

Une réalisation de la SADC du Kamouraska

13 ans d'Accès Communautaire à Internet sur le territoire



1997-2010

Bilan et impacts du programme

Rapport présenté par Émilie Dupont

Août 2010

Introduction

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) et particulièrement Internet sont partout et ont transformé durablement nos sociétés occidentales. Dès les années 1990, le gouvernement du Canada a lancé des programmes pour la démocratisation systématique des TIC dans les différentes régions du pays. Au Kamouraska comme ailleurs, les communautés ont saisi l'importance de ces évolutions et ont « embarqué » dans le train en marche.

Ainsi l'accès à Internet est devenu réalité collective sur notre territoire avec l'arrivée du premier Centre d'Accès Communautaire à Internet -nommé communément CACI- en 1997.

Plusieurs autres centres ont, depuis cette date, été ouverts dont certains malheureusement n'ont pas survécu. Afin de mesurer les impacts de ce programme, la SADC du Kamouraska en tant que coordonnatrice locale du programme national a souhaité faire le bilan de ces années d'efforts.

Ainsi ce document présente un profil de nos CACI locaux, rédigé à partir d'une enquête réalisée début 2010 et complétée par l'intégralité des centres. Une évaluation des impacts des CACI ainsi qu'un point sur leur évolution et les nouveaux défis auxquels ils font face complètent ce bilan.

Mais pour commencer, retour sur le contexte de l'époque...

Table des matières

Retour sur l'origine des CACI	3
Le Programme d'Accès Communautaire (PAC)	3
Évolution de l'utilisation des TIC.....	4
Les Caci sur le territoire de la SADC du Kamouraska :.....	5
Profil des CACI du territoire :	6
Des utilisateurs jeunes	6
De plus en plus d'utilisateurs de moins de 15 ans.....	6
Des utilisateurs majoritairement élèves ou étudiants.....	7
Des heures d'ouverture orientées vers l'utilisation scolaire	8
Internet utilisé principalement pour la recherche.....	10
Des bénévoles pour faire vivre les CACI.....	10
Des centres qui peineraient si le PAC s'arrêtait.....	11
Portrait « type » du CACI sur le territoire :	12
Impacts locaux du PAC 1997-2010.....	12
Des centaines d'utilisateurs rejoints.....	12
Des lieux de premières expériences de travail pour de nombreux jeunes	13
De nouvelles solidarités locales créées	13
Des impacts financiers considérables.....	14
L'évolution des CACI, vers de nouveaux défis	15
Le défi de la clientèle	15
Utiliser les CACI comme outil de développement local.....	16
Maintenir le dynamisme des CACI.....	17
Tendre vers les principes du développement durable.....	17
Annexes.....	19

Retour sur l'origine des CACI

Le Programme d'Accès Communautaire (PAC)

Les CACI sont le fruit du Programme d'accès communautaire initié par le gouvernement du Canada, programme qui a vu le jour en 1994. Dès le départ, son objectif était d'offrir aux canadiens un accès public abordable à Internet ainsi que les compétences nécessaires pour s'en servir efficacement. Dans le cadre du PAC, des endroits publics comme les écoles, les bibliothèques et des centres communautaires ont servi de « rampe d'accès » à l'autoroute de l'information et ont offert du soutien et de la formation en informatique.

Le PAC était la pierre angulaire du programme *Un Canada branché* d'Industrie Canada qui visait à faire du Canada le pays le plus branché du monde. En mars 2002, environ 9 200 sites du PAC avaient été mis sur pied à travers le Canada, mais, en 2004, 1 200 environ avaient cessé leurs activités.

Les objectifs officiels du PAC sont les suivants :

- › Aménager un accès public abordable à Internet.
- › Favoriser la sensibilisation du public aux avantages et débouchés que réservent les technologies de l'information et de la communication (TIC).
- › Aider les citoyens à être mieux renseignés grâce à la circulation des idées et apprendre aux canadiens à utiliser les TIC.
- › Soutenir la prestation en ligne des programmes et services gouvernementaux.
- › Faciliter le négoce, par exemple grâce au commerce électronique.
- › Stimuler le contenu en ligne canadien.
- › Soutenir l'apprentissage électronique.

Dans ce cadre, nos communautés se sont mobilisées dès fin 1995 pour certaines, pour obtenir l'installation d'un Centre dans leurs municipalités grâce au financement du programme. La SADC, déjà au cœur de projets locaux et régionaux concernant l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, avait à l'époque accompagné leurs démarches.

Au Canada, de 1996 à 2004, il y a eu plus de 9 000 sites du PAC créé au pays. Toutefois, de 1999 à 2004, environ 1 200 centres ont fermé, soit environ 13 %. Sur le territoire de la SADC du

Kamouraska, il y a eu depuis le début du programme 12 créations de CACI. Les centres de Saint-Roch-des-Aulnaies et Saint-Gabriel-Lalemant créés respectivement en 1998 et 1999, ont fermé leurs portes en 2004-2005. Récemment le centre de Rivière-Ouelle a mis fin à ses activités mais sa licence a été transférée à Mont-Carmel. Il y a donc, en 2010, neuf CACI en opération sur le territoire.

Évolution de l'utilisation des TIC.

Depuis 15 ans et particulièrement au cours des années 2000, les avancées technologiques et l'engouement suscité par « le réseau des réseaux » ont entraîné un réel changement dans les habitudes d'utilisation des TIC et d'Internet. L'enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages (EUIM) de Statistique Canada réalisée en 2002, comparée à celle réalisée en 2007 sur les Caractéristiques des individus qui utilisent Internet, illustre ces évolutions.

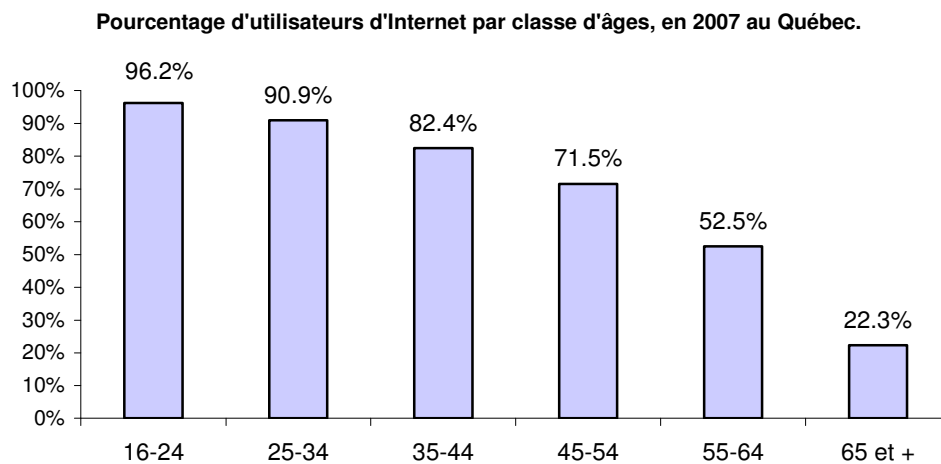
Ainsi, en 1999, 16 % des ménages québécois vivant hors des agglomérations de Montréal et de Québec, avaient Internet à la maison. De même, en 2000, près de la moitié (48,7 %) des québécois n'avaient jamais navigué sur Internet, proportion sûrement plus élevée pour les régions du Québec. À l'époque, la plupart (74 %) des représentants des CACI au pays croyaient que leur centre était surtout fréquenté par des personnes qui n'avaient pas accès à Internet à domicile. Toutefois, les résultats laissent croire qu'il y avait parfois dédoublement, puisque certains répondants avaient aussi accès à Internet à la maison (40 %), chez des amis (31 %), au travail (29 %), à l'école (21 %) ou ailleurs (20 %).

Au Québec en 2007, 70,8 % des ménages avaient un ordinateur à la maison et 63,3 % disposaient d'une connexion à Internet¹ à domicile. Il y a donc eu une vague d'équipement des ménages très importante ces dix dernières années. À travers ces études on découvre également deux tendances liées à l'utilisation d'Internet. La première est que plus les revenus des ménages sont élevés, plus ils sont des utilisateurs d'Internet. Ainsi, 45,9 % des ménages ayant moins de 24 000 \$ de revenu annuel familial sont des Internautes tandis que la proportion monte à 75 % pour les ménages ayant des revenus compris entre 40 000 \$ et 59 999 \$ et à 91,9 % pour les ménages dont les revenus dépassent 95 000 \$. La deuxième tendance se dégageant de ces études est l'influence du niveau d'études sur

¹ Source : Institut de la Statistique du Québec « Proportion des ménages disposant de certaines commodités et composantes de l'équipement ménager au Québec en 2007 », 2009.

l'utilisation des TIC. En effet, 43,2 % des individus n'ayant aucun diplôme naviguent sur la Toile tandis que ce pourcentage est de 76,6 % pour les diplômés du secondaire ou du collégial et de 91,4 % pour les diplômés universitaires.

Enfin, le chiffre à retenir est que 69 % de la population québécoise, utilisaient Internet en 2007 (à l'école, au travail, à domicile, chez des amis ou autres) avec de fortes disparités selon les classes d'âges, comme le montre le graphique suivant.



Les Caci sur le territoire de la SADC du Kamouraska :

Comme il en a été fait mention plus tôt, le nombre de CACI a évolué à travers le temps sur le territoire. Saint-Pacôme a été la première municipalité à se doter d'un CACI. Le tableau suivant permet de visualiser les créations et fermetures de centres sur le territoire depuis le début du PAC.

	97-98	98-99	99-00	00-01	01-02	02-03	03-04	04-05	05-06	06-07	07-08	08-09	09-10
Saint-Pacôme	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Sainte-Louise													
Saint-Onésime d'I.													
Saint-Roch-des-A.													
Saint-Pascal													
Saint-Philippe-de-N.													
Rivière-Ouelle													
Saint-Gabriel L.													
La Pocatière													
Saint-Joseph													
Saint-Bruno													
Mont-Carmel													

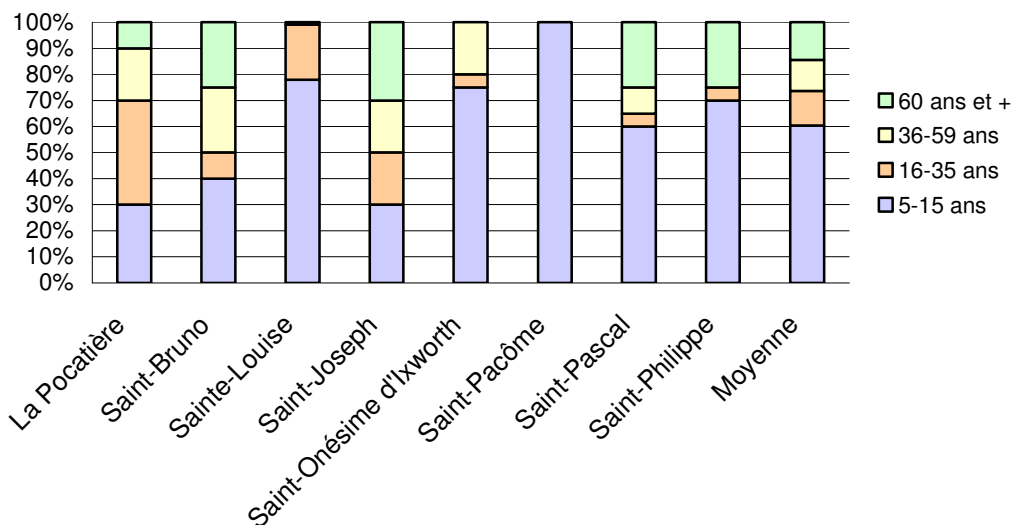
On comprend donc qu'en 2010, il y a un CACI dans les municipalités suivantes : Saint-Pacôme, Sainte-Louise, Saint-Onésime d'Ixworth, Saint-Pascal, Mont-Carmel, Saint-Philippe-de-Néri, La Pocatière, Saint-Joseph et Saint-Bruno.

Profil des CACI du territoire :

Des utilisateurs jeunes

Comme le démontre le graphique suivant, les classes d'âges des utilisateurs varient en fonction des centres. Saint-Pacôme se distingue car 100 % de sa clientèle est formée par des jeunes âgés de 5 à 15 ans. Saint-Joseph présente la répartition la plus équilibrée des classes d'âges des utilisateurs avec 30 % pour les 5-15 et les 60 ans et plus et 20 % pour les 16-35 et 36-59 ans. Le fait que les centres soient tous situés en proximité directe des établissements d'enseignement a certainement un impact sur leur utilisation par les plus jeunes, sans oublier bien sûr, l'attrait incontournable que représente les TIC pour eux.

Répartition des utilisateurs selon leur classe d'âge en 2010

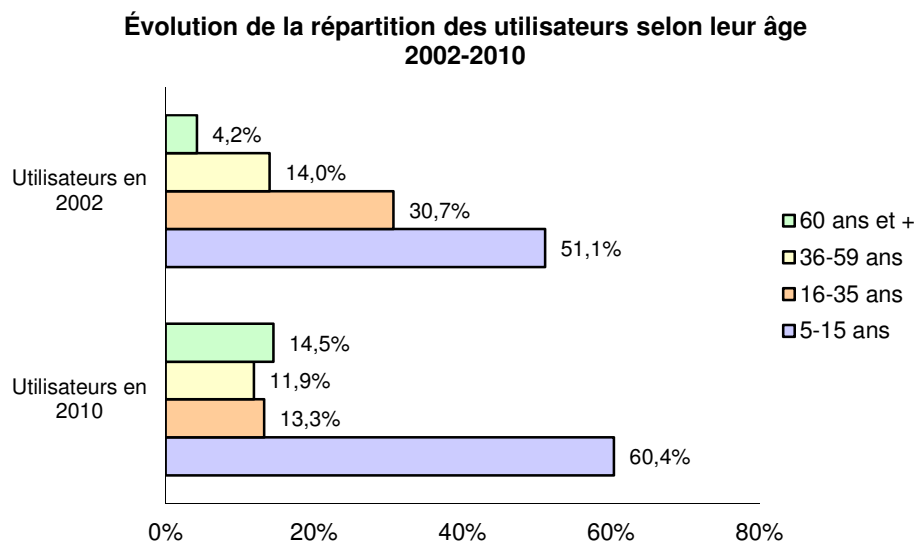


De plus en plus d'utilisateurs de moins de 15 ans

On observe une évolution de la répartition des classes d'âge d'utilisateurs des centres entre 2002 et 2010. Ainsi, on note que les 5-15 ans sont toujours les plus gros utilisateurs des centres, proportion qui tend à augmenter entre 2002 et 2010. Mais la principale information illustrée par ce graphique est que les 16-35 ans ont déserté les centres. En effet, ils représentaient près d'un tiers des utilisateurs en

2002 et ne représentent plus que 13,3 % des usagers huit ans plus tard. On peut supposer qu'ils font partie de la génération qui s'est fortement équipée au cours de la décennie, d'où leur abandon des centres. On peut également mettre ces résultats en lien avec l'exode de cette classe d'âge vers les grands centres. Finalement, on peut considérer cette information comme positive si l'on considère que ces jeunes, initiés et habitués aux TIC et à l'usage d'Internet, ont comblé leurs besoins « technologiques » en s'équipant à domicile rendu à l'âge adulte. Dans ce sens, les CACI ont rempli leur mission de sensibilisation aux avantages et débouchés des TIC pour cette classe d'âge.

Cette idée est également vraie pour les 60 ans et plus qui représentent, en 2010 14,5 % des utilisateurs alors qu'ils ne représentaient que 4,2 % en 2002. Ces utilisateurs seniors ont certainement été sensibilisés et rejoints par les services des CACI il y a quelques années au démarrage du programme; ainsi devenus plus vieux, ils restent fidèles aux centres et constituent souvent une base de bénévoles de premier plan.



Des utilisateurs majoritairement élèves ou étudiants

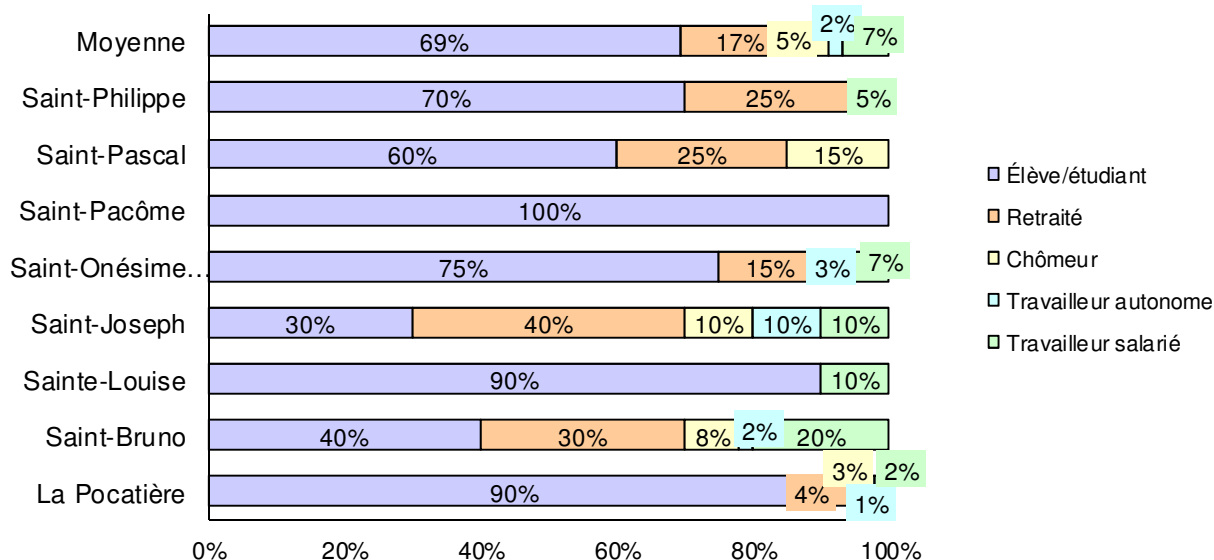
Il y a une corrélation certaine avec l'âge des utilisateurs et l'importance de la catégorie des utilisateurs. Inutile donc de s'attarder sur le fait que presque 70 % des utilisateurs des centres sont élèves ou étudiants.

La part importante des utilisateurs retraités est également liée à la part des utilisateurs des 60 ans et plus des CACI. Données intéressantes à observer, les différences entre les centres du territoire sont relativement importantes. Ainsi, deux municipalités se distinguent par la part importante de leurs

utilisateurs qui sont retraités : Saint-Joseph et Saint-Bruno et dans une moindre mesure, Saint-Pascal et Saint-Philippe-de-Néri.

Finalement, dans certaines municipalités, les chômeurs et les travailleurs autonomes utilisent les centres dans des proportions significatives pour répondre à leurs besoins.

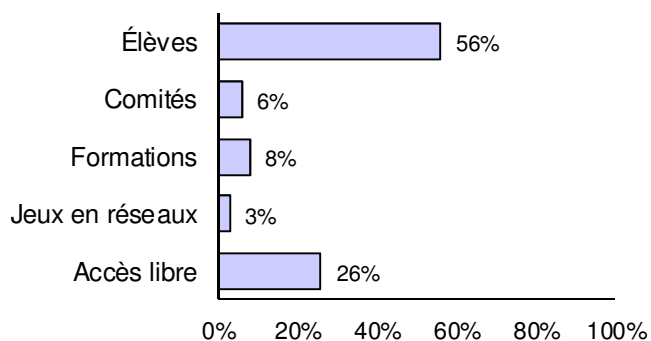
Profil des utilisateurs selon leur catégorie socioprofessionnelle en 2010



Des heures d'ouverture orientées vers l'utilisation scolaire

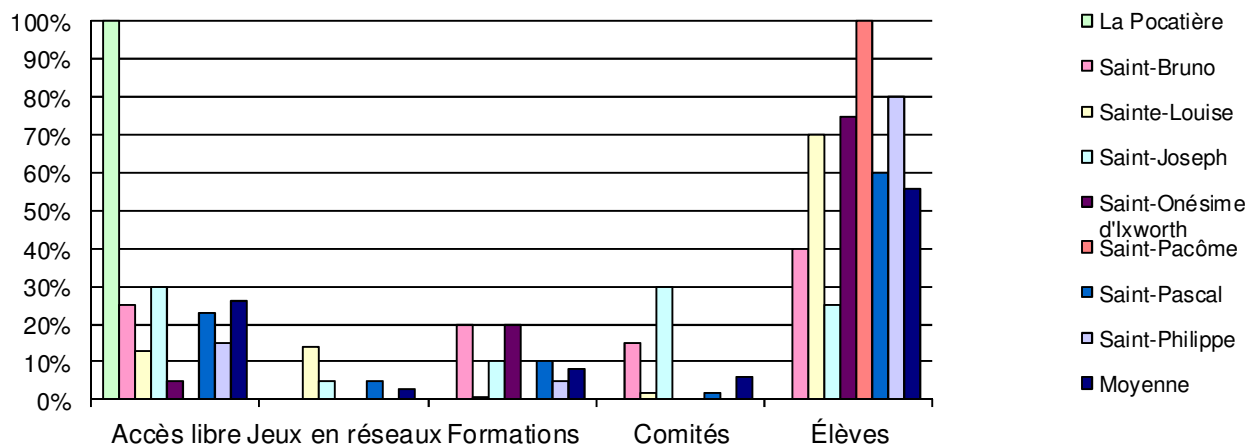
Dans le graphique suivant on entend par élèves, l'utilisation des équipements des centres dans le cadre scolaire ou parascolaire (pause le midi pour les polyvalentes...), on entend par comités, l'utilisation par les comités municipaux ou organismes locaux pour l'exercice de leur mandat (recherches d'activités sur Internet, rédaction de procès-verbaux ou de rapports annuels...) on entend par formation, les périodes de formation prévues et coordonnées par les responsables du CACI pour l'ensemble de la population ou un groupe en particulier, enfin les jeux en réseaux signifient les moments réservés parmi les heures d'ouverture pour cette activité (activité ponctuelle ou régulière).

Répartition des heures d'ouverture des centres selon l'activité en 2010



Sans grande surprise, l'utilisation par les élèves et étudiants occupe plus de la moitié des heures d'ouverture des centres, tandis qu'environ un quart du temps est dévolu à l'accès libre. L'utilisation des centres par les comités et les formations représente un faible pourcentage mais varie beaucoup d'un centre à l'autre, comme on peut l'observer sur le graphique suivant.

Répartition des heures d'ouverture des centres du territoire selon l'activité en 2010



Ainsi, les heures d'ouvertures du centre de La Pocatière sont exclusivement dévolues à l'accès libre au contraire de Saint-Onésime où seulement 5 % de sa durée d'ouverture est consacrée à cette activité; inversement à Saint-Pacôme, où les élèves accaparent toutes les plages d'ouvertures. Du point de vue des jeux en réseaux, Sainte-Louise se distingue avec 14 % de sa durée d'ouverture pour cette activité et dans une moindre mesure, par Saint-Joseph et Saint-Pascal.

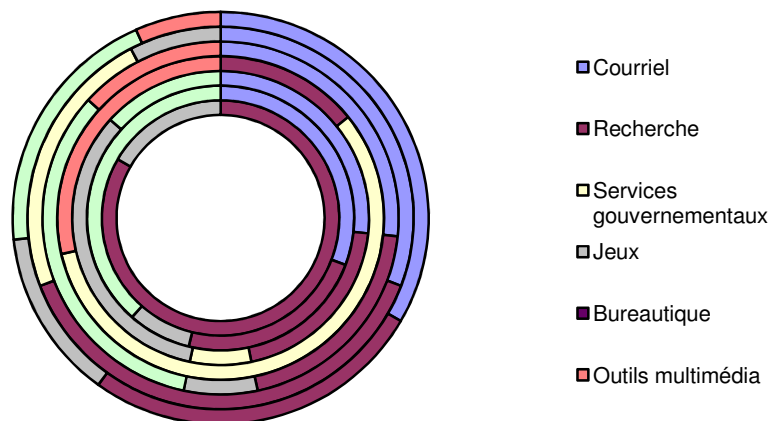
Saint-Onésime et Saint-Bruno se distinguent par la durée consacrée à la formation : 20 %, suivis par Saint-Pascal et Saint-Joseph.

Finalement, ce sont également Saint-Joseph (30 %) et Saint-Bruno (15 %) qui offrent une plus grande place à leurs comités locaux au sein de leur CACI.

Il n'y a donc pas de recette type pour la répartition des heures d'ouvertures selon les activités/usages faits des CACI au sein du territoire. Chaque communauté a adapté son CACI à ses besoins.

Internet utilisé principalement pour la recherche²

Les CACI sont sollicités, dans l'ordre d'importance, pour la recherche sur Internet, l'accès au courriel, les suites bureautiques, les jeux et les divers outils multimédias. On voit l'importance sur le graphique suivant du rouge bordeaux pour la recherche et du bleu pour les courriels. Chaque cercle complet représente un des sept CACI (Mont-Carmel n'ayant pas encore de statistiques d'utilisation). Une fois encore on note des différences d'utilisation d'Internet entre les différentes municipalités.

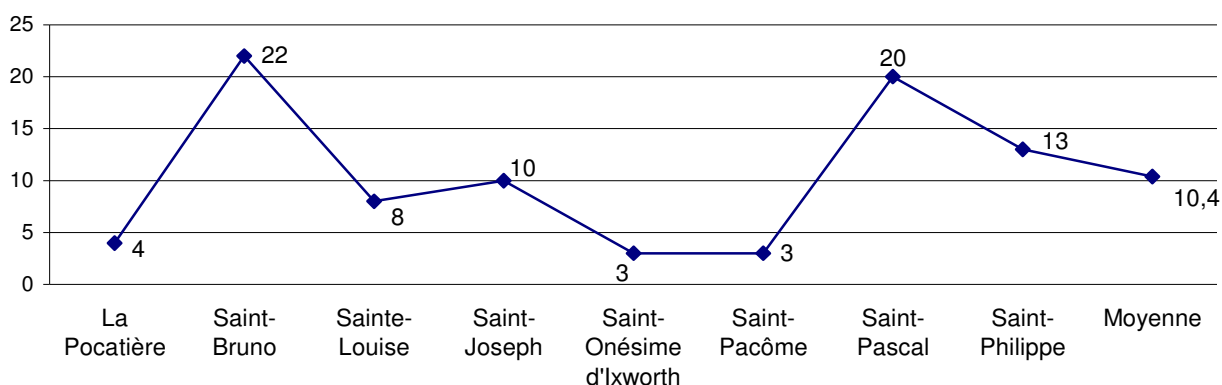


Des bénévoles pour faire vivre les CACI

Le nombre de bénévoles est variable suivant les centres. Saint-Pacôme, Saint-Onésime et La Pocatière disposent de moins de cinq bénévoles pour cette année 2010. À l'inverse, Saint-Bruno et Saint-Pascal peuvent compter sur une vingtaine de bénévoles pour les activités de leur CACI.

² Le CACI de Saint-Pacôme n'apparaît pas dans ces statistiques, donc sept centres sont comptabilisés.

Nombre de bénévoles en 2010 pour chacun des CACI du territoire



Selon les réponses obtenues dans le questionnaire adressé aux responsables des CACI du territoire, on estime à plus de 330 le nombre de bénévoles qui ont été actifs dans les CACI du territoire depuis leurs créations. C'est certain qu'il y en a eu davantage, étant donné que ces chiffres ne tiennent pas compte des centres maintenant fermés de Saint-Gabriel-Lalemant, Saint-Roch-des-Aulnaies et Rivière-Ouelle. Cela démontre l'engouement suscité par les TIC et Internet dans nos communautés et l'implication qui va avec.

Ce qui est surprenant lorsqu'on procède à l'analyse de ces données, c'est qu'il y a une corrélation entre le nombre de bénévoles aujourd'hui et le nombre de bénévoles cumulés depuis l'ouverture du CACI. Les centres ayant le plus de bénévoles actifs présentement, sont aussi ceux qui ont le plus grand nombre de bénévoles cumulés depuis leur création. Ce constat porte à réflexion.

Il est probable que ces centres ont toujours eu de grandes équipes de bénévoles impliqués, plus d'une douzaine en moyenne. Parmi ces impliqués, il y a eu un grand roulement. Ce roulement a pu s'organiser autour d'un « noyau dur » de bénévoles. On pourrait penser que ces bénévoles qui ne faisaient que « passer » sans rester plusieurs années n'ont pas trouvé leur place parmi cette équipe, pourtant ces centres continuent de fédérer un nombre important de bénévoles.

Des centres qui peineraient si le PAC s'arrêtait

Si le PAC prenait fin, les CACI du territoire sont unanimes, ils devraient réduire leurs activités. La majorité ne pense pas pour autant qu'il en résulterait une fermeture à court terme mais émet toutefois des doutes sur la capacité de la communauté à renouveler son parc informatique sans le financement additionnel du PAC.

Portrait « type » du CACI sur le territoire :

Le CACI type du Kamouraska est situé dans une école et dispose de 10 bénévoles actifs pour l'année en cours. Depuis son ouverture, une quarantaine de bénévoles se sont succédés pour mener à bien la mission du centre tandis que ses services auront bénéficié à plus de 400 utilisateurs (hors polyvalente de La Pocatière).

Les services du centre sont payants à des sommes modiques. Parmi ses utilisateurs, 60,4 % sont âgés de 5 à 15 ans, 13,3 % sont âgées de 16 à 35 ans, 11,9 % sont âgés de 36 à 60 ans et 14,5 % ont plus de 61 ans. De même, 69,4 % de ses utilisateurs sont élèves ou étudiants, 17,4 % sont retraités, 4,5 % sont chômeurs, 2 % sont travailleurs autonomes et 6,75 % sont des travailleurs salariés.

Dans la répartition de ses heures d'ouverture, 26,4 % de son temps est offert à l'accès libre, 3 % pour les jeux en réseaux, 8,25 % pour les formations données au centre, 6,13 % du temps est utilisé par les différents comités municipaux et 56,3 % du temps est utilisé par les élèves ou étudiants dans le cadre de leurs cours ou de leurs temps scolaires libres.

Enfin on le sollicite, dans l'ordre d'importance pour la recherche sur Internet, l'accès au courriel, les suites bureautiques, les jeux et les divers outils multimédias.

Si le financement additionnel du PAC d'Industrie Canada devait prendre fin, il réduirait ses activités mais sa fermeture ne serait pas menacée à court terme; à plus long terme, l'incapacité à renouveler son matériel serait un facteur limitant son attractivité, notamment pour la clientèle plus jeune, exigeante en matière d'équipements informatiques.

Impacts locaux du PAC 1997-2010

Les impacts des CACI sur notre territoire et particulièrement sur les communautés qui en sont pourvues sont indéniables. Au-delà de la sensibilisation aux avantages et débouchés des TIC, de l'équipement des écoles ayant permis aux plus jeunes de se familiariser avec ces outils, les CACI ont également permis la formation d'adultes par le biais de nombreuses activités et surtout des impacts financiers importants.

Des centaines d'utilisateurs rejoints

Selon une estimation réalisée à partir des réponses au questionnaire, les centres auraient rejoint près de 5 000 personnes sur le territoire, chiffre légèrement plus important si l'on considère les trois

centres désormais fermés. Ces chiffres peuvent paraître élevés mais vu leur localisation dans des écoles et dans deux polyvalentes, le nombre d'utilisateurs depuis dix ans est important.

	Nombre d'utilisateurs rejoints
La Pocatière	2 050
Saint-Pascal	1 500
Saint-Bruno	200
Sainte-Louise	130
Saint-Joseph	333
Saint-Onésime d'Ixworth	160
Saint-Pacôme	150
Saint-Philippe-de-Néri	300
Moyenne ³	212
Total	5035

Ainsi, selon ce tableau et en écartant les deux centres localisés dans une école polyvalente, on estime que chaque centre a rejoint depuis sa création environ 212 utilisateurs. Il semblerait que ce chiffre est sous-estimé si l'on considère que les écoliers de chaque municipalité ont utilisé le centre de leur localité en plus des nombreuses formations et activités données depuis dix ans dans chaque communauté.

Des lieux de premières expériences de travail pour de nombreux jeunes

En lien avec le financement additionnel du PAC, le programme Initiative Jeunesse du PAC, mieux connu sous l'abréviation I.J.PAC a permis à une soixantaine de jeunes depuis le début du programme de travailler. Ces emplois, souvent leur première expérience réelle de travail, leur ont permis d'acquérir des connaissances et de mettre à l'épreuve leurs capacités d'organisation et de communication tout en mettant en place des outils et des activités nécessaires au bon fonctionnement des centres. Ces emplois ont été financés à 75 % par le Réseau des SADC du Québec. On estime ces transferts directs sur le territoire de la SADC du Kamouraska à près de 300 000 \$ depuis le début du programme.

De nouvelles solidarités locales créées

Des solidarités nouvelles se sont créées entre certains groupes communautaires des municipalités autour des CACI. Certains se sont fédérés autour de la mise en place et /ou du maintien d'un petit

³ Cette moyenne ne tient pas compte des résultats des deux centres localisés dans une école polyvalente soit ceux de La Pocatière et de Saint-Pascal pour ne pas fausser les statistiques.

journal local d'information. La communication et la réalisation de ces projets ont été dans certains cas facilités par les installations des CACI. De plus, au fil du temps, les CACI auront permis aux comités et leaders locaux d'être rejoints rapidement par les partenaires du développement local et régional (MRC, CLE, CLD, SADC...)

Des impacts financiers considérables

Le financement du PAC, permettant la création des centres ainsi que la mise à jour et le remplacement des équipements a entraîné des investissements locaux impressionnants. Ainsi, depuis 1996, il y a eu **747 199 \$** de financement direct dévolus à nos centres locaux. Cette somme colossale représente plus de 53 000 \$ de transferts financiers annuellement pour nos centres depuis 14 ans. Dans les faits, nos centres ont reçu de grosses sommes pour la création de leur centre, autour de 40 000 \$ chacun. Par la suite, une enveloppe variant à plus ou moins 3 500 \$ annuellement leur était proposée pour compléter et mettre à jour leur équipement.

À l'origine, les investissements du PAC pour la création des centres nécessitaient des investissements locaux égaux au transfert fédéral. Ceci a eu pour effet de mobiliser les communautés qui se sont engagées à fournir des locaux, du mobilier ainsi que des avantages « en nature » comme le chauffage des locaux, la connexion Internet ou encore le déneigement et le ménage des salles.

On peut donc considérer que pour nos 12 créations de centre, un transfert fédéral moyen de 40 000 \$ a été reçu et a suscité un engagement de chacune des collectivités équivalent, soit $40\,000 \$ \times 12 =$ **480 000 \$** engagés par le milieu au fil des ans pour l'ensemble des CACI. Ainsi on peut considérer que les investissements directs représentent plus de **1,2 M \$** (480 000 \$ + 747 199 \$).

Si l'on chiffre l'apport bénévole aux projets des centres, les retombées sont encore plus importantes. Imaginons que chaque centre compte 20 heures de bénévolat par semaine (ce qui est souvent plus et surtout au démarrage des centres) pendant 48 semaines par année depuis 10 ans et que l'on rémunérerait ce travail à 10 \$ de l'heure avec huit CACI en moyenne. Nous arrivons à près de 1 million de dollars \$ de plus, comme engagement de la communauté et comme retombées locales en terme de dynamisme. Bien sûr, le bénévolat est par essence même difficilement chiffrable donc ces données sont avancées à titre indicatif et ne seront pas comptabilisées dans les impacts globaux estimés ci-après.

Bilan des investissements financiers directs pour les CACI :

300 000 \$	I.J. PAC
+ 480 000	Communauté
+ <u>747 199</u>	Financement additionnel
1 527 199 \$	

Finalemment, sans considérer l'apport du bénévolat, on estime que les CACI ont généré des investissements directs de plus de 1,5 M \$ depuis le démarrage du PAC sur le territoire administré par la SADC du Kamouraska.

L'évolution des CACI, vers de nouveaux défis

Le défi de la clientèle

On l'a vu précédemment, la clientèle a évolué. Les plus jeunes sont les plus grands utilisateurs, principalement pendant le temps scolaire. Parallèlement, il y a une désertion des 16-35 ans des centres du territoire. En revanche les 60 ans et plus restent des utilisateurs présents au sein des CACI.

On peut lier cette situation à l'équipement et à l'arrivée de l'Internet haute vitesse, dans un très grand nombre de maisons québécoises. On a donc moins intérêt à utiliser les services du CACI, pour lui, il peut être intéressant de diversifier sa clientèle.

Trois pistes pourraient être explorées pour relever ce défi.

Il y a les 45-60 ans qui représentent environ 25 % de la population du Kamouraska et dont 30 % ne sont pas encore des utilisateurs d'Internet. Il y a certainement une envie de la part de ces gens-là de s'initier aux TIC mais ils doivent être en confiance et entourés de gens ayant le même niveau d'apprentissage qu'eux. Certains y découvriront de nouvelles opportunités pour leur fin de carrière professionnelle ainsi que de nouvelles avenues pour leur retraite future. Souvent, cette classe d'âge a déjà à la maison, les équipements informatiques sans pour autant les maîtriser mais ne possède pas forcément de connexion Internet. Il serait donc intéressant de viser la complémentarité entre les CACI et les équipements à domicile « j'apprends au CACI et j'y échange et je me pratique à la maison ».

Les 60 ans et plus encore très actifs et en forme qui n'ont pas jusqu'à présent embarqué dans le grand bateau des TIC. Avec la mobilité des familles, c'est rare que tous ses enfants, frères et sœurs habitent dans la même région. L'utilisation d'Internet peut être une solution pour garder le contact facilement, se voir, se parler (gratuitement !) s'envoyer des photos, des vidéos... Finalement, les personnes âgées peuvent aussi rompre leur isolement grâce aux nouvelles technologies, encore faut-il maîtriser les TIC et être équipé.

Cet aspect pourrait être envisagé sous l'angle intergénérationnel. On pourrait jumeler des enfants du primaire avec une personne âgée pour les débuts de l'initiation aux TIC. Ainsi, en plus de la richesse d'une telle expérience, cela permettrait une initiation en douceur aux TIC avec des enfants qui savent se servir d'une souris depuis leur naissance.

Les adolescents pourraient être une clientèle intéressante à rejoindre avec les CACI. La règle absolue étant que les équipements et les activités soient adaptés à leurs besoins et envies. Des activités de jeux en réseaux pourraient permettre de rejoindre les jeunes ou des activités comme le montage vidéo ou sonore, la création de site Web, les réseaux sociaux...

Finalement, les CACI peuvent aussi viser les clientèles peu touchées jusqu'à présent : organismes communautaires, les très petites entreprises et les travailleurs autonomes qui pourraient avoir besoin de formations.

Utiliser les CACI comme outil de développement local

À l'heure du « village planétaire », les centres peuvent s'engager vers de nouveaux axes de développement. Ainsi on pourrait envisager que des jumelages avec d'autres municipalités sur la planète soient engagés et que les équipements des CACI soient au centre de tels projets.

Ainsi on pourrait communiquer via Internet avec des conférences interactives, procéder à des échanges de vidéos, photos, idées sur nos réalités respectives. Ce genre de projets pourrait fédérer une communauté tout en sensibilisant certaines personnes aux opportunités des TIC.

On l'a vu précédemment, les échanges intergénérationnels peuvent aussi être envisagés autour des TIC et d'Internet. Enfin, Internet pourrait permettre d'étayer et de bonifier le contenu d'un projet que l'on a dans la communauté (aspects techniques, juridiques, réglementaires, financiers...).

Maintenir le dynamisme des CACI

La pénurie de main-d'oeuvre dans les centres et en particulier de bénévoles, constituent un obstacle. Selon la plupart des intervenants, l'épuisement professionnel des bénévoles constitue l'un des principaux défis des sites du PAC au Canada.

Localement, nos centres aussi font face à un problème de relève. Viser de nouvelles clientèles et mobiliser les bénévoles actuels autour de nouveaux défis et projets, pourraient être une solution. Intégrer les jeunes, notamment les adolescents et d'autant plus s'ils sont eux-mêmes utilisateurs des centres, pourrait être une avenue intéressante. Cela permettrait de les responsabiliser progressivement et peut-être susciter chez eux l'intérêt à faire du bénévolat. Ainsi leur expertise notamment sur les nouveautés (réseaux sociaux et autres) serait valorisée.

Tendre vers les principes du développement durable

On le sait les préoccupations environnementales touchent aujourd'hui une large part de la population. Pour certains, les technologies de l'information et de la communication sont un formidable outil pour sensibiliser la population et minimiser notre impact sur l'environnement.

Ainsi les CACI pourraient utiliser leurs équipements pour sensibiliser leur communauté à cette fin. Il est ici question par exemple de présenter des sites Internet sur le calcul de son empreinte écologique en fonction de ses habitudes de consommation, ou d'apprendre davantage de gestes à poser pour améliorer à son échelle, l'environnement.

Les CACI pourraient également s'intéresser aux formations de « réunions sans papiers » avec le partage de fichiers en ligne (exemple : acrobat.com) permettant de modifier en direct un document par un utilisateur tandis que les autres utilisateurs voient les modifications apparaître sur leur écran en temps réel avec le nom de son auteur. D'autres outils comme le partage d'agenda en ligne ou les visio-conférences pourraient être abordés pour mieux préparer nos communautés à ces bouleversements organisationnels inéluctables.

Conclusion :

Les CACI sur le territoire se sont installés au moment où les besoins étaient les plus criants mais ont su s'imposer et durer dans un contexte sans cesse en évolution. Ils ont su tisser des liens avec le milieu scolaire et ainsi profiter aux plus jeunes (générations pour lesquelles ne pas être connecté est tout simplement discriminant); créer une synergie entre plusieurs organismes locaux; former des centaines de personnes aux TIC et rejoindre des individus qui n'auraient tout simplement pas été outillés sans eux. Les impacts locaux des CACI sont, nous l'avons vu, réels et tangibles. Pour l'avenir, de nombreux défis se présentent à nos centres et des besoins sont encore à combler dans nos communautés. On pourrait clore ce bilan en saluant l'engagement bénévole qui continue de porter à bout de bras ce beau projet d'accès communautaire à Internet.

Annexes

Liste non exhaustive des formations données dans les CACI du territoire depuis 13 ans.

Coordonnées des CACI du territoire.

Répertoire des formations :

Initiation à l'informatique : clavier, souris, écran...

Initiation à Windows

Initiation à la navigation sur Internet

Initiation aux courriels

Initiation à youtube

Initiation à skype

Initiation à facebook

Clavarder sur Windows live Messenger

Gestion des photos numériques

Graveur cd, imprimante, scanner et Web Cam

Entretien de son ordinateur

Antivirus et sécurité informatique

Jeux sur Internet

Recherche d'emploi

Musique (téléchargement et gestion de son Ipod)

Commerce électronique (sécurité et fonctionnement)

Cours à la carte: Word, Power point, Excel, Access, Publisher, Outlook, Adobe Photoshop...

Créer des montages vidéos avec Windows movie maker

Créer des cartes de vœux électroniques

Gestion de ses comptes bancaires en ligne (Desjardins Accès...)

Formulaires gouvernementaux en ligne et notamment pour les impôts

Création de bricolages à partir d'Internet

Chasse aux trésors

Autres activités : jeux en réseaux et découverte de nouveaux jeux, présentation de nouveaux logiciels, cours d'anglais, sensibilisation à l'environnement, expositions de photo...

**Coordonnées des Centres d'accès communautaire à Internet,
territoire de la SADC du Kamouraska**

CACI Saint-Joseph
298 A, Principale
Saint-Joseph-de-Kamouraska (QC) G0L 3P0
Téléphone: 418 493-2658 (CACI)
Courriel: cacisj@hotmail.com
Site ou page web : <http://mocommunication.com/webstjoseph/>
Personne ressource : Frederick Toner

GAPI Sainte-Louise
506 A, Principale
Sainte-Louise (QC) G0R 3K0
Téléphone : 418 354-2436 (responsable)
Courriel: stelouise99@hotmail.com
Site ou page web : Non
Personne ressource : Roseline Leclerc

CACI Saint-Bruno
6, rue du Couvent
Saint-Bruno-de-Kamouraska (QC) G0L 2M0
Téléphone: 418 492-9690 (responsable)
Courriel: caci_sb@hotmail.com
Site ou page web : <http://membres.lycos.fr/cacisb>
Personne ressource : Angèle Dionne

Cyberzone La Pocatière
Polyvalente La Pocatière
950, 12e Avenue
La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Téléphone: 418 856-1745 (responsable)
Courriel: maree2000@videotron.ca (responsable)
Site ou page web : Non
Personne ressource : Pierre Coenen (information)

Centre Informatique Communautaire Saint-Pascal
525, Avenue de l'Église
Saint-Pascal (QC) G0L 3Y0
Téléphone: 418 492-2021 (responsable)
Courriel: cics1999@hotmail.com
Site ou page web : <http://cicsstpascal.iquebec.com>
Personne ressource : Louis Clément

COGIPAC
12, rue Pruchière
Saint-Pacôme (QC) G0L 3X0
Téléphone: 418 852-3122 (responsable)
Courriel: rejeanp@cskamloup.qc.ca (responsable)
Site ou page web : Non
Personne ressource : Réjean Pelletier

Centre communautaire d'informatique de Saint-Onésime
133, chemin du Village
St-Onésime-d'Ixworth (QC) G0R 3W0
Téléphone: 418 856-3565 (responsable)
Courriel: nicole@fcfoie.ca (responsable)
Site ou page web : Non
Personne ressource : Nicole Laforest

Collectif populaire d'accès à Internet (COPAIN) Saint-Philippe
11, rue de l'Église
Saint-Philippe de Néri (QC) G0L 4A0
Téléphone: 418 498-3241 (responsable)
Courriel: copainstphilippe@hotmail.com
Site ou page web : <http://membres.multimania.fr/copainstphilippe/>
Personne ressource : Jean-Pierre Rossignol

Centres d'accès communautaire à Internet de Mont-Carmel
11, rue de l'Église
Mont-Carmel (QC) G0L 1W0
Téléphone: 418 498-2050 # 104
Courriel: developpement@mont-carmel.ca
Site ou page web :
Personne ressource : Karine Habel