

**INDUSTRIE CANADA**

**ÉTUDE D'INCIDENCE ÉCONOMIQUE  
DES SERVICES À LARGE BANDE**

**RAPPORT FINAL**

Septembre 2005

### *Le Rural Development Institute* de l'Université de Brandon

L'Université de Brandon a établi le Rural Development Institute en 1989; il s'agit d'un centre de recherche universitaire et d'une source d'information de première importance relativement aux enjeux intéressant les communautés rurales de l'Ouest canadien et d'ailleurs au pays.



Le RDI exerce ses activités à titre d'organisme à but non lucratif de recherche et de développement dont le mandat est de faire la promotion, de faciliter, de coordonner, d'initier et d'entreprendre des recherches universitaires et appliquées multi-disciplinaires sur divers enjeux intéressant le milieu rural. L'Institut constitue en quelque sorte l'interface entre les efforts de la recherche universitaire et de la communauté, en agissant à titre de conduit des informations sur la recherche en milieu rural et en facilitant la participation de la communauté dans le développement du milieu rural. Les projets du RDI se caractérisent par la coopération et la collaboration d'une multitude d'intervenants.

L'Institut est affilié à divers milieux de recherche, et participe à plusieurs partenariats tant communautaires que gouvernementaux dans le cadre de la réalisation de son mandat de développement rural. Le RDI dissémine l'information à une foule de parties prenantes et d'intervenants, et fait en sorte que les informations et les résultats de la recherche soient largement diffusés au grand public, soit en format imprimé ou encore par des conférences, des séminaires, des ateliers et des colloques.

Si vous désirez de plus amples informations, veuillez vous rendre au site [www.brandonu.ca/rdi](http://www.brandonu.ca/rdi).

# **Étude sur l'incidence économique des services à large bande**

## **Rapport final**

**15 septembre 2005**

*Présenté à :*

Direction générale des applications de l'autoroute de l'information  
Industrie Canada  
155, rue Queen, bureau 1430  
Ottawa (ON) K1A 0H5

*Rédigé par :*

D<sup>r</sup> Robert Annis, Rural Development Institute, Université de Brandon,  
D<sup>r</sup> Jim McNiven, School of Business, Dalhousie Université, et  
M. Michael Curri, Président, Strategic Networks Group

*Présenté par :*

Robert Annis, Ph.D., Directeur  
Rural Development Institute  
Université de Brandon  
Lower Concourse, McMaster Hall Complex  
270 – 18<sup>th</sup> Street  
Brandon, Manitoba R7A 6A9  
Téléphone : (204) 571-8515  
Courriel : [rdi@brandonu.ca](mailto:rdi@brandonu.ca)



## Remerciements

Dans la réalisation du mandat qui nous a été confié, nous avons apprécié au plus haut point les conseils et le soutien de plusieurs personnes au sein d'Industrie Canada. Nous aimerions particulièrement remercier les individus suivants pour leur participation intense tout au long de ce processus et pour leurs commentaires et leurs conseils judicieux :

- Jacques Drouin
- Justine Akman
- Amina Hussein

Nous aimerions également remercier les partenaires que nous avons établis au sein des communautés de Churchill et de Parrsboro. L'orientation obtenue auprès des chefs des communautés et du milieu des affaires dans chacune de ces communautés a constitué un atout précieux dans la réalisation du projet et dans l'atteinte des résultats. Nous aimerions, en particulier, souligner l'assistance précieuse de Mike Spence, de Mike Iwanowsky et de Mikael Goodyear, à Churchill, ainsi que de Doug Robinson et Ron McNutt à Parrsboro.

Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs du rapport.

- L'équipe du projet :

- Dr Robert Annis, Rural Development Institute, Université de Brandon
- Prof. David Bruce, Rural and Small Town Programme, Université Mount Allison
- M. Michael Curri, président, Strategic Networks Group
- M. Gary Dunmore, chargé de projet, Strategic Networks Group
- M. Ryan Gibson, Rural Development Institute, Université de Brandon
- M. Thomas McGuire, associé, Strategic Networks Group
- Dr Jim McNiven, School of Business, Université Dalhousie

## Avant-propos

Les observations et les conclusions présentées dans le présent rapport constituent une évaluation de l'incidence économique de l'accès aux services à large bande dans les communautés de Churchill, Manitoba, et de Parrsboro, Nouvelle-Écosse. L'objet de ce rapport était d'évaluer les incidences économiques associées à l'accès aux services à large bande pour les entreprises et les organismes.

Dans la section 1, l'on présente l'introduction au projet ainsi qu'aux objectifs de l'étude. À la section 2, nous décrivons la méthodologie employée dans le cadre de notre évaluation. Les sections 3 et 4 présentent les observations relativement aux communautés de Churchill et de Parrsboro. La section 5 offre une comparaison des observations de l'étude dans chacune des communautés ainsi qu'un sommaire des observations d'ensemble. Dans la section 6, l'on présente les conclusions et les recommandations découlant de notre étude. Cette section comprend également une brève analyse des recommandations dans la perspective de la réalisation à l'avenir d'autres études portant sur l'évaluation de l'incidence économique de l'accès aux services à large bande.

## Résumé

Le présent rapport présente des informations pertinentes au sujet des incidences économiques de l'accès aux services à large bande et de son utilisation dans deux petites communautés canadiennes, situées au Manitoba et en Nouvelle-Écosse. Les informations ont été recueillies essentiellement à partir de sondages téléphoniques suivis d'une série d'entrevues plus détaillées. Un atelier a été organisé à Parrsboro, Nouvelle-Écosse, afin d'approfondir la connaissance des enjeux au sein de la communauté et de l'incidence commerciale de l'acquisition d'un accès aux services à large bande. L'éloignement ainsi que les coûts prohibitifs ont empêché l'équipe chargée de l'étude d'organiser un atelier semblable dans la communauté de Churchill, Manitoba.

La situation diffère grandement entre ces deux petites communautés en ce qui concerne l'accès aux services à large bande. Un organisme communautaire de Churchill a réussi à obtenir l'accès aux services à large bande en 2003, après avoir eu un accès aux services en commutation téléphonique pendant un certain nombre d'années auparavant. L'arrivée d'une entreprise de services téléphoniques dans la région proposant un service peu onéreux de commutation téléphonique a résulté en la dislocation de ce groupe communautaire et de sa connexion aux services à large bande au mois de mai 2005. À Parrsboro, dans le cadre du programme BRAND d'Industrie Canada. La municipalité de Parrsboro ainsi que la Cumberland Regional Economic Development Agency ont collaboré ensemble afin d'obtenir la venue dans la communauté des services à large bande d'une entreprise téléphonique en novembre 2004, puis ensuite de l'introduction des services à large bande par cablodistribution. L'une des communautés possède une expérience plus intense de cette technologie, alors que l'une d'elles a eu accès à deux sources de services à large bande pendant que l'autre perdait sa connexion.

Le tableau suivant présente un sommaire des incidences des services à large bande pour les communautés de Churchill et de Parrsboro :

### Statistiques comparatives sur l'incidence des services à large bande

<b>Incidence des services à large bande</b>	<b>Churchill</b>	<b>Parrsboro</b>
Incidences sur les revenus	<ul style="list-style-type: none"><li>• 769 000 \$ en revenus générés en ligne grâce à l'utilisation des services à large bande par les entreprises</li><li>• Une diminution de 4 200 \$ des revenus en raison de l'accès aux services à large bande</li></ul>	58 000 \$ de revenu des ventes et des réservations via Internet par les entreprises ayant accès aux services à large bande
Incidences sur les coûts	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diminution de 32 000 \$ en coûts d'impression et de frais de poste</li><li>• Augmentation de 32 400 \$ pour le rétablissement de la connexion à haute vitesse</li></ul>	Économies de 37 100 \$ en raison de la diminution des frais de déplacement, des frais de poste, et de l'accès à des nouveaux marchés (JA)
Incidences sur l'emploi	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2,7 emplois ETP conservés</li><li>• 4,0 emplois perdus en raison de la perte de l'accès aux services à large bande</li></ul>	0,5 emplois ETP conservés

L'équipe chargée de la recherche, constituée de chercheurs de l'Université de Brandon, de l'Université Dalhousie et de SNG Inc., observe qu'il existe une « faille numérique » au Canada qui sépare les entreprises situées en milieu rural et en région éloignée des autres entreprises en faisant en sorte qu'elles ne peuvent concurrencer à forces égales avec la compétition qui elle, a accès aux services à large bande. Qu'il s'agisse d'une petite exploitation agricole familiale qui n'est pas en mesure de traiter des fichiers et des formulaires gouvernementaux, ou encore d'une auberge du passant qui perd sa clientèle parce qu'elle ne peut leur offrir l'accès aux services à large bande, ou encore une entreprise touristique ou une compagnie théâtrale qui ne peut pas vendre efficacement des places via l'Internet, toutes ces entreprises sont ainsi empêchées d'exploiter leurs activités d'une manière aussi productive qu'elles le pourraient autrement. L'incidence critique qui ressort de l'ensemble des travaux de recherche concerne l'enjeu de la rétention des emplois, des entreprises et des membres de la communauté. Dans l'ensemble, le rendement sur l'investissement dans l'accès aux services à large bande dans les communautés de Churchill et de Parrsboro a été positif, et les répondants ont été largement en faveur de la venue d'investissements à l'avenir afin d'augmenter l'offre de l'accès aux services TIC et aux services à large bande.

## Table des matières

<b>ACKNOWLEDGEMENTS</b> .....	<b>II</b>
<b>1.0 INTRODUCTION AND STUDY OBJECTIVES</b> .....	<b>1</b>
1.1 STUDY OBJECTIVES.....	2
1.2 PROJECT METHODOLOGY.....	1
1.3 REPORT ORGANIZATION .....	3
<b>2.0 RESEARCH METHODOLOGY</b> .....	<b>5</b>
2.1 LITERATURE REVIEW .....	5
2.1.1 <i>Summary – Churchill and Parrsboro</i> .....	6
2.2 BROADBAND USER SURVEY .....	6
2.2.1 <i>Survey Endorsement and Awareness</i> .....	6
2.2.2 <i>Assembly of Survey List</i> .....	7
2.2.3 <i>Sampling Frame</i> .....	7
2.2.4 <i>Survey Design</i> .....	8
2.2.5 <i>Survey Deployment</i> .....	8
2.3 BROADBAND USER INTERVIEWS.....	9
2.3.1 <i>Local Advisory Group and Workshops</i> .....	9
2.3.2 <i>Interview Guide</i> .....	10
2.3.3 <i>Interview Selection</i> .....	11
<b>3.0 STUDY FINDINGS FOR CHURCHILL, MANITOBA</b> .....	<b>12</b>
3.1 BACKGROUND AND HISTORY.....	12
3.1.1 <i>History of Connectivity, Churchill</i> .....	13
3.2 USES OF THE INTERNET AND BROADBAND .....	14
3.2.1 <i>Uses of the Internet</i> .....	16
3.2.2 <i>Organizations that have Web Sites</i> .....	16
3.2.3 <i>Benefits from the Internet</i> .....	16
3.3 BROADBAND INCIDENCES .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
3.3.1 <i>Revenue Incidences</i> .....	17
3.3.2 <i>Cost Incidences</i> .....	18

3.3.3	<i>Employment Incidences</i> .....	19
3.3.4	<i>Economic Context</i> .....	20
3.3.5	<i>Summary of Churchill Incidences</i> .....	22
<b>4.0</b>	<b>STUDY FINDINGS FOR PARRSBORO, NOVA SCOTIA</b> .....	<b>23</b>
4.1	BACKGROUND AND HISTORY .....	23
4.1.1	<i>History of Connectivity, Parrsboro</i> .....	24
4.2	USES OF THE INTERNET AND BROADBAND .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
4.2.1	<i>Uses of the Internet</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	<i>Organizations that have Web Sites</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	<i>Benefits from the Internet</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	BROADBAND INCIDENCES .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
4.3.1	<i>Revenue Incidences</i> .....	27
4.3.2	<i>Cost Incidences</i> .....	28
4.3.3	<i>Employment Incidences</i> .....	29
4.3.4	<i>Economic Context</i> .....	30
4.3.5	<i>Parrsboro Discussion Group</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.6	<i>Summary of Parrsboro Incidences</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.0</b>	<b>COMMUNITY COMPARISONS AND SUMMARY</b> .....	<b>34</b>
5.1.1	<i>ICT Usage Breeds Need for ICT</i> .....	34
5.1.2	<i>Technology Divide and Local/Regional Access to Broadband</i> .....	36
5.1.3	<i>Job Retention</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4	<i>Structure of the Rural &amp; Northern Economy</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5	<i>Challenges in Evaluation</i> .....	38
<b>6.0</b>	<b>CONCLUSIONS</b> .....	<b>41</b>
	<b>ADDENDUM: RECOMMENDATIONS FOR FURTHER RESEARCH</b> .....	<b>44</b>

## Tableaux, illustrations et graphiques

Table 1 – Summary of Number of Organizations Surveyed.....	8
Figure 1 - Map of Churchill, Manitoba (Source: Cameron et al., 2005).....	12
Figure 2 - Population Change in Churchill (Source: Statistics Canada, 2001).....	13
Table 2 – Churchill Survey Respondents by Industry .....	14
Table 3 – Internet Usage by Churchill Organizations.....	15
Table 4 – Internet Benefits by Churchill Organizations .....	15
Table 5 – Churchill Internet Revenue Summary .....	17
Figure 3 - Map of Parrsboro, Nova Scotia (Source: NS Online, 2005) .....	23
Figure 4 - Population Change in Parrsboro (Source: Statistics Canada, 2001).....	24
Table 6 - Parrsboro Survey Respondents by Industry .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 7 – Internet Usage by Parrsboro Organizations.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 8 – Internet Benefits by Parrsboro Organizations ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 9 - Parrsboro Internet Revenue Summary .....	28
Table 10 – Internet Usage for Churchill and Parrsboro.....	34
Table 11 – Internet Benefits for Churchill and Parrsboro .....	35
Comparative Statistics on Broadband Incidence .....	43
Figure 5 - Churchill Organizations Using Computers, E-mail, and Internet .....	51
Figure 6 - Churchill Current and Planned Uses of the Internet .....	53

Figure 7 - Uses of Organization Web Site - Churchill .....	54
Figure 8 - How Churchill Organizations Benefit from Using the Internet.....	55
Figure 9 - Parrsboro Organizations Using Computers, E-mail, and Internet.....	58
Figure 10 - Parrsboro Current and Planned Uses of the Internet .....	60
Figure 11 - Uses of Organization Web Site - Parrsboro.....	61
Figure 12 - How Parrsboro Organizations Benefit from Using the Internet.....	62

## 1.0 Introduction et objectifs de l'étude

Le Gouvernement du Canada doit relever le défi de diminuer sinon de supprimer ce qu'il est convenu d'appeler la « faille numérique », soit l'écart important dans l'utilisation et la capacité au plan des technologies de l'information et des communications entre les régions urbaines et les régions en milieu rural ou en région éloignée. Afin de combler cette « faille numérique », Industrie Canada a investi dans les technologies de l'information et des communications<sup>1</sup> (TIC) et dans les technologies des services à large bande<sup>2</sup> à l'intention de ces endroits situés en milieu rural et en région éloignée, notamment dans le cadre des programmes BRAND<sup>3</sup>, PAC<sup>4</sup> et Collectivités ingénieuses. Cependant, afin de soutenir des investissements à l'avenir dans les technologies des services à large bande et les TIC, il est nécessaire de justifier les investissements déjà consentis à cet égard et de démontrer le fondement économique en vue de la réalisation d'investissements dans ces projets à l'avenir.

Il s'agit donc de recueillir des preuves factuelles des avantages de l'accès aux services à large bande, ce qui s'avère souvent difficile à quantifier, et en dépit des ressources et des budgets restreints, il existe toujours une pression de plus en plus sentie à l'effet de démontrer des résultats tangibles. De plus, les décisions en matière d'investissement deviennent plus faciles à prendre lorsqu'elles peuvent être évaluées sous la forme d'un rendement sur l'investissement (ROI) dans l'économie locale. Industrie Canada doit pouvoir relever ce défi en fournissant une rétroaction sur les réalisations obtenues grâce aux investissements consentis dans les services à large bande et les TIC, en faisant état du rendement sur l'investissement pour les communautés et les régions en cause.

Dans une perspective d'universitaires, les chercheurs désirent mieux comprendre les enjeux et les défis inhérents au projet de combler la faille numérique, surtout en ce qui concerne le milieu rural et les petits villages parsemés dans l'ensemble du Canada. Aussi, qu'il s'agisse une région urbaine ou d'une région rurale, les outils du commerce électronique sont essentiels pour la survie des entreprises. En particulier, si des services à large bande abordables ne sont pas disponibles aux entreprises situées en milieu rural, elles deviennent alors assujetties à des pressions les incitant à déménager leurs activités en milieu urbain afin de survivre, entraînant avec elles leurs employés, ce qui contribue à vider encore davantage les régions rurales de leur population, avec toutes les conséquences économiques et sociales que cela signifie. L'expérience et les ressources collectives du consortium de recherche réalisant la présente étude entend évaluer si l'introduction de services abordables d'Internet à haute vitesse en milieu rural :

- aura une incidence sur l'économie locale,
- affectera la tendance à l'urbanisation en raison du déménagement des entreprises rurales vers les zones urbaines, et
- si cette initiative pourrait être utilisée à titre d'outil de développement économique rural par des organismes gouvernementaux.

L'étude sur l'incidence des services à large bande cherchera également à évaluer si de tels projets d'investissement dans l'implantation de services à large bande peuvent présenter un rendement sur l'investissement positif pour les communautés en cause ainsi que pour le gouvernement. Dans

---

<sup>1</sup> Technologies de l'information et des communications (TIC) – infrastructure, matériel, applications et services qui permettent l'établissement de communications électroniques et le partage de l'information.

<sup>2</sup> Les services à large bande sont définis comme étant un accès à l'Internet toujours en ligne, supérieur à une vitesse de 1 Mb/s grâce à certaines technologies, notamment le DSL, le câble, le sans fil, et T1.

<sup>3</sup> BRAND – Broadband for Rural Access and Northern Development (Programme de services à large bande pour le développement rural et du Nord).

<sup>4</sup> PAC – Programme d'accès communautaire

le présent projet, l'on a appliqué le cadre de travail ROI<sup>5</sup> afin de repérer les incidences de l'accès aux services à large bande dans les communautés de Churchill, au Manitoba et de Parrsboro, en Nouvelle-Écosse. Il s'agit notamment de repérer les éléments suivants :

- les nouveaux usagers des services à large bande, notamment les nouveaux usagers commerciaux des services à large bande,
- les nouvelles occasions d'affaires pouvant être liées au projet, et
- les nouveaux revenus, les économies et évitements de coûts, la création d'emplois, etc. au sein des entreprises locales grâce à l'accès aux services à large bande.

Les observations et les conclusions de l'étude des deux communautés seront partagées avec les membres de chacune des communautés afin d'accroître le niveau de sensibilisation à l'échelle locale et de promouvoir le perfectionnement des compétences de manière à ce que les résidents puissent développer les connaissances et la capacité leur permettant d'utiliser le plus efficacement possible les avantages découlant de l'accès au TIC et aux services à large bande.

## **1.1 Objectifs de l'étude**

Le présent projet vise à établir une étude de cas qui documente les incidences économiques du développement local réalisées à ce jour dans les communautés de Churchill et de Parrsboro à partir des expériences de l'utilisation des réseaux des services à large bande. L'objet de cette étude est de :

- décrire l'accès aux services à large bande dans la région sous étude,
- décrire les effets de l'accès au réseau des services à large bande sur les organisations présentes dans la région sous étude, et
- fournir une analyse économique impartiale des incidences afin d'ajouter à la somme des preuves fondant l'accès aux services à large bande.

L'auditoire-cible de la présente étude de cas est constitué de deux groupes :

- les gestionnaires et le personnel des programmes gouvernementaux et des agences responsables de la promotion de l'implantation de l'infrastructure des services à large bande qui ont besoin de modèles leur permettant d'identifier les types de coûts et les types d'avantages auxquels les communautés et les régions peuvent s'attendre, et
- les entreprises et les consommateurs qui pourraient bénéficier de l'accès aux services à large bande et pour lesquels des informations sur les coûts et les bénéfices des investissements consentis dans les services à large bande peuvent être utiles.

Le défi pour les auditoires mentionnés réside dans le fait qu'ils n'ont disposé jusqu'à maintenant d'aucune preuve vraiment rigoureuse sur les effets de l'accès aux services à large bande et sur la manière que ces effets se traduisent en incidences économiques et en valeur monétaire. Cette information fournira aux responsables communautaires, notamment aux conseillers municipaux et aux propriétaires d'entreprise, un modèle leur permettant d'identifier les coûts et les bénéfices associés à l'accès aux services à large bande ainsi que les principaux paramètres s'y rattachant. En ayant une meilleure compréhension des types de coûts et de bénéfices auxquels ils peuvent s'attendre, il est plus facile de prendre des décisions éclairées concernant les investissements à consentir dans l'infrastructure des services à large bande, surtout lorsqu'il est possible de les évaluer en termes d'augmentation des ventes, de création d'emplois et d'augmentation des revenus fiscaux pour les gouvernements.

---

<sup>5</sup> Le cadre de travail ROI (ROI Framework) a été élaboré par SNG inc., et permet de définir les avantages sociaux-économiques découlant de l'utilisation des services à large bande au sein d'une communauté.

## 1.2 Méthodologie du projet

L'approche que nous avons adoptée dans la réalisation de notre recherche visant à déterminer les effets décrits ci-dessus est fondée à la fois sur les preuves contextuelles et les incidences économiques mesurables dont bénéficient les communautés de Churchill et de Parrsboro grâce à l'accès aux services à large bande.

La méthodologie appliquée dans ce contexte se fonde sur l'approche mise à l'essai par le Strategic Networks Group (SNG)<sup>6</sup> afin d'évaluer et de mesurer les incidences économiques au niveau communautaire découlant de l'accès aux services à large bande. Cette approche a été élaborée sur plusieurs années et comprend les principaux éléments suivants :

- Recherche sur le contexte et l'orientation du projet, notamment :  
recherche documentaire  
entrevues de haut niveau
- Élaboration du questionnaire, notamment :  
développement d'un questionnaire administré par entrevue téléphonique  
évaluation et analyse préalable du questionnaire  
élaboration de la liste des répondants cibles  
déploiement du questionnaire et collecte des données
- Entrevues avec les usagers des services à large bande  
élaboration de la liste des personnes à interviewer  
collecte des données auprès des usagers des services à large bande
- Analyse des données  
codage/organisation  
analyse et compte-rendu

L'analyse détaillée des réponses au sondage téléphonique a permis d'établir les entreprises signalant des incidences de l'accès aux services à large bande. Ces observations ont été utilisées afin d'élaborer la liste des organisations qui seraient contactées pour les entrevues de suivi. Les entrevues de suivi ont contribué à déterminer si les incidences signalées étaient attribuables à l'accès aux services à large bande et afin de quantifier ces incidences en termes économiques lorsque cela était possible. De même, les entrevues de suivi ont permis de préciser comment les entreprises ont été en mesure de tirer profit de l'accès aux services à large bande dans le cadre de leurs activités.

## 1.3 Structure du rapport

Le présent rapport est structuré de la manière suivante :

- **Section 1** – « Introduction and et objectif de l'étude », fournissant une vue d'ensemble de l'objet de l'étude, des résultats attendus, de la portée des activités, et de la méthodologie.
- **Section 2** – « Méthodologie de recherche », présente un survol de la méthodologie de recherche permettant de quantifier les incidences économiques de l'accès aux services à large bande dans les communautés sous étude.
- **Section 3 et 4** – « Observations de l'étude », présentent les résultats et l'analyse de la recherche dans les incidences de l'accès aux services à large bande pour les communautés de Churchill, au Manitoba, et de Parrsboro, en Nouvelle-Écosse, respectivement.

---

<sup>6</sup> Voir [www.sngroup.com](http://www.sngroup.com) pour obtenir des informations supplémentaires concernant l'évaluation et la mesure des incidences économiques pour les communautés grâce à l'accès aux services à large bande, ainsi que les autres études réalisées sur les incidents socio-économiques de l'accès aux services à large bande.

- **Section 5** – « Comparaisons entre les communautés et sommaire », présente les similarités et les différences notables entre les deux communautés sous étude, et dresse un portrait sommaire des incidences de l'accès aux services à large bande.
- **Section 6** – « Conclusions et recommandations », présente les conclusions et les recommandations découlant de la recherche et de l'analyse des observations et formule des orientations aux fins de l'élaboration et de l'application futures des résultats de cette recherche.
- **Annexes** – Précisions supplémentaires de la revue de la documentation, des références et des résultats du sondage pour les deux communautés.

*Veillez noter que les termes « services à large bande » et « Internet haute vitesse » sont employés de manière interchangeable dans le présent rapport. Aux fins du sondage et du questionnaire, le terme Internet haute vitesse a été employé car les usagers sont plus familiers avec cette terminologie. Par conséquent, les statistiques concernant les questions et les réponses découlant du sondage et du questionnaire font appel à cette terminologie.*

## **2.0 Méthodologie de recherche**

La présente section décrit la méthodologie de recherche appliquée par l'équipe chargée de la recherche. Elle énonce notamment le fondement de l'utilisation de cette méthodologie et décrit sa mise en oeuvre.

Les étapes de travail dans le cadre de la catégorie de la recherche contextuelle comprennent à la fois la recherche primaire et la recherche secondaire. La recherche secondaire consiste à prendre en compte les informations existantes (documents, études, etc.) et l'on s'y rapporte habituellement afin d'établir le contexte de la communauté faisant l'objet de l'étude.

Pour la communauté de Churchill, les informations secondaires étaient notamment constituées d'un répertoire des entreprises publié par la Chambre de Commerce de Churchill, des listes des clients Internet du réseau à large bande, du fournisseur Internet local, le Churchill Community Network, ainsi que des rapports récents sur la connectivité à l'Internet à Churchill à partir des données fournies par le Manitoba Research Alliance on Community Economic Development in the New Economy et le Rural Development Institute. Pour la communauté de Parrsboro, les informations secondaires provenaient des informations du répertoire des entreprises qui a été utilisé pour administrer le sondage.

La recherche primaire consiste en la sensibilisation entreprise auprès de la communauté dans le cadre de discussions avec des chefs de file au sein de la communauté locale ainsi que la collecte de nouvelles données réalisée dans le cadre du sondage et des entrevues.

### **2.1 Étude de la documentation**

L'étude de la documentation au sujet des deux communautés a fourni des informations contextuelles permettant de mieux comprendre la réalité de ces deux communautés, les enjeux locaux, et les initiatives au plan des services à large bande. À Churchill, la communauté a établi ces services Internet à large bande grâce aux efforts d'un organisme à but non lucratif constitué de bénévoles. Ce groupe, le Churchill Community Network (CCNet) a tout d'abord établi des services Internet à commutation téléphonique (en l'an 2000) puis ensuite, en l'an 2002, des services à large bande. Il convient de noter qu'à Churchill, la fourniture des services à large bande a été discontinuée en juin 2005 en raison de problèmes d'ordre financiers ainsi qu'au plan des ressources humaines. L'accès Internet a cependant pu continuer à être disponible au sein de la communauté grâce aux services Internet à commutation téléphonique. En raison de la situation de la communauté de Churchill, en région éloignée, et de son économie particulière, laquelle est essentiellement tributaire du tourisme, l'absence des services à large bande s'est faite particulièrement sentir chez plusieurs propriétaires d'entreprises. Cette situation présente une occasion unique permettant d'évaluer les incidences de l'accès aux services à large bande dans une perspective de la perte de l'accès à ce service pour les entreprises locales. La communauté entreprend présentement activement des démarches afin d'obtenir le rétablissement des services à large bande dans la communauté.

L'établissement des services Internet à large bande à Parrsboro a été rendu possible grâce au programme BRAND d'Industrie Canada. À travers la Cumberland Regional Economic Development Association (CREDA), la communauté de Parrsboro a obtenu l'accès aux services Internet à large bande en 2004. Les membres de la communauté ont décrit le développement des services à large bande à Parrsboro comme constituant un avantage pour plusieurs secteurs de l'économie, notamment le secteur de la fabrication et les services immobiliers.

### **2.1.1 Sommaire – Churchill et Parrsboro**

Les deux communautés faisant l'objet de la présente étude sont relativement petites et situées en région éloignée. Churchill est la plus éloignée des deux communautés, puisqu'il n'existe aucune communauté importante dans les environs et qu'elle est physiquement isolée, sans accès routier aux régions environnantes. Il était donc normal de s'attendre à ce que les organismes et les entreprises de Churchill tirent un profit encore plus grand de l'accès aux services à large bande et à l'Internet.

Les usagers d'Internet à Churchill ont eu accès à l'Internet par les services à large bande pendant trois ans, alors que les usagers d'Internet de Parrsboro ont eu accès aux services à large bande pendant environ neuf mois. Par conséquent, l'on s'attendait à ce que le niveau d'expérience de l'accès aux services à large bande soit différent. De plus, Churchill ne dispose plus des services à large bande pour l'accès à l'Internet, ce qui offre une perspective unique à partir des témoignages des anciens usagers des services à large bande ayant perdu cette importante ressource.

## **2.2 Sondage et questionnaire des usagers des services à large bande**

Le processus de sondage est l'élément principal de la méthodologie de recherche utilisée, en raison du rôle d'un tel questionnaire dans l'identification des avantages sociaux, économiques pour chacune des entreprises ayant répondu au questionnaire. Règle générale, le questionnaire visant les incidences économiques pour les usagers de l'Internet par les services à large bande est constitué des éléments suivants :

- informations nominatives, notamment le nom de l'entreprise ou de l'organisme, son adresse, les coordonnées de la personne-ressource et le type d'industrie;
- les utilisations courantes et planifiées des ordinateurs, du courriel et de l'Internet;
- le type d'accès à l'Internet courant et planifié;
- les utilisations commerciales de l'Internet;
- les avantages commerciaux obtenus ou attendus de l'utilisation de l'Internet;
- les contraintes à l'achat et à la vente en utilisant l'Internet;
- l'organisation d'un site web et son utilisation;
- les changements au sein de l'entreprise au cours des douze derniers mois, au plan des emplois et de l'expansion des activités;
- l'utilisation de l'Internet afin de communiquer avec les clients et les fournisseurs; et
- la publicité sur Internet.

Dans les deux communautés, le questionnaire comportait 22 questions avec choix de réponse (les choix de réponse sont des catégories prédéterminées à partir desquelles le répondant fait son choix de réponse) ainsi que trois questions à développement (auxquelles le répondant peut fournir une réponse dans ses propres mots).

### **2.2.1 Endossement du sondage et sensibilisation**

En raison de l'intérêt et du soutien manifestés par les intervenants locaux tant dans le cadre de l'étude de Churchill et de l'étude de Parrsboro, l'équipe de recherche a obtenu l'endossement d'organisations réputées et de personnalités locales dans chacune des communautés. Dans le cas de Parrsboro, la Cumberland Regional Economic Development Association (CREDA) ainsi que la ville de Parrsboro ont endossé le questionnaire et le sondage, soutenant ainsi le processus de recherche. Un endossement semblable a été fourni par la municipalité de Churchill ainsi que la

Chambre de Commerce locale par la transmission de documents par télécopieur et de courriels aux membres de la communauté.

La sensibilisation à ce projet a pris également une autre forme, puisque les personnes au sein de la communauté de Churchill et de Parrsboro qui avaient appuyé notre proposition à Industrie Canada pour le présent projet ont également pris l'initiative de promouvoir l'étude au sein de leurs communautés respectives. À Parrsboro, un représentant du CREDA a présenté au Conseil de ville de Parrsboro notre projet de recherche et invité les membres du Conseil ainsi que les gens d'affaires de l'endroit à faire connaître la réalisation de cette étude au sein de la communauté. Le CREDA a également profité de l'occasion pour inviter les répondants ciblés à participer au processus. Une approche similaire a été suivie dans la communauté de Churchill.

### **2.2.2 Constitution de la liste des répondants cibles**

Une liste de toutes les entreprises et organismes de chaque communauté a été constituée à partir des renseignements fournis par les ressources locales. Dans le cas de Churchill, la liste a été fournie par la Chambre de Commerce de Churchill à partir du répertoire des entreprises de l'année 2004, comprenant 60 entreprises et organismes locaux. En plus de cette ressource, le Churchill Community Network a fourni la liste des anciens abonnés aux services à large bande. Quelque trente entreprises s'étaient abonnées aux services à large bande pendant que l'accès à ces services était disponible à Churchill.

Dans le cas de Parrsboro, la liste des répondants cibles a été constituée par la consolidation du répertoire des entreprises de l'année 2003 fourni par le CREDA et le répertoire courant des entreprises affichées sur le site web de la municipalité de Parrsboro. Après avoir supprimé les inscriptions en double, la liste a été approuvée grâce à la rétroaction fournie par le CREDA et aux efforts de l'équipe de recherche dans le cadre du déploiement du sondage. La liste finale comprenait 158 entreprises et organismes de Parrsboro.

La liste de sondage initiale des deux communautés a été fournie à l'entreprise chargée de l'administration des sondages téléphoniques, Opinion Search, le 18 juillet 2005. La liste finale totale était constituée de 218 entreprises et organismes (pour Churchill et Parrsboro ensemble).

Il convient de noter qu'environ un tiers des entreprises figurant à la liste ne disposaient pas d'une personne-ressource avec laquelle l'on pouvait communiquer. Ceci peut représenter un défi particulier dans le cadre d'un processus de sondage téléphonique, car le taux de succès des questionnaires complétés est accru lorsque l'on dispose du nom d'une personne-ressource. Cependant, le fait que plusieurs des entreprises étaient des entreprises à propriétaire unique faisait en sorte que la personne répondant au téléphone était fort probablement le propriétaire de l'entreprise. Le niveau de promotion du projet au sein de la communauté par le CREDA, en Nouvelle-Écosse, et la Chambre de Commerce Churchill, au Manitoba, constituent également des facteurs de mitigation. En effet, ces deux organismes se sont révélés des promoteurs assidus du projet au sein de ces communautés pour le compte de l'équipe de recherche.

### **2.2.3 Échantillonnage**

L'échantillon ciblé pour les études communautaires de l'accès aux services à large bande est le recensement. Compte tenu de la taille de l'échantillon du présent sondage, la signification statistique est à l'intérieur des paramètres de 95 % au niveau de confiance à +/- 10 %. Dans le cadre du présent projet, les services de l'entreprise Opinion Search ([www.opinionsearch.com](http://www.opinionsearch.com)) ont été retenus afin d'administrer le sondage téléphonique. La liste des propriétaires des entreprises a été fournie à Opinion Search, soit une liste triée, classée en fonction de la taille de l'entreprise en termes d'emploi et de la notoriété de l'entreprise figurant à la liste.

Compte tenu de la taille relativement petite de l'échantillon, Opinion Search a reçu instructions de communiquer avec toutes les organisations et entreprises figurant à la liste des répondants cibles pour les communautés de Churchill et de Parrsboro, et c'est ce qui a été fait.

## 2.2.4 Conception du questionnaire et du sondage

La conception du questionnaire et du sondage est fondée sur l'instrument de sondage vérifié sur le terrain par SNG. Utilisant cette méthode à titre de point de départ, les sondages de Parrsboro et de Churchill ont été paufinés afin de les configurer en fonction des exigences particulières de l'étude à réaliser. Par conséquent, l'équipe de recherche a administré un questionnaire comprenant 39 points de données de comparaison aux données de Statistique Canada (conformément au sondage 2004 sur le commerce électronique et la technologie, réf. 5-4600-501.1 : 2004-09-13). L'instrument du sondage contenait 25 questions se rapportant à l'usage de l'Internet et à ses avantages; trois de ces questions étaient des questions à développement, alors que les autres questions offraient un choix de réponse.

## 2.2.5 Déploiement du sondage

Pour administrer le sondage, l'on a demandé à l'entreprise Opinion Search Inc. de téléphoner aux entreprises figurant sur les listes fournies pour les communautés de Churchill et de Parrsboro. Le sondage et le questionnaire ont été codés dans leur système téléphonique, la mise en oeuvre du sondage commençant durant la semaine du 18 juillet 2005. Dans le cadre de ce processus, le sondage a été évalué par l'entremise de cinq appels d'essai à des répondants avant de procéder au déploiement complet du sondage. Les problèmes pouvant se présenter concernant les questions posées (au plan de la syntaxe et de leur interprétation) ont été réglés après cet essai préliminaire.

Conformément aux protocoles, l'entreprise Opinion Search devait procéder à un minimum de cinq essais afin de communiquer avec les répondants cibles, entre le 20 juillet et le 29 juillet. La durée du déploiement du sondage dépendrait du taux de succès dans l'établissement d'une communication avec les répondants, et serait étendue au-delà du 29 juillet, selon le taux de réponse.

Des résultats préliminaires du sondage ont été fournis par Opinion Search le 29 juillet aux fins de la préparation d'un rapport intérimaire devant être déposé le 8 août. Ces données consistaient des résultats obtenus à partir de 48 questionnaires dûment complétés. Afin de maximiser les résultats obtenus dans le cadre du sondage, l'on a autorisé que le sondage puisse continuer à être administré jusqu'au 22 août. Les statistiques finales obtenues à la suite des activités de déploiement du sondage et du questionnaire figurent au tableau ci-après :

**Tableau 1 – Sommaire du nombre d'organisations sondées**

Mesure	Churchill	Parrsboro	Total
Organisations ciblées <sup>7</sup>	60	158	218
Total admissible <sup>8</sup>	52	130	182
Total des demandes <sup>9</sup>	37	100	137
<b>Sondages complétés</b>	<b>28</b>	<b>45</b>	<b>73</b>
Pourcentage (%) des sondages complétés	54 %	35 %	40 %

<sup>7</sup> Organisations ciblées : toutes les organisations dont les noms ont été obtenus à partir des répertoires des entreprises des communautés sous étude.

<sup>8</sup> Les organisations dont le numéro de téléphone était en fonction.

<sup>9</sup> Les organisations avec lesquelles l'on a pu communiquer effectivement et auxquelles il a été demandé de participer au sondage.

(admissibles, c.-à-d. tous les contacts, y compris les contacts avec lesquels l'on a pu entrer en communication)			
<b>Pourcentage (%) des sondages complétés (demandes, c.-à-d. les contacts avec lesquels l'on a pu entrer en communication)</b>	<b>76 %</b>	<b>45 %</b>	<b>53 %</b>
Pourcentage (%) des emplois chez les répondants	80 %	76 %	78 %

Bien que le sondage n'a pas été complété par toutes les organisations, les organisations ayant complété le sondage représentaient la majorité des emplois dans chacune des communautés, soit environ 80 % à Churchill, 76 % à Parrsboro, pour un taux d'ensemble de 78 %. Les résultats obtenus à partir des sondages dûment complétés figurent au présent rapport dans les sections 3.2 et 4.2, ainsi que dans les annexes D et E.

## **2.3 Entrevues avec les usagers des services à large bande**

Représentant une forme de recherche primaire, les entrevues de haut niveau constituent la méthode la plus efficace afin de recueillir une importante quantité d'informations courantes en se fondant sur les connaissances des participants à l'entrevue. Les entrevues visent à comprendre ce que les organisations font afin de tirer le meilleur profit de l'accès aux services à large bande et de quantifier les incidences qui en résultent en termes de revenus, de coûts et d'emplois. L'entrevue permet également à l'intervieweur de qualifier l'incidence signalée et de déterminer si l'incidence est effectivement attribuable à l'accès aux services à large bande. La liste des organismes à interviewer a été élaborée en fonction des réponses au questionnaire et des conseils reçus de la part des groupes consultatifs à l'échelle locale dans chaque communauté.

Dans la communauté de Churchill, le projet a été soutenu et a reçu la collaboration de trois organisations locales : la municipalité de Churchill, le Churchill Community Network, et le Churchill Northern Studies Centre. Chacune de ces organisations est préoccupée de la connectivité à l'Internet pour leur communauté. Ce groupe consultatif local a pu nous fournir des commentaires précieux tout au long de la réalisation du projet et de nous permettre d'avoir accès à des ressources locales. L'équipe a eu des communications sur une base régulière avec les membres du groupe consultatif local dans la communauté de Churchill.

En ce qui concerne la communauté de Parrsboro, nous avons eu l'avantage d'avoir également l'entière collaboration et l'assistance de M. Ron MacNutt, du CREDA. Le CREDA a participé à plusieurs entrevues, tant dans le cadre de la préparation de notre proposition en vue de la présente étude ainsi que lors des discussions subséquentes dans le cadre de la réalisation de l'étude. De plus, le CREDA est demeuré en communication régulière avec les membres de notre équipe, tout au long du processus, soit par téléphone et par courriel.

### **2.3.1 Le groupe consultatif local et les ateliers<sup>10</sup>**

Dans les deux communautés, des groupes consultatifs locaux ont été établis afin de fournir des connaissances de part et d'autre et, en contrepartie, de soutenir la compréhension par la communauté des avantages découlant de l'accès aux services à large bande tels qu'ils ont été révélés tout au long de l'étude.

<sup>10</sup> Il s'agit de la terminologie que nous utilisons à l'égard des groupes locaux, mais en pratique, il s'agissait plutôt de sciences et d'ateliers de travail et des connaissances des groupes oeuvrant à l'échelle locale, ce qui correspondait également aux souhaits des groupes de la communauté.

L'établissement des groupes consultatifs locaux faisait partie, en effet, d'une plus large stratégie afin de s'assurer de l'engagement et du soutien des groupes oeuvrant à l'échelle locale tout au long du processus. Les avantages que l'on a retirés en travaillant en collaboration avec les groupes consultatifs locaux dans les communautés de Churchill et de Parrsboro ont eu une incidence sur la réussite de la méthodologie, notamment en donnant un accès plus grand aux gens d'affaires au sein de la communauté d'une manière qui n'aurait peut-être pas été possible en l'absence d'une telle approche.

À Parrsboro, nous disposons d'un avantage particulier en raison des liens que des membres de l'équipe de recherche avaient déjà établis avec des responsables de l'endroit lors de la réalisation de projets antérieurs, créant ainsi un contexte convivial avec les personnes clés oeuvrant au développement économique de la région. Cette approche a fait en sorte que nous avons pris contact avec le CREDA durant le processus de proposition du projet, et cet organisme a fourni un soutien inestimable dans la réalisation de notre étude. Ceci a notamment permis de faciliter la mise sur pied d'un comité consultatif regroupant des gens d'affaires actifs dans leur communauté ainsi que des personnes disposant d'une connaissance intime de la région de Parrsboro et du lien entre le développement des occasions d'affaires et l'accès aux services à large bande.

Le 3 août, des membres de l'équipe de recherche ont tenu un atelier avec quatre chefs de file du milieu des affaires de Parrsboro afin de confirmer les observations recueillies dans le cadre du sondage et d'élaborer des études de cas fondées sur la réalité vécue dans cette communauté mettant en relief les avantages tirés de l'accès aux services à large bande. En fait, huit personnes issues du milieu des affaires de la communauté ont été invitées à participer à l'atelier. Cependant, quatre personnes n'ont pu participer à l'atelier parce qu'elles ont dû s'occuper d'affaires pressantes dans leur entreprise au moment prévu pour la tenue de l'atelier. Les résultats de l'atelier sont consignés à la section 4 du présent rapport.

En raison de la géographie et des frais de déplacement, il n'a pas été possible d'organiser un atelier semblable avec les membres du milieu des affaires de Churchill. Par contre, les membres de l'équipe ont communiqué par téléphone lors de la phase des entrevues de haut niveau, avec des chefs de file de la communauté des affaires de Churchill dont la participation avait été recommandée par l'entremise du comité consultatif local. Comme à Parrsboro, les entrevues visaient à confirmer les observations recueillies lors du sondage et de vérifier les avantages tirés de l'accès aux services à large bande. À la place des résultats d'un atelier, nous présentons des informations supplémentaires concernant la situation de l'accès aux services à large bande à Churchill découlant des études entreprises antérieurement par le Rural Development Institute de l'Université de Brandon. Cette information corrobore essentiellement les informations recueillies dans le cadre de l'atelier de Parrsboro. La recherche a été réalisée au printemps 2005 auprès des membres du milieu des affaires de Churchill en retraçant l'historique de l'arrivée de l'accès à l'Internet par les services à large bande dans la communauté.

*Il convient de souligner que les attentes de la communauté quant au fait que les résultats du processus seraient partagés avec les intervenants locaux de Churchill ont constitué un déterminant critique dans la volonté des membres de la communauté de soutenir le processus de cette étude.*

### **2.3.2 Guide d'entrevue**

Afin de recueillir des informations cohérentes et quantifiables, l'équipe de recherche a élaboré un guide d'entrevue pour la réalisation des entrevues de haut niveau. Le guide d'entrevue contient 14 questions à développement, et diverses sous-questions dont l'objet est de sonder et de quantifier les incidences spécifiques que l'accès aux services à large bande a eu sur les organisations participant aux entrevues. Parmi les sujets concernant l'incidence de l'accès aux services à large bande, signalons les suivants :

- les changements dans l'utilisation de l'Internet par l'organisation;
- l'utilisation de nouveaux services et de nouvelles applications;
- la création et la rétention d'emplois;
- l'incidence sur les processus d'affaires des organisations (incidences au plan des ventes et des coûts);
- l'essor commercial ou industriel;
- les incidences au niveau de l'emploi;
- les exigences en matière de formation et de soutien;
- les attentes pour l'avenir; et
- les avantages, réels ou perçus, pour la communauté.

Lorsque cela était convenable et possible, des données quantifiées ont été recueillies afin de pouvoir attribuer les incidences en question à l'utilisation des services à large bande. Parmi les données quantifiables recueillies, signalons :

- le nombre d'emplois (ajoutés, conservés, ou perdus);
- les nouveaux investissements commerciaux;
- l'augmentation du chiffre d'affaires;
- la diminution des coûts d'exploitation;
- l'augmentation de la productivité; et
- les délais avant la réalisation des incidences signalées.

En plus d'obtenir des données quantifiables, les entrevues ont également permis d'en savoir davantage au sujet des incidences signalées et de déterminer ce que les organisations faisaient à cet égard et comment elles étaient arrivées à ce résultat. Puisque ce type d'information est variable et spécifique à chacune des circonstances, la technique d'entrevue permet de recueillir des informations beaucoup plus riches que si l'on s'arrête uniquement à la première étape constituant en un sondage.

### **2.3.3 Sélection des répondants pour les entrevues**

Les intervenants locaux qui ont été ciblés afin de passer des entrevues sont ceux qui sont connus au sein de la communauté pour l'importance de leurs activités au sein de l'économie locale et aussi ceux ayant signalé une incidence positive de l'accès aux services à large bande à l'étape du sondage téléphonique. L'on avait demandé au préalable la permission des répondants à l'effet de pouvoir communiquer avec eux afin de réaliser une entrevue de suivi. L'équipe de recherche a tenté d'interviewer toutes les organisations ayant donné leur permission, ainsi que les entreprises qui n'ont peut-être pas eu l'occasion de compléter le sondage mais qui jouent un rôle important dans l'économie locale.

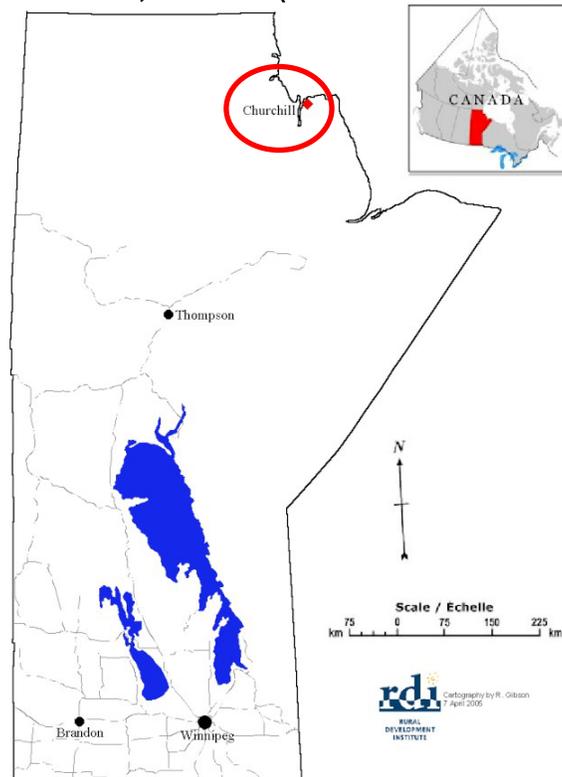
### 3.0 Observations et conclusions de l'étude sur la communauté de Churchill, au Manitoba

La présente section décrit les données recueillies relativement à la communauté de Churchill dans le cadre du processus de sondage et d'entrevue et présente les résultats qui ressortent de cette étude.

#### 3.1 Contexte et historique

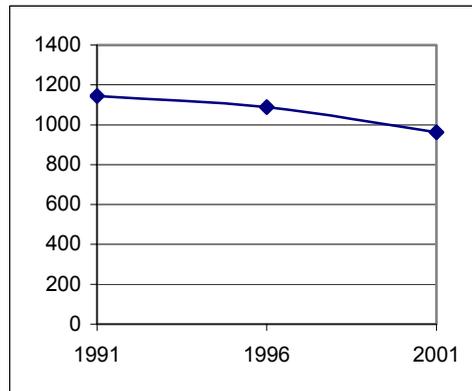
La municipalité de Churchill (population : 963 personnes; Statistique Canada, 2001) est située sur la rive sud-ouest de la Baie d'Hudson, environ 1 000 kilomètres au nord de Winnipeg, au Manitoba par la voie des airs, et à 1 700 kilomètres de Winnipeg si on s'y rend par train (voir l'illustration 1). Churchill est l'une des communautés les plus nordiques de la province du Manitoba, et constitue ainsi un important centre de services médicaux, de services de transport et de tourisme dans la région du nord du Manitoba et du Nunavut. L'économie locale est essentiellement tributaire du transport, du tourisme et du secteur des services.

**Illustration 1 – Carte de Churchill, Manitoba (Source : Cameron et al., 2005)**



La population de Churchill a diminué de 11,6 % entre 1996 et 2001 (Statistique Canada, 2005a). Depuis 1991, la communauté a connu un déclin continu de sa population (Illustration 2). Churchill constitue une sous-division entière de recensement située à l'intérieur de la division de recensement 23 telle que définie par Statistique Canada. Churchill est la seule communauté située dans cette sous-division de recensement située sur les rives de la Baie d'Hudson.

**Illustration 2 – Évolution de la population de Churchill (Source : Statistique Canada, 2001)**



Poste de traite de fourrures établi au début du 17<sup>e</sup> siècle par la Compagnie de la Baie d'Hudson, Churchill est devenu un important centre ferroviaire et aéroportuaire (municipalité de Churchill, 2005). L'on y retrouve également le seul port intérieur en eau salée au Canada. Les marchandises arrivent soit par avion ou par train du sud, puis elles sont expédiées sur des barges ou des navires à différentes localités plus au nord. Le port de Churchill est un port de mer complet, capable de traiter l'expédition de la plupart des marchandises en vrac en plus de plusieurs autres produits importés ou destinés à l'exportation. Le terminal céréalier de Churchill est en mesure de nettoyer et d'entreposer 140 000 tonnes de céréales en vue de leur expédition au cours de l'été. Le tourisme est l'une des plus importantes industries de la communauté. Churchill est une destination touristique vers laquelle convergent les amateurs de la nature pour y observer notamment les oiseaux, les belugas et les ours polaires ainsi que les aurores boréales magnifiques. Churchill compte plusieurs petites entreprises offrant leurs services aux touristes qui y arrivent, en leur fournissant notamment l'hébergement, les repas, des services de guides et des informations au sujet de la région (profil des communautés du Manitoba, 2005). Le répertoire des entreprises de Churchill est très diversifié, bien que la plupart des entreprises qui y figurent sont essentiellement dans les secteurs du tourisme et des services.

Les services à large bande ont été introduits à Churchill grâce aux efforts concertés des résidents de l'endroit, lesquels ont mis sur pied un organisme à but non lucratif à cet effet. L'organisme à but non lucratif (CCNet) a obtenu du financement auprès de plusieurs sources afin d'établir l'accès à l'Internet par les services à large bande. L'on retrouve ci-après la description des diverses mesures entreprises par chacune des communautés visées par la présente étude afin d'établir leurs services à large bande.

### **3.1.1 Historique de la connectivité à Churchill**

Jusqu'en 1996, la communauté de Churchill ne disposait des services d'un fournisseur de services Internet. Un groupe de résidents de l'endroit, préoccupé en raison de l'absence de l'accès à l'Internet, a établi l'entreprise à but non lucratif Churchill Community Network (CCNet) afin de mettre fin à cette situation. CCNet a consacré plusieurs efforts afin de fournir à la communauté un accès à l'Internet et ce, au meilleur coût possible. En avril 1996, Churchill a obtenu l'accès aux services Internet à commutation téléphonique par l'entremise d'un fournisseur de services Internet du sud de l'Ontario. L'année suivante, CCNet a mis en marche sa propre entreprise de services Internet à commutation téléphonique à l'intention de la communauté (Énergie, science et technologie du Manitoba, 2002). Parmi les incidences liées au lancement des services Internet à commutation téléphonique, l'on signale le renforcement des entreprises locales, le renforcement du secteur touristique, la facilitation de la recherche et de l'éducation dans la région de l'Arctique, et la capacité de pallier à l'éloignement de la communauté (Cameron et al., 2005).

Sous l'impulsion de ses membres et de sa clientèle, CCNet a commencé à évaluer la possibilité de fournir des services d'Internet à haute vitesse en 2001. À l'été 2002, Churchill a obtenu l'Internet par les services à large bande grâce à une nouvelle technologie sans fil développée par Global Wireless Satellite Networks. La technologie a été mise à la disposition de CCNet à un prix inférieur au coût du marché, puisque Churchill servirait de projet-pilote pour cette technologie (Annis et al., 2005). CCNet a financé le développement des services à large bande grâce à des prêts obtenus auprès de la North Central Community Futures Development Corporation et de Hydro Mitigation Trust Fund. CCNet a mis au point son plan d'affaires et a commencé la mise en oeuvre de son programme tout juste avant le lancement du Broadband for Rural and Northern Development Pilot Program of Industry Canada (Programme de services à large bande pour le développement rural et du Nord) établi par Industrie Canada. En fait, Churchill a réalisé qu'elle n'était pas admissible à l'obtention d'un financement en vertu de ce programme (Cameron et al., 2005). Bien que la transition aux services à large bande a permis d'augmenter la vitesse de transmission des données et du téléchargement des données, il s'est révélé plus difficile à maintenir que le service à commutation téléphonique. Le conseil d'administration bénévole de CCNet a tout fait pour tenter de maintenir le système en bon état de fonctionnement. Les difficultés de CCNet se sont compliquées en 2003, lorsque Manitoba Telecom Services, le troisième plus important fournisseur de télécommunications au Canada, a commencé à offrir un service Internet à commutation téléphonique. Ce service à commutation téléphonique a attiré les abonnés aux services à large bande en raison du forfait mensuel moins dispendieux, ajoutant ainsi aux difficultés financières du projet. D'autres problèmes, notamment la défaillance des convertisseurs du matériel de communication satellite, ont obligé CCNet à passer de leur connexion satellite à une connexion à fibres optiques. La conversion au lien à fibres optiques a amélioré grandement la vitesse de connexion aux services à large bande.

En mai 2005, CCNet a été dissoute en raison d'un faible soutien de ses membres et du peu de fiabilité de son réseau à large bande. Depuis 1997, depuis le lancement des services Internet à commutation téléphonique offerts par CCNet, l'organisme à but non lucratif n'avait jamais embauché du personnel. Ce sont plutôt les bénévoles de son conseil d'administration qui ont assumé la responsabilité de l'installation des systèmes, des réparations et de l'entretien du système. Avant de mettre fin aux services Internet à large bande, les membres de la communauté ont cependant indiqué que la valeur de l'accès aux services à large bande résidait dans sa capacité de soutenir l'éducation, de soutenir les recherches dans l'Arctique, ainsi que les informations en ligne au sujet de la municipalité et de ses activités (Cameron et al., 2005).

Puisque l'organisme bénévole CCNet était maintenant dissout, les clients des services à large bande n'avaient plus de choix que de passer aux services à commutation téléphonique fournis par MTS. Les entreprises de la communauté et les organismes locaux ont entrepris des discussions avec diverses organisations et divers paliers de gouvernement afin d'obtenir à nouveau l'accès à l'Internet par les services à large bande pour la communauté de Churchill.

### **3.2 Utilisation d' Internet et des services à large bande**

Des 60 organisations de Churchill, 28 ont répondu au sondage téléphonique (46 %) dévoilant leur utilisation d'Internet et les avantages qu'ils retirent des services à large bande. **Cette partie résume les points forts des résultats du sondage.** Détails supplémentaires sur le sondage de Churchill dans l'Annexe C.

Tableau 2 – Répondants de Churchill par industrie

Commerce de détail	4
Arts, spectacles et loisirs	1

Tourisme, logement et restauration	9
Services financiers et assurances	1
Services professionnels et techniques	1
Services éducatifs	2
Soins de la santé et assistance sociale	1
Gouvernement	4
Transport et entreposage	1
Autres	4
TOTAL	28

Les organisations sondées représentent un total de 472 employés et comptent en moyenne 17 employés et un médian de 7. Il y a environ 590<sup>11</sup> résidents de Churchill qui travaillent.

Parmi les répondants au sondage, 14 ont utilisé les services à large bande lorsqu'ils étaient disponibles à Churchill et 5 continuent à utiliser d'autres accès à haute vitesse (branchement privé ou sans fil). Un seul répondant n'a plus accès à Internet (usager de services à large bande, avant).

Voici les grandes lignes des résultats du sondage de Churchill:

- Principales utilisations d'Internet par les usagers des services à large bande et des réseaux commutés

**Tableau 3 – Utilisations d'Internet par les organisations de Churchill**

Utilisation d'Internet	Usagers de services à large bande	Usagers des réseaux commutés	Statistiques Canada <sup>12</sup>
Recherche	85 %	85 %	ND
Vente de biens et services	62 %	46 %	À déterminer
Achat de biens et services	69 %	46 %	46,5 %
Site Web	86 %	54 %	36,8 %
Publicité	69 %	54 %	ND
Commandes des clients	54 %	46 %	ND
Transfert électronique de documents	62 %	46 %	ND

- Principaux avantages d'Internet par les usagers des services à large bande et des réseaux commutés

**Tableau 4 – Avantages d'Internet pour les organisations de Churchill**

Avantage d'Internet	Usagers de services à large bande	Usagers des réseaux commutés	Statistiques Canada
Faciliter les activités quotidiennes	86 %	77 %	ND
Améliorer le service aux client	79 %	77 %	ND
Atteindre de nouveaux clients	64 %	54 %	À déterminer
Accroître ventes	50 %	54 %	ND

<sup>11</sup> Source: Statistics Canada 2001 Community Profiles

<sup>12</sup> Statistics Canada E-Commerce and Technology Survey 2004

Diminuer coûts	50 %	54 %	À déterminer
----------------	------	------	--------------

### 3.2.1 Utilisations d'Internet

Toutes les organisations de Churchill sondées utilisent présentement (96 %) ou planifient d'utiliser (4 %) Internet au cours des 12 prochains mois. À noter qu'Internet à haute vitesse a cessé récemment d'être disponible et par conséquent, on a demandé aux répondants s'ils avaient utilisé la haute vitesse lorsqu'elle était disponible. Ceux qui ont utilisé la haute vitesse sont considérés comme des usagers de services à large bande pour les besoins du sondage.

À Churchill, un grand nombre d'organisations fournissent l'accès direct aux ordinateurs, aux courriels et à Internet à plus de 75 % de leurs employés. 64 % fournissent un accès direct à des ordinateurs, 70 % un accès direct à Internet et 67 % aux courriels.

67 % des répondants jugent que les courriels sont un moyen essentiel ou très important de communiquer avec leurs clients, devancé seulement par les contacts téléphoniques (71 %). Cependant, l'accès aux courriels est considéré comme moins important pour les communications avec les fournisseurs. 41 % considèrent les communications par courriels avec les fournisseurs comme essentielles ou très importantes contre 57 % pour le téléphone et 39 % pour le courriel.

Pour les usagers des services à large bande, l'utilisation d'Internet comme outil d'affaire numéro un est pour la recherche dans 85 % des organisations. Un grand nombre d'organisations utilisent Internet pour acheter (69 %) ou vendre (62 %) des biens et services. 69 % annoncent sur Internet et 62 % utilisent Internet pour le transfert électronique de documents. À l'exception de la recherche, ces chiffres sont significativement plus élevés pour les usagers des services à large bande que pour ceux des réseaux commutés dont 46 % rapportent acheter ou vendre des biens et services, 54 % annoncent et 46 % transfèrent des documents électroniquement.

### 3.2.2 Organisations qui ont un site Web

À Churchill, 71 % des organisations disent avoir leur propre site Web. Parmi elles, 45 % le gèrent elles-mêmes. Celles qui n'en ont pas évoquent les raisons suivantes : le coût de la mise au point et de l'entretien du site; des inquiétudes quant à la sécurité; et un manque d'intérêt pour leurs produits et services. Une seule organisation a dit qu'Internet était trop lent pour un site Web.

Les organisations utilisent principalement leur site Web pour donner de l'info sur elles-mêmes (95 %), leurs produits et services (90 %), pour la publicité et les promotions (85 %) et pour les demandes des clients (80 %). 45 % s'en servent pour recevoir les commandes de leurs clients mais 15 % seulement y sont payées en ligne.

### 3.2.3 Avantages d'Internet

On a demandé aux répondants de déterminer toutes les façons dont leur organisation a tiré profit d'Internet au cours des 12 derniers mois, choisissant parmi un groupe de 12 catégories d'avantages.

Parmi les usagers des services à large bande, 79 % ont rapporté qu'ils bénéficiaient d'au moins une catégorie d'avantages, mais qu'ils profitaient de cinq en moyenne. La catégorie d'avantages nettement numéro un pour les organisations de Churchill est celle qui rend les activités quotidiennes plus faciles (86 %), suivie de près par un service à la clientèle amélioré (79 %). Cependant, il est clair qu'Internet est un atout pour atteindre de nouveaux clients (64 %), accroître les ventes (50 %), diminuer les coûts (50 %) et réduire le temps de commercialisation (43 %).

### 3.3 Incidences de l'accès aux services à large bande

On a réparti les incidences de l'accès aux services à large bande sur la communauté de Churchill en trois catégories : incidence sur les revenus, incidence sur les coûts, incidence sur l'emploi. Selon les renseignements recueillis au téléphone et émanant d'un groupe consultatif local, on a choisi 14 entreprises de Churchill dans lesquelles on a procédé à des interviews de haut niveau. Pour un manque de disponibilité, deux d'entre elles ont refusé d'y participer. Des 12 entreprises qui ont participé, 3 étaient du secteur voyage/tourisme, 4 du commerce de détail, 4 autres organisations et 1 de services.

#### 3.3.1 Incidence sur les revenus

Huit répondants du sondage et aux interviews rapportent un **chiffre d'affaire global sur Internet de 869 000 \$** au cours des 12 derniers mois. Sept dérivent leur revenu d'Internet de l'utilisation des services à large bande. Cinq sont d'anciens usagers de services à large bande, et deux continuent à utiliser un accès à haute vitesse générant **des revenus combinés nets de 400 000 \$**. Ces entreprises pensaient que de continuer à utiliser l'accès aux services à large bande était assez important pour justifier le recours à une autre solution coûteuse afin de maintenir les services à large bande plutôt que se revenir au réseau commuté.

Les entreprises interviewées ont déclaré qu'elles tiraient des revenus des services à large bande. Ces revenus découlaient des réservations en ligne, des ventes au détail en ligne et des réservations d'excursions en ligne. Des entreprises ont dit que leurs revenus profitaient de ce que les services à large bande permettaient d'effectuer des transactions bancaires en ligne et d'accroître la productivité du bureau (courriels, téléchargement, mises à jour de programmes). À la suite du manque de services à large bande abordables dans la communauté, il y a des services que les répondants (entreprises et organisations) ont avoué ne pas pouvoir fournir à leurs clients. Certains cours/programmes de formation nécessitent le service à large bande (surtout les séquences audio et vidéo et le développement du commerce en ligne à un service de détail devront attendre que les services à large bande redeviennent accessibles à la communauté. Trois répondants ont décrit comment les services à large bande permettent de mettre au point des sites Web avancés, comprenant l'option des achats et des réservations en ligne. Les entrepreneurs insistent sur l'importance des services à large bande, dans leurs démarches auprès de clients possibles; certaines indications font état de 75 % des ventes ou réservations obtenues grâce au site Web.

*Les services à large bande nous permettent de demeurer concurrentiels sur les marchés, particulièrement par rapport aux autres entreprises offrant des services de guides touristiques. Environ 70 % de notre chiffre d'affaires se fait via l'Internet. Il y a cinq ans, moins de 5 % du chiffre d'affaires de notre entreprise se faisait via l'Internet. --- Entreprise de guides touristiques*

Lorsque l'on ajoute le total des revenus découlant de l'accès aux services à large bande signalés dans le cadre des entrevues à ceux signalés par les autres entreprises sondées, le **total des revenus générés grâce à l'accès aux services à large bande par les entreprises de Churchill s'établissait à 769 000 \$** au cours de la dernière période de douze mois. La répartition des résultats obtenus à cet égard figure dans le tableau ci-dessous. Le nom des répondants n'apparaît pas dans le tableau pour des raisons de protection des renseignements personnels.

#### Tableau 5 – Sommaire des revenus découlant de l'accès à l'Internet des entreprises de Churchill

Type d'entreprise	Usager services à large bande	Sondage	Entrevue
Commerce de détail A	Oui*	150 000 \$	Aucune entrevue
Commerce de détail B	Non	100 000 \$	Aucune entrevue
Commerce de détail C	Oui*	20 000 \$	Aucune entrevue
Services éducatifs A	Oui	300 000 \$	Non divulgué
Secteur touristique A	Oui	100 000 \$	100 000 \$
Secteur touristique B	Oui*	125 000 \$	Aucune entrevue
Commerce de détail D	Oui*	Non divulgué	10 000 \$
Hébergement A	Oui*	Non divulgué	64 000 \$
	<b>Total</b>		
<b>Total des revenus des usagers des services à large bande</b>	<b>769 000 \$</b>	<b>695 000 \$</b>	<b>174 000 \$</b>
Total des revenus des usagers non abonnés aux services à large bande	100 000 \$	100 000 \$	0 \$
Total des revenus	869 000 \$	795 000 \$	174 000 \$

\* Anciens abonnés aux services à large bande de CCNet

*Nos affaires dépendent largement du catalogue en ligne affiché sur notre site web. Au cours des deux dernières années, nous n'imprimons plus le catalogue et nous comptons uniquement sur les informations affichées sur notre site web. Nos grossistes consultent maintenant en ligne notre catalogue pour faire leurs achats auprès de notre entreprise.*

*--- Entreprise de commerce de détail*

*Avant l'accès aux services à large bande, environ 25 % des réservations étaient effectuées via Internet. Depuis l'arrivée des services à large bande, les réservations effectuées en ligne ont augmenté de 75 %.*

*--- Établissement hôtelier*

### 3.3.2 Incidences sur les coûts

Les incidences sur les coûts de l'accès aux services à large bande à Churchill, selon les données recueillies auprès des répondants, sont réparties dans la catégorie des économies de coûts et des coûts de remplacement des services à large bande. Deux entreprises ont signalé des **économies de l'ordre de 32 000 \$** découlant directement de l'accès aux services à large bande. L'accès aux services à large bande et la capacité des entreprises de tirer profit de toutes les fonctionnalités de l'Internet leur ont permis de diminuer leurs coûts au titre de l'impression du matériel promotionnel ainsi qu'au titre des frais de poste.

*L'Internet a diminué les frais de poste de notre entreprise. En fait, nous n'avons plus besoin d'effectuer des campagnes de publipostage, ce qui a réduit considérablement nos dépenses au titre des frais de poste. --- Établissement hôtelier*

Avec la perte de l'accès aux services à large bande pour la communauté, une des entreprises a signalé une diminution de ses revenus. Les services d'accès à l'Internet à commutation téléphonique ne convenaient pas à la prestation des programmes de formation offerts par

l'entreprise, celle-ci anticipant des **pertes de l'ordre de 4 200 \$ en diminution de son chiffre d'affaires**.

Aussi, depuis que les services à large bande ne sont plus disponibles à Churchill depuis le mois de mai 2005, les répondants ont réalisé la valeur et l'importance de l'accès aux services à large bande pour leurs activités commerciales. Par conséquent, quatre entreprises ont signalé qu'elles ont dû demander à Manitoba Telecom Services (MTS), la plus importante entreprise privée de télécommunications au Manitoba, d'installer des connexions privées à l'Internet haute vitesse. Les coûts annualisés du **rétablissement de la connexion à haute vitesse afin de remplacer les services à large bande s'élevaient à la somme de 32 400 \$**. L'un des répondants était une entreprise ayant fait procéder au rétablissement de l'Internet haute vitesse. Le propriétaire de l'entreprise a souligné qu'il ne pouvait pas soutenir une telle dépense à long terme; cependant, elle était nécessaire afin d'assurer la satisfaction des besoins de ses clients. Le propriétaire a également indiqué que l'entreprise devra trouver le moyen de payer pour cette dépense supplémentaire. Des commentaires semblables ont également été recueillis auprès d'un répondant du secteur public :

*Lorsque le service DSL <sup>13</sup>est parti, nous avons commencé à analyser les divers scénarios afin de faire rétablir le service à haute vitesse. Une connexion haute vitesse était nécessaire pour que nos activités puissent fonctionner à leur pleine capacité. Ainsi, en partenariat avec deux autres entreprises locales, MTS a installé une ligne 512 DSL sur câble. Les frais mensuels du service DSL sont vraiment très élevés, mais nous avons réalisé que cela était nécessaire si nous voulions continuer à offrir nos services comme nous le faisons avant. --- Organisme gouvernemental*

En plus des incidences quantifiées sur les coûts, les organisations ont également signalées divers autres types d'incidences sur les coûts de l'accès aux services à large bande :

- Un fournisseur de services éducatifs souligne que sans l'accès à une connexion aux services à large bande, les étudiants rendus au niveau post-secondaire seraient obligés de quitter la communauté afin de parfaire leur scolarité. Par contre, si une connexion aux services à large bande était disponible, l'on pourrait offrir davantage de cours aux étudiants, et il ne serait alors plus nécessaire pour eux de quitter la communauté. Ceci permet donc de diminuer les frais et les coûts pour les étudiants qui poursuivent des études post-secondaires.
- Les services à large bande sont essentiels lorsque l'on veut télécharger des courriels, des documents et des fichiers importants pour toutes les entreprises.
- La productivité au bureau augmente puisque l'on perd moins de temps à attendre les courriels et les téléchargements. Les services à large bande permettent également de diminuer la quantité de papier utilisée dans les bureaux.

### **3.3.3 Incidences sur l'emploi**

Les organisations et entreprises de la communauté ont signalé des incidences sur l'emploi de l'accès aux services à large bande. À Churchill, cela permet notamment de maintenir des emplois grâce à l'accès aux services à large bande, à diminuer le nombre d'emplois perdus en raison de la nécessité de donner en sous-traitance du travail en raison de l'absence de l'accès aux services à

---

<sup>13</sup> Digital Subscriber Loop (DSL)

large bande, et la possibilité de créer des emplois si les services à large bande revenaient dans la communauté.

Trois entreprises ont signalé que l'accès aux services à large bande leur avait permis de **retenir ou de maintenir 2,7 emplois ETP**<sup>14</sup>. Il s'agit notamment de postes au sein du secteur des voyages et du tourisme, du soutien informatique, et du personnel administratif. En l'absence de l'accès aux services à large bande, les entreprises ont souligné que **4,0 emplois ETP étaient transférés** à une autre communauté. Tous ces emplois sont ainsi allés à Winnipeg et provenaient essentiellement du secteur du voyage et du tourisme. Ces emplois exigent la connectivité des services à large bande afin que les ordinateurs puissent prendre en charge les logiciels requis dans ce domaine et afin de pouvoir effectuer le transfert rapide de fichiers à partir de ces programmes. Deux entreprises ont signalé qu'il y aurait possiblement **deux nouveaux emplois qui pouvaient être créés dans leur entreprise si la connectivité aux services à large bande revenait dans la communauté**. Les répondants ont signalé qu'il s'agissait notamment d'un emploi permanent pour un administrateur de système informatique ainsi qu'un poste de concepteur contractuel de site web si l'accès aux services à large bande revenait dans la communauté.

En plus de la création d'emplois, de la perte d'emplois ou d'emplois potentiels, les répondants ont notamment souligné que la qualité de la main d'oeuvre augmente également. L'un des répondants a notamment lié cette augmentation de la qualité de la main d'oeuvre à l'accès aux services à large bande :

*Plusieurs des personnes que nous avons embauchées récemment possèdent des compétences exceptionnelles et en navigation sur Internet. Il n'en était pas ainsi il y a trois ou quatre ans. Je suis certain que le fait d'avoir l'accès à Internet dans notre communauté a, d'une manière informelle, aidé à améliorer les compétences de la main d'oeuvre. --- Organisme gouvernemental*

### 3.3.4 Contexte économique

Afin de mettre en perspective les incidences signalées, il convient de rappeler le contexte économique dans lequel se trouve la communauté de Churchill.

La municipalité de Churchill est dotée d'un secteur de petites entreprises, dont les emplois se trouvent particulièrement dans le domaine de l'expédition et du transport (21 % de la main d'oeuvre), alors que la communauté est un carrefour historique de transport pour le Nord fournissant des accès par train, par avion, et également par navire dans le seul port intérieur en eau salée du Canada. L'Institut de l'écophysiologie de l'Arctique est une base de recherche scientifique desservant la plupart des recherches entreprises dans l'Arctique. Les soins de santé (19,53 % de la main d'oeuvre) et le gouvernement local sont également d'autres secteurs importants d'emploi. Le tourisme devient de plus en plus un secteur important dans la région de Churchill (7 % de la main d'oeuvre).

Alors que la communauté compte un peu moins de 1 000 habitants y résidant en permanence, les salaires y sont relativement élevés en moyenne ( 38 045 \$) et, comparativement aux autres communautés du Nord en milieu rural, l'endroit affiche un taux de chômage relativement bas (13,4 %). Selon les Profils de communauté de Statistique Canada pour l'année 2001, la main d'oeuvre de Churchill compte 690 individus, alors que 590 individus ont touché un salaire moyen de 28 951 \$ par année. En fonction de ces données, le total des revenus gagnés à Churchill est légèrement supérieur à 17 millions de dollars, si l'on additionne les revenus gagnés à temps plein (11 millions de dollars) et à temps partiel (6 millions de dollars). En tenant compte des

<sup>14</sup> Équivalent temps plein (ETP)

hypothèses posées en ce qui concerne le nombre d'heures travaillées par semaine ainsi que le fait que la main d'oeuvre demeurerait au même niveau, les résultats du sondage portant sur l'accès aux services à large bande ont été utilisés afin de générer les résultats suivants, en combinaison avec les données du recensement de 2001 compilées par Statistique Canada :

- nombre d'emplois transférés à l'extérieur en raison de l'absence de l'accès aux services à large bande – 4 emplois ETP, correspondant à 190 225 \$ de revenus qui ont été perdus en raison de la perte de l'accès aux services à large bande;
- nombre d'emplois soutenus par l'accès aux services à large bande (emplois conservés) – 2,7 emplois ETP, correspondant à 102 721 \$ en revenus conservés au sein de la communauté.

L'effet de la perte de 6,7 emplois dans une communauté comptant 590 travailleurs (selon le recensement de 2001) en raison de la perte de l'accès aux services à large bande correspond à la perte de 5 638 emplois à Ottawa.

Ces chiffres impressionnants caractérisent l'importance du lien entre l'accès aux services à large bande et l'emploi. Auparavant, SNG utilisait le modèle input-output régional afin d'estimer les effets de l'accès aux services à large bande sur l'emploi, le produit intérieur brut et les revenus fiscaux, cependant les contraintes des échéances n'ont pas permis la réalisation de telles analyses.

### 3.3.5 Sommaire des incidences à Churchill

Le sondage des entreprises de Churchill a été administré à 28 répondants, dont 14 étaient des usagers des services à large bande.

- Parmi les 14 usagers des services à large bande sondés, 7 ont signalé une augmentation des revenus tirés de l'accès à l'Internet (soit 50 %)
- 7 usagers des services à large bande ont indiqué, dans le cadre des sondages et des entrevues, que les revenus annuels tirés de l'accès à l'Internet totalisaient 769 000 \$ au cours de la période de douze mois
- Parmi les 14 utilisateurs des services à large bande sondés, 7 usagers ont signalé une diminution de leurs coûts en raison de l'utilisation de l'Internet (soit 50 %)
- 8 usagers des services à large bande ont été interviewés; parmi ceux-ci, deux ont précisé qu'ils avaient réalisé des économies de l'ordre de 32 000 \$ au total au cours de la dernière période de douze mois
- Les économies signalées étaient principalement attribuables aux dépenses consacrées aux frais d'impression et de poste requis aux fins de la commercialisation de leurs services

Dans la communauté de Churchill, la majorité des entreprises signalant avoir eu accès par le passé à des services à large bande sont des anciens abonnés de CCNet et n'ont plus accès à ces services. Cependant, en raison de l'importance de l'accès aux services à large bande dans leurs activités commerciales, deux entreprises continuent à utiliser des services à large bande auprès d'un autre fournisseur de services, et à des coûts beaucoup plus élevés. Ces deux entreprises comptent à elles seules pour 400 000 \$ des revenus signalés dans la région de Churchill, et elles continuent à utiliser les services à large bande au coût de 900 \$ par mois.

Les revenus et les coûts se rapportent à la période des 12 mois écoulés. À l'exception des deux entreprises continuant à recourir aux services à large bande, l'on peut présumer que les autres entreprises ont eu accès aux services à large bande pour une période d'au plus neuf mois à l'intérieur des 12 derniers mois, puisque les services à large bande ont été discontinués en mai 2005. Par conséquent, il y aurait lieu de calculer au prorata de 75 % les revenus et les diminutions de coûts découlant de l'accès aux services à large bande afin de tenir compte de la période de neuf mois au cours de laquelle ils ont eu accès à ces services.

Incidences additionnelles de l'accès aux services à large bande :

- Diminution de 4 200 \$ des revenus de l'absence de l'accès aux services à large bande
- augmentation des coûts de 32 400 \$ liés au rétablissement de la connectivité à haute vitesse

Incidences sur l'emploi de l'accès aux services à large bande :

- 2,7 emplois ETP conservés ou soutenus par l'accès aux services à large bande
- 4,0 emplois ETP transférés à l'extérieur en raison de la perte de l'accès aux services à large bande
- un ajout potentiel de 20 à 30 ETP dans l'éventualité du rétablissement de la connectivité de l'accès aux services à large bande à des coûts abordables

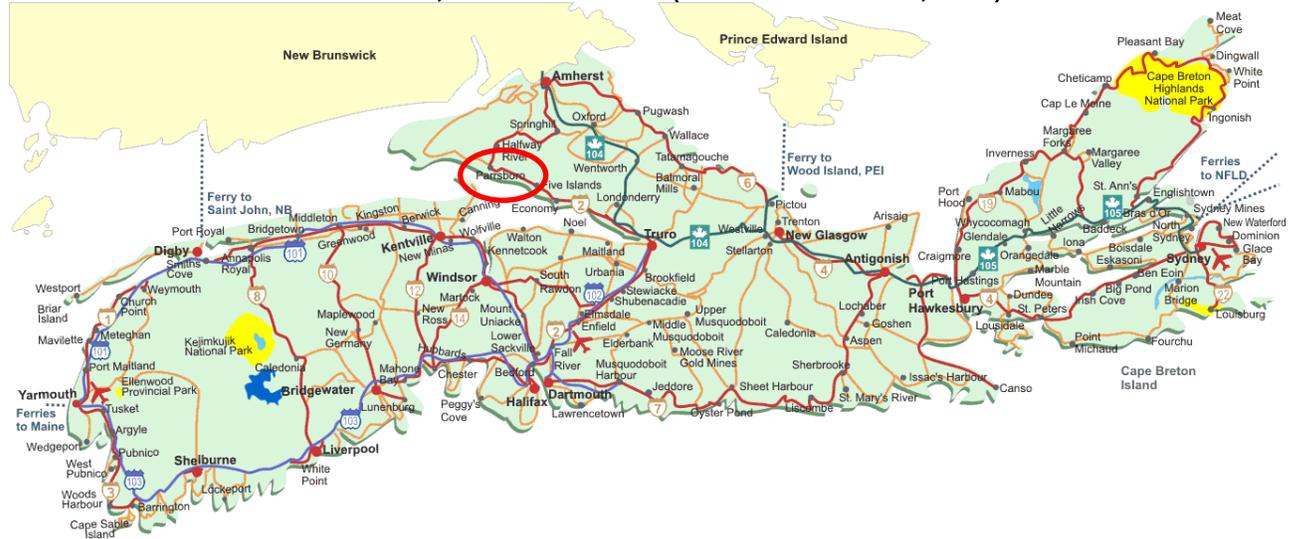
## 4.0 Observations et conclusions de l'étude sur la communauté de Parrsboro, Nouvelle-Écosse

La présente section présente les données recueillies relativement à la communauté de Parrsboro dans le cadre du processus de sondage et d'entrevue, et présente les résultats significatifs de cette étude.

### 4.1 Contexte et historique

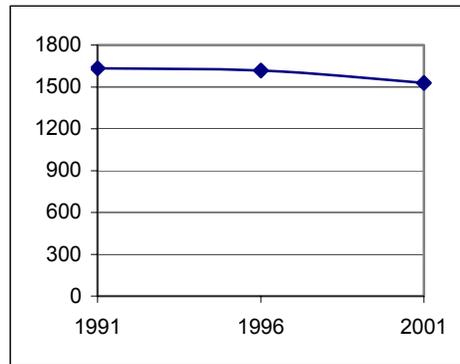
La municipalité de Parrsboro, (population : 1 529 personnes, Statistique Canada, 2005b) est située dans la région nord-ouest de la Nouvelle-Écosse (Illustration 3). La communauté borde le bassin Minas Basin dans la Baie de Fundy. Parmi les plus grandes communautés dans les environs de Parrsboro, signalons Amherst (population : 9,470), Truro (population : 11 457), et New Glasgow (population : 9 432). Parrsboro est la plus grande communauté située sur le bassin Minas et est un important centre de villégiature.

Illustration 3 – Carte de Parrsboro, Nouvelle-Écosse (Source : NS Online, 2005)



La population de Parrsboro a diminué de 5,4 % entre 1996 et 2001 (Statistique Canada, 2005b). Depuis 1991, la communauté a connu un lent déclin de sa population (Illustration 4). Parrsboro est une sous-division de recensement complète située à l'intérieur de la division de recensement du comté de Cumberland telle que définie par Statistique Canada. Parrsboro est la seule communauté située dans cette sous-division de recensement.

**Illustration 4 – Évolution de la population à Parrsboro (Source : Statistique Canada, 2001)**



L'aménagement original de la communauté de Parrsboro pourrait être attribuable à la situation de cette communauté dans une vallée bordant une rivière traversant la région de Cobequid Hills et débouchant sur la mer dans le bassin Minas ainsi qu'à l'exploitation des ressources forestières et de la houille (Centennial Book Committee, 1988). L'emploi y est essentiellement concentré dans les secteurs primaires, notamment la pêche, le bois d'oeuvre et l'exploitation minière (Keefe and Side, 2003). Selon les données du recensement de l'année 2001, la communauté de Parrsboro dispose de deux secteurs industriels à importante composante de main d'oeuvre :

1. Ventes et services – Ce secteur consiste essentiellement en la présence de services gouvernementaux, du tourisme, des services de santé, et des services d'éducation.
2. Secteurs des métiers, du transport et des opérateurs de machinerie – Ce secteur est dominé par l'entreprise Kerr Heating Products.

À Parrsboro, le développement de l'accès aux services à large bande a été rendu possible grâce à l'assistance du programme BRAND d'Industrie Canada et également des contributions financières du conseil municipal (20 000 \$). La section ci-après décrit brièvement comment la communauté a été en mesure de bénéficier de l'accès aux services à large bande.

#### **4.1.1 Histoire de la connectivité à Parrsboro**

Parrsboro a bénéficié de la connectivité à l'Internet par les services à large bande depuis novembre 2004, alors que la communauté jouissait des services Internet à commutation téléphonique depuis plusieurs années auparavant. La connexion aux services à large bande dans la communauté a été rendue possible par l'entremise du programme BRAND d'Industrie Canada. La Cumberland Regional Economic Development Association (CREDA) a agi à titre de responsable principale dans la présentation de la demande regroupant huit communautés de la région cherchant à obtenir de l'aide afin de développer les services à large bande (Advocate Harbour, Joggins, Malagash, Parrsboro, Pugwash, River Hebert, Wallace, et Wentworth). La demande de Parrsboro jouissait d'un important soutien à l'échelle locale, tel que manifesté notamment par la contribution de 20 000 \$ au projet de la part de la municipalité de Parrsboro.

Les services à large bande sont fournis à Parrsboro par l'entremise de la société Aliant Inc. Les services sont disponibles à l'intérieur d'un rayon d'environ 4 kilomètres de la tour de transmission d'Aliant Inc. Selon les médias locaux, certains résidents de la communauté de Parrsboro étaient plutôt déçus de cette dernière contrainte pour l'accès aux services à large bande. Depuis la fourniture des services par Aliant Inc., une deuxième entreprise de communications fournie dorénavant l'accès à l'Internet par les services à large bande à la communauté de Parrsboro. Ainsi, Eastlink Cable a commencé à offrir des services à large bande à Parrsboro peu après l'entrée en jeu d'Aliant. Puisque ce ne sont pas toutes les communautés dans la région de

Cumberland qui ont accès aux services à large bande, les résidents des communautés qui ne bénéficient pas de tels services ont récemment fait l'objet de l'attention médiatique dans la région.

## 4.2 Utilisation d'Internet et des services à large bande

Des 73 sondages complétés dans le cadre de cette étude, 45 sont de la communauté de Parrsboro. Parmi ces derniers, 19 répondants sont présentement des usagers de services à large bande. **Cette partie résume les points forts des résultats du sondage.** Détails supplémentaires sur le sondage de Parrsboro dans l'Annexe D.

Tableau 6 – Répondants de Parrsboro, par industrie

Agriculture, foresterie, pêche	5
Commerce de détail	7
Fabrication, traitement	3
Arts, spectacles et loisirs	1
Tourisme, hébergement et restauration	12
Services professionnels et techniques	4
Soins de santé et assistance sociale	3
Services publics	1
Autres	9
TOTAL	45

Les organisations sondées représentent un total de 544 employés et comptent en moyenne 12 employés et un médian de 5. Il y a environ 715<sup>15</sup> résidents de Parrsboro qui travaillent.

Parmi les répondants au sondage, 19 sont présentement des usagers de services à large bande.

Voici les grandes lignes des résultats du sondage de Parrsboro:

- Principales utilisations d'Internet par les usagers des services à large bande et des réseaux commutés

Tableau 7 – Utilisation d'Internet par les organisations de Parrsboro

Utilisation d'Internet	Usagers de services à large bande	Usagers des réseaux commutés	Statistiques Canada <sup>16</sup>
Recherche	89 %	93 %	ND
Vente de biens et services	32 %	27 %	ÀD
Achat de biens et services	74 %	53 %	42,5 %
Site Web	63 %	53 %	36,8 %
Publicité	47 %	53 %	ND
Commandes des clients	47 %	13 %	ND
Transfert électronique de documents	74 %	33 %	ND

- Principaux avantages d'Internet par les usagers des services à large bande et des réseaux commutés

<sup>15</sup> Source: Statistics Canada 2001 Community Profiles

<sup>16</sup> Sondage sur le commerce électronique et la technologie, Statistique Canada, 2004

**Tableau 8 – Avantages d’Internet pour les organisations de Parrsboro**

Avantage d’Internet	Usagers de services à large bande	Usagers des réseaux commutés	Statistiques Canada
Faciliter les activités quotidiennes	89 %	73 %	ND
Améliorer le service à la clientèle	68 %	53 %	ND
Atteindre de nouveaux clients	47 %	47 %	AD
Accroître les ventes	47 %	33 %	ND
Diminuer les coûts	37 %	27 %	AD

### 4.2.1 Utilisations d’Internet

Parmi toutes les organisations de Parrsboro sondées, 76 % utilisent présentement Internet, et un autre 2 % planifient d’utiliser Internet au cours des 12 prochains mois. Parmi celles utilisant Internet, 57 % utilisent présentement Internet haute vitesse, et l’on s’attend à ce que ce pourcentage atteigne 83 % au cours des 12 prochains mois.

À Parrsboro, un grand nombre d’organisations fournissent l’accès direct aux ordinateurs, aux courriels et à Internet à plus de 75 % de leurs employés. 50 % fournissent un accès direct à des ordinateurs, 41 % un accès direct à Internet et 39 % aux courriels.

Seulement 39 % des répondants jugent que les courriels sont un moyen essentiel ou très important de communiquer avec leurs clients, venant après les contacts téléphoniques (73 %) et les contacts en personne (69 %). Pour les résidents de Parrsboro, le téléphone demeure de loin le mode de communication le plus important pour les communications avec les fournisseurs. Soixante-deux pour cent (62 %) considèrent les communications par téléphone comme essentielles ou très importantes avec les fournisseurs, contre 29 % pour le télécopieur et 18 % pour le courriel.

Pour les usagers des services à large bande, l’utilisation d’Internet comme outil d’affaire numéro un est pour la recherche, dans 89 % des organisations. Suivent ensuite les applications d’achat en ligne et de transfert des documents (74 %). Il convient de noter que seulement 32 % des entreprises vendent ou achètent des biens avec Internet, et que 63 % d’entre elles ne prévoient pas utiliser Internet à cette fin au cours des prochains 12 mois. Pareillement, seulement 47 % des entreprises recourent à Internet pour recevoir les commandes passées par leurs clients, et 47 % ne prévoient pas utiliser Internet à cette fin au cours des prochains 12 mois. À l’exception de la recherche, ces chiffres sont significativement plus élevés pour les usagers des services à large bande que pour ceux des réseaux commutés, dont 27 % vendent des biens et services, 53 % achètent des biens et services, 13 % acceptent les commandes, et 33 % transfèrent des documents par Internet. Alors que l’utilisation de l’Internet pour ces catégories est significativement plus élevée auprès des utilisateurs des services à large bande, les données laissent entrevoir une sous-utilisation du potentiel de l’Internet par ces organisations.

### 4.2.2 Organisations qui ont un site Web

À Parrsboro, 60 % des organisations disent avoir leur propre site Web. Parmi elles, 45 % le gèrent elles-mêmes. Celles qui n’en ont pas évoquent des inquiétudes quant à la sécurité et l’incertitude des avantages d’un site Web pour leur organisation.

Les organisations utilisent principalement leur site Web pour donner de l’information sur elles-mêmes, leurs produits et services, les demandes de renseignements des clients, et la publicité et les promotions. Seulement 38 % s’en servent pour recevoir les commandes de leurs clients mais 24 % seulement acceptent les paiements électroniques.

### 4.2.3 Avantages d'Internet

On a demandé aux répondants de déterminer toutes les façons dont leur organisation a tiré profit d'Internet au cours des 12 derniers mois, choisissant parmi un groupe de 12 catégories d'avantages.

Parmi les usagers des services à large bande, tous ont rapporté qu'ils bénéficiaient d'au moins une catégorie d'avantages, avec une moyenne de 4,5 avantages en moyenne. La catégorie d'avantages nettement numéro un pour les organisations de Parrsboro est celle qui rend les activités quotidiennes plus faciles (89 %), suivie par un service à la clientèle amélioré (68 %). Une faible majorité signale que l'Internet les aide à améliorer la coordination avec leurs fournisseurs (53 %). Cependant, moins de la moitié signale que l'Internet les aide à atteindre de nouveaux clients ou à accroître les ventes (47 %). Seulement 37 % signalent que l'utilisation de l'Internet a permis de diminuer leurs coûts, alors que 58 % répondent que l'Internet n'a pas permis de diminuer leurs coûts. Le fait qu'un petit nombre d'organisations signale que l'Internet améliore la compétence des employés ou facilite le télétravail résulte probablement du fait que ces avantages sont réalisables uniquement par certains types d'entreprises ou par celles d'une certaine taille.

### 4.3 Incidences de l'accès aux services à large bande

On a réparti les incidences de l'accès aux services à large bande sur la communauté de Parrsboro en trois catégories : incidence sur les revenus, incidence sur les coûts, incidence sur l'emploi. Selon les renseignements recueillis au téléphone et émanant d'un groupe consultatif local, on a choisi 15 entreprises de Parrsboro dans lesquelles on a procédé à des interviews de haut niveau. Les entreprises ayant participé aux entrevues évoluent dans les secteurs d'activités suivants : 5 du commerce de détail, 4 du secteur des services commerciaux, 3 du secteur voyage/tourisme, 2 du secteur de la fabrication et 1 du secteur agricole et forestier.

#### 4.3.1 Incidences sur les revenus

Parmi les répondants ayant signalé effectuer la vente de produits ou de services par Internet peu importe le type de connexion, le total des ventes brutes provenant de l'accès à l'Internet au cours des derniers 12 mois était de seulement 26 000 \$ selon les données recueillies dans le cadre du sondage.

Cependant, lors des entrevues, les entreprises interviewées ont indiqué que **43 100 \$** provenaient des ventes et des réservations réalisées sur Internet. Plusieurs entreprises ont mentionné qu'il était difficile de quantifier les incidences de l'accès aux services à large bande sur leurs revenus parce qu'elles ne disposent de l'accès aux services à large bande que depuis peu de temps. Les entreprises ont cependant indiqué que leurs revenus avaient été affectés par l'accès aux services à large bande, notamment à cause de la possibilité d'effectuer leurs transactions bancaires en ligne, en raison de l'augmentation de la productivité au bureau (courriel, téléchargement, mises à jour des programmes, etc.), et grâce à l'accès à des nouveaux marchés. Les entreprises ont également souligné qu'elles anticipaient que l'accès aux services à large bande aurait une incidence plus importante encore sur leurs revenus à court terme.

*À l'heure actuelle, l'accès aux services à large bande n'a pas encore changé notre façon de vendre nos produits. J'anticipe cependant que nous changerons nos façons de faire à l'avenir. Ainsi, d'ici deux à trois ans, j'anticipe que toutes nos commandes se transigeront dans le cadre du commerce électronique. --- Fabricant*

*Environ 5 % de nos ventes sont attribuables à notre site web. --- Services de détail*

Lorsque l'on ajoute le total des revenus signalés par les autres entreprises dans le cadre du sondage, le **montant total des revenus générés par les entreprises de Parrsboro utilisant l'Internet s'élève à 69 100 \$ (26 000 \$ plus 43 100 \$), dont 58 000 \$ parvenant des revenus signalés par les usagers des services à large bande** au cours des derniers 12 mois. Compte tenu du fait que les services à large bande ne sont disponibles à Parrsboro que depuis neuf mois, en effectuant un calcul au prorata, l'on peut affirmer qu'environ 43 500 \$ proviennent de l'accès aux services à large bande, selon les données recueillies. Le tableau suivant présente la répartition des résultats obtenus durant l'étude. Le nom des entreprises n'apparaît pas dans le tableau pour des raisons de protection des renseignements personnels.

**Tableau 9 – Sommaire des revenus provenant de l'accès à l'Internet dans la communauté de Parrsboro**

Type d'entreprise	Usager des services à large bande	Sondage	Entrevue
Hébergement B	Oui	20 000 \$	Aucune entrevue
Hébergement C	Non	5 000 \$	Aucune entrevue
Tourisme C	Oui	1 000 \$	Aucune entrevue
Hébergement D	Non	Non divulgué	6 100 \$
Spectacles A	Oui	Aucun sondage	37 000 \$
	<b>Total</b>		
<b>Total des revenus des usagers des services à large bande</b>	<b>58 000 \$</b>	<b>21 000 \$</b>	<b>37 000 \$</b>
Total des revenus des usagers non abonnés aux services à large bande	11 100 \$	5 000 \$	6 100 \$
Total des revenus	69 100 \$	26 000 \$	43 100 \$

### 4.3.2 Incidences sur les coûts

Les entreprises de Parrsboro ont signalé des incidences sur les coûts de l'accès aux services à large bande dans diverses catégories de dépenses, notamment des économies en raison de la diminution des frais de déplacement, de la diminution des frais de poste, ainsi que les économies découlant de l'accès à des nouveaux marchés. Aussi, grâce à l'accès aux services à large bande, les entreprises de Parrsboro ont pu diminuer les déplacements requis de leurs employés grâce à la présentation de sessions de formation en ligne ainsi que de l'accès aux marchés en ligne. Deux entreprises ont notamment signalé avoir réalisé des **économies de l'ordre de 22 000 \$ en raison de la diminution des frais de déplacement** en raison de l'accès aux services à large bande. Bien que les services à large bande soient disponibles depuis peu de temps dans la communauté, ces deux entreprises ont ainsi été en mesure de tirer profit de cette innovation. D'autres entreprises ont également indiqué qu'elles souhaiteraient que leurs employés participent à des séances de formation en ligne; cependant, elles n'ont pas encore mis ces projets à exécution.

*Grâce à l'accès aux services à large bande, nous avons été en mesure de participer à des enchères en ligne. Nous pouvons notamment voir les véhicules avant qu'ils soient mis aux enchères sur le site web de l'entreprise. Ceci nous aide à mieux cibler les ventes auprès de notre clientèle. Grâce aux enchères en ligne, nous pouvons voir quels types de véhicules sont disponibles et savoir si nos clients sont intéressés à les acheter. Ceci contribue à la rotation régulière des véhicules que nous offrons en vente. --- Concessionnaire automobile*

Une autre entreprise a signalé qu'elle avait fait des **économies de l'ordre de 100 \$ en raison de la diminution de ses frais de poste**. L'accès aux services à large bande a également permis à cette entreprise de diminuer sa dépendance sur la poste et à augmenter sa dépendance aux courriels. Les services à large bande aident les organisations à télécharger des images et des fichiers volumineux, ce qu'elles ne pourraient pas faire avec le service Internet à commutation téléphonique.

Plusieurs entreprises de la communauté de Parrsboro ont signalé qu'elles utilisaient les services à large bande afin de procéder à des recherches sur Internet. Ces recherches peuvent se rapporter à une séance de formation en ligne que l'on a déjà annoncé, la comparaison de prix, ou encore la recherche de nouveaux marchés. Une entreprise a notamment signalé une **diminution de ses frais de production de l'ordre de 10 000 \$ en raison de l'achat en ligne de ses matériaux et de ses fournitures**. Une autre entreprise a signalé que l'accès au service en ligne lui avait permis de faire appel au soutien technique en ligne d'un conseiller à Halicourriel sans que le technicien n'ait à se déplacer jusqu'à Parrsboro. Ceci s'est traduit en des **économies de l'ordre de 5 000 \$ en raison de la diminution des frais de services exigés pour le soutien technique**.

**Les économies réalisées s'élèvent ainsi à 37 100 \$ pour les entreprises ayant accès aux services à large bande**

*L'accès aux services à large bande nous a permis de communiquer avec des nouveaux fournisseurs. Je peux maintenant consulter en ligne les catalogues de ces fournisseurs et faire mes achats en ligne. Je ne pouvais pas faire cela avec l'accès par commutation téléphonique, parce que cela prenait beaucoup trop de temps pour télécharger les catalogues. --- Fabricant*

Plusieurs autres entreprises ont signalé que l'accès aux services à large bande avait eu une incidence sur les frais d'exploitation de leur entreprise; malheureusement, la plupart n'était pas en mesure de quantifier ces incidences ou économies.

*Sans hésitation, je puis dire que l'accès aux services à large bande a tout simplement permis à notre entreprise de continuer d'exister. Si nous n'avions pas accès aux services à large bande, nous ne pourrions pas concurrencer les autres fabricants. --- Fabricant*

*C'est vrai que l'accès aux services à large bande rend notre entreprise plus concurrentielle. Nous pouvons compléter plus efficacement nos procédés commerciaux, ce qui nous permet en bout de ligne de sauver de l'argent. L'argent ainsi économisé peut alors être employé à d'autres fins, notamment la mise à niveau du matériel, etc. --- Voyageur*

### 4.3.3 Incidences sur l'emploi

Des incidences sur l'emploi ont été signalées par quatre entreprises. Les répondants ont ainsi signalé que l'accès aux services à large bande leur avait permis de **conserver 0,5 emplois ETP** à Parrsboro. De plus, l'employeur le plus important de la municipalité a signalé qu'il dépend fortement sur l'accès aux services à large bande et qu'il serait même obligé de déménager s'il ne pouvait pas y avoir accès, ce qui représenterait alors une perte de **140 emplois ETP**. L'accès aux services à large bande a également aidé une entreprise à retenir les services d'un contractuel (infographiste) de l'extérieur de la communauté. Les travaux ainsi donnés à contrat représentent une valeur économique d'environ **5 000 \$**.

L'accès aux services à large bande permet également aux entreprises de mieux communiquer avec leurs employés travaillant dans d'autres communautés comme en fait foi notamment le témoignage ci-après :

*L'accès aux services à large bande nous ont également permis de relier notre serveur à notre bureau satellite situé dans une autre communauté. Ceci a permis à nos employés travaillant à l'extérieur de Parrsboro à accéder directement aux documents hébergés sur le serveur du siège social de l'entreprise. Avant l'arrivée des services à large bande, il fallait physiquement transporter à Parrsboro les documents car plusieurs étaient soit trop volumineux ou trop complexes pour les transmettre par courriel en utilisant une connexion à commutation téléphonique. Nous pouvons maintenant accéder instantanément à nos documents. --- Fabricant*

#### 4.3.4 Contexte économique

Le portrait suivant de la situation économique de la communauté de Parrsboro permet de situer ces incidences dans leur contexte. Parrsboro est une communauté d'environ 1 500 habitants, dont environ 525 occupent un emploi (voir le renvoi 18) et la moyenne des revenus des personnes occupant un emploi à temps plein, toute l'année durant, est de 26 104 \$ selon le recensement de l'année 2001. Selon les profils des communautés pour l'année 2001 établis par Statistique Canada, la moyenne des revenus annuels de 715 personnes était de 14 519 \$. Par conséquent, le total des revenus gagnés à Parrsboro est légèrement supérieur à la somme de 10 millions de dollars, si l'on compte les revenus des personnes travaillant à temps plein (7 millions de dollars) et à temps partiel (3,3 millions de dollars). Comme c'est le cas à Churchill, les emplois sont généralement concentrés dans le secteur du tourisme et, plus généralement, dans les entreprises à propriétaire unique; il existe une grande dichotomie au plan de l'emploi, alors qu'il y a relativement d'employeurs importants et plusieurs petites entreprises à propriétaire unique. Voici comment sont répartis les emplois à Parrsboro :

- Agriculture et autres secteurs des ressources (50) 8 %;
- Secteurs de la fabrication et de la construction (130) 20 %;
- Commerce de gros et de détail (140) 22 %;
- Services financiers et services immobiliers (20) 3 %;
- Santé et éducation (85) 13 %;
- Services commerciaux (60) 9 %;
- Autres services (150) 24 %.

Le plus important employeur de Parrsboro (Kerr Heating Products) emploie 140 personnes<sup>17</sup>, suivi de l'entreprise Harrison Building Centres (70), la coopérative locale (22), et le Musée géologique de Fundy (20). Les autres entreprises de la communauté de Parrsboro sont essentiellement des entreprises une ou deux personnes.

Lors des entrevues, nous avons appris que la présence de l'accès aux services à large bande était un déterminant significatif dans la décision de l'entreprise Kerr Heating Products de demeurer dans la communauté. Ce fabricant de produits métalliques emploie plus de 100 personnes dans la communauté, ce qui représente approximativement 3,5 et 4,5 millions de dollars au titre du

<sup>17</sup> Selon les données recueillies du site <http://www.kerrheating.com/> Cependant, l'entreprise a indiqué qu'elle employait 90 personnes à temps plein (140 employés au total) en réponse au sondage réalisé dans le cadre de la présente étude.

revenu annuel brut des ménages de la communauté (en fonction d'un salaire moyen présumé se situant entre 35 000 \$ et 45 000 \$ par année.

En posant les mêmes hypothèses que celles employées dans le cadre de l'évaluation des incidences sur l'emploi de l'accès aux services à large bande dans la communauté de Churchill (voir la section 3.3.4), les résultats du sondage sur l'accès aux services à large bande de Parrsboro démontrent les incidences suivantes sur l'emploi :

- Nombre d'emplois soutenus par l'accès aux services à large bande soutenus (conservés) en raison de l'accès aux services à large bande : 0,5 ETP, ce qui représente environ 13 000 \$ en revenus d'emplois conservés dans la communauté.

Ceci correspond également au maintien de 350 emplois à Ottawa.

Ces chiffres impressionnants caractérisent l'importance du lien entre l'accès aux services à large bande et l'emploi. Auparavant, SNG utilisait le modèle input-output régional afin d'estimer les effets de l'accès aux services à large bande sur l'emploi, le produit intérieur brut et les revenus fiscaux, cependant les contraintes des échéances n'ont pas permis la réalisation de telles analyses.

### **4.3.5 Groupe de discussion de Parrsboro**

En collaboration avec la CREDA (Association de développement économique régional de Cumberland), l'équipe affectée à l'étude a organisé une session avec les membres de la communauté de la ville de Parrsboro formant un atelier pour étudier l'importance de l'accès aux services à large bande.

L'atelier a eu lieu le 3 août 2005, et s'est poursuivi de 10h jusqu'à près de midi.

On avait invité douze personnes à participer mais quatre seulement ont trouvé les moyens de venir, accompagnés de deux représentants de la CREDA, qui ont été d'actifs participants. Un des invités était là jusqu'à ce que la réunion formelle ne débute et deux autres, qui ne sont pas venus, ont accepté d'effectuer des interviews de suivi intensives. Un absent a envoyé une lettre de soutien.

L'annexe B comprend un résumé détaillé des discussions du groupe. Voici quelques points saillants de la séance :

- Le représentant local d'Aliant a indiqué que, aussitôt que le service à large bande est devenu disponible, les gens se sont branchés sans qu'il y ait besoin de les y inciter. Parmi ceux qui avaient été branchés dans les neuf derniers mois, aucun n'a demandé à être débranché
- Une entreprise locale de logiciels a pu être concurrentielle parce que, grâce aux services à large bande, elle pouvait télécharger des copies d'un nouveau logiciel et être en mesure de donner du service aux clients locaux qui, autrement auraient cherché ces mêmes services dans des villes plus importantes
- Le propriétaire de la firme de logiciels a aussi parlé du rôle qu'il a joué à titre de programmeur pour le compte de l'Organisation des mesures d'urgence d'Halicourriel et des avantages des services à large bande ont signifié qu'il pouvait travailler à Parrsboro et servir ce client provincial.
- Il y a de nombreux B&B dans la région et bon nombre d'entre eux sont membres de Canada Select Hébergement recommandé, qui, selon nous, exige que toutes les chambres soient branchées sur les services à large bande pour mériter la cote de 4 étoiles. Les pourvoyeurs d'hébergements qui ne peuvent ou ne veulent pas fournir de tels branchements sont négligés au profit de ceux qui les offrent. Les gens voient la nécessité d'être branchés même en vacances.

- Les services à large bande ont aussi amélioré la capacité de la région à servir de centre de conventions/réunions en offrant aux gens d'ailleurs la commodité d'être branchés sur leur bureau. Ce n'était pas possible l'année dernière et cela représente une expansion du marché du tourisme qui n'existerait pas autrement. Un certain nombre d'entreprises régionales essaient de programmer des réunions estivales dans de telles destinations touristiques tranquilles.
- Kerr Heating Products est le plus important employeur de la ville fournissant du travail à entre 100 et 200 personnes (selon la saison et les charges de travail). Cette société a quelques employés importants qui demeurent à Truro (un déplacement de 50 minutes en voiture) et qui travaillent à l'usine. Le fait que ces gens ne pouvaient pas communiquer à haute vitesse à partir de Truro signifiait qu'on leur demandait parfois de transporter physiquement de gros dossiers (dessins CAD) chez eux et de chez eux au bureau. La compagnie considérait cela « leur travail à la main » bien qu'il s'agissait d'un inconvénient. Maintenant, les travailleurs de Parrsboro et les gestionnaires peuvent travailler au bureau ou à distance.
- Kerr Heating Products possède aussi un réseau de distribution dans le Midwest américain, en Ontario et sur la côte est des États-Unis. Les services à large bande permettent de meilleures relations de service et des communications plus pratiques, en plus de la livraison directe de schémas et de dessins conceptuels.
- Les services à large bande ont procuré un nouveau de services au Ships Company Theatre. Même si les services commutés et à large bande semblent avoir le même incidence sur ses pratiques d'affaire, la sécurité et la fiabilité des services à large bande permettent les réservations et les paiements de billets en ligne avec peu d'interruptions dues à des bris de connexions comme il arrive avec le service commuté. Avant l'accès aux services à large bande, le théâtre n'était jamais certain que la transaction soit complétée.
- Il y a un nombre surprenant d'aînés qui utilisent les services à large bande, en dépit du fait que l'on pense que la technologie s'adresse aux jeunes. Aliant s'est dite surprise que les aînés aient retenu leurs services en si grand nombre. Ils veulent des photos de leurs proches, ce qui n'était pas possible avec les services commutés.
- Les écoles et les musées locaux ont accès à la large bande depuis quelque temps grâce à Ednet, mais existe maintenant la possibilité pour les étudiants de travailler hors site et de participer à un réseau de télé-éducation.
- La possibilité de mener des stages de formation de petits groupes avec séquence video est aussi apparue à titre d'avantage pour la région. Les instructeurs peuvent travailler hors site et offrir des programmes à distance. Entre autres, un nouveau résident de Parrsboro enseigne l'Anglais à des étudiants en Asie.
- Les services à large bande ont permis à une entreprise locale d'aménagement et de surveillance de terrains de demeurer à Parrsboro et de continuer à œuvrer dans la région. Cette firme a dû précédemment employer une coûteuse technologie par satellite afin de partager de gros dossiers avec d'autres lieux (cartographie de base et chevauchement de données). L'entreprise a obtenu des contrats de Maritime Gas Pipeline de même que du gouvernement provincial afin d'établir le nombres de demeures pour l'OMU par toute la province à l'aide de la technologie GPS.
- Les gens dans l'immobilier local trouvent de plus en plus intéressant de chercher des terrains à l'étranger si ces terrains sont situés dans des régions desservies par les services à large bande. L'immobilier saisonnier profite ou subit aussi de la présence ou de l'absence des services à large bande. Nous tenons de deux sources qui font écho aux préférences de non-résidents possibles pour les lots desservis par ces services qui leur permettraient de passer l'été à Parrsboro et de demeurer en contact avec leur entreprise ailleurs.

- On a aussi cité à titre d'exemple d'avantages des services à large bande, l'examen des réclamations à l'assurance santé et de médicaments. La pharmacie locale a récemment été reliée à la compagnie mère à Amherst par Eastlink (accès par câble).
- Un seul participant a noté un inconvénient. Il a indiqué que le volume de ses activités d'affaire dans les photographies historiques qu'il produisait grâce aux services à large bande était beaucoup plus important qu'il ne pouvait traiter à temps partiel et, conséquemment, il a annulé ce service pour se concentrer sur ses autres activités.
- Des participants ont fait allusion au défaut d'organisations de se prévaloir des services à large bande. Le Parrsboro Post Office en est un exemple qui prétend qu'il serait difficile de financer l'opération, même si une grande partie du travail interne de la société d'état est effectuée sur Internet. Au lieu de cela, ils ont trois lignes corporatives, alors qu'une seule avec une connexion sur large bande suffirait à moindre coût.

#### **4.3.6 Sommaire des incidences à Parrsboro**

Le sondage des entreprises de Parrsboro a été administré à 45 répondants, dont 19 étaient des usagers des services à large bande.

- Parmi les 19 usagers des services à large bande sondés, 9 ont signalé une augmentation des revenus tirés de l'accès à l'Internet (soit 47 %)
- 4 usagers des services à large bande ont indiqué, dans le cadre des sondages et des entrevues, que les revenus annuels tirés de l'accès à l'Internet totalisaient 58 000 \$ au cours de la période de douze mois
- Parmi les 19 utilisateurs des services à large bande sondés, 7 usagers ont signalé une diminution de leurs coûts en raison de l'utilisation de l'Internet (soit 37 %)
- 6 usagers des services à large bande ont été interviewés; parmi ceux-ci, cinq ont précisé qu'ils avaient réalisé des économies de l'ordre de 37 100 \$ au total au cours de la dernière période de douze mois
- Les économies signalées étaient principalement attribuables à la diminution du nombre de déplacements, des frais de poste et des frais de commercialisation

Les revenus et les coûts se rapportent à la période des 12 mois écoulés. L'on peut présumer que les répondants ont eu accès aux services à large bande pour une période d'au plus neuf mois à l'intérieur des 12 derniers mois, puisque les services à large bande n'y sont disponibles que depuis novembre 2004. Par conséquent, il y aurait lieu de calculer au prorata de 75 % les revenus et les diminutions de coûts découlant de l'accès aux services à large bande afin de tenir compte de la période de neuf mois au cours de laquelle ils ont eu accès à ces services.

Incidence sur l'emploi de l'accès aux services à large bande :

- 0,5 emplois ETP conservés à Parrsboro
- 4,0 emplois ETP conservés car la présence de l'accès aux services à large bande constitue un déterminant important dans la décision de l'employeur le plus important de l'endroit de demeurer dans la communauté

## 5.0 Comparaison entre les communautés et résumé des observations

### 5.1.1 L'utilisation des technologies de l'information et des communications suscite la nécessité d'utiliser ces technologies

Tant dans les communautés de Churchill que de Parrsboro, l'on observe un taux d'utilisation élevé de l'Internet et des services à large bande, que ce soit pour faciliter l'accomplissement de transactions courantes, pour diminuer les coûts, pour rejoindre une nouvelle clientèle et pour générer des nouveaux revenus. Les entreprises sont en mesure de rejoindre des nouveaux clients, d'augmenter leurs ventes, de diminuer les délais de commercialisation de leurs produits, et également pour améliorer la coordination de leurs activités avec leurs fournisseurs et leurs clients. Les organisations en général (ce qui comprend notamment les institutions publiques, notamment les services gouvernementaux et les musées), ont signalé que la capacité d'effectuer des recherches et d'exercer leurs activités quotidiennes était grandement facilitée grâce à l'utilisation des services à large bande. Ces organisations ont également signalé que le service à la clientèle s'en trouvait amélioré et que l'on peut grandement améliorer les programmes de formation des employés grâce à l'accès aux services à large bande.

Les observations obtenues dans le cadre de l'étude sont à l'effet qu'il existe une relation entre la perception de la nécessité d'utiliser les technologies de l'information et des communications (notamment l'accès aux services à large bande) et l'utilisation même de ces technologies; en d'autres termes, les besoins perçus des personnes ayant recours à ces technologies sont plus grands chez les personnes qui ont effectivement recours à ces technologies et aux services à large bande, par rapport aux personnes qui n'y ont pas recours. Dans les conclusions tirées de cette étude, la communauté qui avait bénéficié des services à large bande pendant la plus longue période de temps affichait un taux de réponses plus élevé dans une proportion moyenne se situant entre 7 et 30 % en ce qui concerne le recours à l'utilisation d'affaires plus évoluées avec l'Internet, que le paiement des biens soit effectué en ligne ou non, notamment dans la vente des produits et services (62 % pour Churchill par rapport à 32 % pour Parrsboro) et la passation des commandes des clients (54 % pour Churchill par rapport à 47 % pour Parrsboro). La communauté de Churchill a eu accès aux services à large bande pendant une période d'au moins trois ans, alors que la communauté de Parrsboro n'y a eu accès que depuis les neuf derniers mois. Les tableaux suivants présentent une comparaison entre les principaux résultats des sondages concernant l'accès aux services à large bande dans les communautés de Churchill et de Parrsboro :

- Utilisations principales de l'Internet des usagers des services à large bande

**Tableau 10 – Utilisation de l'Internet pour les communautés de Churchill et de Parrsboro**

Utilisation de l'Internet	Churchill	Parrsboro	Statistique Canada <sup>18</sup>
Recherche	85 %	89 %	ND
Ventes de produits et de services	62 %	32 %	à/d
Achats de produits et de services	69 %	74 %	42,5 %
Site web	86 %	63 %	36,8 %
Publicité	69 %	47 %	ND
Commandes des clients	54 %	47 %	ND
Transfert électronique de documents	62 %	74 %	ND

<sup>18</sup> Sondage de Statistique Canada sur le commerce électronique et les technologies, 2004

- Avantages principaux de l'utilisation de l'Internet pour les usagers des services à large bande

**Tableau 11 – Avantages de l'Internet pour les communautés de Churchill et de Parrsboro**

Avantages de l'Internet	Churchill	Parrsboro	Statistique Canada
Faciliter les transactions courantes	86 %	89 %	ND
Améliorer le service à la clientèle	79 %	68 %	ND
Rejoindre une nouvelle clientèle	64 %	47 %	à/d
Augmentation des ventes	50 %	47 %	ND
Diminution des coûts	50 %	37 %	à/d

L'écart entre Churchill et Parrsboro était plus petit, et en fait inverse, pour certaines activités, notamment les recherches sur Internet (89 % pour Parrsboro et 85 % pour Churchill), les achats de marchandises sur Internet (74 % pour Parrsboro et 69 % pour Churchill) et le transfert de documents (74 % pour Parrsboro et 62 % pour Churchill).

La conclusion que l'on doit en tirer c'est qu'une évolution dans l'utilisation des services à large bande à des fins commerciales et les contraintes perçues se trouve à être surmontées grâce à la sensibilisation et la sensibilisation augmente avec le temps. Par exemple, la vente de produits et de services en ligne exige une connaissance plus élaborée de la façon que l'on peut utiliser l'accès aux services à large bande, car les propriétaires d'entreprises ont à l'origine la perception que cela est compliqué ou trop cher pour mettre en oeuvre. Ceci a été soulevé dans le cadre des entrevues, et les données recueillies lors des sondages démontrent que l'utilisation de l'Internet pour la vente de produits et de services en ligne est plus grande dans la communauté de Churchill (62 %, par rapport à 32 % pour Parrsboro).

Dans les trois années pendant lesquelles les commerçants de Churchill ont utilisé les services à large bande, ils ont développé un niveau de compréhension plus grand sur la manière d'intégrer l'Internet à leurs processus d'affaires. L'accès aux services à large bande a agi à titre de catalyseur d'une utilisation de l'Internet à un niveau plus élevé, notamment en raison de la largeur de bande requise ainsi que des exigences quant à l'accessibilité continue à l'Internet pour ses activités, l'accès aux services à large bande devenant ainsi une nécessité lorsque l'on veut effectuer des fonctions plus évoluées à l'Internet. Les entreprises utilisant le réseau commuté sont découragées d'utiliser de manière plus intensive l'Internet, en raison de la lenteur de la vitesse de connexion et du manque de fiabilité des connexions à l'Internet. Il arrive également que ce soit l'écart technologique entre les systèmes de l'entreprise et ceux du client qui constituent une contrainte. Les relations avec la clientèle, les fournisseurs et les partenaires deviennent plus difficiles à mettre en oeuvre de manière efficace lorsque le système d'une des parties utilise les services à large bande et l'autre les services à commutation téléphonique pour des tâches aussi simples que le transfert de documents ou simplement pour établir une communication constante entre elles.

Lorsque l'accès aux services Internet à haute vitesse est relativement récent, il y a nécessairement une courbe d'apprentissage associée à l'adoption de cette technologie. Cela prend un certain temps avant que les propriétaires d'entreprises comprennent comment cet outil peut appuyer leurs activités commerciales. À Parrsboro, ce niveau de compréhension n'est pas complètement reconnu après seulement neuf mois de disponibilité de ces services et, par conséquent, les avantages complets de l'accès aux services à large bande ne seront pas réalisés jusqu'à ce qu'on en comprenne suffisamment toutes les modalités et que l'on adopte ces services dans le cadre des

activités commerciales. À mesure que les entreprises comprennent les services à large bande, elles peuvent apprendre comment appliquer ces services de manière à satisfaire leurs besoins internes. Puisque cet apprentissage s'acquiert au fil du temps, son assimilation et son application s'accélérera, tout comme l'accumulation des bénéfices.

La situation à Churchill nous fournit un éclairage particulier à cet égard. La perte de l'accès aux services à large bande par la communauté a résulté en une appréciation de la valeur de l'accès aux services à large bande, de la même manière que la valeur d'une ressource devient plus apparente lorsque cette ressource n'est plus disponible. Les conclusions de l'étude suggèrent que non seulement les usagers de l'accès aux services à large bande de Churchill ont-ils développé une compréhension plus approfondie de la façon d'utiliser l'Internet, mais le « choc » subit à Churchill en raison de la perte de l'accès aux services à large bande a causé un niveau de sensibilisation encore plus élevé et une compréhension également plus élevée de la valeur de l'accès aux services à large bande par rapport à la situation qui aurait prévalu dans le cas d'une courbe d'apprentissage plus naturelle (p.ex. : dans le cas de Parrsboro).

Au plan des politiques publiques, l'enjeu consiste à savoir comment générer au sein des entreprises et des organisations une compréhension plus approfondie des avantages commerciaux de l'accès aux services à large bande qui permettra d'accélérer leur adoption des technologies de l'information et des communications dans leurs processus d'affaires et leurs activités commerciales au jour le jour. En particulier, il convient de déployer des efforts au plan de l'éducation et de la sensibilisation afin de concentrer ces apprentissages sur des applications spécifiques commerciales de l'utilisation de l'accès aux services à large bande, puisque les personnes exploitant les entreprises « ne peuvent pas savoir ce qu'elles ne savent pas ». Les politiques publiques devraient donc être axées sur les moyens d'élever le niveau de sensibilisation au sein des petites et moyennes entreprises (PME) et de soutenir la formation dans ces entreprises.

Si le gouvernement devait entreprendre des activités permettant de soutenir une telle politique, l'une des solutions consisterait à établir une base de données des études de cas individuelles d'entreprises, recueillant les expériences des entreprises dans le cadre des projets BRAND ainsi que des données concernant le niveau d'utilisation des entreprises individuelles de manière à ce que les propriétaires d'entreprises puissent interroger la base de données afin de savoir comment les autres entreprises de leurs secteurs d'activités ont tiré profit de l'accès aux services à large bande dans leurs entreprises. Ceci permet aux nouveaux usagers des services à large bande de comprendre de manière plus pratique qu'elles sont les avantages de ces services à partir d'exemples dans la vraie vie. Les leçons apprises et les meilleures pratiques développées par l'utilisation des technologies de l'information et des communications sont d'autant plus convaincantes lorsqu'elles viennent de nos pairs, plutôt que lorsque l'on tente d'interpréter quels seraient les avantages potentiels à partir d'informations d'ordre général concernant les applications et les utilisations possibles. Le gouvernement pourrait ajouter ces éléments en complément aux activités existant déjà dans les régions éloignées et en milieu rural afin d'accélérer l'adoption des technologies de l'information et des communications auprès des PME, et il conviendrait d'examiner ces options plus à fond.

### **5.1.2 Technologie partagée et accès local/régional à la large bande**

L'usage qu'une organisation fait de certains outils d'affaire dépend des préférences et des usages qu'en font leurs clients et leurs fournisseurs. Dans le cas des technologies de l'information et des communications et du déploiement des services à large bande dans une communauté où la couverture est relativement peu étendue, l'organisation a accès aux services à large bande mais

les clients et fournisseurs locaux de l'extérieur de cette zone ne sont en fait pas branchés. Voyons un exemple survenu dans la région de Parrsboro. Un des ministres fédéraux actuels demeure à Cheverie, N.-É., à quelques kilomètres au sud-est de Parrsboro, mais côté sud du bassin Minas. Cheverie n'est pas encore desservie par les services à large bande et, selon un des employés de son ministère, le Ministre doit faire la navette de 40 minutes à son bureau ministériel de Wolfville pour avoir accès à d'importants dossiers. Le fait de devoir s'en tenir aux services commutés donne accès à Internet, mais en termes d'efficacité, certaines communications sont tout simplement impossible sans services à large bande.

Des entreprises locales desservies par les services à large bande sont en mesure de servir d'autres marchés dans d'autres régions desservies et ont la possibilité de fournir toute une gamme de nouveaux services aux clients et l'occasion de recourir à de nouveaux fournisseurs. Néanmoins, les organisations situées dans les régions rurales et éloignées du Canada ont tendance à se concentrer sur les marchés locaux et une technologie partagée dans ce segment limite les avantages qu'on pourrait réaliser autrement. Réduire l'importance de la technologie partagée pour ces organisations dans ces régions devient de plus en plus crucial pour assurer que leur milieu d'affaire (clients, partenaires, fournisseurs) obtienne aussi l'accès aux services à large bande et sache comment l'utiliser efficacement. Pour vous convaincre, sachez que des entrevues menées dans le cadre de cette étude ont démontré que l'aspect service à la clientèle d'Internet et l'utilisation des services à large bande découlent des limites de la technologie employée par le client. Un exemple suffira; un concepteur de sites Web rural a déclaré que la technologie partagée en milieux ruraux limite la sophistication des sites Web pour les organisations en région – même si l'entreprise est branchée sur la haute vitesse, la plupart de ses clients ruraux sont branchés à des réseaux commutés. Utiliser Internet pour jouer à saute-mouton avec le fournisseur local et sa base de clients peut être avantageux pour certains, mais pour d'autres, Internet apporte peu d'avantages de services à des clients qui peuvent être plus importants pour les entreprises locales mais qui sont à l'extérieur de la zone desservie par les services à large bande.

Il faut aussi noter que « l'entreprise » rurale typique, la ferme, devient de plus en plus assujettie à cette division numérique. Dans notre travail dans la région de Parrsboro, nous avons appris que de nombreux produits et services sont réglementés ou fournis par des gouvernements qui se vantent d'être passés au numérique. Malheureusement, la plupart des fermes ne peuvent pas avoir accès facilement aux dossiers importants et aux sites Web parsemés de photos du gouvernement par l'Internet des réseaux commutés. Ils ne souffrent pas tant d'un manque de volonté d'utiliser Internet que de leur incapacité à accéder aux contenus provenant de diverses sources.

Ces situations nous renvoient à la synergie que créerait le déploiement de services à large bande plus étendus. Les solutions/applications sur le Web pour les entreprises rurales qui ont peut-être elles-mêmes accès à la haute vitesse sont souvent réduites au plus petit dénominateur commun en fonction de la prise de conscience et des capacités technologiques de leurs clients. Étendre la large bande à une plus vaste région qui engloberait plus de clients et de fournisseurs locaux dans les limites de la région rurale procurera plus d'avantages en éliminant la technologie partagée là où ils existent. Intégrer la technologie, c'est susciter la prise de conscience et le soutien à la formation de manière à ce que les organisations acquièrent la compréhension et les moyens de bien profiter de l'effet levier du potentiel des technologies de l'information et des communications pour leurs procédés d'affaire. Ce n'est qu'en adoptant une telle approche globale qu'on pourra engranger au maximum les avantages d'Internet et des services à large bande – de plus, tant que de telles activités ne seront pas coordonnées à l'unisson, les investissements en technologies de l'information et des communications et dans les services à large bande ne seront pas significativement rentables.

### **5.1.3 Conservation des emplois**

L'objet de cette étude consistait à déterminer l'impact économique des services à large bande sur des communautés choisies – combien d'emplois ont été créés, quel revenu a été généré, quel nouveau marché a-t-on atteint, etc. Sous certains rapports, ce qui est ressorti au sujet de ces indicateurs économiques était davantage qualitatif que quantitatif. Ce qui est certain, c'est le thème récurrent du maintien de l'emploi et de la compétitivité. Dans le cas de Parrsboro, pour certaines entreprises le branchement à Internet haute vitesse était nécessaire au maintien de leur position sur le marché. Les entreprises de services sont maintenant évaluées en fonction de leur capacité de fournir à leur clientèle l'accès à la haute vitesse. Pour les petits établissements de « couette et café » de la région de Parrsboro, même là où l'on maintient des services de haut niveau, on nous a dit que le défaut d'offrir la haute vitesse empêchait l'établissement d'obtenir la cote de 4 étoiles selon le Canada Select Rating System. Dans d'autres exemples, un fabricant de produits sidérurgiques songeait à déménager à cause de son incapacité à transférer de gros dossiers sur les services commutés. Les services à large bande ont préservé ces emplois à Parrsboro. Sous cet angle, l'impact économique sur la communauté locale repose davantage sur le maintien que sur la croissance de l'emploi. Par conséquent les paramètres à conserver touchent le nombre d'emplois conservés plutôt que le nombre d'emplois créés. Le déclin de la population rurale et de l'emploi est ralenti.

À Churchill, à titre d'exemple d'un problème différent, une des quatre sociétés paie 900 \$ / mois son propre branchement à des services à large bande depuis que ces services à la communauté ont cessé en mai 2005. À mettre en regard des quelque 50 \$ que l'on paie par mois dans les villes. Les services à large bande sont devenus le « prix d'entrée » de l'exploitation d'un marché et ceux qui n'ont pas un accès abordable aux services à large bande doivent ou payer la différence ou possiblement perdre leur emploi.

### **5.1.4 Structure de l'économie en milieu rural et en milieu nordique**

La structure de l'économie en milieu rural est un autre déterminant intéressant sur les résultats en matière d'incidence économique que nous avons pu obtenir. Tel que mentionné ci-dessus, le maintien du niveau d'emploi est un thème commun tant à Churchill qu'à Parrsboro alors que l'accès à l'Internet haute vitesse permet d'égaliser davantage les chances de chacun et permet aux entreprises en milieu rural de demeurer concurrentielles. La structure de l'économie en milieu rural tend à masquer l'incidence sur l'emploi, car la base de l'emploi est essentiellement concentrée dans un bassin d'individus qui sont les seuls propriétaires de leur entreprise et qui s'affèrent dans plusieurs activités commerciales afin de créer leur propre emploi (plusieurs emplois différents pour constituer un poste équivalent temps plein). L'incidence de l'accès aux services à large bande sur l'augmentation de leur efficacité et la diminution de leurs coûts de production, notamment, est alors diffusée sur plusieurs activités différentes, rendant alors plus difficile la tâche de calculer l'incidence totale de l'accès aux services à large bande au niveau de l'emploi. Les personnes sondées et interviewées savent pertinamment que l'accès aux services à large bande les aide, mais il est difficile pour eux de lier des mesures de rendement spécifiques à ce phénomène.

### **5.1.5 Les défis en matière d'évaluation**

Lors de la réalisation de cette étude, l'équipe de recherche a noté certaines observations concernant les défis liés à l'évaluation des incidences de l'accès aux services à large bande. Notre méthodologie a été conçue et mise à l'essai dans le cadre de plusieurs applications différentes et ce, dans divers contextes en milieu rural. Les questions sont conçues de manière à pouvoir

extraire les éléments propres au contexte et les mesures de rendement à partir des expériences des individus qui n'ont pas nécessairement la capacité d'évaluer ces incidences sur leurs propres activités.

Les facteurs ayant pu inhiber ce processus pourraient être résolus en intégrant quelques étapes supplémentaires au niveau de la planification durant la phase de la mise en oeuvre du projet, visant à obtenir un niveau de collaboration plus formel de la part des fournisseurs de services qui sont engagés dans le déploiement des services à large bande. En particulier, en accès à la liste des abonnés aux fins d'évaluation permettrait de simplifier le processus et d'axer davantage les efforts à la saisie des données plutôt que vers des activités de validation des listes d'abonnés. Les renseignements pouvant constituer des secrets industriels pour les fournisseurs de services pourraient être protégés dans le cadre d'accords de confidentialité dont les obligations lieraient les parties externes qui procèdent aux évaluations.

La nouveauté relative de l'accès aux services à large bande dans les régions étudiées constitue également une des contraintes à considérer. Tel qu'indiqué, il convient de tenir compte de la courbe d'apprentissage liée à l'accès aux services à large bande, et la capacité des usagers d'identifier les bénéfices qu'ils en tirent sera fonction du temps et de la distance qu'ils ont parcouru tout le long de cette courbe d'apprentissage. Ainsi, les personnes interviewées tôt le long de cette courbe fourniront une fondation des données de référence, mais ils ont tendance à ne pas pouvoir faire état de résultats dénotant une certaine croissance attribuable à l'accès aux services à large bande, puisqu'ils sont encore au stade de l'apprentissage du mode d'emploi.

Contrairement aux grands centres urbains, les communautés en milieu rural et en région éloignée au Canada posent des défis particuliers et également des occasions formidables pour la réalisation des recherches à cet égard. En raison d'une base démographique plus petite et de la prédominance des petites et moyennes entreprises (PME), les communautés en milieu rural et en région éloignée requièrent l'élaboration d'une méthodologie particulière qui incorpore ces caractéristiques et d'autres caractéristiques importantes.

La méthodologie élaborée dans le cadre du présent projet incorpore les forces et les limitations prédéterminées tel que souligné ci-dessus. L'une des plus grandes forces de la méthodologie utilisée se situe au niveau du contexte dans lequel les entreprises ont été invitées à attribuer des incidences économiques à l'accès aux services à large bande. Durant les entrevues, la richesse de la collecte des données est considérablement plus élevée que si les questions avaient été posées simplement dans un questionnaire. La méthode employée permet de sonder plus à fond les propriétaires et gestionnaires d'entreprises au sujet de l'attribution des incidences économiques. Ces entrevues permettent également d'illustrer comment se situe l'entreprise par rapport à l'accès aux services à large bande et à l'ensemble de la communauté.

L'époque à laquelle cette étude sur les incidences économiques a été réalisée coïncidait avec la saison touristique estivale dans les deux communautés. Puisque le secteur touristique est une composante significative dans chacune de ces communautés, il en découle qu'il était parfois difficile de rejoindre certains propriétaires ou gestionnaires d'entreprises. Notamment, deux entreprises ont dû se résigner à ne pas participer aux entrevues de haut niveau non pas en raison d'un manque d'intérêt de leur part mais plutôt parce qu'ils ne pouvaient pas y consacrer du temps en raison de leur emploi du temps trop chargé à cette époque.

Plusieurs propriétaires ou gestionnaires d'entreprises ont souligné qu'il leur était difficile d'identifier précisément les incidences économiques de l'accès aux services à large bande. Bien que ceux-ci pouvaient assez rapidement signaler les avantages que leur entreprise tirait de l'accès aux services à large bande, il leur était difficile d'attacher une valeur économique à ces incidences. Dans le Parrsboro, ceci pourrait notamment être attribué à la nouveauté relative de

l'accès aux services à large bande dans cette communauté (Parrsboro a été connecté au services à large bande il y a environ cinq mois seulement).

## 6.0 Conclusions

À l'origine, le déploiement des services à large bande dans les régions au Canada a eu l'effet de fournir un avantage concurrentiel aux entreprises, particulièrement aux entreprises de tailles plus importantes actives sur les marchés à l'échelle régionale, nationale ou mondiale. Aujourd'hui, l'accès aux services à large bande leur permet plutôt de maintenir leur niveau concurrentiel, alors il ne s'agit plus autant de l'apport d'un avantage concurrentiel que la suppression d'un désavantage concurrentiel.

L'adoption des services à large bande dans les activités quotidiennes est de plus en plus répandue. Le défi pour les régions en milieu rural et éloigné réside dans le fait qu'elles seront laissées sur la touche si elles n'ont pas accès aux services à large bande. L'effet de ne pas avoir accès aux services à large bande a des conséquences pour les entreprises. Par exemple, dans le cas du tourisme, ce qui constituait jadis un atout pour vendre des services d'hébergement est aujourd'hui une attente, et les fournisseurs de services dans le secteur de l'hébergement sont maintenant pénalisés (obtiennent une cote plus basse) s'ils n'offrent pas des services à large bande. Les services à large bande ne sont pas seulement devenus une nécessité pour la clientèle, mais également pour la réalisation de divers processus d'affaires, par exemple les réservations et la comptabilité. L'accès à l'Internet haute vitesse devient de nos jours une exigence incontournable pour demeurer en affaires.

Les politiques gouvernementales doivent continuer à essayer de combler la faille numérique au plan de l'utilisation des technologies de l'information et des communications par les organisations et les entreprises situées en milieu rural et en région éloignée. L'incidence de l'accès aux services à large bande relevé auprès des répondants des communautés de Churchill et de Parrsboro peut être résumée comme suit :

### **Sommaire des incidences à Churchill**

Incidences de l'accès aux services à large bande sur les revenus

- Augmentation de 769 000 \$ des revenus générés en ligne par les entreprises ayant accès aux services à large bande
- Diminution de 4 200 \$ des revenus en raison de l'absence d'accès aux services à large bande

Incidences de l'accès aux services à large bande sur les coûts

- Diminution de 32 000 \$ des coûts d'impression et des frais de poste
- Augmentation de 32 400 \$ pour le rétablissement de la connexion haute vitesse

Incidences de l'accès aux services à large bande sur l'emploi

- Conservation de 2,7 emplois ETP
- Transfert à l'extérieur de 4,0 emplois ETP en raison de la perte de l'accès aux services à large bande

### **Sommaire des incidences à Parrsboro**

Incidences de l'accès aux services à large bande sur les revenus

- Augmentation de 58 000 \$ des ventes sur Internet et des réservations sur Internet par les entreprises utilisant les services à large bande

Incidences de l'accès aux services à large bande sur les coûts

- Économies de 37 100 \$ en raison de la diminution des déplacements, de la diminution des frais de poste et des économies réalisées en raison de l'accès aux services à des nouveaux marchés

Incidences de l'accès aux services à large bande sur l'emploi

- Conservation de 0,5 emplois ETP à Parrsboro
- Conservation de 140 emplois car la présence de l'accès aux services à large bande constitue un déterminant important dans la décision de l'employeur le plus important de l'endroit de demeurer dans la communauté

Le tableau suivant présente des statistiques comparatives concernant l'incidence de l'accès aux services à large bande pour les entreprises actives dans les deux communautés étudiées.

**Statistiques comparatives sur les incidences de l'accès aux services à large bande**

Communauté	Churchill, Man.	Parrsboro N.-É.	Commentaires
Population (2001)	963	1 529	Aucun réseau routier autour de Churchill
Personnes occupant un emploi (2001)	590	715	Présence d'une grande entreprise à Parrsboro
Nombre d'entreprises sondées	28	45	
Pourcentage du total des emplois procurés par les entreprises répondantes	80 % (472 employés)	76 % (544 employés)	
Incidences sur l'emploi – emplois conservés ou soutenus grâce à l'accès aux services à large bande	2,7 ETP	0,5 ETP	
Incidences sur l'emploi – emplois perdus, ou transférés à l'extérieur en raison de la perte de l'accès aux services à large bande	4,0 ETP	ND	
Accès aux services à large bande	Accès en 2003— perdu en mai 2005	Accès en novembre 2004	Churchill a perdu l'accès aux services à large bande après deux ans
Utilisation la plus fréquente des services à large bande	Recherche 85 %	Recherche 89 %	
Chiffre d'affaires découlant de l'accès aux services à large bande	769 000 \$	58 000 \$	Usagers expérimentés à Churchill
Répondants utilisant ou ayant utilisé les services à large bande en 2005	96 %	26 %	Croissance rapide de la base des usagers des services à large bande à Parrsboro
Principal avantage tiré de l'accès aux services à large bande	Facilite les activités quotidiennes (86 %)	Facilite les activités quotidiennes (89 %)	

De plus, certains résultats subjectifs et qualitatifs ne peuvent pas être mesurés précisément, surtout en ce qui a trait à la conservation des emplois et des activités commerciales (la durabilité par opposition à la croissance). En dépit de cela, il est important de continuer à mesurer les incidences socio-économiques afin de justifier les investissements consentis par les organismes subventionneurs dans les technologies de l'information et des communications et dans les services à large bande, et surtout afin que tous les intervenants puissent mieux comprendre le rôle de la technologie et le rôle que cette technologie peut jouer dans l'amélioration des processus d'affaires existant et dans la création de nouvelles possibilités d'affaires. Afin de tirer un meilleur point des avantages découlant de l'utilisation des technologies de l'information et des

communications et de l'accès aux services à large bande, il faudra que les organisations individuellement apprennent à mieux cerner quelles technologies offrent des rendements positifs sur les investissements, que ces rendements soient mesurés suivant des critères économiques ou sociaux, ou une combinaison de ces deux critères.

Il est également important que ces investissements consacrés aux technologies de l'information et des communications et aux services à large bande soient accompagnés de mesures de formation et d'assistance afin d'aider les organisations bénéficiaires à reconnaître les incidences socio-économiques de l'utilisation des services à large bande. Ces investissements peuvent aussi bien être consentis par les gouvernements, les organisations elles-mêmes ou en partenariat entre ces deux groupes. Aussi, la sensibilisation et la formation accélèrent l'assimilation et l'utilisation des outils et des services des technologies de l'information et des communications. Afin que les régions en milieu rural et éloigné au Canada soient non seulement concurrentielles, mais puissent également conserver leurs emplois, les politiques gouvernementales doivent appuyer les activités qui favorisent l'émergence d'avantages comparatifs. Les technologies de l'information et des communications ainsi que l'accès aux services à large bande offrent aux entreprises des nouvelles occasions leur permettant de relever les défis sans cesse croissants en matière de compétitivité, et il convient de poursuivre la concrétisation de ces occasions sur une base continue dans le contexte concurrentiel des marchés mondiaux.

**Dans l'ensemble, le rendement sur l'investissement dans les services à large bande pour les communautés de Churchill et de Parrsboro a été positif, et les répondants appuient fortement des futurs investissements dans l'élargissement de l'accès aux technologies de l'information et des communications et aux services à large bande.**

## Addendum

### Recommandations pour les recherches futures

Les recommandations et considérations formulées ci-après sont fondées sur les expériences relevées dans le cadre du projet de recherche.

#### **Approche multi-méthodes à la collecte des informations et des données**

Nous obtenons une haute qualité des données recueillies auprès de la communauté des affaires en adoptant l'approche multi-méthodes dans la collecte des données. L'approche multi-méthodes, laquelle consiste en un processus faisant appel à plus d'une méthode afin de recueillir les informations et les données, a permis d'établir une vue représentative de la situation prévalant dans chacune des deux communautés. L'on peut ainsi rejoindre une large gamme de secteurs commerciaux et industriels en effectuant une sélection et l'identification des entreprises pour chacune des méthodes utilisées pour la collecte des données.

Tel que nous l'avons anticipé, les propriétaires et gestionnaires d'entreprises ont de la difficulté à fournir des informations quantifiables relativement aux incidences de l'accès aux services à large bande. Les entrevues de suivi ont donné l'occasion aux chercheurs de sonder de manière plus approfondie les divers secteurs d'activités touchés par des incidences économiques potentielles, tout en permettant de qualifier les réponses.

#### **Entrevues des principaux répondants et entrevues de haut niveau**

Réalisées dans le cadre de l'exécution de la méthodologie multi-méthodes, les entrevues des principaux répondants ont permis de produire des données exactes et de haute qualité obtenues auprès des propriétaires et des gestionnaires d'entreprises. Grâce à ces entrevues, les chercheurs

peuvent recueillir des données pertinentes dans l'évaluation de l'attribution des incidences à l'accès aux services à large bande. Les entrevues ont notamment donné l'occasion de recueillir des renseignements précieux qui auraient pu autrement ne pas être recueillis en employant d'autres méthodes de recherche. Par exemple, certains répondants dans la communauté de Parrsboro avaient de la difficulté à reconnaître les avantages procurés par l'accès aux services à large bande à leur entreprise. Ceci pourrait notamment s'expliquer par le fait de la nouveauté relative de l'arrivée des services à large bande à Parrsboro, puisque cette connexion n'a été établie qu'environ neuf mois avant la réalisation de l'étude.

### **Cadre de recherche sur les incidences de l'accès aux services à large bande**

Afin de pouvoir obtenir des répondants une évaluation pertinente des incidences des technologies de l'information et des communications et de l'accès aux services à large bande, il était important de pouvoir leur fournir un cadre de référence leur permettant de mesurer les incidences économiques et sociales de ces technologies pour leur entreprise.

Par ailleurs, la présence d'un cadre de recherche aide aux décideurs des politiques publiques et aux organisations participantes à identifier les avantages pouvant découler d'un investissement consacré à l'établissement d'un accès aux services à large bande. Il en résulte notamment un « menu des avantages » et des définitions pertinentes se rapportant aux divers degrés de rendement, fournissant ainsi aux responsables gouvernementaux un outil de prédiction et d'évaluation des avantages des projets d'établissement de services à large bande. Un tel cadre permettrait également aux organisations participantes à mieux comprendre les effets des technologies de l'information et des communications et de l'accès aux services à large bande sur leurs processus d'affaires, de manière à ce que celles-ci puissent prendre des décisions d'investissement plus éclairées. Parmi les recommandations visant les objectifs pouvant être poursuivis par la conception d'un cadre de recherche sur les incidences de l'accès aux services à large bande, signalons :

1. Fourniture d'un mécanisme encadrant les activités de suivi d'une gamme de critères définis dans le cadre de projets portant sur l'accès aux services à large bande;
2. Définition des avantages de l'accès aux services à large bande aux communautés et des rendements sur l'investissement potentiels en fonction des enveloppes budgétaires affectées au soutien des projets d'accès aux services à large bande;
3. Établissement d'une liste de définition, d'indicateurs et de mesures permettant d'évaluer les incidences et les avantages découlant de l'accès aux services à large bande; et
4. Établissement du cheminement critique du processus permettant l'identification des avantages d'un projet donné, à partir de l'étape de la planification jusqu'à son achèvement, à n'importe quel stade durant la mise en oeuvre du projet.

Le cadre de recherche proposé permettrait d'illustrer les types d'avantages auxquels l'on peut s'attendre, les formes possibles que pourraient prendre ces avantages, et les caractéristiques des types d'incidences découlant de ces avantages. Pour que ce cadre de recherche puisse être utilisé comme outil par les responsables de l'établissement des politiques publiques, l'on peut appliquer les éléments modulaires du cadre de travail au contexte particulier d'un projet donné ainsi qu'à ses circonstances socio-économiques particulières. L'analyse détaillée des entreprises spécifiques de la situation particulière des entreprises étudiées, selon la formule des « études de cas », permet une évaluation encore plus raffinée des incidences économiques et sociales d'un projet.

### **Calendrier d'exécution**

Afin de dresser un portrait plus complet des incidences économiques de l'accès aux services à large bande dans les communautés en milieu rural et en région nordique, il serait préférable de disposer d'une plus longue période de temps pour la collecte des données, particulièrement lorsque l'on procède à la réalisation de la recherche durant la période estivale alors qu'il est souvent difficile de rejoindre les divers intervenants et répondants. Aussi, la capacité de pouvoir travailler avec les entreprises locales au cours d'une plus longue période de temps faciliterait le travail d'analyse des incidences économiques. Il serait également utile de considérer, lors des études d'incidences économiques à l'avenir, la période de l'année au cours de laquelle la collecte des données est effectuée. En effet, durant certaines périodes de l'année, lesquelles peuvent varier d'une communauté à une autre, il y a certaines périodes qui sont plus avantageuses que d'autres. Par exemple, dans les communautés du sud, le printemps et l'automne sont des périodes plus propices aux communications avec les personnes que l'on désire rejoindre, car l'été est une période de pointe de leurs activités commerciales. Dans le nord du Manitoba, l'été correspond à la saison touristique et les gens se retrouvent sur le territoire.

### **Durée du projet de recherche**

Selon les informations recueillies lors des entrevues de haut niveau, plusieurs propriétaires d'entreprises ont souligné que les incidences économiques pour leur entreprise peuvent varier considérablement selon qu'il s'agisse d'un horizon à court terme ou à long terme. Ainsi, des incidences différentes peuvent être observées à 6, 12, 18 ou 48 mois. Par conséquent, un projet de recherche s'étendant sur une plus longue période de temps permettrait d'évaluer toutes les incidences économiques pertinentes.

### **Incidence économique sur la conservation des emplois**

Tant le milieu des affaires de Churchill que de Parrsboro se disent d'avis que ce ne sont pas autant les nouveaux emplois créés dans la communauté que l'on pourrait attribuer à l'accès Internet par les services à large bande, autant que la conservation des emplois existants. Ainsi, les entreprises ont souligné que l'accès aux services à large bande leur avait permis de maintenir le niveau des emplois qui existaient avant l'introduction des services à large bande dans la communauté. Par ailleurs, plusieurs entreprises ont souligné qu'à leur avis, l'accès aux services à large bande s'est avéré davantage un facteur de durabilité plutôt qu'un facteur de croissance.

### **Recours à un groupe-témoin**

Dans le cadre de l'évaluation des incidences économiques de l'accès aux services à large bande dans des communautés en milieu rural et en région éloignée, il serait utile de pouvoir étudier une communauté ne disposant pas d'un accès aux services à large bande à titre de « groupe-témoin ». L'établissement des comparaisons par rapport au groupe-témoin serait utile dans le processus d'évaluation des incidences de l'accès aux services à large bande.

### **Défi au plan de l'identification des incidences et de la valeur des avantages**

Les propriétaires et gestionnaires d'entreprises n'ont pas nécessairement une idée précise des incidences économiques de l'accès aux services à large bande. Par exemple, à Churchill, le propriétaire d'une entreprise a souligné que son entreprise consommait moins de papier depuis qu'elle a accès aux services à large bande. Malheureusement, il n'était pas en mesure de préciser le montant des économies ainsi réalisées grâce à la diminution de la quantité de papier utilisée. S'il en avait le temps, il pourrait sans doute vérifier tous les reçus des années précédentes afin de calculer le montant des économies réalisées à ce titre, mais ce n'est pas une démarche envisageable pour lui. Les incidences de l'accès aux services à large bande sont devenues apparentes à Churchill lorsque la communauté a perdu l'accès à ces services.

### **Influence des conditions macro-économiques sur les incidences de l'accès aux services à large bande**

Les conditions macro-économiques à l'extérieur des communautés masquent les incidences de l'accès aux services à large bande. Il est estimé que le secteur touristique a connu un déclin de l'ordre de 5 à 20 % cette dernière saison. Pour les communautés de Churchill et de Parrisboro, le tourisme est un important secteur de leurs économies respectives.

## Annexes

### A. Endossement des communautés

Grâce au vif intérêt et au soutien obtenu à l'égard de la réalisation des études auprès des intervenants des communautés de Churchill et de Parrsboro, nous avons été en mesure d'obtenir l'endossement d'organisations et de responsables de haut niveau dans chacune des régions visées par l'étude. En ce qui a trait à l'étude de Parrsboro, la Cumberland Regional Economic Development Association (CREDA) et la municipalité de Parrsboro ont formulé l'endossement suivant à l'égard de notre projet de recherche :

CREDA travaille en collaboration avec l'Université Dalhousie et Industrie Canada dans le cadre de l'évaluation des incidences de l'accès aux services à large bande (Internet haute vitesse) pour les entreprises et les organisations oeuvrant dans notre communauté. Nous réaliserons un sondage téléphonique auprès des entreprises et des organisations de la communauté de Parrsboro au cours des prochaines deux semaines afin d'obtenir vos commentaires au sujet de l'incidence sur vos activités de l'accès aux services à large bande ou vos attentes à cet égard. Les résultats de ce sondage nous permettront de mieux comprendre la valeur de l'accès aux services à large bande pour notre communauté d'utilisateurs et comment l'accès aux services à large bande favorise le développement économique local. Nous vous transmettons le présent courriel afin de vous informer de cette activité et vous prions de bien vouloir participer à cet important sondage. Nous vous remercions à l'avance du temps que vous consacrerez et de la collaboration dont vous ferez preuve en répondant à ce sondage lorsque nous communiquerons avec vous. - - - *M. Ron MacNutt, administrateur des services à large bande, CREDA*

L'endossement ci-dessus devait être transmis par courriel par le CREDA aux entreprises de la communauté de Parrsboro visées par l'étude avant le début du sondage (le lundi 18 juillet 2005). Cependant, en raison des listes d'envoi incomplètes, M. Ron MacNutt du CREDA a coordonné avec la municipalité de Parrsboro la communication de l'imminence du sondage par l'entremise des diverses associations de gens d'affaires dans la communauté et invitant les entreprises à participer au sondage et à soutenir le processus.

La municipalité de Churchill a également fourni un endossement dans des termes similaires :

La municipalité de Churchill travaille en collaboration avec l'Université de Brandon Dalhousie et Industrie Canada dans le cadre de l'évaluation des incidences de l'accès aux services à large bande (Internet haute vitesse) pour les entreprises et les organisations oeuvrant dans notre communauté. Nous réaliserons un sondage téléphonique auprès des entreprises et des organisations de la communauté de Churchill au cours des prochaines deux semaines afin d'obtenir vos commentaires au sujet de l'incidence sur vos activités de l'accès aux services à large bande ou vos attentes à cet égard. Les résultats de ce sondage nous permettront de mieux comprendre la valeur de l'accès aux services à large bande pour notre communauté d'utilisateurs et comment l'accès aux services à large bande favorise le développement économique local. Nous vous transmettons le présent courriel afin de vous informer de cette activité et vous prions de bien vouloir participer à cet important sondage. Nous vous remercions à l'avance du temps que vous consacrerez et de la collaboration dont vous ferez preuve en répondant à ce sondage lorsque nous communiquerons avec vous. Si vous désirez des renseignements à ce sujet, n'hésitez pas à communiquer avec l'Université de Brandon au numéro (204) 571-8552. - - - Tammy Joyce, administratrice, Chambre de commerce de Churchill

L'endossement du sondage a été disséminé par la Chambre de commerce de Churchill à ses membres par télécopieur et par courriel.

En raison de l'intérêt et du soutien manifestés par les intervenants locaux tant dans le cadre de l'étude de Churchill et de l'étude de Parrsboro, l'équipe de recherche a obtenu l'endossement d'organisations réputées et de personnalités locales dans chacune des communautés. Dans le cas de Parrsboro, la Cumberland Regional Economic Development Association (CREDA) ainsi que la ville de Parrsboro ont endossé le questionnaire et le sondage, soutenant ainsi le processus de recherche. Un endossement semblable a été fourni par la municipalité de Churchill ainsi que la Chambre de Commerce locale par la transmission de documents par télécopieur et de courriels aux membres de la communauté.

## **B. Étude de la documentation**

Parmi les documents et sites web examinés dans le cadre de cette étude, signalons les documents et sites suivants :

- Amherst Daily News (2005). *Amherst Daily News*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site [www.amherstdaily.com](http://www.amherstdaily.com).
- Annis, R., Everitt, J., Walsh, D., & Cameron, S. (2005). *Exploring connectivity, use and usefulness of information and communication technology in a northern community setting: A Churchill case study*. Brandon, MB: Rural Development Institute, Université de Brandon.
- Aliant Inc. (2005). *Aliant*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site [www.aliant.ca](http://www.aliant.ca).
- Cameron, S., Annis, R., & Everitt, J. (2005). *Internet connectivity in a northern setting: A Churchill case study*. Brandon, MB: Rural Development Institute, Brandon University.
- Cumberland Regional Economic Development Association (2005). *Connecting Cumberland*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site <http://www.creda.net/brand/home.htm>.
- Lettres d'information publiées par le Cumberland Regional Economic Development Association (été 2004, automne/hiver 2004, printemps/été 2005).
- Chambre de commerce de Churchill (2004). *Churchill Chamber of Commerce: Members*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site [www.churchillmb.net/~ccocomm](http://www.churchillmb.net/~ccocomm).

- EastLink (2005). *Welcome to Eastlink*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site [www.eastlink.ca](http://www.eastlink.ca).
- Industrie Canada (2005). *Services à large bande*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site <http://broadband.gc.ca/pub/index.html?iin.lang=en>.
- Manitoba Community Profiles (2005). *Town of Churchill*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site <http://www.communityprofiles.mb.ca/cgi-bin/csd/index.cgi?id=4623056>.
- Manitoba Energy, Science and Technology (2002). *Innovation happens in Manitoba: Churchill Community Network opens in September 2002*. Winnipeg, Man: Auteur.
- Statistique Canada (2005a). *Town of Churchill*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site <http://geodepot.statcan.ca/Diss/CP2001/Community.cfm?App=CP01&ID=8499&PlaceName=churchill&SEARCH=BEGINS&lang=0&theme=csd&code=4623056&Province=46>.
- Statistique Canada (2001). *Profile of census divisions and subdivisions in Manitoba (95-221-XPB)*. Ottawa, ON: Ministère de l'Industrie.
- Statistique Canada (2005b). *Town of Parrsboro*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site <http://www12.statcan.ca/english/profil01/Details/details1.cfm?SEARCH=BEGINS&ID=2621&PSGC=12&SGC=1211002&DataType=1&LANG=E&Province=12&PlaceName=parrsboro&CMA=&CSDNAME=Parrsboro&A=&TypeNameE=Town&Prov=>.
- Town of Churchill (2005). *Town of Churchill history*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site [http://www.townofchurchill.ca/cim/75C122\\_207T8503T278T8359T413T16705.dhtm](http://www.townofchurchill.ca/cim/75C122_207T8503T278T8359T413T16705.dhtm).
- Town of Parrsboro (2005). *Welcome*. Consulté le 8 juillet 2005 sur le site <http://www.town.parrsboro.ns.ca/OTTAWA.html>.

### **C. Résultats du sondage sur la communauté de Churchill, Manitoba**

Des 73 sondages complétés dans le cadre de cette étude, 28 venaient de Churchill. Parmi ces derniers, 14 répondants sont d'anciens usagers ou des nouveaux utilisateurs de services à large bande. À noter que les organisations sondées représentent 472 emplois, 17 en moyenne par organisation avec un médian de 7.

Le tableau suivant regroupe les répondants par industrie.

#### **Répondants du sondage de Churchill, par industrie**

Commerce de détail	4
Arts, spectacles et loisirs	1
Tourisme, logement et restauration	9
Services financiers et assurances	1
Services professionnels et techniques	1
Services éducatifs	2
Soins de la santé et assistance sociale	1
Gouvernement	4
Transport et entreposage	1
Autres	4
TOTAL	28

#### **Ce que les organisations utilisent**

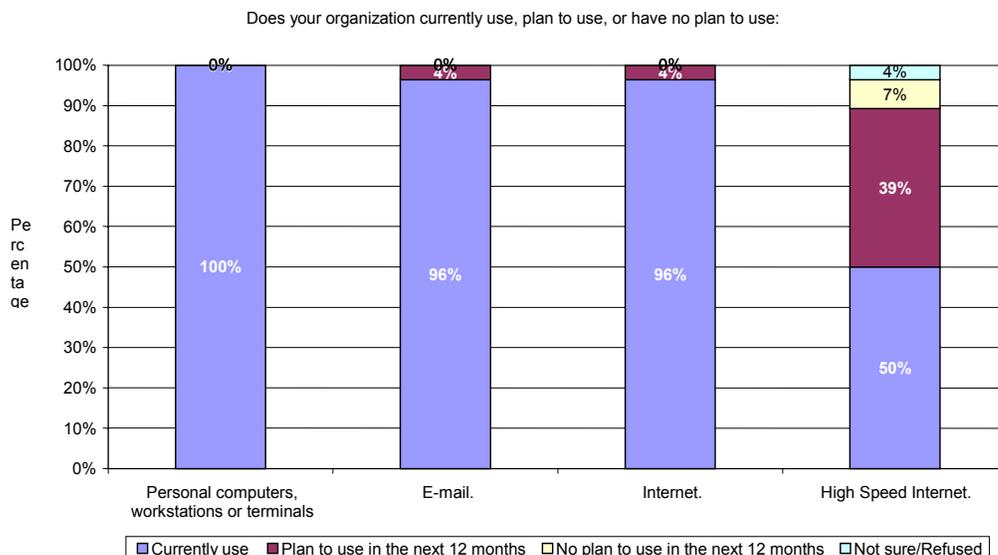
Les graphiques suivants indiquent le nombre d'organisations qui utilisent présentement, qui planifient d'utiliser dans les 12 prochains mois ou qui ne planifient pas d'utiliser :

- Des ordinateurs personnels, des postes de travail ou des terminaux
- Le courriel
- L'Internet
- L'Internet à haute vitesse

#### **Graphique 5 – Organisations de Churchill qui utilisent ordinateurs, courriels et Internet**

Graphique 5 ; (au-dessus) : Votre organisation utilise, planifie d'utiliser ou n'a pas l'intention d'utiliser : (sous les colonnes :) Ordinateurs personnels, Postes de travail et Terminaux; Courriels; Internet; Internet à haute vitesse.

Utilise présentement; Planifie d'utiliser dans les 12 prochains mois; Ne planifie pas d'utiliser dans les 12 prochains mois; Incertain/Refuse de répondre.



Toutes les organisations sondées de Churchill utilisent présentement (96 %) ou planifient d'utiliser (4 %) l'Internet au cours des 12 prochains mois. On a demandé aux répondants s'ils avaient utilisé la haute vitesse lorsqu'elle était disponible et pendant depuis combien de temps, le cas échéant. À noter que l'Internet à haute vitesse est devenue non disponible récemment et par conséquent, ce service est représenté au graphique sous la rubrique « usages courants ».

À Churchill, un grand nombre d'organisations fournissent un accès direct à des ordinateurs, au courriel et à Internet à plus de 75 % de leurs employés. 64 % d'entre elles fournissent un accès direct aux ordinateurs, 70 % à Internet et 67 % au courriel.

### Moyens de communication

67 % des répondants jugent que les courriels constituent un moyen de communication avec leurs clients essentiel sinon très important, dépassé seulement par le contact téléphonique (71 %). Cependant, le courriel est considéré comme un moyen moins important de communiquer avec les fournisseurs. 41 % considèrent les courriels essentiels ou très importants pour les communications avec les fournisseurs comparativement à 57 % pour le téléphone et 39 % pour le télécopieur.

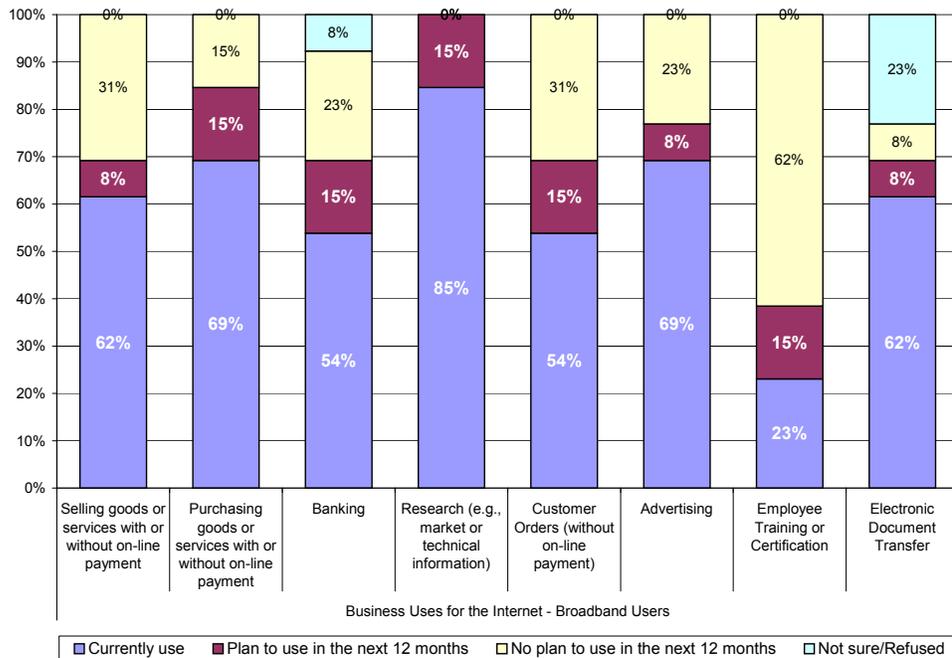
### Utilisation d'Internet pour affaire

On a demandé aux organisations d'établir l'usage qu'elles font d'Internet à partir des catégories suivantes :

- Vente de biens et services avec ou sans possibilité de paiements en ligne
- Achats de biens et services avec ou sans possibilité de paiements en ligne
- Services bancaires
- Recherche (ex., info sur les marchés ou technique)
- Commandes des clients (avec ou sans possibilité de paiement électronique en ligne)
- Publicité
- Formation ou certification d'employés
- Transfert électronique de documents

On a demandé aux répondants s'ils utilisent présentement, planifient d'utiliser ou n'ont aucune intention d'utiliser ces services. Les réponses des utilisateurs de services à large bande sont résumées ci-après.

**Graphique 6 – Usages courants ou planifiés d'Internet à Churchill**



Graphique 6 ; (sous les colonnes) : Vente de biens et services avec ou sans possibilités de payer en ligne; Achat de biens et services avec ou sans possibilité de payer en ligne; Services bancaires; Recherche ( ex. info sur les marchés ou technique); Commandes de clients (sans possibilité de payer en ligne); Publicité; Formation ou Certification d'employés; Transfert électronique de documents.

Utilise présentement; Planifie d'utiliser dans les 12 prochains mois; Ne planifie pas d'utiliser dans les 12 prochains mois; Incertain/Refuse de répondre.

L'utilisation première d'Internet est pour la recherche, dans 85 % des organisations. Un grand nombre d'entre elles utilisent l'Internet pour leurs achats (69 %) ou leurs ventes (62 %) de biens et services. 69 % d'entre elles annoncent sur Internet et 62 % utilisent l'Internet pour le transfert électronique de documents. Si l'on fait exception de la recherche, ces chiffres sont significativement plus élevés pour les usagers des services à large bande que pour ceux qui ont accès au réseau commuté dont 46 % rapportent acheter ou vendre des biens et services, 54 % annoncent, et 46 % effectuent des transferts électroniques de documents.

Six répondants rapportent des ventes brutes sur Internet de 795 000 \$ au cours des 12 derniers mois. Cinq de ses entreprises utilisaient avant les services à large bande, et deux continuent à utiliser l'accès à haute vitesse **produisant des revenus bruts de 400 000 \$ au cours des 12 derniers mois.**

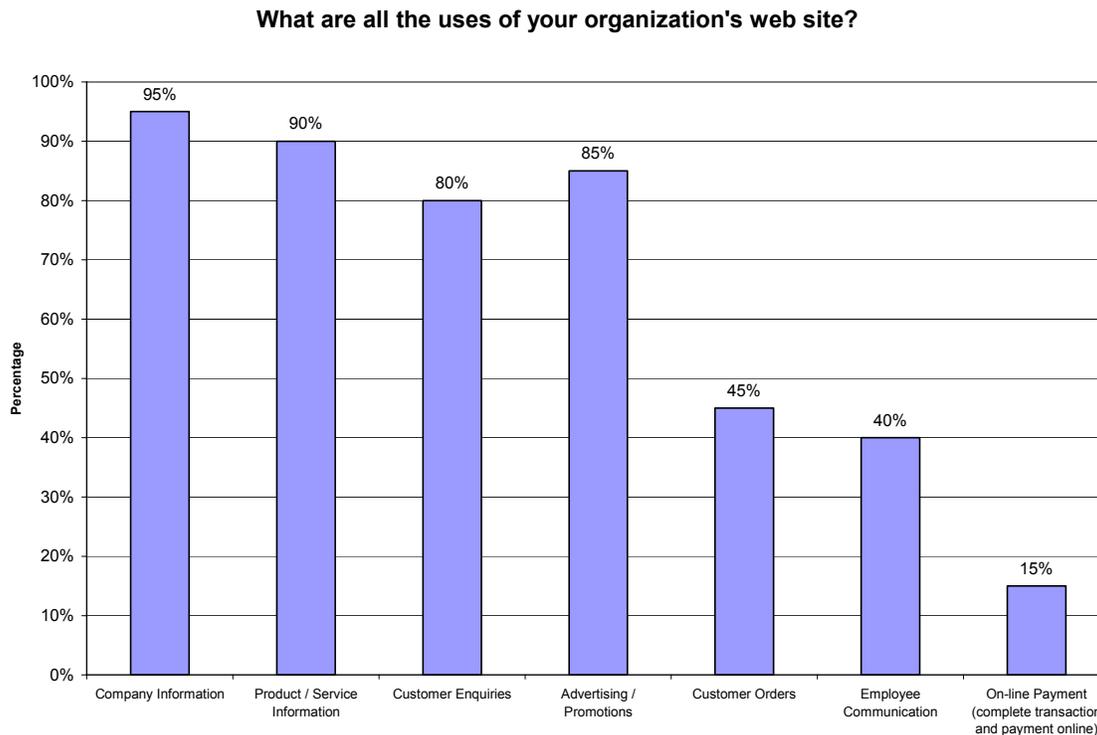
## Organisations qui ont un site Web

À Churchill, 71 % des organisations rapportent qu'elles ont leur propre site Web. Parmi elles, 45 % gèrent elles-mêmes leur site. Celles qui n'en ont pas, donnent les raisons suivantes : coûts d'implantation du site et de son entretien, inquiétude quant à la sécurité et son utilité n'est pas essentielle pour les biens et services. Une seule organisation a dit qu'Internet est trop lent pour un site Web.

### Graphique 7 – Utilisations d'un site Web – Churchill

Tableau 7 ; (au-dessus) : Quelles sont toutes les utilisations du site Web de votre organisation?

(sous les colonnes) : Info sur l'entreprise; Info sur produit/service; Demandes des clients; Publicité/promotions; Communication avec employés; paiement en ligne (transaction complète et paiement en ligne).



La principale utilisation des sites Web est la diffusion de renseignements sur l'organisation (95 %), ses produits et services (90 %), la publicité et les promotions (85 %); ils permettent aussi aux clients de transmettre leurs demandes (80 %). 45 % des entreprises se servent de leur site Web pour recevoir les commandes des clients mais 15 % seulement y acceptent actuellement des paiements.

## Avantages d'Internet

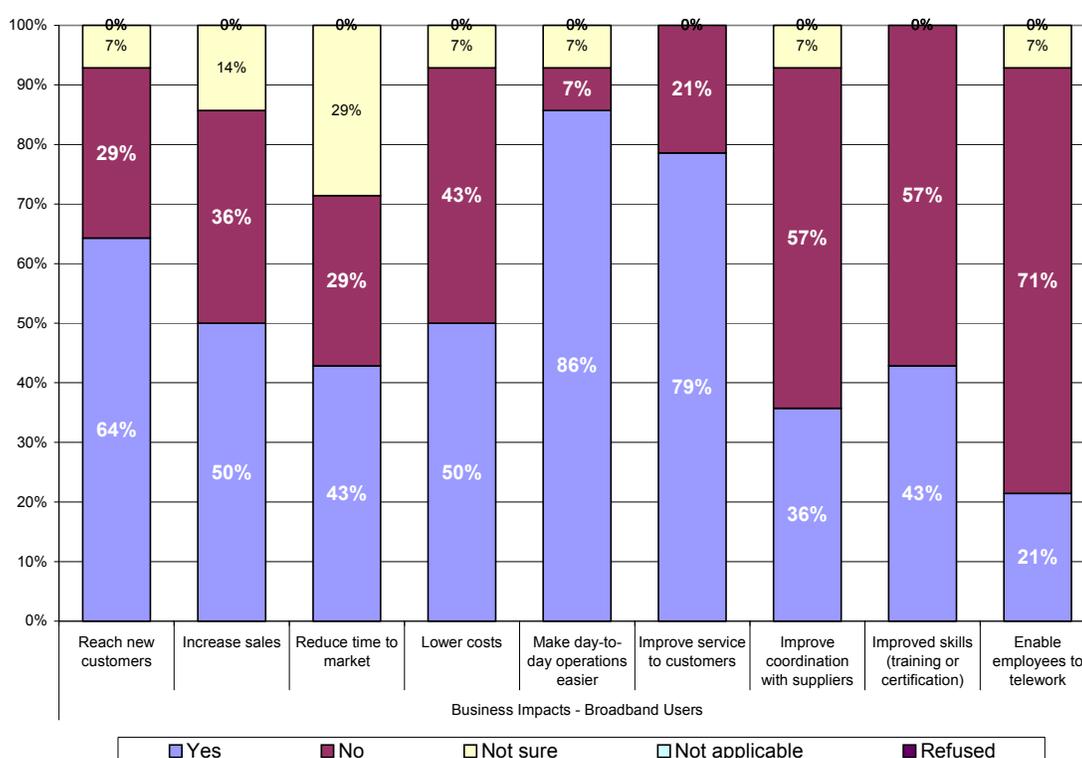
On a demandé aux répondants de déterminer toutes les façons dont leur organisation a tiré profit d'Internet au cours des 12 derniers mois et de choisir parmi un choix de catégories d'avantages. Le tableau qui suit illustre les réponses des répondants qui utilisent les services à large bande :

**Figure 8 – Comment les organisations de Churchill tirent profit d'Internet**

Graphique 8 ; (sous les colonnes) : Atteindre nouveaux clients; Accroître ventes; Diminuer temps de commercialisation; Coûts moindres; Rendre les activités quotidiennes plus faciles; Améliorer service aux clients; Améliorer coordination avec fournisseurs; Capacités augmentées (formation et certification); Possibilité de travailler à distance.

Incidences sur les affaires – Utilisateurs de services à large bande.

Oui Non Pas sûr Ne s'applique pas Refus de répondre



De tous les utilisateurs de services à large bande, 79 % rapportent avoir bénéficié d'au moins une catégorie d'avantages, mais la moyenne est de cinq. L'avantage le plus significatif, et de loin, pour les organisations de Churchill est de rendre les activités quotidiennes plus faciles (86 %), suivi de près par un service à la clientèle amélioré (79 %). Cependant, il y a une perception très nette à l'effet qu'Internet est un atout dans la recherche de nouveaux clients (64 %), dans l'augmentation des ventes (50 %), la réduction des coûts (50 %) et la réduction du temps de commercialisation (43 %).

Voici des exemples de déclarations de répondants auxquels on a demandé : « Décrivez comment votre organisation a tiré profit d'Internet »:

- Internet rend la communication plus facile tant pour le public que pour l'Agence. Il s'agit strictement d'un avantage de communication.

- Plutôt que de recevoir des explications au téléphone, les clients n'ont qu'à visiter le site Web et obtenir de l'info sur les succursales; cela leur donne une meilleure idée de ce que nous faisons.
- Communication. Facile de recevoir des commandes. Les employés peuvent y chercher des pièces. Soutien technique en ligne.
- Nous pouvons communiquer plus rapidement avec les entreprises puisque nous faisons des affaires outre-mer. Nous communiquons par Internet.
- Publicité; communiquer avec un consommateur au sujet d'un produit qu'il ne peut voir. Tout le monde a accès à un ordinateur et les clients trouvent que c'est plus facile de faire des affaires ainsi.
- Nous avons établi des liens en d'autres endroits de sorte que des gens peuvent nous envoyer des courriels. Surtout des courriels.
- Notre entreprise possédant sept bureaux au pays, nous communiquons par courrier électronique.
- Nous avons accès à Internet dans ce que nous faisons mais à un Centre de ressources humaines du Canada, DRHC, Développement des ressources humaines Canada. Pour remplir des formulaires et autres travaux en ligne. Ils ont déjà ce service. Nous pouvons remplir des demandes en ligne mais ce service n'est pas branché à ce bureau, il est relié au bureau de DRHC.
- Les consommateurs peuvent être informés au besoin et apprendre quels services le gouvernement offre.
- Vous pouvez l'utiliser en tout temps et c'est plus rapide. Lorsque vous contactez des clients, ça va plus vite, vous pouvez laisser un message.
- Nous vivons dans une communauté éloignée et c'est difficile d'effectuer des recherches; alors Internet facilite grandement les choses.
- Nous avons un lien pour toute information touchant le tourisme. Par exemple, nous avons un lien avec la Churchill Chamber of Commerce (Chambre de commerce de Churchill), qui donne aux visiteurs tous les renseignements sur ce que nous avons à leur offrir.
- Catalogage. Nous effectuons des recherches auprès de la Library of Congress des É.-U. Nous recevons diverses demandes au sujet de notre collection. Information sur le Nord pour notre clientèle. Répondre à certaines demandes. Parfois, nos objets sont loués et nous pouvons en suivre la trace. Demande de renseignements sur des objets à la boutique. Vérification d'adresses. Si quelque chose tarde à arriver, nous pouvons envoyer un fax ou un courriel pour savoir quand elle arrivera.
- Nous avons mis au point un site Web interactif qui permet aux clients d'examiner un grand nombre d'offres de produits et de choisir la meilleure proposition parmi une grande quantité de possibilités. Notre personnel en ligne obtient des renseignements sur les produits de même que des manuels de formation en ligne.

Voici des exemples de réponses de répondants de Churchill auxquels on a demandé :

« Qu'aimeriez-vous pouvoir faire sur Internet que votre organisation ne fait pas encore ? »

- Passer plus de temps sur Internet.
- Décrire nos services un peu mieux.
- Éliminer du travail sur papier
- Seulement être capable de télécharger des sites Web un peu plus vite pour commander.

- Plus de publicité, plus de mise en marché. Si nous avions l'Internet à haute vitesse ce serait bien. Ça me permettrait d'accomplir ma tâche plus rapidement.
- Pas grand chose à ajouter. Ça comble déjà à mes besoins.
- Circulaires en ligne, meilleure info sur les produits, communication. Je veux le retour à Internet haute vitesse.
- La haute vitesse serait idéale. Elle me permettrait de travailler plus vite, de recevoir des courriels plus vite et d'être disponible en tout temps.
- Avoir plus de vitesse pour en faire plus.
- Je cherche le moyen de promouvoir mon site Web à bon compte.
- Une plus grande vitesse et plus de capacité permettrait les téléconférences et autres services semblables.
- Obtenir des données exactes et à jour chaque jour.
- Plus de services bancaires en ligne.
- Une page Web.
- Nous avons le can com que nous avons transmis au bureau et que nous avons distribué par le sans fil. Le résultat était passable mais aurait pu être meilleur. Il nous faut la capacité minimale du DSL. Nous n'avons pas pris l'accès au réseau commuté MTS parce qu'il est inutile pour nous et que nous sommes en train d'installer notre propre interface avec MTS avec notre propre routeur afin de fournir la haute vitesse à notre lieu de Churchill à grands frais. Je crois que notre gouvernement doit s'occuper des régions éloignées et s'assurer qu'elles ont au moins les capacités du DSL pour toutes les communautés.

## D. Résultats du sondage sur la communauté de Parrsboro, Nouvelle-Écosse

Des 73 sondages complétés dans le cadre de cette étude, 45 sont de la communauté de Parrsboro. Parmi elles, 19 répondants sont des utilisateurs de services à large bande. À noter que les organisations sondées représentent ensemble 544 employés et comptent en moyenne 12 employés chacune et un médian de 5.

Le tableau suivant répartit les chiffres en fonction de l'industrie.

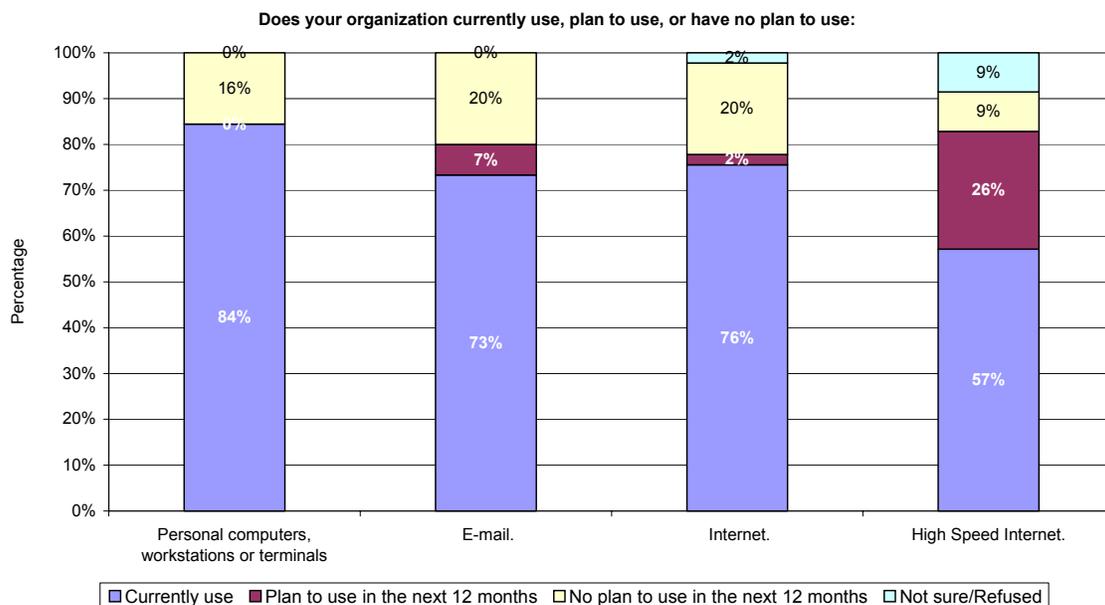
Agriculture, foresterie, pêche	5
Commerce de détail	7
Fabrication, traitement	3
Arts, spectacles et loisirs	1
Tourisme, hébergement et restauration	12
Services professionnels et techniques	4
Soins de santé et assistance sociale	3
Services publics	1
Autres	9
TOTAL	45

### Les organisations qui les utilisent

Les graphiques qui suivent indiquent le nombre d'organisations qui les utilisent présentement, qui planifient de les utiliser dans les 12 prochains mois, ou qui ne songent pas à les utiliser:

- Ordinateurs personnels, postes de travail ou terminaux
- Courriel
- Internet
- Internet à haute vitesse

### Graphique 9 – Organisations de Parrsboro qui utilisent l'ordinateur, le courriel et l'Internet



Votre organisation utilise, planifie d'utiliser ou ne songe pas à utiliser :

Graphique 9 ; (sous les colonnes) : Ordinateurs personnels, postes de travail ou terminaux; Courriel; Internet; Internet à haute vitesse.

Utilisation actuelle; Planifie de l'utiliser dans les 12 mois; Ne planifie pas l'utiliser; Incertain/Refuse de répondre.

Parmi les organisations de Parrsboro sondées, 76 % utilisent présentement l'Internet et 2 % de plus planifient l'utiliser dans les 12 mois. Parmi celles qui utilisent Internet, 57 % utilisent la haute vitesse, et on s'attend à ce que ce chiffre grimpe à 83% dans les 12 prochains mois.

### **Méthodes de communication**

39 % seulement des répondants trouvent que le service de courriel est essentiel ou important dans leurs communications avec leurs clients, lui donnant la troisième place en importance derrière le téléphone (73 %) et les contacts personnels (69 %). Pour les répondants de Parrsboro, le téléphone est de loin le moyen de communication avec leurs fournisseurs le plus important. 62 % d'entre eux jugent le contact par téléphone avec leurs fournisseurs essentiel ou très important, comparativement à 26 % pour le télécopieur et 18 % seulement pour le courriel.

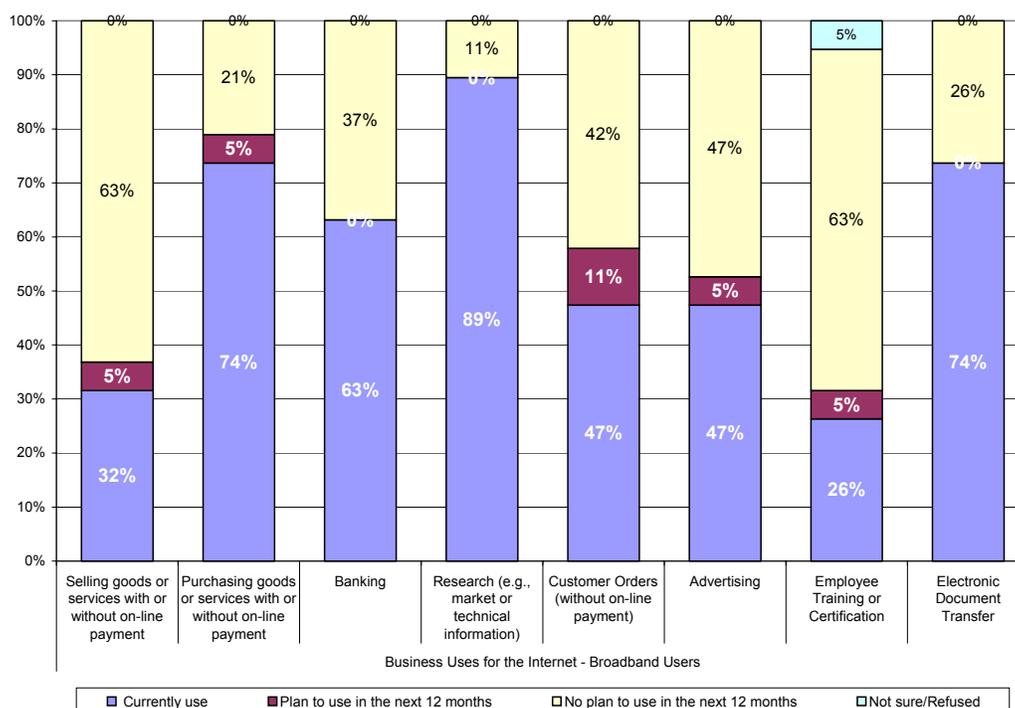
### **Catégories d'affaire sur Internet**

On a demandé aux organisations d'établir à quelle catégorie d'affaire sur Internet elles appartiennent à partir de la liste suivante :

- Vente de biens et services avec ou sans paiement en ligne
- Achats de biens et services avec ou sans paiement en ligne
- Services bancaires
- Recherche (p. ex., info sur les marchés ou technique)
- Commandes de clients (sans paiement en ligne)
- Publicité
- Formation ou certification d'employés
- Transfert électronique de documents

On a demandé aux répondants d'établir s'ils utilisent présentement, planifient d'utiliser ou s'ils n'ont aucune intention d'utiliser ces possibilités. Suit un aperçu des réponses des utilisateurs de service à large bande.

**Graphique 10 – Utilisation actuelle ou planifiée de l'Internet à Parrsboro**



Graphique 10 ; (sous les colonnes) : Vend des biens et services, paiements en ligne ou non; Achats de biens et services, paiements en ligne ou non; Services bancaires; Recherche (ex. marchés ou info technique; Commandes des clients (paiements en ligne ou non); Publicité; Formation ou certification d'employés; Transfert électronique de documents. Utilisation actuelle; Planifie de l'utiliser dans les 12 mois; Ne planifie pas l'utiliser; Incertain/Refuse de répondre.

La principale utilisation aux fins d'affaires sur Internet est pour la recherche dans 89 % des cas. En second lieu, viennent les achats et le transfert de documents en ligne dans 74 % des organisations. Il est significatif que 32 % des entreprises vendent des biens et services sur Internet, et que 63 % d'entre elles n'ont aucun plan pour le faire dans les 12 prochains mois. De même, 47 % des entreprises utilisent Internet pour recevoir les commandes de clients, et 47 % ne planifient pas de le faire dans les 12 prochains mois. Cependant, à part les utilisateurs en recherche, ces chiffres sont significativement plus élevés pour les utilisateurs de services à large bande que pour les usagés du réseau commuté, dont 27 % disent vendre des biens et services ou 53 % achètent des biens et services; 13 % acceptent les commandes des clients et 33 % permettent le transfert électronique de documents. Si les utilisateurs de services à large bande sont significativement plus nombreux dans ces catégories, les données révèlent une sous-utilisation du potentiel d'Internet par ces organisations.

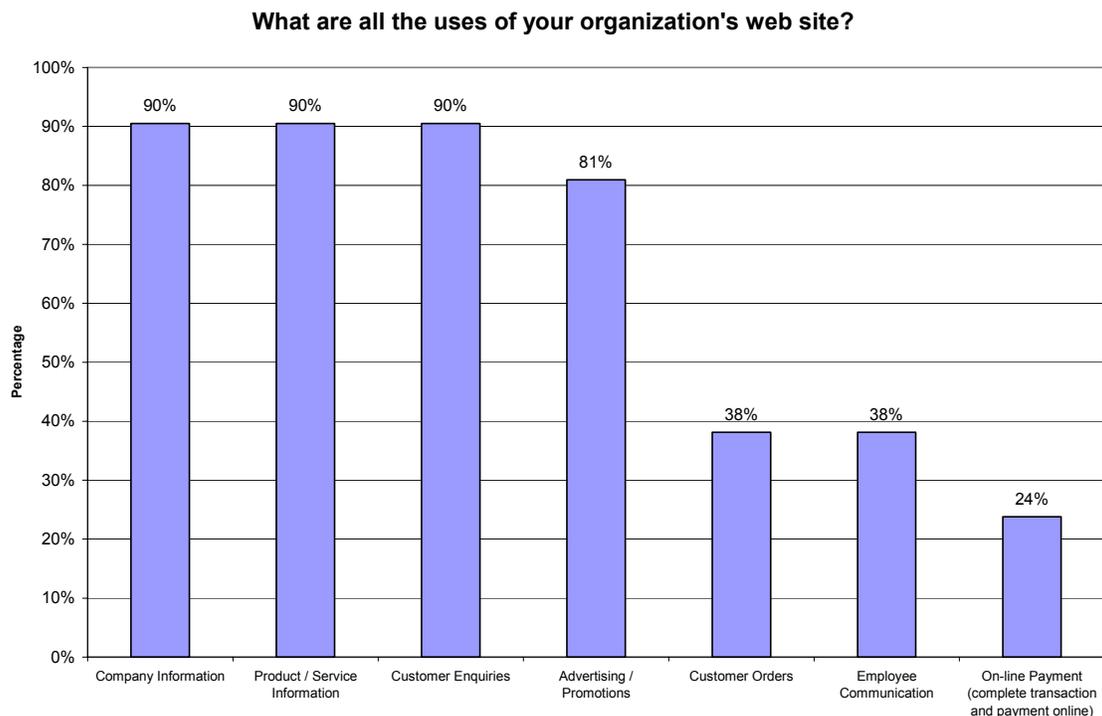
Parmi les répondants qui ont rapporté vendre des biens et services sur Internet, l'ensemble de leurs ventes sur Internet n'a totalisé que 26 000 \$ au cours des 12 derniers mois.

### Les organisations qui ont un site Web

À Parrsboro, 60 % des organisations ont rapporté avoir leur propre site Web. Parmi elles, 67 % le gèrent elles-mêmes. Celles qui n'en ont pas, parlent de préoccupations relatives à la sécurité ou une incertitude quant aux avantages d'un site Web pour elles.

## Graphique 11 – Utilisation d'un site Web organisationnel - Parrsboro

Quelles utilisations faites-vous de votre site Web?



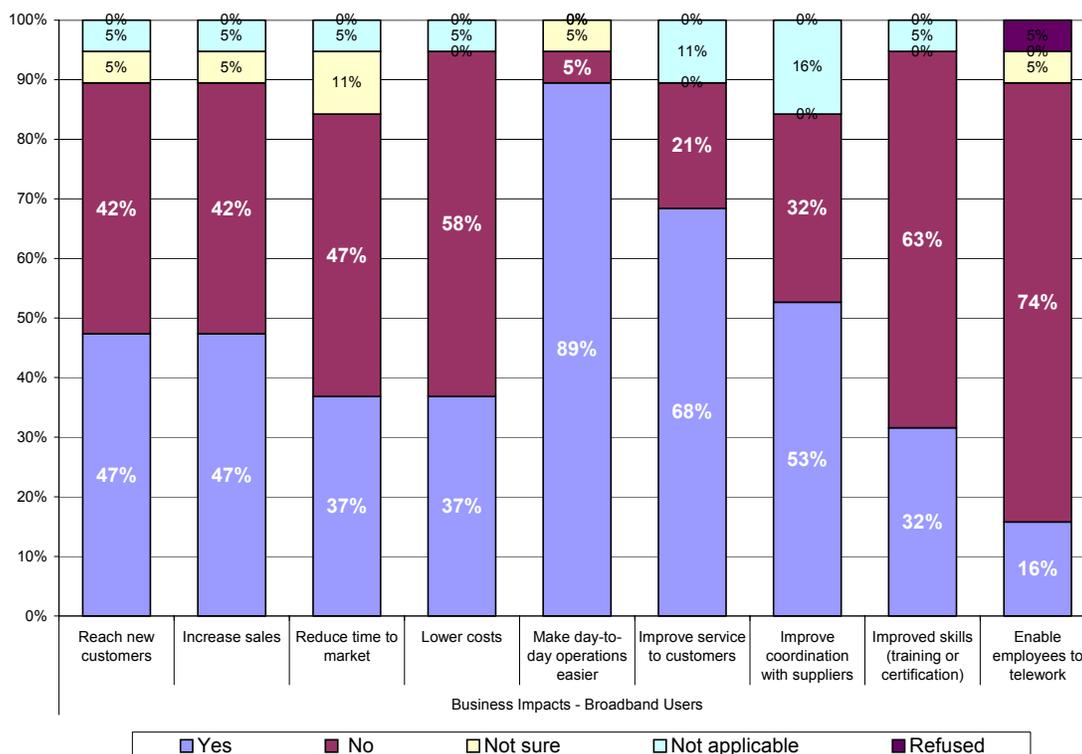
Graphique 11 ; (sous les colonnes) : Info de compagnie; Info sur les biens et services; Demandes des clients; Publicité/Promotions; Commandes des clients; Communication avec les employés; Paiements en ligne (transaction entière et paiement en ligne).

Les sites Web servent principalement à informer sur l'organisation, ses produits et ses services, aux demandes des clients, à la publicité et aux activités promotionnelles. 38 % seulement utilisent leur site Web pour recevoir des commandes des clients et 24 % acceptent véritablement les paiements en ligne.

## Les avantages de l'Internet

On a demandé aux répondants d'établir, à partir d'un certain nombre de suggestions, comment leur organisation a tiré profit d'Internet au cours des 12 derniers mois. Le graphique suivant montre la réponse de ces utilisateurs de services à large bande :

**Graphique 12 – Comment les organisations de Parrsboro profitent de l'Internet**



Graphique 12 ; (sous les colonnes) : Atteindre nouveaux clients; Accroître ventes; Réduire temps de commercialisation; coûts moindres; activités quotidiennes facilitées; Meilleur service aux clients; meilleure coordination avec fournisseurs; capacités accrues (formation et certification); Permet le travail à distance.

Oui    Non    Pas certain    Sans rapport    Refuse de répondre

Tous les utilisateurs de services à large bande ont rapporté tirer profit d'au moins une catégorie d'avantages, mais ils en tiraient de 4,5 en moyenne. La catégorie d'avantages numéro un, nettement, selon 89 % des organisations de Parrsboro est celle qui rend les activités quotidiennes plus faciles. Un service à la clientèle amélioré vient ensuite (68 %). Une mince majorité ont rapporté qu'Internet les a aidés à améliorer la coordination avec les fournisseurs (53 %). Cependant, moins de la moitié ont rapporté qu'Internet les avait aidés à atteindre de nouveaux clients ou à accroître leurs ventes (47 %). Seuls 37% rapportent qu'Internet a réduit leurs coûts, tandis que 58 % ont rapporté le contraire. Le fait qu'une minorité d'organisations aient rapporté qu'Internet a amélioré les capacités d'employés et leur a permis de travailler à distance semble découler de ce que ces avantages ne sont réalisables que par certains types d'entreprises.

Voici des exemples de réponses de répondants auxquels on a demandé : « Décrivez de quelles façons votre entreprise tire profit d'Internet »:

- Je suis marchand de fleurs à distance. Les compagnies m'appellent; alors je vais sur Internet pour avoir une idée de ce qu'elles veulent. J'effectue des recherches pour avoir de nouvelles idées et de nouveaux objets à présenter aux clients. Parfois, je vérifie si certaines choses sont disponibles même si je ne les achète pas sur Internet.
- Cela nous place à égalité avec tout le monde. Il semble que tout le monde est branché sur Internet et travaille sur Internet alors nous voulions faire la même chose. Nous sommes aussi sur un site Web communautaire qui nous permet de garder le contact avec d'autres musées et de demeurer mieux informés sur les activités communautaires.
- Accès facile à l'information.
- Ce n'est qu'un moyen électronique, pour un retraité de s'introduire auprès d'invités potentiels. J'aimerais beaucoup avoir Internet à haute vitesse.
- Cela vous donne l'encyclopédie la plus à jour au monde qui répond à tous vos besoins au bout des doigts. On peut travailler où que se trouve le client.
- La publicité nous donne accès au domaine public.
- Bonne gestion du temps.
- Nous avons Internet parce que ça facilite les choses.
- Quoi que nous voulions acheter de gens, nous pouvons aller sur Internet pour avoir une idée de sa valeur et du prix que nous devrions payer.
- L'Internet apporte peu à notre entreprise, si l'on considère le commerce et l'étendue de notre ville.
- Il s'agit d'un moyen de traiter toutes ces choses d'une manière efficace quant au temps et aux coûts. Vous pouvez tout faire à partir de chez vous et atteindre un vaste marché.
- Le monde au bout de vos doigts tout simplement.
- Permet d'acheminer des renseignements d'une installation à une autre rapidement et d'une manière accessible.
- Pour rechercher des pièces sur Internet.
- Pour le partage de l'information.
- À cause de tout ce qui est disponible
- Nous avons pu participer à des ateliers en ligne.
- Nous fournissons des renseignements en ligne pour aider les gens sur le terrain à avoir les données les plus récentes sur nos produits y compris le matériel nous permettant de participer à une formation industrielle en ligne, formation qui aide à combler les besoins de notre équipe de formation sans avoir à faire venir les gens ici. Nous pouvons traiter de problèmes internes de l'extérieur par Internet.
- Cela nous permet de faire toute la recherche nécessaire sur Internet et de fournir des documents à d'autres organisations qui les incitent à choisir nos services pour eux. Par exemple : lorsque nous préparons des propositions, nous pouvons les envoyer en format PDF instantanément.
- Nous utilisons Internet davantage pour acheter des services que pour vendre les nôtres. Si nous voulons quelque chose, il nous arrive d'aller sur Internet pour le trouver. Quant à nos services, nous avons une clientèle établie. Nous ne voulons pas plus de travail.
- Nous ne sommes pas toujours au Lions Club, mais tout le monde peut communiquer avec nous sur Internet. Vous avez probablement appelé ici souvent, mais nous ne sommes disponibles que les mardis soirs. Les gens peuvent nous atteindre plus facilement.
- Nous donne accès à plus de gens à l'extérieur du Canada.

Voici des exemples de réponses de gens de Parrsboro auxquels on a demandé : « Qu'aimeriez-vous être en mesure de faire sur Internet que vous ne faites pas présentement ? »

- De la formation.
- Prendre de l'expansion.
- Un site Web
- Avoir Internet à haute vitesse
- Le rendre plus accessible à tous
- Avoir la possibilité de se brancher quand on veut. Souvent, l'accès par réseau commuté est très lent, sinon inaccessible.
- Réserver des chambres en ligne.
- Augmenter les contacts personnels par l'Internet.
- Je voudrais des renseignements sur les produits de stylisme et sur les cours de mise à jour.
- Services bancaires en ligne
- Avoir accès à tout renseignement dont nous avons besoin en temps voulu. Tout ce qu'il nous faut savoir sur les prix du bétail, des fraises et des bleuets.
- Nous voudrions la haute vitesse pour l'utiliser plus largement. Nous ne pouvons nous servir de ce système pour les fournitures et autres. Faut absolument la haute vitesse. Il faudrait y mettre toute la journée. On n'y songe même pas.
- Ouverture sur le monde parce que nous oeuvrons en vase clos, accès mondial.
- Je voudrais l'utiliser pour les communications entre fournisseurs et pour commander du matériel pour le Lions Club.
- Pour avoir une page sur le Web et qu'elle serve.

## COMITÉ CONSULTATIF RDI

**Scott Grills**, président  
Doyen de la faculté des arts  
Université de Brandon

**Peter Reimer**  
Directeur intérimaire  
Initiatives rurales, communautaires, coopératives  
et développement régional  
Initiatives du Manitoba en matière agro-alimentaire et rurale

**Larry Flynn**  
Directeur régional  
Promotion de la santé et de la population  
Santé Canada

**Reg Helwer**  
Shur-Gro Farm Services

**Ben Maendel**  
**Jonathon Maendel**  
Baker Colony

**Darell Pack**  
Conseiller principal en politiques  
Secrétariat rural

**W.J. (Bill) Pugh**  
Associé et planificateur financier certifié  
Meyers Norris Penny

**Fran Racher**  
Professeur agrégé  
School of Health Studies  
Université de Brandon

**Doug Ramsey**  
Professeur agrégé  
Department of Rural Development  
Université de Brandon

**Frank Thomas**  
Directeur général  
CIBC, ouest du Manitoba

**Ray Simms**  
Directeur régional des opérations, nord-ouest  
MTS Communications Inc.

**Jeff Williams**  
VP, études et recherche  
Université de Brandon

**Dion Wiseman**  
Professeur agrégé  
Department of Geography  
Université de Brandon

**Robert Annis**  
Directeur  
Rural Development Institute  
Université de Brandon

Le mandat du comité consultatif RDI consiste à fournir des conseils et des orientations à l'Institut sur divers enjeux du milieu rural. Les membres du comité se réunissent deux fois par année afin de partager leurs connaissances au sujet de questions d'intérêt mutuel concernant le milieu rural du Manitoba, et également afin de favoriser le réseautage des divers intervenants qu'ils représentent.