et compléter celui-ci en tout ou en partie avant de rencontrer l'agent de recherche du projet. Toutefois, le questionnaire sera complété définitivement avec l'agent de recherche qui vous contactera.

Confidentialité

Cette recherche s'effectue sur une base confidentielle, votre identité ne devant pas être révélée. Des indications plus précises à cet égard vous sont d'ailleurs fournies dans le formulaire de consentement qui accompagne le présent questionnaire et que vous êtes invités à compléter.

Merci beaucoup pour votre participation.

Danielle LAFONTAINE, Coordinatrice de l'Équipe de recherche, UQAR (418-723-1986, 1627)
Yannik MELANÇON, Chercheur, UQAR (418-723-1986, poste 1203)
Serge CÔTÉ, Chercheur, UQAR (418-723-1986, poste 1441)
Bruno JEAN, Chercheur, UQAR, (418-723-1986, poste 1642)

Espace réservé à l'équipe de recherche

Contact fait par	Date de l'entretien
Codification du répondant	Fonctions
Autre :	Infos de contact
Catégorie de répondants	
<input type="checkbox"/> à la tête de l'organisation <input type="checkbox"/> responsable du développement des TI <input type="checkbox"/> autre :	
Secteur d'activité	
<input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> Tourisme <input type="checkbox"/> Formation <input type="checkbox"/> Bioalimentaire <input type="checkbox"/> Jeunesse	
<input type="checkbox"/> Développement économique et culture entrepreneuriale <input type="checkbox"/> Autre, préciser : _____	

1. PROFIL DE L'ORGANISATION

- 1.1. Nom de l'organisation ? _____
- 1.2. Quelle sont les activités principales et les activités secondaires de l'organisation ?

- 1.3. Depuis combien de temps l'organisation est-elle en fonction ?
 Moins de 6 mois
 Moins d'un an
 Moins de trois ans
 Plus de trois ans, précisez le nombre d'années : _____
- 1.4. Quelle est la localisation physique **principale** de votre organisation ? Précisez la Municipalité : _____
- 1.5. Avez-vous des bureaux, des points de services, des filiales, localisés dans d'autres municipalités ?
 Oui
 Non → *Passez à la question 1.7*
- 1.6. Où ces bureaux, points de services, filiales, sont-ils localisés ? Cochez toutes les cases appropriées.
 Dans la Baie-des-Chaleurs (MRC d'Avignon ou MRC de Bonaventure)
 Ailleurs dans la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
 Ailleurs au Québec
 Dans les provinces maritimes
 Ailleurs au Canada
 Aux États-Unis
 Ailleurs dans le monde
- 1.7. Quel est le statut juridique de votre organisation ? Cochez la case appropriée.
 Entreprise privée
 Organisme à but non lucratif
 Un regroupement qui n'est pas une organisation au sens de la *Loi sur les Compagnies* (par exemple, un comité, une table régionale, un groupe de réflexion, un projet pilote)
 Autre, précisez : _____
- 1.8. Approximativement, quel est le budget de fonctionnement ou le chiffre d'affaires annuel de votre organisation ? _____
- 1.9. Votre organisation est-elle composée (cochez plus d'une case, si nécessaire):
 D'employés, précisez le nombre : _____
 De membres, précisez le nombre : _____
 De bénévoles, précisez le nombre : _____
 Autre, précisez le statut et le nombre : _____
- 1.10. Quelle proportion de ces personnes :
a) utilise régulièrement un ordinateur personnel, un poste de travail ou un terminal lorsqu'ils sont au travail ? _____
b) a une adresse électronique personnelle au travail ? _____
c) peut accéder à Internet de son poste de travail ? _____

1.11. Votre organisation dispose-t-elle de ressources internes spécialisées en technologie de l'information ?

Oui

Non → *Passez à la question 1.13*

1.12. Quelles sont les fonctions de ces ressources internes ? Cochez toutes les cases appropriées.

Prestation de services-conseils

Soutien technique

Ingénierie et développement informatique (y compris la programmation)

Maintien du site Internet

Autres fonctions, précisez : _____

1.13. Que **produit principalement** votre organisation ?

Des services, si oui, lesquels : _____

Des biens, si oui, lesquels : _____

Des informations, si oui, lesquelles : _____

1.14. Dans le cadre de ses activités, **de qui votre organisation acquiert-elle** les services, les biens ou les informations dont elle a besoin ? Précisez les **principaux types de fournisseurs** et **leur localisation** (cochez toutes les cases appropriées).

Principaux fournisseurs de l'organisation	Localisation					
	Baie-des-Chaleurs	Ailleurs en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Ailleurs au Québec	Ailleurs au Canada	Aux États-Unis	Ailleurs dans le monde
1. Particulier						
2. Entreprise						
3. Organisation de développement économique et communautaire						
4. Municipalité						
5. Ministère et agence gouvernementale						
6. CEGEP, université, laboratoire de recherche						
7. Autre, précisez : _____						
8. Ne sais pas _____						

1.15. À qui sont destinés ces services, biens ou informations ? Indiquez les **principaux types de destinataires** et leur **localisation** (cochez toutes les cases appropriées).

Principaux destinataires	Localisation					
	Baie-des-Chaleurs	Ailleurs en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Ailleurs au Québec	Ailleurs au Canada	Aux États-Unis	Ailleurs dans le monde
1. Particulier						
2. Entreprise						
3. Organisation de développement économique et communautaire						
4. Municipalité						
5. Ministère et agence gouvernementale						
6. CEGEP, université, laboratoire de recherche						
7. Autre, précisez : _____						
8. Ne sais pas _____						

2. PROFIL DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET D'INTERNET

2.1. Pour chacune des **technologies** énumérées ci-après, indiquez si votre organisation les **utilise, prévoit les utiliser** d'ici un an, ou ne prévoit pas les utiliser d'ici un an.

Technologies utilisées	Utilisation			
	Utilise	Prévoit utiliser d'ici un an	Ne prévoit pas utiliser d'ici un an	Ne sais pas
1. Courriel (courrier électronique)				
2. Messagerie instantanée (SMS, MSN Messenger)				
3. Téléavertisseur				
4. Téléphones cellulaires				
5. Blackberry ou autre assistant numérique personnel tel un Palm				
6. Système de localisation GPS				
7. Ordinateurs portables				
8. Internet				
9. Vidéoconférence / Webconférence				
10. Téléphonie sur Internet (à l'aide d'applications comme Skype, voix sur IP)				
11. Intranet (site avec mot de passe réservé aux employés ou aux membres)				
12. Extranet (site avec mot de passe réservé aux partenaires, fournisseurs, clients)				
13. Sauvegarde de données hors site (<i>external back-up</i>)				
14. Serveurs sécurisés				
15. Autre, précisez : _____				

2.2. Pour chacun des **types de logiciels** énumérés ci-après, indiquez si votre organisation les **utilise, prévoit les utiliser** d'ici un an, ou ne prévoit pas les utiliser d'ici un an.

Logiciels utilisés	Utilisation			
	Utilise	Prévoit utiliser d'ici un an	Ne prévoit pas utiliser d'ici un an	Ne sais pas
1. Suite bureautique, par exemple Microsoft Office				
2. Logiciels antivirus, par exemple Norton Anti-Virus				
3. Logiciels pare-feu, par exemple Zone Alarm				
4. Logiciels de gestion de paye et RH, par exemple Services de paie Desjardins				
5. Logiciels de gestion comptable ou financière, par exemple Simple comptable				
6. Logiciels de travail collaboratif (<i>groupware</i>), par exemple Microsoft Exchange				
7. Logiciels de gestion de base de données, par exemple Microsoft Access				
8. Logiciels de définition et de suivi des processus (<i>workflow</i>), par ex. Microsoft Visio				
9. Logiciels de confection assistée par ordinateur (<i>CAO, CAD</i>), par exemple Autocad				
10. Logiciels de gestion informatique de la relation client (<i>CRM</i>), par exemple Salesforce				
11. Logiciels spécifiques à votre secteur d'activité, par exemple dans le secteur éolien				
12. Progiciel de gestion intégré (<i>PGI, ERP</i>), par exemple SAP				
13. Autre, précisez : _____				

- 2.3. Concernant les technologies et les logiciels utilisés, pour chacun des domaines d'expertises suivants, précisez la **localisation des principaux fournisseurs** de votre organisation. Cochez tous ceux qui s'appliquent.

Domaines d'expertise	Localisation					Ne s'applique pas
	Baie-des-Chaleurs	Ailleurs en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Ailleurs au Québec	Ailleurs au Canada	Aux États-Unis	
1. Achat, location de matériel informatique et de logiciel						
2. Installation de matériel informatique et de logiciel						
3. Développement de logiciels						
4. Conception ou installation d'un réseau interne						
5. Services de soutien technique (matériel et logiciel)						
6. Réparation et maintenance de matériel informatique et de logiciels						
7. Formation sur des technologies et des logiciels						
8. Autre, précisez : _____						
1. Ne sais pas _____						

- 2.4. Pour les domaines d'expertises où votre organisation a fait appel à des **fournisseurs** extérieurs, quels sont les **critères** principaux qui ont présidé au **choix des fournisseurs** ? Cochez tous ceux qui s'appliquent.

Domaines d'expertise	Critères de sélection						Ne s'applique pas
	Proximité	Coût	Expertise	Rapidité d'exécution	Recommandation Par autrui	Réalisations (port-folio)	
1. Achat, location de matériel informatique et de logiciel							
2. Installation de matériel informatique et de logiciel							
3. Développement de logiciels							
4. Conception ou installation d'un réseau interne							
5. Services de soutien technique (matériel et logiciel)							
6. Réparation et maintenance de matériel informatique et de logiciels							
7. Formation sur des technologies et des logiciels							
8. Autre, précisez : _____							
9. Ne sais pas _____							

- 2.5. Votre organisation est-elle reliée au réseau Internet ?

- Oui, précisez depuis quand : _____
- Non → *Passez à la question 2.12*

- 2.6. Quels types de connexions sont utilisés au sein de votre organisation pour accéder au réseau Internet ? Cochez tous ceux qui s'appliquent.

- Connexion basse vitesse téléphonique, précisez le fournisseur _____
- Connexion haute vitesse par modem téléphonique (ADSL), précisez le fournisseur _____
- Connexion haute vitesse par câble, précisez le fournisseur _____
- Connexion haute vitesse sans fil (Wi-max, satellite) , précisez le fournisseur _____
- Connexion par téléphone cellulaire, précisez le fournisseur _____
- Autre, précisez : _____

2.7. Au sein de votre organisation, à quelle fréquence **Internet** est-il **utilisé** pour accomplir les tâches suivantes :

Internet utilisé pour...	Fréquence d'utilisation				
	Très souvent	Souvent	Parfois	Jamais	Ne sais pas
1. Recueillir de l'information sur les marchés, clients et fournisseurs					
2. Recueillir de l'information sur les programmes gouvernementaux					
3. Recueillir de l'information sur les technologies					
4. Recueillir de l'information sur les conditions météorologiques et routières					
5. Recueillir de l'info sur des évènements à venir (colloque, conférence)					
6. Rechercher de nouveaux marchés, clients, ou fournisseurs					
7. Rechercher des emplacements (locaux, sites) pour l'organisation					
8. Repérer des opportunités de développement ou d'affaires					
9. Effectuer de la veille (stratégique, concurrentielle ou technologique)					
10. Identifier des formations spécialisées					
11. Diffuser des communiqués de presse, des annonces, des invitations					
12. Échanger des messages électroniques					
13. Échanger des documents électroniques					
14. Recruter du personnel					
15. Développer des réseaux					
16. Élaborer des projets					
17. Effectuer le suivi de projets					
18. Planifier le travail et des réunions					
19. Participer à des communautés de pratique					
20. Effectuer des achats en ligne					
21. Faire des paiements électroniques					
22. Recevoir et gérer des demandes ou des commandes					
23. Recevoir des paiements électroniques					
24. Faire de la publicité pour l'organisation, pour ses produits					
25. Réaliser des opérations bancaires					
26. Participer à des formations en ligne					
27. Réaliser des transactions avec le gouvernement fédéral ou provincial					
28. Négocier en ligne des prix et des conditions					
29. Effectuer le suivi de l'état des ressources de l'organisation					
30. Effectuer des opérations de traçabilité					
31. Soutenir des opérations de certification, de normalisation					
32. Gérer l'information en situation de crises ou d'urgences					
33. Participer à des stratégies d'innovation ou de créneaux					
34. Développer de nouveaux produits ou procédés					
35. Prendre en considération des impacts environnementaux					
36. Soutenir des activités liées aux technologies avancées (par exemple, technologies environnementales, énergétiques, matériaux, biotech)					
37. Autre, précisez : _____					

2.8. Votre organisation utilise-t-elle une connexion haute vitesse pour accéder au réseau Internet ?

Oui

Non → *Passez à la question 2.11*

- 2.9. Depuis quand votre organisation utilise-t-elle la haute vitesse ? Précisez : _____
- 2.10. Diriez-vous que l'arrivée de la haute vitesse au sein de votre organisation a entraîné des changements quant aux tâches et activités réalisées sur Internet? Si oui, précisez :

- 2.11. Si votre organisation n'utilise **pas la haute vitesse**, est-ce parce que :
 Les coûts du service sont trop élevés
 Le service n'est pas disponible
 Vous n'en ressentez pas le besoin ou l'utilité
 Autre, précisez : _____
- 2.12. Votre organisation possède-t-elle **son site Web** sur Internet ?
 Oui, précisez l'adresse : _____
 Non → *Passez à la Section 3., p. 9.*
- 2.13. Si oui, s'agit-il d'un site ?
 Qui est hébergé sur un serveur localisé au sein de votre organisation
 Qui est hébergé sur un serveur localisé chez un tiers, par exemple un fournisseur d'accès Internet
 Ne sais pas
 Autre, précisez : _____
- 2.14. Depuis quand votre entreprise dispose-t-elle de son site Web ? Précisez l'année : _____
- 2.15. À quand remonte la version actuelle du site Web de votre organisation ? Précisez l'année et le mois: _____
- 2.16. En moyenne quelle est sa fréquence de mise à jour ?
 Quotidienne ou hebdomadaire
 Mensuelle ou trimestrielle
 Annuelle ou plus espacée
 Jamais
 Ne sais pas
- 2.17. Quelles sont les fonctions du site Web de votre organisation ? Cochez toutes celles qui s'appliquent.
 Offrir des renseignements sur l'organisation
 Offrir des renseignements généraux sur la nature des produits (services, biens, informations) offerts par l'organisation
 Permettre aux visiteurs de télécharger des documents
 Présenter l'ensemble des produits offerts
 Commander en ligne des produits
 Recevoir des paiements en ligne (sécurisée/ou non)
 Suivi des commandes en ligne (facture, gestion des stocks)
 Fournir un soutien après-vente en ligne aux clients
 Possibilité pour l'utilisateur de personnaliser des fonctions du site web
 Moteur de recherche d'emploi interne au site
 Abonnement à une liste de diffusion (*newsletter*)
 Recueil d'informations sur les visiteurs (fréquentation, profil...)
 Organisation des livraisons des fournisseurs
 Autre, précisez : _____

2.18. Concernant le développement de votre site Web, avez-vous fait appel à des fournisseurs extérieurs à votre organisation ?

Oui

Non → *Passez à la section 3., p. 9.*

2.19. **En rapport avec votre site Web**, pour chacun des domaines d'expertises suivants, **précisez la localisation des principaux fournisseurs** par votre organisation. Cochez tous ceux qui s'appliquent.

Domaines d'expertise	Localisation					Ne s'applique pas
	Baie-des-Chaleurs	Ailleurs en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Ailleurs au Québec	Ailleurs au Canada	Aux États-Unis	
1. Services de conception du site Web						
2. Mise à jour du site Internet						
3. Services d'hébergement du site Web						
4. Fourniture de services d'application (ASP)						
5. Formation sur l'utilisation / l'entretien du site web						
6. Formation en programmation Web						
7. Autre, précisez : _____						
8. Ne sais pas _____						

2.20. **En rapport avec votre site Web**, pour chacun des domaines d'expertises suivants, quels sont les **critères** principaux qui ont présidé au **choix des fournisseurs** ? Cochez tous ceux qui s'appliquent.

Domaines d'expertise	Critères de sélection						Ne s'applique pas
	Proximité	Coût	Expertise	Rapidité d'exécution	Recommandation par autrui	Réalisations (port-folio)	
1. Services de conception du site Web							
2. Mise à jour du site Internet							
3. Services d'hébergement du site Web							
4. Fourniture de services d'application/ d'applications hébergées							
5. Formation sur l'utilisation / l'entretien du site web							
6. Formation en programmation Web							
7. Autre, précisez : _____							
8. Ne sais pas _____							

3. OBSTACLES ET RETOMBÉES DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET D'INTERNET

3.1. Considérant les **usages actuels** des technologies de l'information et d'Internet, indiquez l'importance des **effets ou retombées** suivants pour votre organisation.

Effets ou retombées au sein de votre organisation	Effets ...				
	Extrêmement importants	Très Importants	Importants	Peu ou pas importants	Ne s'applique pas
1. Accéder à de nouvelles expertises					
2. Accéder à des connaissances complémentaires					
3. Améliorer la capacité de veille (stratégique, concurrentielle ou technologique)					
4. Permettre de réaliser des choix plus éclairés					
5. Permettre d'identifier le potentiel de croissance					
6. Améliorer la coordination des activités avec les fournisseurs/clients/partenaires					
7. Améliorer la coordination des activités internes de l'organisation					
8. Développer des relations plus étroites					
9. Échanger sur une base plus fréquente					
10. Faciliter l'échange d'information et de connaissances					
11. Favoriser la concertation, la mobilisation					
12. Améliorer la gestion de l'information en situation de crises ou d'urgences					
13. Améliorer la circulation de l'information dans l'organisation					
14. Diffuser de manière accrue de l'information au sein des réseaux					
15. Diminuer le besoin de se rencontrer physiquement, en personne					
16. Augmenter les revenus					
17. Réduire les impacts environnementaux des activités de l'organisation					
18. Diminuer les coûts de transport ou de déplacement					
19. Développer une vision commune					
20. Réduire le temps nécessaire à la réalisation de tâches					
21. Augmenter la capacité de production					
22. Développer un nouveau canal de distribution / vente					
23. Développer un nouveau produit / service / processus					
24. Personnaliser les biens /services offerts					
25. Mieux desservir une clientèle					
26. Diminuer les coûts de réalisation des activités de l'organisation					
27. Identifier de nouveaux fournisseurs, clients, partenaires					
28. Augmenter les ventes					
29. Supprimer des intermédiaires					
30. Concurrencer les biens / services d'un compétiteur					
31. Améliorer la qualité d'un bien / service					
32. Améliorer la flexibilité de l'organisation					
33. Développer le service après-vente					
34. Améliorer les compétences du personnel de l'organisation					
35. Diversifier les activités de l'organisation					
36. Être accessible 24h/24					
37. Permettre de faire mieux connaître les réalisations de l'organisation					
38. Rencontrer les standards, lois et règlements					
39. Utiliser les informations sur les visites du site					
40. Autre, précisez : _____					

3.2. Au cours des douze derniers mois, indiquez l'importance de chacune des **difficultés ou obstacles** qui ont freiné **l'implantation, le développement d'usages** des technologies de l'information et d'Internet dans votre organisation.

Difficultés ou obstacles qui ont freiné les usages	Difficultés...					
	Extrêmement importantes	Très Importantes	Importantes	Peu ou pas importantes	Ne s'applique pas	Ne sais pas
INTERNES À L'ORGANISATION						
1. Manque d'information sur les technologies						
2. Difficulté à évaluer les nouveaux équipements/technologies de pointe						
3. Pas trouvé de solution technologique répondant aux besoins						
4. Coûts trop élevés des projets						
5. Manque de financement approprié						
6. Problèmes techniques survenus lors de l'implantation						
7. Conflits internes quant aux solutions technologiques et usages à développer						
8. Inquiétudes quant au succès des projets impliquant les technologies						
9. Manque de personnel pour développer l'usage des technologies de l'information						
10. Difficulté d'adaptation/ d'utilisation des technologies de l'information par les membres de l'organisation						
11. Autre, précisez : _____						
LIÉES AUX CONDITIONS LOCALES ET RÉGIONALES						
12. Absence de service Internet à haute vitesse						
13. Qualité de l'infrastructure technologique						
14. Manque de fournisseurs d'équipements spécialisés						
15. Manque de services spécialisés en technologies de l'information						
16. Difficulté à développer des collaborations avec d'autres organisations						
17. Difficulté à mobiliser les acteurs autour d'un projet commun						
18. Autre, précisez : _____						
LIÉES À D'AUTRES FACTEURS						
19. Inquiétudes relatives à la confidentialité, la sécurité ou la vie privée						
20. Manque de réceptivité des autres organisations face aux nouvelles technologies						
21. Difficulté d'accès aux marchés						
22. L'usage est déjà développé par d'autres organisations						
23. Absence de relations d'affaires						
24. Manque de flexibilité des normes et des règlements						
25. Support gouvernemental déficient						
26. Difficultés liées à la prédominance de l'anglais sur Internet						
27. Manque de demande de la part des clients/utilisateurs						
28. Soutien technique insuffisant de la part des fournisseurs						
29. Possibilités de coopération insuffisantes avec des institutions d'enseignement supérieur et des centres de recherche publics						
30. Possibilités de coopération insuffisantes avec des conseillers technologiques						
31. Autre, précisez : _____						

4. PARTENARIATS

Avant de répondre aux questions de cette section, veuillez lire le texte suivant.

Un partenariat est une relation privilégiée avec une ou plusieurs organisations en vue de réaliser une action commune pouvant impliquer un partage d'informations, de connaissances ou de compétences et des bénéfices mutuels. Il s'agit d'une relation qui va au-delà de la prestation de biens et services, de la relation client-fournisseur.

Exemples de partenariats :

- Participation conjointe à une stratégie (locales, régionale, sectorielle, de créneau, de produit...)
- Développement conjoint de propositions, de projets, de solutions, de produits, de services
- Mise en place d'une structure commune

4.1. Au cours des deux dernières années votre organisation a-t-elle été impliquée dans des partenariats impliquant d'autres organisations ?

- Oui
- Non → *Passez à la section 5., p.13*
- Ne sais pas → *Passez à la section 5., p. 13*

4.2. Si oui, dans combien de partenariats votre organisation a-t-elle été impliquée ?

- Un seul
- Moins de trois
- Plus de trois, précisez combien : _____
- Ne sais pas

4.3. Veuillez indiquer les **principaux types d'organisations** avec lesquels votre organisation est actuellement impliquée dans un partenariat et précisez leur **localisation** (cochez toutes les cases appropriées).

Type d'organisations	Localisation					
	Baie-des-Chaleurs	Ailleurs en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Ailleurs au Québec	Ailleurs au Canada	Aux États-Unis	Ailleurs dans le monde
1. Entreprise						
2. Organisation de développement économique et communautaire						
3. Municipalité						
4. Ministère et agence gouvernementale						
5. CEGEP, université, laboratoire de recherche						
6. Autre, précisez : _____						
7. Ne sais pas _____						

Considérons maintenant le partenariat que vous jugez le plus important, pour votre organisation.¹

4.4. Décrivez la composition de ce partenariat :

4.5. Décrivez les principaux objectifs de ce partenariat :

4.6. Depuis combien de temps ce partenariat est-il institué ? _____

4.7. Quelle est la durée prévue de ce partenariat ? _____

4.8. Dans ce partenariat, à quelle fréquence utilisez-vous les moyens de communication suivants ?

Moyens de communication	Fréquence					
	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Moins souvent	Jamais	Ne sais pas
1. Rencontres physiques						
2. Courriel (courrier électronique)						
3. Téléphone						
4. Courrier / fax						
5. Messagerie électronique						
6. Vidéoconférence / Webconférence						
7. Outils de travail collaboratif (base de données ou fichiers partagés, forums)						
8. Outils de gestion des collaborations (agendas partagés, listes de diffusion, etc.)						
9. Autre, précisez : _____						
10. Ne sais pas _____						

4.9. Selon vous, dans quelle mesure les technologies de l'information contribuent-elles au fonctionnement de ce partenariat ?

4.10. Dans ce partenariat, avez-vous rencontré des difficultés ?

- Oui
- Non → *Passez à la section 5., p. 13*

4.11. Si oui, quelles sont les difficultés rencontrées?

- Absence de culture/code/langage commun
- Éloignement géographique
- Manque de compatibilité entre les équipements technologiques
- Couverture incomplète du réseau Internet à large bande
- Divergence dans le mode d'organisation
- Autre, précisez : _____

¹ Excluant le CEFRIO, dont il sera question à la section 5.

5. DÉMARCHE MRC INNOVANTES

- 5.1. Connaissez-vous l'existence du CEFRIO (*Centre francophone d'informatisation des organisations*) ou de la démarche *MRC Innovantes* ?
- Oui, je connais le CEFRIO
- Oui, je connais la démarche *MRC Innovantes*
- Non → *Passez à la Section 6., p.16*
- 5.2. Un (ou plusieurs) projet de votre organisation a-t-il été influencé par les activités du CEFRIO dans la Baie-des-Chaleurs ou par la démarche *MRC Innovantes* ?
- Oui, précisez en quoi : _____
- Non
- 5.3. Un (ou plusieurs) projet de votre organisation a-t-il bénéficié d'un appui dans le cadre de la démarche *MRC Innovantes* ?
- Oui
- Non → *Passez à la Question 5.13*
- 5.4. Pouvez-vous identifier un événement ou une circonstance qui aurait été à l'origine de cet appui ?
- Oui, précisez : _____
- Non
- Ne sais pas
- 5.5. Indiquez, parmi les suivantes, l'importance des formes d'appui que le CEFRIO a donné à votre organisation dans le cadre de la démarche *MRC Innovantes*. Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

Formes d'appui	Degré d'importance					
	Extrêmement important	Très Important	Important	Peu ou pas important	Ne s'applique pas	Ne sais pas
1. Information sur les technologies de l'information et leurs usages						
2. Aide financière						
3. Soutien à la coordination						
4. Expertise de gestion des connaissances						
5. Expertise en gestion de base de données						
6. Expertise en e-learning						
7. Expertise en commerce électronique						
8. Autre, précisez : _____						

- 5.6. L'appui reçu visait-il un à soutenir un projet spécifique impliquant les technologies de l'information ou une *communauté de pratique en réseau (CdPeR)*?
- Oui
- Non → *Passez à la question 5.13*
- 5.7. Précisez le nom du projet / de la communauté de pratique et ses principaux objectifs :

5.8. Identifiez les organisations impliquées dans ce projet / cette communauté de pratique :

5.9. Quel est l'état d'avancement de ce projet / de cette communauté de pratique?

- Terminé
- Toujours en cours, précisez l'état d'avancement : _____
- Autre, précisez : _____

5.10. Durant son déroulement, en quoi a surtout consisté le projet / la communauté de pratique ? Précisez les principales activités accomplies :

5.11. À ce jour, quelles sont les réalisations associées à ce projet / à cette communauté de pratique ? Précisez :

5.12. À ce jour, quels sont les impacts ou retombées de ce projet / de cette communauté de pratique ? Précisez :

5.13. D'après vous, dans quelle mesure la démarche *MRC Innovantes* a-t-elle été jusqu'ici une démarche...

Une démarche...	Dans quelle mesure...				
	Beaucoup	Assez	Peu	Pas du tout	Ne sais pas
1. mettant l'accent sur l'importance des technologies de l'information pour le milieu rural					
2. mettant l'accent sur la participation du milieu					
3. ayant un modèle de gouvernance intégrant des partenaires					
4. mettant l'accent sur l'importance des usages innovants des technologies de l'information					
5. contribuant à la co-construction de connaissances nouvelles					
6. favorisant le transfert d'expertises auprès des communautés					
7. supportant des projets ayant de bonnes perspectives de pérennité					
8. offrant un environnement d'expérimentation					
9. accompagnant des projets structurants et rassembleurs					
10. accompagnant des projets permettant la collaboration de plusieurs organisations					
11. soutenant des projets intégrant les technologies de l'information					
12. faisant appel de manière efficace aux ressources du milieu pour la réalisation de projets					
13. misant sur l'utilisation inventive des TI pour contribuer au développement rural					
14. visant l'appropriation maximale des technologies de l'information					
15. soutenant l'innovation au sein des organisations					
16. contribuant au développement d'un modèle d'innovation spécifique à la Baie-des-Chaleurs					
17. Autre, précisez : _____					

5.14. Selon vous, quelles sont les **principales forces** qui caractérisent la démarche *MRC Innovantes* ?

5.15. Selon vous, quelles sont les **principales faiblesses** qui caractérisent la démarche *MRC Innovantes* ?

5.16. Quel est votre niveau de satisfaction quant à la façon dont la démarche *MRC Innovantes* a été mise en oeuvre dans la Baie-des-Chaleurs?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait

Pourquoi ? _____

5.17. Est-ce que votre perception de la démarche *MRC Innovantes* a changé avec le temps ?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

Pourquoi ? _____

5.18. Selon vous, la démarche *MRC Innovantes* devrait-elle être étendue à d'autres MRC ?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

Pourquoi ? _____

5.19. Si la démarche *MRC Innovantes* devait être étendue à d'autres MRC, devrait-on lui apporter des changements ? Précisez :

6. BESOINS ET PERSPECTIVES

6.1. Selon vous, quels sont les **trois principaux effets positifs** que pourraient avoir, au cours des **trois prochaines années** les technologies de l'information et Internet pour votre territoire ?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

6.2. Selon vous, quels sont les **trois principaux effets négatifs** que pourraient avoir, au cours des **trois prochaines années** les technologies de l'information et Internet pour votre territoire ?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

6.3. Considérant les développements que vous envisagez en matière de technologies de l'information et d'Internet au sein de votre territoire, dans quelle mesure considérez-vous que ces technologies pourront contribuer à l'atteinte des objectifs sociaux-économiques suivants au cours des trois prochaines années ?

Objectifs	D'ici 3 ans les TI contribueront...			
	Fortement	Assez	Peu	Pas
1. Renforcer l'engagement des citoyens face au développement des collectivités rurales				
2. Consolider et développer l'économie et l'emploi dans les collectivités rurales				
3. Promouvoir et améliorer le cadre de vie dans les collectivités rurales				
4. Soutenir la mise en réseau des acteurs des collectivités rurales				
5. Accroître la participation de la population à la gestion et à la mise en valeur durable des ressources dans les collectivités rurales				
6. Soutenir le développement intégré ou multifonctionnel des ressources				
7. Assurer et améliorer l'offre de services dans les collectivités rurales				
8. Contribuer à la mise en valeur des potentiels et produits forestiers				
9. Développer de nouveaux produits et de nouvelles entreprises dans les collectivités rurales				
10. Intensifier l'acquisition et la promotion du savoir et des compétences dans les collectivités rurales				
11. Soutenir l'entrepreneuriat individuel dans les collectivités rurales				
12. Promouvoir la place des jeunes et nouveaux arrivants dans les collectivités rurales				
13. Soutenir la communauté entrepreneuriale et l'entrepreneuriat collectif				
14. Accentuer la complémentarité entre les territoires ruraux et urbains au Québec				
15. Renforcer l'occupation viable des territoires ruraux au Québec				
16. Consolider l'identité rurale				
17. Meilleure connaissance des opportunités de développement en milieu rural				
18. Soutenir l'offre et la production de services de proximité en milieu rural				
19. Soutenir l'offre et la production de services culturels en milieu rural				
20. Soutenir l'offre et la production de services communautaires en milieu rural				
21. Soutenir l'accès à des services de santé à distance (e-health)				
22. Mieux intégrer les milieux ruraux à l'économie mondiale				
23. Améliorer la qualité de vie en milieu rural				
24. Faire profiter les collectivités rurales des potentiels de l'accès technologique				
25. Favoriser l'accueil, l'installation et l'intégration de nouvelles populations				
26. Permettre le maintien d'écoles				
27. Favoriser le développement de nouvelles possibilités énergétiques à l'échelle rurale				
28. Contribuer à la mise en valeur des caractéristiques culturelles, patrimoniales et historiques des milieux ruraux				
29. Contribuer au développement et à la mise en valeur inventive de l'agriculture de spécialité				

6.4. Avez-vous des attentes face au soutien que les autorités gouvernementales devraient apporter par rapport à l'implantation et au développement des usages des technologies de l'information et d'Internet dans les régions rurales ?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

Précisez vos attentes : _____

6.5. Selon vous, **d'ici quinze ans**, le développement global de votre milieu se sera-t-il **amélioré** ou **détérioré**? (Précisez en quoi)

6.6. Est-ce qu'il y a autre chose que vous souhaiteriez nous dire concernant les technologies de l'information **(TI)**, Internet **et le développement de votre organisation ou entreprise**, de ses projets ?

6.7. Est-ce qu'il y a autre chose que vous souhaiteriez nous dire concernant les technologies de l'information **(TI)**, Internet **et le développement des régions rurales** ?

Merci beaucoup de votre participation !

ANNEXE 2

MODÈLE DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre de la recherche : *Technologies de l'information (TI), Internet et Ruralité. Étude de cas d'organisations de Gaspésie utilisant les TI et Internet en appui au développement rural.*

Chercheur : **Danielle Lafontaine, professeure à l'UQAR, chercheuse principale**

Co-chercheurs : **Bruno Jean, professeur à l'UQAR**
Serge Côté, professeur retraité de l'UQAR,
Yannik Melançon, étudiant Doctorat Développement régional UQAR

Partenaires : **CEFRIO** (*Centre francophone d'informatisation des organisations*)

Soutien financier : **Fondation Communautaire Gaspésie-Les Îles (FCGI) ; UQAR**

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche

1) La recherche vise à développer et tester des outils (problématique, modèle d'analyse, questionnaire) qui permettront de mieux cerner plusieurs aspects de l'adoption, des utilisations et des retombées des Technologies de l'information (TI) et d'Internet pour les organisations tant publiques que privées localisées en région rurale.

2) La recherche vise aussi à réaliser entre 10 et 12 études de cas auprès d'un échantillon construit raisonné d'organisations intégrant les TI et de répondants (1 ou 2 personnes par organisation). Ces organisations ont été identifiées sur la base d'une recension de cas d'organisations localisées en Gaspésie intégrant les TI et ayant fait l'objet d'une couverture de presse régionale, et d'une liste d'organisations de la Baie-des-Chaleurs ayant bénéficié d'un soutien du CEFRIO.

3) Pour chacune des organisations de l'échantillon, la recherche vise à mieux connaître et caractériser les processus d'adoption et les utilisations des TI et d'Internet et leurs retombées locales et régionales. La recherche s'intéresse particulièrement aux projets ou utilisations des TI et d'Internet pouvant être considérés innovants car présentant un caractère inédit ou offrant de nouvelles réponses face à certains besoins, ou encore impliquant des partenariats pour la poursuite d'objectifs communs. Tant les liens entre ces organisations et leur milieu local et régional (ou de « proximité »), qu'extra régional seront considérés. Il s'agit ici d'identifier les facteurs, conditions et processus pouvant favoriser l'implantation de projets de développement intégrant des TI en mesure de contribuer au développement territorial durable des collectivités rurales. Les points de vue des répondants sur l'avenir des usages des TIC et leurs impacts sont aussi considérés.

4) Enfin, la recherche vise à apporter des éléments de connaissance, de caractérisation et d'évaluation de la démarche *MRC Innovantes* menée depuis 2006 par le CEFRIO et ses partenaires, dans deux MRC de la Baie-des-Chaleurs et visant à soutenir l'appropriation des TI.

5) Finalement, cette recherche permettra, entre autres, l'acquisition de connaissances nouvelles et actuelles sur le développement rural par les technologies de l'information et le développement de possibilités d'innovation accrues dans le milieu. Les outils développés pourront soutenir l'établissement de bilans technologiques territoriaux.

2. Participation à la recherche

Pour chaque étude de cas sélectionnée, la cueillette d'information primaire se fera par le biais d'un questionnaire qui sera envoyé (par courriel ou par la poste) à une ou deux personnes rattachées à l'organisation sélectionnée. Il est estimé qu'environ une heure est nécessaire pour compléter le questionnaire. Par la suite, un entretien d'une trentaine de minutes sera réalisé par un chercheur de l'équipe auprès de chacun des répondants au questionnaire afin de s'assurer que le questionnaire a pu être complété, ou, le cas échéant, de pouvoir recueillir verbalement les réponses aux questions ouvertes. Cet échange pourra, avec le consentement du participant, être enregistré afin de faciliter le traitement ultérieur de l'information.

3. Confidentialité, anonymat ou diffusion des informations

Aucun nom ou autre renseignement nominal concernant les répondants ne sera donné. Étant donné qu'il s'agit d'études de cas, les noms des organisations seront indiqués dans le rapport ainsi que certaines informations factuelles recueillies, mais non pas celles relevant d'opinions ou d'attitudes. Ces informations seront traitées de manière agrégées pour éviter qu'il soit possible d'associer une réponse à un répondant spécifique.

De plus, seules les personnes compilant les questionnaires ou réalisant les entretiens et chargées d'en faire la transcription écrite auront accès aux données nominatives des participants et au contenu des entretiens. Ces personnes sont : Yannik Melançon (assistant de recherche, chargé de faire des compilations, des entretiens et leur transcription), Danielle Lafontaine (chercheuse principale), Serge Côté (co-chercheur) et Bruno Jean (co-chercheur) et une secrétaire. Ces personnes seront dûment informées des mesures de confidentialité devant protéger les participants à la recherche. Les questionnaires et bandes sonores seront conservés en lieu sûr par la chercheuse principale et détruits dix-huit mois après le dépôt du rapport final de recherche.

4. Avantages et inconvénients

Compte tenu des mesures prises pour assurer la confidentialité, vous ne courez pas de risques ou d'inconvénients particuliers en participant à cette recherche. Vous devrez cependant consacrer environ une heure (1 heure) à répondre au questionnaire et une trentaine de minutes (30 min) à un entretien avec un chercheur de l'équipe.

Sur le plan des avantages, le fait de compléter le questionnaire et de vous prêter à un entretien peut constituer l'occasion de réfléchir sur votre expérience vécue dans le cadre de l'implantation des TI et d'Internet dans votre organisation et d'en tirer des enseignements pour votre bénéfice personnel, celui de votre organisation et de votre communauté.

Aussi en participant à cette recherche, vous pourrez contribuer à l'avancement des connaissances sur l'adoption, des utilisations et des retombées des Technologies de l'information (TI) et d'Internet pour les organisations tant publiques que privées localisées en région rurale et sur le développement rural des collectivités, MRC et région où ces organisations agissent, dont en particulier en Gaspésie.

Enfin, dans le cas où votre organisation a bénéficié d'un soutien du CEFRIO, votre participation à la recherche contribuera à apporter des éléments d'évaluation au sujet de démarches visant à soutenir l'appropriation des TI, et plus spécifiquement celle soutenue par le CEFRIO (*Centre francophone d'informatisation des organisations*) dans la Baie-des-Chaleurs depuis 2006 et appelée MRC INNOVANTES.

5. Droit de retrait

Votre participation est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps par avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec la chercheuse principale, au numéro de téléphone indiqué à la dernière page de ce document. Si vous vous retirez de la recherche, les renseignements personnels vous concernant et qui auront été recueillis au moment de votre retrait seront détruits.

B) CONSENTEMENT

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette recherche.

Après réflexion et un délai raisonnable, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Quant à l'enregistrement de l'entretien, j'autorise le chercheur à enregistrer celui-ci :

oui non

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Pour toute question relative à la recherche, ou pour vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec : Danielle Lafontaine, Chercheure principale, Professeure (UQAR) aux numéros suivants : (418) 723-1986, poste 1627 ou (418) 750-0247 (cellulaire) ou par courriel à l'adresse de suivante : danielle_lafontaine@uqar.qc.ca

Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis au participant

ANNEXE 3

ORGANISATIONS DE L'ÉCHANTILLON

LES ORGANISATIONS DE L'ÉCHANTILLON

Organisation

Activa Environnement Inc.

Agence Gaspa Vidéo

Association Touristique Régionale de la Gaspésie

Carrefour national de l'aquaculture et des pêches du Québec

Cegep de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine

Centre communautaire Douglas

Centre local de développement de Bonaventure

Club des 50 ans et + de Ste-Anne-des-Monts

Commission jeunesse GIM

Érablière Chouette Coulée

Fumoirs Atkins et Frères

Gaspésie gourmande

GIM-Xport

Groupement Agro-Forestier de la Ristigouche Inc.

Instinct Multimedia*

L'antidote Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Listuguj Mi'gmaq Development Centre

Maison des jeunes de Carleton

Manoir Belle Plage

MRC Innovantes (CEFRIO Baie-des-Chaleurs)

Municipalité de Nouvelle

Municipalité de St-François d'Assise

Osmose Interactif

Pesca Environnement

Réseau collectif Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Serres Jardin Nature

Société d'aide au développement des collectivités Baie-des-Chaleurs

Technocentre éolien

Village en chanson de Petite-Vallée

Villes et villages d'art et de patrimoine - Matapédia et Les Plateaux

Site Internet

<http://www.activaenviro.ca/>

<http://www.gaspa.ca/fr/index1.html>

<http://www.tourisme-gaspesie.com/>

<http://www.central-gaspesie.com>

<http://www.canap.qc.ca/>

<http://www.cgaspesie.qc.ca/>

<http://www.douglastown.net/indexf.html>

<http://www.cldbbonaventure.com/cld/>

<http://tabledesainesgim.org/club50ansadm/pages/index.html.html>

<http://www.portailjeunesse.ca/>

http://alter-direct.com/index.php?option=com_content&view=article&id=50&Itemid=56

<http://www.atkinsetfreres.com/index.php>

<http://www.gaspesiegourmande.com/>

<http://www.gimxport.org>

<http://www.gafr.net/>

<http://www.instinct.qc.ca/>

<http://www.antidote-gim.qc.ca/>

<http://www.lmdc.ca/>

<http://www.chetikoi.tv/index.php?id=1>

<http://pages.globetrotter.net/mdjcarleton/>

<http://www.manoirbelleplage.com/>

http://www.cefrio.qc.ca/projets/proj_42.cfm

<http://www.nouvellegaspesie.com/>

<http://www.matapedialesplateaux.com/>

<http://www.webfreelance.ca/>

<http://www.pescaenvironnement.com/>

<http://www.rcgim.net/>

<http://www.jardinsnature.ca/>

<http://www.baiedeschaleurs.com>

<http://sadcba.ca/hv/fr/actualites.aspx>

<https://www.eolien.qc.ca/>

<http://www.festivalenchanson.com>

<http://www.matapedialesplateaux.com/>

