



Industrie
Canada

Industry
Canada

Évaluation formative du Programme pilote sur les services à large bande pour le développement rural et du Nord

RAPPORT FINAL

Juillet 2006

Préparé pour :
Industrie Canada

Préparé par :
Hickling Arthurs Low

Présenté et approuvé par le
CMVÉ le 23 avril 2007

Canada 

On peut obtenir cette publication sur supports accessibles, sur demande. Communiquer avec la :

Section des services du multimédia
Direction générale des communications et du marketing
Industrie Canada
Bureau 264D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Tél. : 613-948-1554

Télec. : 613-947-7155

Courriel : production.multimedia@ic.gc.ca

Autorisation de reproduction

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec Industrie Canada ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à copyright.droitdauteur@tpsgc.gc.ca.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue Iu111/2007F-PDF

ISBN 978-0-662-09349-7

60243

Also available in English under the title *Formative Evaluation of the Broadband for Rural & Northern Development Pilot Program*

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Sommaire | i |
| 1.0 Introduction..... | 1 |
| 1.1 Contexte..... | 1 |
| 1.2 Objet de l'étude | 2 |
| 1.3 Approche de l'étude | 2 |
| 1.4 Profil du répondant | 4 |
| 1.5 Limites de l'étude | 7 |
| 2.0 Profil du programme | 9 |
| 2.1 Mission..... | 9 |
| 2.2 Objectifs | 9 |
| 2.3 Processus de sélection..... | 9 |
| 2.4 Ressources | 11 |
| 2.5 Modèle logique | 12 |
| 3.0 Pertinence | 21 |
| 3.1 Le Programme pilote sur les services à large bande comble un vide..... | 21 |
| 3.2 Besoin de continuer à investir | 24 |
| 3.3 Effet sur l'infrastructure des TIC et sur l'industrie | 26 |
| 3.4 Importance des services à large bande | 27 |
| 3.5 Les services à large bande sont toujours sensés..... | 29 |
| 4.0 Succès | 30 |
| 4.1 Besoins identifiés..... | 30 |
| 4.2 Adoption et utilisation..... | 31 |
| 4.3 Une plus grande collaboration | 36 |
| 4.4 Augmentation de l'infrastructure TIC..... | 37 |
| 4.5 Création de nouveaux organismes | 39 |
| 4.6 Utilisation d'Internet dans les domaines de l'éducation et de la santé | 40 |
| 4.7 Contribution à la durabilité..... | 41 |
| 4.8 Augmentation de la capacité..... | 44 |
| 4.9 Possibilités d'affaires accrues | 46 |
| 4.10 Amélioration de l'infrastructure..... | 47 |
| 4.11 Possibilités économiques améliorées | 48 |
| 4.12 Partage des pratiques exemplaires en TIC..... | 49 |
| 4.13 Mise en place des installations à large bande..... | 50 |
| 4.14 Le Canada à titre de chef de file mondial..... | 51 |
| 4.15 Reconnaissance accrue des avantages..... | 53 |

| | |
|---|-----------|
| 5.0 Prestation du programme | 56 |
| 5.1 D'autres moyens d'exécuter et de coordonner le programme..... | 56 |
| 5.2 Connectivité du dernier kilomètre | 60 |
| 5.3 Accroissement des ressources | 60 |
| 5.4 Participer à la Net-économie | 62 |
| 5.5 Soutien au développement durable | 62 |
| 5.6 Facteurs facilitant/nuisant à la mise en œuvre/prestation | 63 |
| | |
| 6.0 Conclusions et recommandations | 70 |
| 6.1 Étendre les services à large bande aux collectivités non desservies | 70 |
| 6.2 Créer une commission pour coordonner toutes les initiatives qui ont trait à la large bande | 70 |
| 6.3 Questions dont il faut tenir compte en ce qui a trait aux initiatives futures des services à large bande | 71 |

Annexe A – Membres du comité directeur

Annexe B – Questions en rapport

Annexe C – Membres du comité national de sélection

Annexe D – Références

Des changements mineurs ont été apportés à ce rapport pour le rendre plus facilement accessible sur le site Web d'Industrie Canada (y compris le retrait des Annexes tels que la liste et les questionnaires d'entrevues). Les lectures qui désirent recevoir une copie de la version originale de ce rapport peuvent communiquer avec la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'Industrie Canada.

Sommaire

Contexte

Le gouvernement fédéral est mandaté (en vertu des alinéas 7 a) et b) de la *Loi sur les télécommunications*) de :

- « faciliter le développement harmonieux partout au Canada en le dotant d'un système de télécommunications dont le but est de protéger, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions » et,
- « donner accès à des services de télécommunications fiables, abordables et de haute qualité à tous les Canadiens habitant en milieu rural ou urbain dans toutes les régions du Canada ».

Avec ce mandat et les interventions qui ont suivi, le gouvernement s'est assuré que toutes les régions du pays soient munies de services téléphoniques de base et fiables. L'infrastructure pour le service à large bande (Internet haute vitesse), qui constitue la prochaine étape en ce qui a trait aux services en télécommunications, pourra permettre aux collectivités de se servir des technologies de l'information et des communications (TIC) afin d'acquérir une vaste gamme d'avantages économiques, sociaux et culturels. Parmi ces avantages, on retrouve des services de santé améliorés grâce à la télémédecine, un plus grand accès à l'éducation par le biais de l'apprentissage en ligne, ainsi qu'un meilleur accès pour les petites et moyennes entreprises à plus de marchés grâce au commerce électronique pour en nommer que quelques uns. Les forces du marché à elles seules ne pourront faire profiter certaines collectivités des avantages offerts par les services à large bande. En 2001, on retrouvait plus de 5 426 collectivités au Canada, dont 4 206 ou 77 % n'avaient pas accès aux services à large bande (qualifiées « non desservies »). La plupart de ces collectivités non desservies sont situées dans des régions rurales, nordiques ou éloignées du Canada. Environ 10 % sont des collectivités de Premières nations, Inuits et Métis. Ces collectivités risquent toutefois de perdre du terrain par rapport aux gens en milieux urbains quant à leur capacité de profiter des services à large bande, et ce faisant, de tirer pleinement parti des possibilités économiques et sociales qu'offrent ces puissants réseaux.

Le Programme pilote sur les services à large bande pour le développement rural et du Nord a été lancé en septembre 2002. Au départ le programme consistait en une initiative de trois ans et était doté d'un budget de 105 millions de dollars accompagné en contrepartie d'une structure de coût en capital afin de combler cet écart (services à large bande) entre les collectivités desservies et non desservies. En 2004, le programme a reçu du Conseil du Trésor l'approbation de prolonger sa politique et de réaligner une partie de son financement à 2007 (sans dépasser l'allocation entière de 105 millions de dollars).

L'entreprise Hickling Arthurs Low (HAL) a été engagée par Industrie Canada pour procéder à une évaluation formative du Programme pilote sur les services à large bande. L'évaluation a été suivie par un comité directeur.

Profil du programme

Mission

Le Programme pilote sur les services à large bande a été conçu dans le but de :

- soutenir la mise en œuvre des services à large bande dans les collectivités non desservies afin de démontrer les retombées économiques, sociales et culturelles, et
- améliorer la participation de ces collectivités à l'économie nationale et mondiale.

La priorité est accordée aux collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord.

Objectifs

Les objectifs du programme sont les suivants :

- démontrer et valider les avantages des services à large bande de libérer toutes les possibilités innovatrices des collectivités partout au Canada;
- fournir des fonds aux collectivités non desservies pour qu'elles préparent des plans d'affaires qui précisent le besoin, soit celui d'accéder aux services à large bande dans leur collectivité;
- fournir des fonds aux collectivités non desservies pour les aider à mettre en œuvre les services à large bande qui répondront à leurs besoins dans le domaine de la création d'emplois, de l'éducation, de la santé, du développement économique, et de la gouvernance;
- créer des possibilités pour l'apprentissage en permettant aux collectivités de partager les pratiques exemplaires; et
- créer des occasions d'affaires, tant à l'échelle nationale qu'à l'échelle internationale, pour les entreprises de TIC canadiennes.

Processus de sélection

Le programme a été livré par Industrie Canada à l'intérieur de deux rondes compétitives. Dans chacune, on retrouvait deux types de financement possibles : la phase 1 fournissait le financement pour le développement de plans d'affaires pour les services à large bande (jusqu'à 30 000 \$ ou 50 pour cent des coûts admissibles, selon le moindre de ces montants), et; le financement à la phase 2 était disponible (jusqu'à 50 pour cent des coûts admissibles) afin d'aider à la mise en œuvre des plans d'affaires pour accéder aux services à large bande (construction de l'infrastructure des services à large bande).

Un Comité national de sélection (CNS) avait la responsabilité de revoir toutes les soumissions (les phases 1 et 2 des deux rondes) et, avec la contribution d'Industrie Canada, d'autres ministères, des agences et des représentants provinciaux et territoriaux, de faire des recommandations au ministre d'Industrie Canada pour approbation. Les représentants régionaux

d'IC ont été retenus pour aider à la prestation du programme à l'échelon local. Ils avaient la responsabilité de faire la promotion du programme pilote et d'assurer la liaison avec les collectivités, les demandeurs et les bénéficiaires éventuels; en ce qui a trait au processus d'appel d'offres, ils devaient fournir l'aide nécessaire en recueillant l'information provenant des soumissions des Agences de développement régional, d'autres agences gouvernementales, et aussi des gouvernements provinciaux et territoriaux. Les résultats à ce jour sont :

- En vertu des deux rondes en vue de l'obtention du financement nécessaire à l'élaboration du plan d'activités, 154 projets, dans lesquels on retrouvait 2 285 collectivités, ont été choisis pour élaborer des plans d'activités qui décrivaient leur vision par rapport à la mise en place des services Internet haute vitesse. En tout, 4,2 millions de dollars ont été investis pour l'élaboration de ces plans.
- En vertu des deux rondes en vue de l'obtention du financement nécessaire à la mise en œuvre du plan d'activités, 63 projets dans lesquels on retrouvait 900 collectivités (y compris 142 réserves de Premières nations) ont été choisis pour recevoir un investissement ponctuel en immobilisation. En tout, 80,3 millions de dollars ont été investis dans la mise en oeuvre des plans d'activités pour les services à large bande.

Le tableau qui suit donne la répartition des plans de financement pour l'élaboration des services à large bande, le nombre de collectivités touché, le nombre de réserves de Premières nations touché, les fonds demandés dans le cadre du programme pilote sur les services à large bande, et l'investissement total en date de février 2006.

| Province/ Territoire | Nombre de projets | Nombre de collectivités | Nombre de réserves des PN | Fonds demandés | Coût total du projet |
|-------------------------|----------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------|-------------------------|
| T.N. | 11 | 96 | 0 | 10 653 762 \$ | 22 315 112 \$ |
| Î.-P.-É. | 5 | 26 | 2 | 3 053 442 \$ | 6 790 933 \$ |
| N.-É. | 7 | 58 | 4 | 7 575 176 \$ | 15 818 881 \$ |
| N.-B. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QC | 8 | 226 | 9 | 18 184 985 \$ | 42 029 807 \$ |
| Ont. | 9 | 106 | 20 | 7 636 622 \$ | 18 266 334 \$ |
| Man. | 5 | 117 | 25 | 6 767 091 \$ | 14 169 699 \$ |
| Sask. | 4 | 96 | 34 | 7 430 850 \$ | 18 750 476 \$ |
| Alb. | 1 | 11 | 6 | 318 440 \$ | 636 880 \$ |
| C.-B. | 10 | 101 | 41 | 9 616 963 \$ | 22 088 108 \$ |
| Nt | 1 | 24 | 0 | 3 885 000 \$ | 8 712 622 \$ |
| T.N.-O. | 1 | 29 | 1 | 5 368 318 \$ | 10 232 318 \$ |
| Yn. | 1 | 6 | 0 | 222 806 \$ | 470 090 \$ |
| Total | 63 | 896 | 142 | 80 695 622 \$ | 180 281 260 \$ |

Objet de l'étude

L'objet de l'étude est de préparer une évaluation provisoire. Le Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR) décrit trois domaines principaux pour l'évaluation, chacun avec un nombre de questions d'évaluation :

Pertinence – Le Programme pilote sur les services à large bande est-il toujours compatible avec les priorités du ministère et du gouvernement en général et répond-il de manière réaliste à un besoin réel?

Succès – Comment les Canadiens ont-ils tiré profit des réalisations (voulues et non voulues) du Programme pilote sur les services à large bande? Jusqu'à quel point les activités du Programme pilote sur les services à large bande contribuent-elles à la réalisation des buts d'Industrie Canada en matière de connectivité et d'innovation?

Efficacité et efficacité – Se sert-on des moyens les plus appropriés et efficaces pour atteindre les objectifs du Programme pilote sur les services à large bande quant à une prestation et une conception alternative?

Approche de l'étude

L'étude s'est distinguée par une approche à trois volets : l'examen des documents, 48 consultations et un sondage auprès des représentants de projets. La collecte des données primaires s'est faite auprès de cinq groupes de répondants, comme il est indiqué au tableau I.

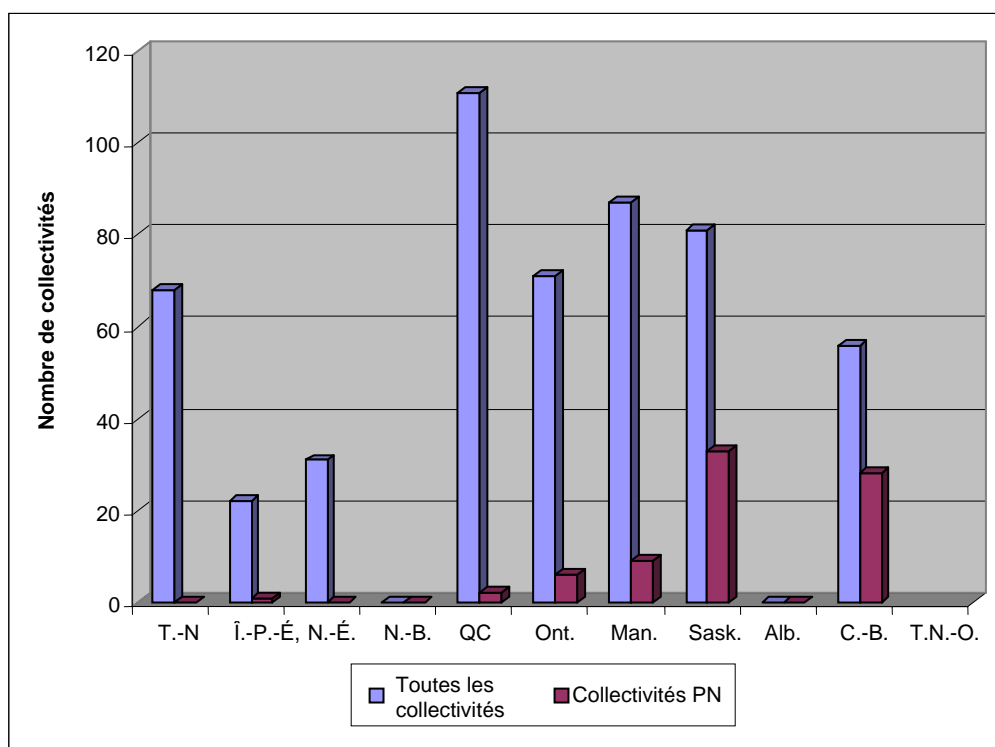
Tableau I : Profil des répondants

| Groupe de répondants | Entrevues | Sondage |
|--|------------------|----------------|
| Représentants de projets (maîtres d'œuvre communautaires, gestionnaires de projets) | ✓ | ✓ |
| Partenaires commerciaux (fournisseurs, fournisseurs de services Internet FSI) | ✓ | |
| Utilisateurs de services à large bande des projets du Programme pilote sur les services à large bande | ✓ | |
| Le personnel du Programme pilote sur les services à large bande et les membres du comité national de sélection | ✓ | |
| Collectivités non desservies (représentants de projets dont les propositions de la phase 2 n'ont pas été retenues (mise en oeuvre et construction de l'infrastructure), et les représentants des collectivités qui ont décidé de ne pas soumettre une proposition (phase 1 ou 2) au Programme pilote sur les services à large bande | ✓ | |

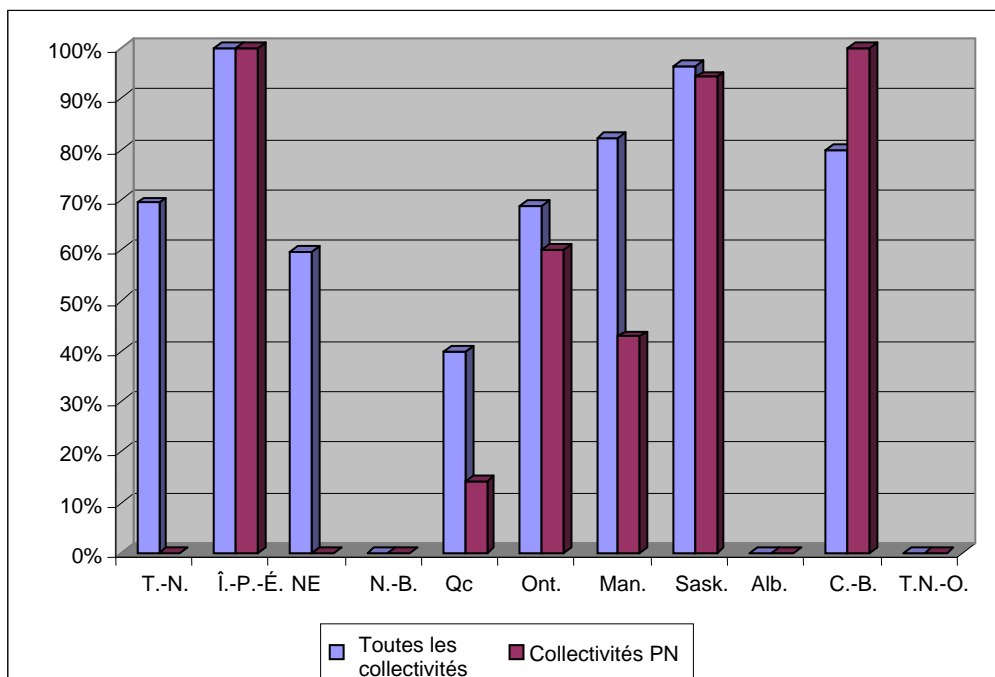
Lorsque les consultations et le sondage auprès des représentants de projets sont combinés (maîtres d'œuvre communautaires, gestionnaires de projets), 54 % (32 des 59) des projets initiaux¹ dans le cadre du Programme pilote sur les services à large bande ont participé à l'étude. Il s'agit de 527 collectivités (ou 60 % des collectivités visées par le Programme pilote sur les services à large bande), dont 79 sont des collectivités de Premières nations (ou 68 % des collectivités de Premières nations visées par le Programme pilote sur les services à large bande).

Le nombre de collectivités qui font partie du Programme pilote sur les services à large bande dont les représentants ont participé à l'étude est indiqué à la figure I, et le pourcentage des collectivités qui fait partie du Programme pilote sur les services à large bande est indiqué ci-dessous à la figure II. Il est important de souligner que, compte tenu des programmes de Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS), il n'y a eu aucun projet du Programme pilote sur les services à large bande au Nouveau-Brunswick et un seul en Alberta. Il y avait un programme dans chacun des trois territoires, mais aucun n'a participé à l'évaluation.

Figure I : Nombre de collectivités dont les représentants ont participé à l'étude



¹Quatre projets supplémentaires ont été soutenus par le Programme pilote sur les services à large bande après le début de l'étude d'évaluation, ce qui amène à 63 le nombre de projets soutenus par le programme.

Figure II : Pourcentage des collectivités qui ont participé à l'étude

Résultats

Pertinence

Le Programme pilote sur les services à large bande est-il toujours compatible avec les priorités du ministère et du gouvernement en général et répond-il de manière réaliste à un besoin réel?

Le service à large bande est devenu une infrastructure nécessaire sur laquelle les Canadiens dépendent afin de se faire une place dans l'économie moderne, et elle est jugée « très importante » par tous les utilisateurs consultés dans cette étude, et par plus de 90 % des représentants de projets et des partenaires commerciaux. Le service à large bande est essentiel aujourd'hui, que ce soit dans un grand centre urbain comme Toronto ou dans une communauté isolée au Nunavut. Il est bon d'avoir des règles du jeu égales en ce qui concerne les collectivités urbaines du Sud. Les services à large bande peuvent grandement améliorer la vie des Canadiens – dans les villes ou dans les collectivités urbaines, rurales ou autochtones – grâce aux possibilités d'apprentissage et aux avantages culturels, un meilleur accès aux soins de santé ou à des possibilités économiques. Un utilisateur de services à large bande a résumé de façon éloquent l'effet qu'ont les services à large bande sur sa collectivité en disant que, « en ce qui a trait au développement social et économique au sein de notre région, les services à large bande constituent un outil de valeur qui nous permet d'adopter une approche proactive afin de faire progresser les dossiers en améliorant les projets de développement économique et en favorisant la stabilité sociale. En éducation, par exemple, les gens ont plus facilement accès à l'apprentissage à partir du milieu familial. En santé, les médecins et les infirmières peuvent communiquer efficacement avec leurs homologues ce qui permet une collaboration rapide qui

peut sauver des vies. Un groupe ou un organisme qui accède aux services à large bande a un meilleur accès à l'information, aux programmes gouvernementaux, aux possibilités de recherche, qui permettent d'initier plus de projets au profit d'une région tant sur le plan social qu'économique. » Il n'est pas étonnant que 90 % des collectivités et 70 % des collectivités de Premières nations voient la nécessité et la priorité d'investir dans les services à large bande.

Quatre-vingt-treize pour cent des fournisseurs et quatre-vingt-quatorze pour cent des représentants de projets ont indiqué que sans l'aide gouvernementale il serait impossible, d'un point de vue commercial, d'offrir les services à large bande aux collectivités rurales et éloignées. Si elles étaient abandonnées aux forces du marché, seulement les régions à forte densité de population seraient connectées. Certains fournisseurs ont précisé qu'en théorie, quelques collectivités auraient pu recevoir les services à large bande dans 2 ou 3 ans pourvu que les coûts diminuent avec les progrès technologiques. Mais, pour la plupart des collectivités rurales et éloignées, elles n'auraient jamais eu accès aux services à large bande, même à court terme, sans un certain soutien de la part du gouvernement. Le Programme pilote de services à large bande a comblé un vide qui, d'après les preuves recueillies pour cette étude, n'aurait pas été comblé par le secteur privé en temps opportun.

Succès : Atteinte des objectifs

Jusqu'à quel point les activités du Programme pilote sur les services à large bande contribuent-elles à la réalisation des buts d'Industrie Canada en matière de connectivité et d'innovation; premièrement, afin de faire du Canada le pays le plus connecté du monde? Et, deuxièmement, afin d'améliorer le rendement du pays sur le plan de l'innovation?

Bien que le nombre de collectivités qui sont en attente des services à large bande ait été réduit de 4 000 à 2 000 collectivités, la position importante du Canada à l'échelle mondiale en rapport avec la pénétration des services à large bande a subi une chute marquée : le Canada a chuté à la huitième place selon le classement des services à large bande de l'OCDE de décembre 2005, de la 4^e place en 2004 après avoir été en 2^e place suivant la Corée depuis 2001. Ainsi, les investissements du Programme pilote sur les services à large bande n'ont pas été suffisants pour assurer et maintenir le progrès pour que le Canada soit le pays le plus connecté du monde. Cependant, si on compare le Canada aux autres pays du G7, il s'est classé premier en fonction du nombre de nouveaux abonnés aux services à large bande par 100 habitants.

Bien qu'il soit trop tôt pour juger si la performance en innovation s'est améliorée dans les collectivités du programme pilote sur les services à large bande, le programme n'est qu'une série de programmes complémentaires conçus à améliorer la performance en innovation du Canada.

Succès : Impacts et conséquences

Comment les Canadiens ont-ils profité des réalisations (voulues et non voulues) du programme pilote des services à large bande?

Presque tous les utilisateurs et les représentants de projets consultés pendant l'étude ont indiqué que, dans l'ensemble, l'impact des services haute vitesse à large bande a été « positif » ou « très positif ». Les avantages des services à large bande couvrent tous les secteurs :

- *Économique* : les réseaux de services à large bande contribuent à bâtir une économie du 21^e siècle en innovant et en créant de nouveaux emplois dans tous les secteurs économiques, en offrant des possibilités pour le développement des compétences, et en atteignant les objectifs de développement durable qui respectent l'environnement.
- *Commerce* : les entreprises existantes qui décident de demeurer dans la collectivité et/ou d'étendre leurs activités, les nouvelles entreprises qui s'installent dans la collectivité.
- *Gouvernement* : la capacité d'accéder et de télécharger l'information se rapportant aux programmes et aux services gouvernementaux, de remplir et classer des formulaires électroniques.
- *Santé* : particulièrement du temps et des coûts évités que constituent les déplacements pour des consultations médicales et/ou des suivis, le fait d'avoir accès aux services à large bande aide à conserver les professionnels de la santé dans les collectivités, sans les services à large bande les professionnels de la santé ont moins tendance à s'établir dans les collectivités.
- *Éducation* : particulièrement la télé-éducation, effectuer des recherches dans l'Internet, les jeunes qui peuvent rester à la maison et dans leur collectivité afin de terminer leurs études secondaires, terminer leurs cours et leurs études universitaires ou collégiales et/ou suivre leur formation professionnelle au sein de leur collectivité au lieu de vivre en-dehors du milieu familial.
- *Social* : accès à la collectivité et élimination du sentiment d'isolement, pouvoir demeurer en contact avec la famille et les amis, pour les jeunes (la génération « myspace »²) pouvoir socialiser avec leurs homologues dans des centres communautaires virtuels.

La majorité des représentants de projets ont indiqué que le Programme pilote sur les services à large bande, notamment les consultations avec les collectivités et le processus d'élaboration de plans d'activités, a aidé les collectivités à identifier leurs besoins en ce qui a trait aux technologies de l'information et des communications (TIC) et ont sensibilisé les gens aux usages possibles et aux avantages des services à large bande. De plus, le programme a encouragé plus de deux tiers des représentants de projets à collaborer, tant à l'intérieur des collectivités qu'entre elles-mêmes, à participer à des échanges d'expériences et de pratiques exemplaires. La combinaison de ces activités a provoqué une demande accrue pour les services à large bande au-delà de ce dont plusieurs fournisseurs et FSI s'attendaient initialement. Comme il a été décrit précédemment, dès le début, de nombreuses collectivités ont connu des avantages sociaux et

²Jessi Hempel, « *The MySpace Generation : They Live Online, They Buy Online, They Play Online, Their Power Is Growing* », *Business Week*, 12 décembre 2005, p. 86-96.

économiques. Au bout du compte, tous les utilisateurs consultés lors de l'étude ont l'intention de continuer à souscrire aux services à large bande dans un avenir rapproché.

Les services à large bande s'étendent maintenant dans plus de collectivités que prévu initialement. Le Programme pilote sur les services à large bande s'est rendu dans 896 collectivités dans le but de fournir des services à large bande, ce qui représente plus du double de l'attente initiale de 400 collectivités. Deux raisons expliquent ce résultat :

- de nombreux projets ont fini par inclure les collectivités hors de «l'environnement du projet», ou de la compétence dans les cas des sociétés d'Aide au développement des collectivités. Lorsque d'autres collectivités ont constaté que leurs voisins demandaient accès au programme pilote sur les services à large bande, ils ont donc voulu être inclus. Au lieu de préparer des propositions séparées, un partenariat a été créé et une proposition concertée, qui comprenait les collectivités provenant des mêmes régions/compétences, a été élaborée.
- certains fournisseurs ont inclus plus de collectivités à cause de la nature même de la technologie. Un fournisseur a dit que la façon dont fonctionne leur réseau, dans certaines situations il fallait relier la collectivité A afin d'arriver à la collectivité B. Si la collectivité B est la demanderesse de projet, alors la communauté A est reliée grâce au projet de la collectivité B.

Prestation du programme

Les moyens les plus appropriés et les plus efficaces sont-ils employés pour atteindre les objectifs du Programme pilote sur les services à large bande relatifs à une prestation et une conception alternative?

Le Programme pilote sur les services à large bande, particulièrement la subvention fournie par le gouvernement, est considéré comme la meilleure façon pour les collectivités rurales et éloignées de recevoir les services à large bande. La moitié des répondants considérait que la conception et la prestation du programme pilote sur les services à large bande étaient efficaces et efficaces, tandis que l'autre moitié les trouvaient inefficaces et non efficaces. Les différents défis qui affecteraient l'efficacité incluent : la disponibilité des fonds de contrepartie, les critères de durabilité, une rentrée d'argent suffisante afin d'entreprendre les activités liées au projet pendant que l'étude d'impact environnemental est menée (les fonds du Programme pilote sur les services à large bande ne peuvent être versés avant que l'étude d'impact environnemental ait été terminée), le manque d'expertise technique dans les collectivités (qui, par exemple, nécessitait de faire appel à des consultants pour la conception de plans d'activités), et le fardeau administratif et les exigences en matière de rapport imposées aux organismes sans but lucratif, qui souvent sont à court de ressources.

Conclusions et recommandations

Étendre les services à large bande aux collectivités non desservies

La plupart des fournisseurs et des représentants de projets ont dit que sans l'aide gouvernementale il serait impossible, d'un point de vue commercial, d'offrir les services à large bande aux collectivités rurales et éloignées. Certains fournisseurs ont précisé qu'en théorie, quelques collectivités auraient pu recevoir les services à large bande dans 2 ou 3 ans en supposant que les coûts continuent à diminuer progressivement avec les avancées technologiques. Mais, par ce temps, l'écart entre les collectivités rurales et du Nord, et celles des milieux urbains et du Sud (qui ont accès aux services à large bande), serait plus grand.

Nous concluons que le Programme pilote sur les services à large bande répond à un besoin qui n'aurait probablement pas été fourni s'il avait été abandonné aux lois du marché. De plus, on retrouve de premières indications d'incidences économiques et sociales bénéfiques dans les quelques 900 collectivités qui se prévalent du Programme pilote sur les services à large bande.

Cependant, on estime que 2 000 collectivités n'ont pas encore accès aux services à large bande. *Par conséquent, nous recommandons qu'on accorde une considération spéciale à la possibilité d'étendre les services à large bande dans plus de collectivités canadiennes.*

Établir une commission pour coordonner toutes les initiatives des services à large bande

Deux événements qui sont survenus dans les dernières semaines pourraient influencer la façon qu'Industrie Canada réagira à la recommandation de rendre accessible les services à large bande à toutes les collectivités canadiennes. Premièrement, le 16 février 2006, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a conclu que les initiatives 1) d'étendre les services aux collectivités rurales et éloignées et 2) d'améliorer l'accessibilité aux services de télécommunications pour les personnes handicapées, constituerait des utilisations convenables des fonds provenant du compte de report (environ 650 millions de dollars) des entreprises de services locaux titulaires sortants.³ Deuxièmement, à la mi-mars 2006, le Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications a rendu public son rapport final dans lequel il recommande que « le gouvernement fédéral devrait réaffirmer son engagement de maintenir le leadership du Canada au niveau mondial et de garantir l'accès aux services à large bande partout au pays »⁴. À ce titre, un certain nombre de recommandations du groupe sont pertinents à cette évaluation :

- Recommandation 8-1 b) : le gouvernement fédéral devrait immédiatement mettre en place un programme dans le but de s'assurer que tous les services à large bande à coût abordable et fiable soient disponibles dans toutes les régions du Canada, y compris les zones urbaines, rurales et éloignées, au plus tard en 2010.

³ CRTC, Décision de Télécom CRTC 2006-9: Utilisation des fonds des comptes de report, Référence: 8678-C12-200402313 et 8678-B2-200318049.

⁴ Télécommunications Groupe de révision des politiques, rapport final, mars 2006.

- Recommandation 8-3 b) : la politique du gouvernement fédéral devrait reconnaître que les forces du marché ne pourront d'elles-mêmes atteindre l'objectif de politique qui consiste à offrir un accès omniprésent aux services à large bande d'ici 2010, particulièrement dans les régions rurales et éloignées.
- Recommandation 8-4 : un programme spécifique de subvention publique comme le *Ubiquitous Canadian Access Network/Ubiquité Canada* ou le programme U-CAN, devrait être établi afin d'assurer l'accessibilité aux services à large bande pour les Canadiens dans les régions où les fournisseurs commerciaux ne fournissent pas le service ou ne sont pas susceptibles de le faire pour des raisons économiques.
- Recommandation 8-5 : Le programme U-CAN devrait viser à terminer le travail commencé par le Programme pilote sur les services à large bande, soit d'offrir de façon systématique les services à large bande dans toutes les régions du Canada qui ne seraient sans doute pas desservies par le marché, d'ici 2010.
- Recommandation 8-7 : Le programme U-CAN devrait être conçu et mis en oeuvre de façon flexible afin de refléter les besoins des parties intéressés dans les régions qui doivent être desservies, y compris les gouvernements, les collectivités et le secteur privé.

Cette évaluation est en accord avec le but général et l'esprit des recommandations du groupe d'étude qui cherche à fournir des services à large bande abordables et fiables dans toutes les régions du Canada. *Nous recommandons donc, qu'Industrie Canada établisse et entreprenne un rôle de gouvernance horizontale pour coordonner toutes les initiatives – fédérales, provinciales, et du secteur privé (c'est-à-dire, les fonds provenant des comptes de report) – afin d'éviter les doublons des efforts, et de s'assurer qu'un plus grand nombre de collectivités canadiennes aient accès à des services à large bande abordables et fiables.*

Questions dont il faut tenir compte en ce qui a trait aux initiatives futures des services à large bande

L'approche ascendante par opposition à l'approche descendante

Il est intéressant de noter que plus de la moitié des partenaires commerciaux (fournisseurs, FSI) ont indiqué que la vitesse à laquelle les services à large bande deviennent accessibles dépassait quelque peu et même sensiblement leurs attentes. Les raisons sont nombreuses. Premièrement, deux tiers des représentants de projets ont dit que le Programme pilote sur les services à large bande a contribué à une plus grande collaboration à l'intérieur et entre les collectivités, ce qui incluait le partage des expériences vécues et des pratiques exemplaires. Deuxièmement, plusieurs collectivités ont soumis des propositions conjointes et non distinctes, ce qui a permis au Programme pilote sur les services à large bande d'apporter son soutien à deux fois plus de collectivités qu'anticipé initialement; c'est-à-dire, presque 900 collectivités contrairement aux 400 initialement prévues. Troisièmement, de nombreuses collectivités ont profité d'avantages sociaux et économiques dès le début. Quatrièmement, la capacité d'utiliser les services à large bande, comme la télé-éducation et le commerce électronique (les opérations commerciales par Internet), a augmenté, ce qui a produit une réaction en chaîne, soit d'être plus sensibilisé aux avantages des services à large bande, de s'en servir et d'en dépendre davantage. Nous concluons que l'approche ascendante du programme pilote sur les services à large bande constitue le facteur

primaire pour la demande réelle des services à large bande qui a surpassé les attentes initiales des fournisseurs.

Même si l'approche descendante allège l'administration, *nous recommandons qu'Industrie Canada maintienne une approche ascendante pour toute initiative future qui a trait aux services à large bande entrepris par le Ministère. Ceci afin d'apprécier pleinement les avantages sociaux et économiques qu'offre l'utilisation des services à large bande.* Dans les endroits où les initiatives de services à large bande ne sont pas sous la responsabilité d'Industrie Canada, c'est-à-dire, les fonds provenant des comptes de report, *nous recommandons que le Ministère s'engage à fournir l'effort requis pour s'assurer que l'on tienne compte des besoins au niveau local, en créant, par exemple, un comité consultatif pour les fournisseurs.*

Fonds de contrepartie et durabilité

Plusieurs facteurs se rapportant à la mise en œuvre et à la prestation du Programme pilote sur les services à large bande ont été examinés. Fournir des fonds de contrepartie et respecter le critère de durabilité se sont avérés des défis pour environ 40 % des collectivités; dont 10 % (ou un quart du 40 %) des collectivités s'attendent à continuer de rencontrer des difficultés en ce qui a trait au maintien des services à large bande. Une plus grande proportion des collectivités de Premières nations ont trouvé que les fonds de contrepartie et les exigences pour la durabilité représentaient un défi. S'il est vrai que les services à large bande offrent clairement des avantages, la difficulté avec le subventionnement des coûts de fonctionnement et d'entretien est l'engagement continu (c'est-à-dire, aucune date de fin), tandis que les subventions qui portent sur les coûts d'immobilisation peuvent être accordés sur une période déterminée (c'est-à-dire, avec une fin de date précise).

En ce qui a trait aux fonds de contrepartie, qui représente une subvention sur les coûts d'immobilisation, *nous recommandons que, sur une base cas par cas, Industrie Canada songe à réduire le montant des fonds que les collectivités doivent fournir en ce qui a trait aux futures initiatives des services à large bande entrepris par le Ministère; c'est-à-dire, Industrie Canada devrait augmenter les montants de la subvention qui portent sur les coûts en immobilisation.*

En ce qui a trait à la durabilité, qui représenterait une subvention sur les coûts de fonctionnement et d'entretien, *nous recommandons qu'Industrie Canada maintienne sa politique qui consiste à subventionner seulement les coûts d'immobilisation, c'est-à-dire qu'Industrie Canada ne devrait pas subventionner les coûts de fonctionnement et d'entretien d'aucune initiative à large bande entreprise par le Ministère.*

1.0 Introduction

1.1 Contexte

Le gouvernement fédéral est mandaté (en vertu des alinéas 7a) et b) de la *Loi sur les télécommunications*) de :

- « faciliter le développement harmonieux partout au Canada en le dotant d'un système de télécommunications dont le but est de protéger, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions » et,
- « donner accès à des services de télécommunications fiables et abordables et de haute qualité à tous les Canadiens habitant en milieu rural ou urbain dans toutes les régions du Canada ».

Avec ce mandat et les interventions qui ont suivi, le gouvernement s'est assuré que toutes les régions du pays soient munies de services téléphoniques de base et fiables. L'infrastructure pour le service à large bande (Internet haute vitesse), ce qui constitue la prochaine étape en ce qui a trait aux services en télécommunications, pourra permettre aux collectivités de se servir des technologies de l'information et des communications (TIC) afin d'acquérir une vaste gamme d'avantages économiques, sociaux et culturels. Parmi ces avantages, on retrouve des services de santé améliorés grâce à la télémédecine, un plus grand accès à l'éducation par le biais de l'apprentissage en ligne, ainsi qu'un meilleur accès pour les petites et moyennes entreprises à plus de marchés grâce au commerce électronique pour en nommer quelques uns. Les forces du marché à elles seules ne pourront étendre les avantages des services à large bande à certaines collectivités. En 2001, on retrouvait plus de 5 426 collectivités partout au Canada, dont 4 206 ou 77 % n'avaient pas accès aux services à large bande (qualifiées « non desservies »). La plupart de ces collectivités non desservies sont situées dans des régions rurales, nordiques ou éloignées du Canada. Environ 10 % sont des collectivités de Premières nations, Inuits et Métis. Ces collectivités risquent toutefois de perdre du terrain par rapport aux gens en milieux urbains quant à leur capacité de profiter des services à large bande, et ce faisant, de tirer pleinement parti des possibilités économiques et sociales qu'offrent ces puissants réseaux.

Le Programme pilote sur les services à large bande pour le développement rural et du Nord a été lancé en septembre 2002. Au départ le programme consistait en une initiative de trois ans muni d'un budget de 105 millions de dollars, et accompagné en contrepartie d'une structure de coût en capital afin de combler cet écart (services à large bande) entre les collectivités desservies et non desservies. En 2004, le programme a reçu l'approbation du Conseil du Trésor pour prolonger sa politique et pour réaligner une partie de son financement à 2007 (sans dépasser l'allocation entière de 105 millions de dollars).

L'entreprise Hickling Arthurs Low (HAL) a été retenue par Industrie Canada pour procéder à une évaluation formative du Programme pilote sur les services à large bande. L'évaluation a été guidée par un comité directeur dont les noms des membres paraissent à l'annexe A.

1.2 Objet de l'étude

L'objet de l'étude est de préparer une évaluation provisoire. Le Cadre de gestion et de responsabilisation (CGRR) du Programme décrit trois domaines principaux, chacun avec un nombre de questions d'évaluation :

Pertinence – Le Programme pilote sur les services à large bande continue-t-il à être compatible avec les priorités du Ministère et du gouvernement en général et à répondre de façon réaliste à un besoin réel?

Succès – Comment les Canadiens ont-ils tiré profit des réalisations (voulues et non voulues) du Programme pilote sur les services à large bande? Jusqu'à quel point les activités du Programme pilote sur les services à large bande contribuent-elles à la réalisation des buts d'Industrie Canada en matière de connectivité et d'innovation?

Efficacité et efficience – Se sert-on des moyens appropriés et efficaces pour atteindre les objectifs du Programme pilote sur les services à large bande quant une prestation et une conception alternative?

Les vingt-six questions d'évaluation indiquées dans le CGRR sont fournies à l'annexe B. L'évaluation portait surtout sur la validation des principes qui sous-tend le programme pilote, l'examen du processus de prestation, les partenariats créés et leurs impacts, et sur l'identification des leçons apprises grâce au programme.

1.3 Approche de l'étude

L'étude s'est distinguée par une approche à trois volets : l'examen des documents, les consultations et le sondage.

Étude des documents

Les dossiers de 15 projets terminés ont été étudiés y compris les formulaires de demande, les plans d'activités, les rapports d'étape et le rapport final. Nous avons aussi examiné les sites Web de chaque collectivité et celui du Programme pilote sur les services à large bande, ainsi que d'autres articles et documents relatifs au sujet du programme pilote, y compris des études de cas portant sur les répercussions économiques des services à large bande sur quatre collectivités, dont deux provenant des projets du Programme pilote sur les services à large bande et deux provenant d'autres projets. On a porté une attention particulière aux rapports finaux de 15 projets achevés en date du 2 novembre 2005. Un choix de références est fourni à l'annexe D.

Consultations

Quarante-huit entrevues ont été menées auprès de représentants de certains projets sélectionnés (des maîtres d'oeuvre communautaires⁵, des gestionnaires de projets), des partenaires commerciaux, (fournisseurs, FSI) de certains projets sélectionnés, des utilisateurs de projets achevés, le personnel du programme, des membres du CNS (Comité national de sélection), et des représentants des collectivités dont le plan d'activités (bâtir l'infrastructure) n'était pas approuvé (identifié dans cette étude comme « non desservie »), tel qu'il est indiqué au tableau 1-1.

Tableau 1-1: Profil des interviewés

| Groupes d'interviewés | Nombre d'entrevues projetées | Nombre de répondants interrogés | Nombre d'entrevues terminées |
|--|------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| Projets terminés (maîtres d'oeuvre communautaires, gestionnaires de projets) | 12 | 14 | 11 |
| Partenaires commerciaux (fournisseurs, FSI) | 16 | 16 | 12 |
| Utilisateurs de projets achevés | 18 | 18 | 13 |
| Personnel du Programme pilote | 3 | 3 | 3 |
| Membres du CNS | 1 | 1 | 1 |
| Collectivités non desservies (inclus un représentant d'une collectivité qui n'a pas soumis une proposition au Programme pilote sur les services à large bande) | 3 | 9 | 8 |
| Total | 53 | 58 | 48 |

Les entrevues ont eu lieu à Ottawa avec les personnes mêmes, et celles qui venaient de l'extérieur d'Ottawa ont été faites par téléphone. Les consultations étaient semi-structurées, ce qui permettait d'analyser en profondeur les questions. Notre approche consistait à solliciter la participation, convenir de la date et de l'heure, expédier un guide de consultation puis procéder à la consultation. Chaque groupe de personnes interviewées a reçu une différente trousse de questions d'évaluation qui leur convenait; par exemple, les consultations avec les utilisateurs étaient centrées sur les impacts, les entrevues avec les partenaires commerciaux étaient centrées sur l'analyse de rentabilité des services haute vitesse à large bande, tandis que les représentants des projets terminés ont répondu à la plupart des questions du CGRR, comme il est indiqué à l'annexe B. Une lettre d'avis a été expédiée à tous les représentants de tous les projets du Programme pilote sur les services à large bande les invitant à participer à l'étude.

⁵ Dans ce rapport, les termes « maîtres d'oeuvre communautaires » et « représentants de projets » sont employés de manière interchangeable, et ont la même signification.

Il y avait deux parties à chacune des questions d'entrevue : la première partie demandait aux répondants d'indiquer le niveau avec lequel ils étaient d'accord avec un certain énoncé basé sur une échelle de 1 (tout à fait en désaccord) à 5 (tout à fait en accord). La deuxième partie examinait plus à fond le point de vue des répondants (plus qualitatif). Dans la première partie, les questions d'entrevue destinées aux maîtres d'oeuvre communautaires étaient les mêmes que certaines des questions du sondage mené auprès des maîtres d'oeuvre communautaires, afin de permettre que des comparaisons soient faites entre les données de l'entretien qualitatif et les données quantitatives du sondage.

Sondage

Un sondage a été effectué auprès des représentants de projets achevés et continus; ceux qui ont subi une entrevue ont été exclus du sondage. Le sondage était sur le Web, et comprenait une trousse de questions d'évaluation semblables à celles remises lors des consultations. Un avis du sondage, dans lequel on retrouvait un lien direct à la page Web de HAL, a été envoyé par courrier électronique. Il suffisait ensuite, pour le participant, de remplir et de soumettre ses réponses aux questions du sondage. Le taux de participation était de 52 %, comme il est indiqué au tableau 1-2.

Tableau 1-2: Profil des répondants du sondage

| Découpage des réponses du sondage | Total |
|---|-------|
| Nombre initial de répondants | 45 |
| Mauvaise adresse de courrier électronique | 3 |
| Refus de répondre (projet continu, trop tôt dans le processus) | 2 |
| Nombre d'adresses de courrier électronique valides (répondants) | 40 |
| Nombre de réponses | 21 |
| Taux de réponse | 52 % |

1.4 Profil du répondant

La collecte des données brutes provient de cinq groupes de répondants, comme il est indiqué au tableau 1-3.

Tableau 1-3: Profil des répondants

| Groupes des répondants | Entrevues | Sondage |
|--|-----------|---------|
| Représentants de projets (maîtres d'œuvre communautaires, gestionnaires de projets) | ✓ | ✓ |
| Partenaires commerciaux (fournisseurs, FSI) | ✓ | |
| Utilisateurs de large bande des projets du Programme pilote sur les services à large bande | ✓ | |
| Le personnel du Programme pilote sur les services à large bande et les membres du CNS | ✓ | |
| Collectivités non desservies (représentants de projets provenant des propositions échouées à la phase 2 (mise en oeuvre et construction de l'infrastructure), et les représentants des collectivités qui ont décidé de ne pas soumettre de proposition au programme pilote sur les services à large bande (phase 1 ou 2)) | ✓ | |

Lorsque l'on combine les consultations et le sondage menés auprès des représentants de projets (maîtres d'œuvre communautaires, gestionnaires de projets), 54 % (32 de 59) des projets initiaux du Programme pilote sur les services à large bande⁶ ont participé à l'étude. Il s'agit de 527 collectivités (ou 60 % des collectivités comprises dans le programme pilote sur les services à large bande), dont 79 sont des collectivités de Premières nations (ou 68 % des collectivités de Premières nations comprises dans le programme pilote sur les services à large bande).

Le nombre de collectivités du Programme pilote sur les services à large bande dont les représentants ont participé à l'étude est indiqué à la figure 1-1, et le pourcentage des collectivités du Programme pilote sur les services à large bande est indiqué ci-dessous à la figure 1-2. À cause des programmes provinciaux et ceux du Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS) qui sont comparables, il n'y a pas eu de projets du Programme pilote sur les services à large bande au Nouveau-Brunswick et seulement un en Alberta. Il y a eu un projet dans chacun des trois territoires, mais aucun n'a participé à l'évaluation.

⁶ Après l'étude d'évaluation, quatre projets additionnels relevaient du Programme pilote sur les services à large bande pour le développement rural et du Nord, ce qui a amené à 63 le nombre de projets soutenus par le programme.

Figure 1-1: Nombre de collectivités dont les représentants ont participé à l'étude

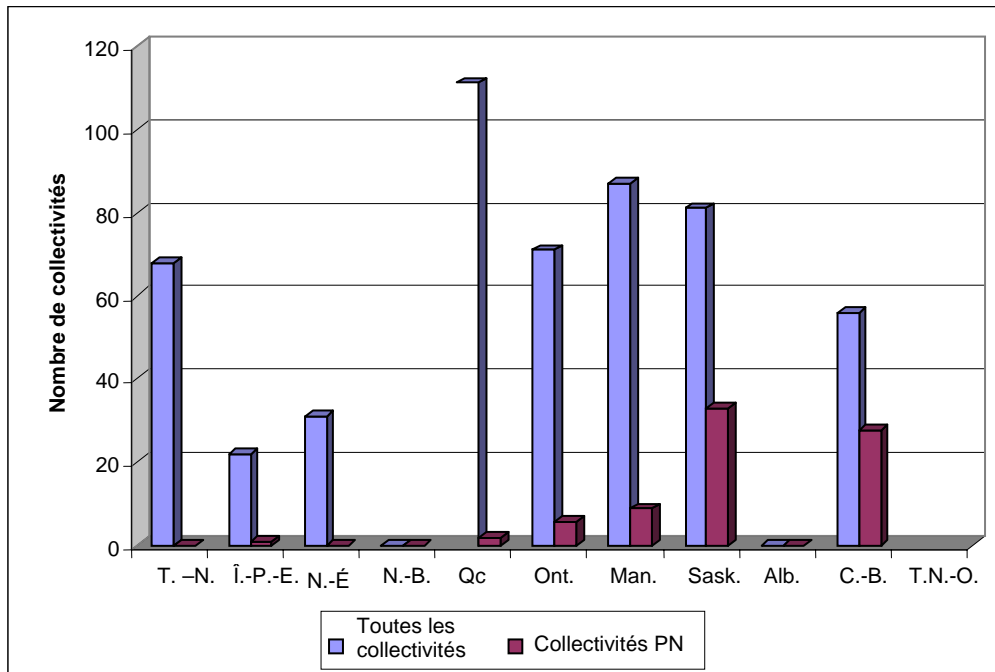
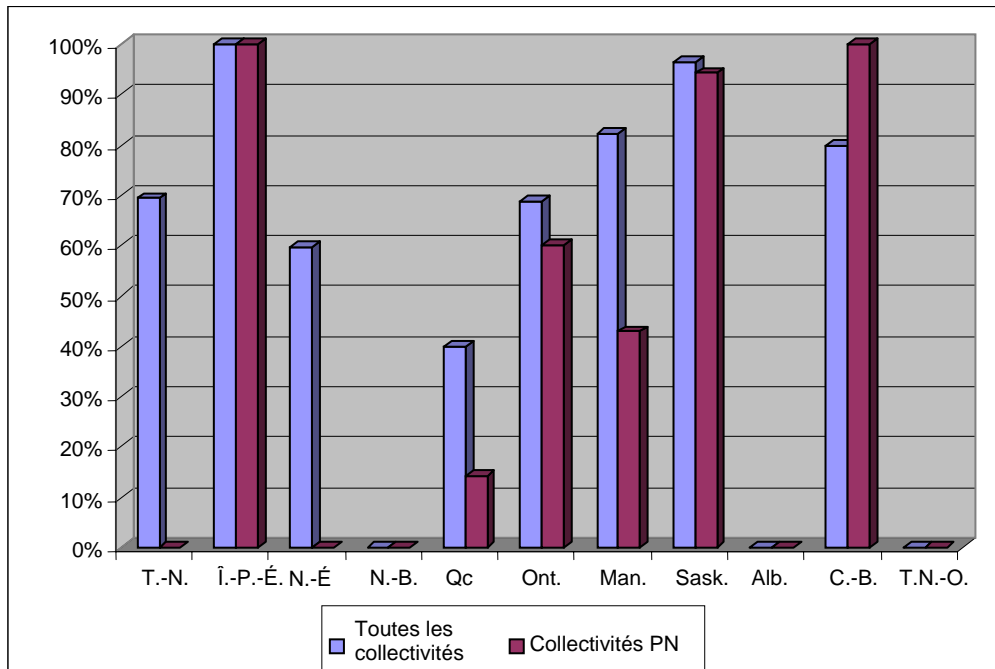


Figure 1-2: Pourcentage des collectivités qui ont participé à l'étude



Il est important de noter que les entrevues ont été menées auprès des représentants de projets terminés, alors que le sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires a été effectué auprès des représentants de projets en cours.

1.5 Limites de l'étude

L'étude était restreinte par deux principaux facteurs, soit des difficultés avec la compilation des échantillons, soit des contraintes de temps, expliqués plus en détail ci-dessous.

Difficultés avec la compilation des échantillons (p. ex, les noms, les adresses de courrier électronique) de certains groupes du sondage :

- Il avait été décidé à l'origine d'interviewer 30 personnes (dont 12 représentants de projets, 6 partenaires commerciaux, 5 utilisateurs, 3 personnes du personnel du programme, un membre du CSN, et 3 représentants de collectivités non desservies) et d'effectuer trois sondages (un premier sondage auprès des représentants de projets, un deuxième auprès des partenaires commerciaux, et un troisième auprès des utilisateurs). Les données provenant du sondage auprès des utilisateurs serviraient de point de départ pour analyser les retombées économiques du programme pilote sur les services à large bande.
- La base de données du Programme pilote sur les services à large bande ne renferme que de l'information personne-ressource (p.ex., noms, téléphones, adresses de courrier électronique) des représentants de projets. La base de données ne contient aucune information sur les partenaires commerciaux et les utilisateurs de la large bande ce qui signifiait que nous devions compter sur les représentants de projets pour fournir l'information personne-ressource pour les partenaires commerciaux, et compter sur les partenaires commerciaux pour fournir l'information pour les utilisateurs des services haute vitesse de la large bande. En ce qui a trait au sondage auprès des utilisateurs des services haute vitesse de la large bande, cela signifiait que les FSI devaient : a) nous fournir une liste d'utilisateurs (p.ex., leurs clients) accompagnée de leur adresse de courrier électronique, ou b) s'engager à effectuer le sondage à notre place.
- Des inquiétudes et des discussions au sujet de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ont causé un retard dans les activités de collecte de données. Afin d'éviter tout risque de contrevenir à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la décision a été prise de ne pas faire appel aux partenaires commerciaux pour obtenir de l'aide avec le sondage destiné aux utilisateurs. On demanderait plutôt aux maîtres d'œuvre communautaires de proposer un certain nombre d'utilisateurs venant de leurs collectivités. Étant donné que le nombre d'utilisateurs serait peu élevé, le sondage serait abandonné et les utilisateurs seraient interviewés. Le nombre de consultations auprès des utilisateurs serait porté à 18 (dont 3 utilisateurs provenant de 6 projets).
- Étant donné que le nombre de partenaires commerciaux était peu élevé au milieu de la collecte de données, c'est-à-dire, nous n'avons obtenu de l'information personne-ressource que de 16 partenaires commerciaux, la décision a été prise d'abandonner le sondage auprès des partenaires commerciaux, et le remplacer par des entrevues.

Contrainte de temps pour terminer les activités de collecte de données :

- Comme il est mentionné ci-dessus, le nombre d'entrevues achevées auprès des partenaires commerciaux et des utilisateurs de services à large bande est inférieur à ce qui avait été prévu. Des retards se sont produits en ce qui a trait au lancement du sondage auprès des représentants de projets, comme il est mentionné ci-dessus. De plus, les représentants de projets avaient besoin de plus de temps pour fournir de l'information personne-ressource au sujet des partenaires commerciaux et des utilisateurs. La plupart des répondants du sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires avaient des projets en cours. Plusieurs ont demandé que le temps pour répondre au sondage soit prolongé, puisqu'ils voulaient terminer leur projet (leur construction) avant d'y répondre, ce qui a causé des retards supplémentaires en ce qui concerne la réception des sondages. Plusieurs maîtres d'œuvre communautaire ont en effet fourni l'information personne-ressource des partenaires commerciaux et des utilisateurs, mais au moment de la recevoir, la date limite du 10 mars 2006 était passée. Les activités de collecte de données étaient maintenant fermées ce qui fait que l'analyse et le rapport ne pouvaient être faits.

2.0 Profil du programme

2.1 Mission

Le Programme pilote sur les services à large bande a été conçu dans le but de :

- soutenir la mise en œuvre des services à large bande aux collectivités non desservies afin de démontrer les avantages économiques, sociaux et culturels, et
- améliorer la participation de ces collectivités à l'économie nationale et mondiale.

La priorité est accordée aux collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord.

2.2 Objectifs

Les objectifs du programme sont les suivants :

- démontrer et valider les avantages des services à large bande de permettre de libérer le potentiel d'innovation des collectivités partout au Canada;
- fournir des fonds aux collectivités non desservies pour qu'elles préparent des plans d'affaires qui précisent leurs besoins d'accéder aux services à large bande dans leurs collectivités;
- fournir des fonds aux collectivités non desservies pour les aider à mettre en œuvre les services à large bande qui répondront aux besoins de leurs collectivités dans le domaine de la création d'emplois, de l'éducation, de la santé, du développement économique, et de la gouvernance;
- créer des possibilités pour l'apprentissage en permettant aux collectivités de partager les pratiques exemplaires; et
- créer des occasions d'affaires, tant à l'échelle nationale qu'à l'échelle internationale, pour les entreprises de TIC canadiennes.

2.3 Processus de sélection

Le programme a été livré par Industrie Canada à l'intérieur de deux rondes compétitives. Dans chacune, on retrouvait deux types de financement possibles : la phase 1 fournissait le financement pour la conception de plans d'affaires pour les services à large bande (jusqu'à 30 000 \$ ou 50 pour cent des coûts admissibles, selon le moindre de ces montants), et; le financement à la phase 2 était disponible (jusqu'à 50 pour cent des coûts admissibles) afin d'aider à la mise en œuvre de plans d'affaires pour les services à large bande (construction de l'infrastructure des services à large bande).

Un Comité national de sélection (CNS) avait la responsabilité de revoir toutes les soumissions (les phases 1 et 2 des deux rondes) et, avec l'aide d'Industrie Canada, d'autres ministères, des agences et des représentants provinciaux et territoriaux, de faire des recommandations au

ministre d'Industrie Canada pour approbation. La liste des membres du comité national de sélection se trouve à l'annexe C. Les représentants régionaux ont été retenus pour aider à la prestation du programme à l'échelon local. Ils avaient la responsabilité de faire la promotion du programme pilote, assurer la liaison avec les collectivités, les demandeurs et les bénéficiaires éventuels; en ce qui a trait au processus de concours, fournir l'aide nécessaire en recueillant l'information provenant des soumissions des Agences de développement régional, d'autres agences gouvernementales et des gouvernements provinciaux et territoriaux. Les résultats à ce jour sont:

- En vertu des deux rondes en vue de l'obtention du financement nécessaire à l'élaboration du plan d'activités, 154 projets, dans lesquels on retrouvait 2 285 collectivités, ont été choisis en vue d'élaborer des plans d'activités qui décrivaient leur vision en rapport avec la mise en place des services Internet à haute vitesse. En tout, 4,2 millions de dollars ont été investis dans l'élaboration de ces plans.
- En vertu des deux rondes en vue de l'obtention du financement nécessaire à l'élaboration du plan d'activités, 63 projets dans lesquels on retrouvait 900 collectivités (y compris 142 réserves de Premières nations) ont été choisis pour recevoir un investissement ponctuel en immobilisation. En tout, 80,3 millions de dollars ont été investis dans l'élaboration de plans d'activités pour les services à large bande.

Le tableau qui suit donne la répartition des plans de financement pour l'élaboration des services à large bande, le nombre de collectivités touché, le nombre de réserves de Premières nations touché, les fonds demandés dans le cadre du Programme pilote sur les services à large bande, et l'investissement total en date de février 2006.

| Province/ Territoire | Nombre de projets | Nombre de collectivités | Nombre de réserves des PN | Fonds demandés | Coût total du projet |
|-------------------------|----------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------|-------------------------|
| T.N. | 11 | 96 | 0 | 10 653 762 \$ | 22 315 112 \$ |
| Î.-P.-É. | 5 | 26 | 2 | 3 053 442 \$ | 6 790 933 \$ |
| N.-É. | 7 | 58 | 4 | 7 575 176 \$ | 15 818 881 \$ |
| N.-B | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QC | 8 | 226 | 9 | 18 184 985 \$ | 42 029 807 \$ |
| Ont. | 9 | 106 | 20 | 7 636 622 \$ | 18 266 334 \$ |
| Man. | 5 | 117 | 25 | 6 767 091 \$ | 14 169 699 \$ |
| Sask. | 4 | 96 | 34 | 7 430 850 \$ | 18 750 476 \$ |
| Alb. | 1 | 11 | 6 | 318 440 \$ | 636 880 \$ |
| C.-B. | 10 | 101 | 41 | 9 616 963 \$ | 22 088 108 \$ |
| Nt | 1 | 24 | 0 | 3 885 000 \$ | 8 712 622 \$ |
| T.N.-O. | 1 | 29 | 1 | 5 368 318 \$ | 10 232 318 \$ |
| Yn. | 1 | 6 | 0 | 222 806 \$ | 470 090 \$ |
| Total | 63 | 896 | 142 | 80 695 622 \$ | 180 281 260 \$ |

2.4 Ressources

Au départ le programme était de trois ans, et consistait en une initiative de 105 millions de dollars débutant à l'exercice financier 2002-2003. Une somme totale de 15 millions de dollars a été versée pour administrer, réaliser et gérer le Programme pilote sur les services à large bande pour les trois prochaines années, comme il est indiqué ci-dessous :

| Type de financement | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | Total |
|--|----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Exploitation et entretien | 2,9 M\$ | 6 M\$ | 6,1 M\$ | 15 M\$ |
| Financement destiné à l'élaboration des plans d'activités des Maîtres d'œuvre communautaires | 3,6 M\$ | 3,9 M\$ | 2,5 M\$ | 10 M\$ |
| Financement pour la mise en œuvre | 0 \$ | 10 M\$ | 70 M\$ | 80 M\$ |
| Total | 6,5 M\$ | 19,9 M\$ | 78,6 M\$ | 105 M\$ |

Un prolongement à ce financement, en plus d'une demande pour un report faisant partie de la mise à jour annuelle des niveaux de référence ont été prévus à l'automne 2004, tel qu'il est indiqué ci-dessous.

| Type de financement | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Total |
|--|----------------|-----------------|----------------|---------------|--------------|------------------|
| Exploitation et entretien | 2,9 M\$ | 6 M\$ | 6,1 M\$ | | | 15 M\$ |
| Financement destiné à l'élaboration des plans d'activités des Maîtres d'œuvre communautaires | 3,6 M\$ | 3,9 M\$ | 2,5 M\$ | | | 10 M\$ |
| Financement pour la mise en œuvre | 0 \$ | 10 M\$ | 29,5 M\$ | 42 M\$ | 5 M\$ | 86,5 M\$ |
| Total | 6,5 M\$ | 19,9 M\$ | 381 M\$ | 42 M\$ | 5 M\$ | 111,5 M\$ |

2.5 Modèle logique

Le modèle logique du programme est reproduit à partir du CGRR.

Programme pilote sur les services à large bande : Résultats basés sur le modèle logique

| Énoncé de mission : Soutenir le Programme d'accès à large bande en régions rurales et éloignées aux collectivités non desservies – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières Nations, Inuits et Métis– pour démontrer ses avantages économiques, sociaux et culturels et pour améliorer la participation des collectivités à l'économie nationale et mondiale. | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| Portée : Les collectivités canadiennes sans accès aux services à large bande – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières nations, Inuits et Métis; les autres ministères des gouvernements (fédéral, provinciaux, territoriaux) et les administrations municipales; les organismes de développement régional; les organismes sans but lucratif du secteur privé; les associations professionnelles; les agences de développement économique; les organismes non gouvernementaux; les entreprises de télécommunications | | | | | |
| Activités <i>Ce qui doit être fait?</i> | Extrants <i>Ce qui doit être produit?</i> | Portée <i>Pour qui?</i> | Résultats immédiats <i>Résultats pour les bénéficiaires</i> | Résultats intermédiaires <i>Avantages et changements découlant des extrants</i> | Résultats stratégiques <i>Résultats à long terme</i> |
| Élaboration des critères d'évaluation | Critères d'évaluation | Comité national de sélection; comités provinciaux et territoriaux | <ul style="list-style-type: none"> • Propositions retenues pour le financement destiné aux plans d'activités; • Plans d'activités retenus pour recevoir le financement pour la mise en oeuvre | <ul style="list-style-type: none"> • Accès amélioré aux installations et aux services à large bande dans les collectivités bénéficiaires rurales, éloignées, de Premières nations, Inuits et Métis, et du Nord. | <ul style="list-style-type: none"> • Durabilité accrue par le biais d'un accès amélioré, de la restructuration et de la croissance économique dans les collectivités bénéficiaires |

| Énoncé de mission : | | Soutenir le Programme d'accès à large bande en régions rurales et éloignées aux collectivités non desservies – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières Nations, Inuits et Métis– pour démontrer ses avantages économiques, sociaux et culturels et pour améliorer la participation des collectivités à l'économie nationale et mondiale. | | | |
|--|---|--|---|--|---|
| Portée : | | Les collectivités canadiennes sans accès aux services à large bande – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières nations, Inuits et Métis; les autres ministères des gouvernements (fédéral, provinciaux, territoriaux) et les administrations municipales; les organismes de développement régional; les organismes sans but lucratif du secteur privé; les associations professionnelles; les agences de développement économique; les organismes non gouvernementaux; les entreprises de télécommunications | | | |
| Activités <i>Ce qui doit être fait?</i> | Extrants <i>Ce qui doit être produit?</i> | Portée <i>Pour qui?</i> | Résultats immédiats <i>Résultats pour les bénéficiaires</i> | Résultats intermédiaires <i>Avantages et changements découlant des extrants</i> | Résultats stratégiques <i>Résultats à long terme</i> |
| Élaboration des définitions des termes utilisés dans l'énoncé du mandat utilisé pour le Comité national de sélection sans lien de dépendance, et lignes directrices pour les comités provinciaux et territoriaux | Termes utilisés dans l'énoncé du mandat; Lignes directrices | Comité national de sélection; Comités provinciaux et territoriaux | <ul style="list-style-type: none"> Fournir des avis fondés et faire des recommandations concernant la sélection au ministre; | <ul style="list-style-type: none"> Plus grande sensibilisation et utilisation des services à large bande dont dépendent les applications et les services dans les collectivités bénéficiaires | <ul style="list-style-type: none"> Avantages socio-culturels accrus pour les collectivités bénéficiaires |

| Énoncé de mission : Soutenir le Programme d'accès à large bande en régions rurales et éloignées aux collectivités non desservies – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières Nations, Inuits et Métis– pour démontrer ses avantages économiques, sociaux et culturels et pour améliorer la participation des collectivités à l'économie nationale et mondiale. | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|---|--|--|
| Portée : Les collectivités canadiennes sans accès aux services à large bande – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières nations, Inuits et Métis; les autres ministères des gouvernements (fédéral, provinciaux, territoriaux) et les administrations municipales; les organismes de développement régional; les organismes sans but lucratif du secteur privé; les associations professionnelles; les agences de développement économique; les organismes non gouvernementaux; les entreprises de télécommunications | | | | | |
| Activités <i>Ce qui doit être fait?</i> | Extrants <i>Ce qui doit être produit?</i> | Portée <i>Pour qui?</i> | Résultats immédiats <i>Résultats pour les bénéficiaires</i> | Résultats intermédiaires <i>Avantages et changements découlant des extrants</i> | Résultats stratégiques <i>Résultats à long terme</i> |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> Participation accrue du secteur privé quant à la mise en place des points de présence de la large bande dans les collectivités bénéficiaires, rurales, éloignées, de Premières nations, Inuits et Métis, et du Nord. | <ul style="list-style-type: none"> Nombre accru de collectivités rurales, éloignées, de Premières nations, Inuits et Métis, et du Nord branchées à la Net-Économie et au monde; |

| Énoncé de mission : Soutenir le Programme d'accès à large bande en régions rurales et éloignées aux collectivités non desservies – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières Nations, Inuits et Métis– pour démontrer ses avantages économiques, sociaux et culturels et pour améliorer la participation des collectivités à l'économie nationale et mondiale. | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| Portée : Les collectivités canadiennes sans accès aux services à large bande – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières nations, Inuits et Métis; les autres ministères des gouvernements (fédéral, provinciaux, territoriaux) et les administrations municipales; les organismes de développement régional; les organismes sans but lucratif du secteur privé; les associations professionnelles; les agences de développement économique; les organismes non gouvernementaux; les entreprises de télécommunications | | | | | |
| Activités <i>Ce qui doit être fait?</i> | Extrants <i>Ce qui doit être produit?</i> | Portée <i>Pour qui?</i> | Résultats immédiats <i>Résultats pour les bénéficiaires</i> | Résultats intermédiaires <i>Avantages et changements découlant des extrants</i> | Résultats stratégiques <i>Résultats à long terme</i> |
| Élaborer des modalités de concours pour le comité national de sélection et pour les comités provinciaux et territoriaux | Modalité de concours | Comité national de sélection; Comités provinciaux et territoriaux | <ul style="list-style-type: none"> Les décisions sur le financement sont prises; | <ul style="list-style-type: none"> Accès accru à la télé-santé, l'éducation, les services gouvernementaux et d'affaires dans les collectivités bénéficiaires, rurales, éloignées, de Premières nations, Inuits et Métis, et du Nord | <ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation accrue à l'échelle nationale et internationale d'un Canada chef de file reconnu mondialement en matière d'utilisation de l'infrastructure à large bande |

| Énoncé de mission : Soutenir le Programme d'accès à large bande en régions rurales et éloignées aux collectivités non desservies – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières Nations, Inuits et Métis– pour démontrer ses avantages économiques, sociaux et culturels et pour améliorer la participation des collectivités à l'économie nationale et mondiale. | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|---|---|--|
| Portée : Les collectivités canadiennes sans accès aux services à large bande – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières nations, Inuits et Métis; les autres ministères des gouvernements (fédéral, provinciaux, territoriaux) et les administrations municipales; les organismes de développement régional; les organismes sans but lucratif du secteur privé; les associations professionnelles; les agences de développement économique; les organismes non gouvernementaux; les entreprises de télécommunications | | | | | |
| Activités <i>Ce qui doit être fait?</i> | Extrants <i>Ce qui doit être produit?</i> | Portée <i>Pour qui?</i> | Résultats immédiats <i>Résultats pour les bénéficiaires</i> | Résultats intermédiaires <i>Avantages et changements découlant des extrants</i> | Résultats stratégiques <i>Résultats à long terme</i> |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Amélioration des possibilités économiques des collectivités bénéficiaires rurales, éloignées, de Premières nations, Inuits et Métis, et du Nord • Sensibilisation accrue des avantages d'accéder aux services à large bande; | |

| Énoncé de mission : | | Soutenir le Programme d'accès à large bande en régions rurales et éloignées aux collectivités non desservies – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières Nations, Inuits et Métis– pour démontrer ses avantages économiques, sociaux et culturels et pour améliorer la participation des collectivités à l'économie nationale et mondiale. | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| Portée : | | Les collectivités canadiennes sans accès aux services à large bande – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières nations, Inuits et Métis; les autres ministères des gouvernements (fédéral, provinciaux, territoriaux) et les administrations municipales; les organismes de développement régional; les organismes sans but lucratif du secteur privé; les associations professionnelles; les agences de développement économique; les organismes non gouvernementaux; les entreprises de télécommunications | | | |
| Activités <i>Ce qui doit être fait?</i> | Extrants <i>Ce qui doit être produit?</i> | Portée <i>Pour qui?</i> | Résultats immédiats <i>Résultats pour les bénéficiaires</i> | Résultats intermédiaires <i>Avantages et changements découlant des extrants</i> | Résultats stratégiques <i>Résultats à long terme</i> |
| Évaluer les demandes provenant des collectivités selon les conditions générales des programmes | Rapports de rétroaction (selon les résultats de l'évaluation) | Demandeurs | <ul style="list-style-type: none"> • Collaboration accrue à l'intérieur et entre les collectivités, l'agrégation et la participation des intervenants; • Les collectivités bénéficiaires sont en mesure de préciser leurs besoins dans le domaine de la large bande en ce qui a trait à leurs plans d'activités; • Création d'organismes communautaires sans but lucratif dans les collectivités non desservies | | |

| Énoncé de mission : Soutenir le Programme d'accès à large bande en régions rurales et éloignées aux collectivités non desservies – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières Nations, Inuits et Métis– pour démontrer ses avantages économiques, sociaux et culturels et pour améliorer la participation des collectivités à l'économie nationale et mondiale. | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|---|---|--|
| Portée : Les collectivités canadiennes sans accès aux services à large bande – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières nations, Inuits et Métis; les autres ministères des gouvernements (fédéral, provinciaux, territoriaux) et les administrations municipales; les organismes de développement régional; les organismes sans but lucratif du secteur privé; les associations professionnelles; les agences de développement économique; les organismes non gouvernementaux; les entreprises de télécommunications | | | | | |
| Activités <i>Ce qui doit être fait?</i> | Extrants <i>Ce qui doit être produit?</i> | Portée <i>Pour qui?</i> | Résultats immédiats <i>Résultats pour les bénéficiaires</i> | Résultats intermédiaires <i>Avantages et changements découlant des extrants</i> | Résultats stratégiques <i>Résultats à long terme</i> |
| Élaborer des lignes directrices pour la prestation des programmes et régir les accords de contribution | Produire les lignes directrices pour la prestation des programmes Les accords pour le financement destiné aux plans d'activités Les accords de contribution en ce qui touche les plans d'activités retenus pour recevoir le financement pour leur mise en oeuvre | Collectivités bénéficiaires | <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension accrue des objectifs de programme et des responsabilités des demandeurs • Capacité accrue des collectivités bénéficiaires de concevoir et d'utiliser les services et les applications en ligne; • Accès amélioré à l'infrastructure des services à large bande pour les collectivités rurales, éloignées de Première nations, Inuits et Métis, et du Nord; • Levier financier accru provenant d'autres ministères, ONG et autres agences | | |

| Énoncé de mission : | | Soutenir le Programme d'accès à large bande en régions rurales et éloignées aux collectivités non desservies – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières Nations, Inuits et Métis– pour démontrer ses avantages économiques, sociaux et culturels et pour améliorer la participation des collectivités à l'économie nationale et mondiale. | | | |
|---|---|--|--|---|--|
| Portée : | | Les collectivités canadiennes sans accès aux services à large bande – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières nations, Inuits et Métis; les autres ministères des gouvernements (fédéral, provinciaux, territoriaux) et les administrations municipales; les organismes de développement régional; les organismes sans but lucratif du secteur privé; les associations professionnelles; les agences de développement économique; les organismes non gouvernementaux; les entreprises de télécommunications | | | |
| Activités <i>Ce qui doit être fait?</i> | Extrants <i>Ce qui doit être produit?</i> | Portée <i>Pour qui?</i> | Résultats immédiats <i>Résultats pour les bénéficiaires</i> | Résultats intermédiaires <i>Avantages et changements découlant des extrants</i> | Résultats stratégiques <i>Résultats à long terme</i> |
| Promotion des programmes destinés aux collectivités et à d'autres parties intéressées | <ul style="list-style-type: none"> • Contenu Web • outils – c'est-à-dire, cartes, carrefour des services, etc. • documents de référence - c'est-à-dire, lignes directrices pour les demandes, pratiques exemplaires, leçons apprises, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Maîtres d'oeuvre communautaires; demandeurs intéressés; d'autres ministères; ONG; le public; • Fournisseurs de services et les autres fournisseurs | <ul style="list-style-type: none"> • Possibilités d'affaires accrues pour les fournisseurs de service locaux et les autres fournisseurs; • Possibilités accrues pour les collectivités partout au Canada de se partager les pratiques exemplaires; • Sensibilisation accrue dans les collectivités aux avantages de l'accès à la large bande; | | |

| Énoncé de mission : | Soutenir le Programme d'accès à large bande en régions rurales et éloignées aux collectivités non desservies – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières Nations, Inuits et Métis– pour démontrer ses avantages économiques, sociaux et culturels et pour améliorer la participation des collectivités à l'économie nationale et mondiale. | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| Portée : | Les collectivités canadiennes sans accès aux services à large bande – la priorité étant accordée aux collectivités rurales, éloignées, et de Premières nations, Inuits et Métis; les autres ministères des gouvernements (fédéral, provinciaux, territoriaux) et les administrations municipales; les organismes de développement régional; les organismes sans but lucratif du secteur privé; les associations professionnelles; les agences de développement économique; les organismes non gouvernementaux; les entreprises de télécommunications | | | | |
| Activités <i>Ce qui doit être fait?</i> | Extrants <i>Ce qui doit être produit?</i> | Portée <i>Pour qui?</i> | Résultats immédiats <i>Résultats pour les bénéficiaires</i> | Résultats intermédiaires <i>Avantages et changements découlant des extrants</i> | Résultats stratégiques <i>Résultats à long terme</i> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Produits de communications • Exposés; • Contacts de réseautage des ODR et des autres ministères • Ententes de participation et partenariats | <ul style="list-style-type: none"> • D'autres ministères; ONG; le public • Collectivités non desservies | <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation au programme à large bande • Sensibilisation accrue des partenaires quant aux avantages de rendre accessible aux collectivités non desservies la connectivité haute vitesse; • Engagement accru envers les collectivités de la part des autres ministères et agences | | |

3.0 Pertinence

3.1 Le Programme pilote sur les services à large bande comble un vide

Le gouvernement fédéral joue-t-il un rôle nécessaire pour promouvoir et faciliter la mise en place des installations et des services à large bande aux collectivités non desservies? Le Programme pilote sur les services à large bande traite-t-il ou tente-t-il de combler un vide qui s'agrandirait faute de soutien du gouvernement fédéral?

Le fait de promouvoir et de faciliter le déploiement de services à large bande pour les collectivités relève du mandat du gouvernement fédéral en vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Dans le cadre du Programme pilote de services à large bande, le gouvernement fédéral a été en mesure de faciliter le déploiement de l'accès à large bande dans certaines collectivités rurales et du Nord en offrant un financement fédéral égal aux fonds des parties intéressés. Cela a comblé une lacune dans le service entre ces collectivités et les collectivités urbaines, écart qui aurait pu s'élargir à cause des facteurs suivants : une population et croissance limitée dans ces collectivités qui limite la base du marché; le coût des câbles et du matériel dans les régions éloignées; le coût du matériel de service; l'ensemble de ces facteurs contribuent à limiter la possibilité d'une prestation de services par les fournisseurs.

Presque tous les maîtres d'œuvre communautaires ont fait savoir que sans l'aide gouvernementale il n'y aurait aucun avantage d'un point de vue commercial de fournir les services à large bande à leurs collectivités. Laisserées entre les mains du marché, seulement les régions les plus peuplées seraient en réseau. Un maître d'œuvre communautaire a résumé le sentiment général en soulignant que, « les fournisseurs de télécommunications et Internet étendent les services uniquement sur la force du marché. En ce qui a trait aux collectivités rurales, en toute franchise, nous ne pouvons faire concurrence à la demande sur le marché que les régions urbaines en pleine croissance peuvent produire. » Un autre maître d'œuvre communautaire a dit qu'« il aurait été probablement impossible de recevoir (dans notre région) les services à large bande sans le Programme pilote sur les services à large bande. Lorsque des régions moins densément peuplées (comme notre région) établissent un bilan de rentabilité pour obtenir des services à large bande des firmes de télécommunications, cela s'avère impossible la plupart du temps. »

Les grands centres urbains et les jeunes tiennent pour acquis que les services à large bande sont tellement essentiels à leur existence qu'ils y demeureront de façon permanente. Par exemple :

- Le 7 mars 2006, Toronto Hydro Telecom inc. a fait connaître son intention d'apporter la technologie WiFi au centre-ville de Toronto. Selon Toronto Hydro Telecom, fournir/doter le centre-ville d'un réseau aux coutures invisibles à un prix moins coûteux ouvre la porte à plusieurs possibilités en ce qui concerne l'innovation dans le domaine de l'accès à l'information et à la communication pour les résidents, les groupes communautaires, les collectivités non desservies et les petites entreprises.

- Selon *Networked World*⁷, quelque 320 municipalités américaines ont déjà planifié, ou sont au stage de la planification, pour se munir de réseaux large bande sans fil.
- Comme l'a remarqué *Business Week*⁸, les jeunes d'aujourd'hui (qui ont accès aux services à large bande) font partie de la première cohorte de personnes entièrement informatisées et qui maîtrisent la technologie. Les adolescents d'aujourd'hui et la génération X se précipitent sur les sites Web, tels MySpace.com, dans le but d'établir leur place dans l'ordre social. Même si les réseaux n'en sont qu'à leurs débuts, les experts pensent qu'ils sont en train de créer de nouvelles formes de comportements sociaux qui brouillent la distinction entre les interactions en direct et celles du monde réel. De fait, la jeune génération ne connaît pas la différence entre les deux. La plupart des adultes voient le Web comme étant un ajout à leur vie. La génération, « MySpace », à l'inverse vit confortablement dans les deux mondes. De plus en plus, les jeunes nord-américains utilisent les réseaux sociaux comme des centres communautaires virtuels, un endroit où aller pour s'asseoir pendant quelque temps (quelquefois pendant des heures).

Les services à large bande sont essentiels aujourd'hui, que ce soit dans une grande ville comme Toronto ou dans une communauté éloignée comme le Nunavut, nous devons faire en sorte que les collectivités éloignées aient les mêmes avantages que les collectivités urbaines et du Sud. Le fait qu'une collectivité ait accès aux services à large bande pourrait être le facteur décisif pour les professionnels (p. ex. les médecins) et les entreprises, à savoir s'ils établiront leur pratique ou leur entreprise. Un grand nombre de collectivités éloignées n'ont pas d'école secondaire. Afin de terminer leurs études secondaires, plusieurs jeunes doivent quitter leur famille et leur communauté. Plusieurs maîtres d'œuvre communautaires provenant de collectivités éloignées (p. ex., une collectivité accessible seulement par avion) croient qu'il est particulièrement important pour les jeunes d'avoir accès aux services à large bande, comme l'a décrit l'article de *Business Week*. La possibilité d'être branchée et de communiquer avec ses pairs dans d'autres collectivités (p. ex., le sud de l'Ontario, d'autres pays) diminue ce sentiment d'isolement et apporte un sentiment d'appartenance à la génération « myspace ». Bien que la preuve soit difficile à trouver, plusieurs maîtres d'œuvre communautaires croient que le fait d'avoir accès aux services à large bande aidera à diminuer le taux de suicide chez les jeunes qui demeurent dans les collectivités éloignées. Toutefois, un petit fournisseur a dit qu'il avait été remercié par une collectivité éloignée au Québec pour avoir fourni les services à large bande. Selon la collectivité, le fait d'avoir la large bande, « a permis à un jeune de ne pas se suicider. Je ne pouvais croire que quelque chose que nous faisons (infrastructure TIC) sauverait des vies ».

Comme il est indiqué ci-dessous à la table 3-1, 84 % des maîtres d'œuvre communautaires étaient d'accord ou tout à fait en accord avec l'énoncé que le Programme pilote sur les services à large bande comble l'écart qui s'élargirait autrement en l'absence de l'aide fédérale. Toutefois, cinq répondants (16 %) n'étaient ni d'accord ni en désaccord avec l'énoncé, et ont exprimé qu'il y a encore des régions non desservies à l'intérieur de leurs zones de projet relevant du Programme pilote sur les services à large bande. Sept projets ont refusé à certaines collectivités de soumettre leurs demandes au Programme pilote sur les services à large bande parce qu'on croyait qu'ils ne pourraient pas satisfaire aux conditions de durabilité du programme, ou parce

⁷ <http://www.networkworld.com/research/2006/030606-municipal-wi-fi.html?rlt=03>

⁸ Jessi Hempel, "The MySpace Generation: They Live Online, They Buy Online, They Play Online, Their Power Is Growing", *Business Week*, 12 décembre 2005, p. 86-96.

qu'ils ont dû retirer certaines collectivités à la demande du fournisseur ou de la firme de télécommunications. Un maître d'œuvre communautaire a très bien décrit cette situation en disant que les services à large bande « ont aidé les gens dans les collectivités desservies, mais que cela a permis au fossé numérique de se rendre plus loin dans le système. Dans une région, certains ont accès aux services à large bande, alors que d'autres n'y ont pas accès. La division se trouve maintenant au niveau local au lieu du niveau provincial. » Un autre maître d'œuvre communautaire a demandé « comment dit-on que nous sommes 'desservis' lorsqu'un village a accès aux services à large bande, mais non la région rurale avoisinante. La définition du terme desservi est contestable ».

Plusieurs représentants de collectivités non desservies ont partagé leurs points de vue en rapport avec les différences régionales locales et la capacité de soutenir les services à large bande. Cette situation est particulièrement apparente dans le sud de l'Ontario où la perception générale est que la région est bien servie. Selon ces répondants, c'est également une perception partagée par les principales firmes de télécommunications.⁹ Elles soulignent qu'il y a plusieurs régions, même dans la région densément peuplée du sud de l'Ontario, qui n'ont pas encore accès aux services à large bande.

Tableau 3-1: Le Programme pilote sur les services à large bande traite-t-il ou tente-t-il de combler un vide qui s'agrandirait faute de soutien du gouvernement fédéral?

| Moyenne | Entrevues auprès des maîtres d'oeuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'oeuvre communautaires | Total | Pourcentage |
|---------------------------------|---|---|--------------|--------------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 2 – en désaccord | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 3 – ni d'accord ni en désaccord | 2 | 3 | 5 | 16 % |
| 4 – en accord | 1 | 5 | 6 | 19 % |
| 5 – tout à fait en accord | 8 | 13 | 21 | 66 % |
| Total | 11 | 21 | 32 | 100 % |
| Moyenne globale | 4,5 | 4,5 | 4,5 | |

⁹ Cette perception a été confirmée lors d'une entrevue avec un employé qui occupait un poste important en télécommunications.

3.2 Besoin de continuer à investir

Existe-t-il, de la part du gouvernement fédéral, un besoin de continuer à investir dans les services à large bande? Quelles seraient les répercussions sur les collectivités non desservies rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord si on mettait fin au financement pour les services à large bande? Les collectivités croient-elles qu'il existe un besoin d'investissement public?

La plupart des répondants sont de l'avis qu'il est essentiel que le gouvernement continue à investir dans les services à large bande. D'ailleurs, les collectivités sans les services à large bande appuient leur point de vue. Comme il a déjà été dit, en 2001, le nombre de collectivités qui n'avaient pas accès aux services à large bande était de 4000. Même si le Programme pilote sur les services à large bande a connecté 896 communautés (en plus des autres programmes qui connectaient 1100 collectivités de plus) au cours des trois dernières années, on estime qu'il restait environ 2000 collectivités à connecter en mars 2006.

D'après notre petit échantillon de huit collectivités non desservies : la moitié ont réussi à obtenir les services à large bande par le biais de programmes provinciaux, tandis que l'autre moitié est toujours sans service. Cette situation est cohérente avec la tendance nationale, soit celle où la moitié des collectivités ont eu accès aux services à large bande de 2001 et 2005, tandis que l'autre moitié est toujours sans service.

Il est important de souligner qu'il existe encore certaines régions, dans le cadre de certains projets faisant partie du Programme pilote sur les services à large bande, qui n'ont pas encore accès aux services à large bande. Les maîtres d'oeuvre communautaires de ces projets tiennent à ce que le Programme pilote sur les services à large bande soit maintenu, pour que les services à large bande s'étendent jusqu'à ces collectivités.

Comme il est mentionné au tableau 3-2 ci-dessous, plus de 90 % des maîtres d'œuvre communautaire et des utilisateurs des services à large bande ont fait savoir qu'ils ne pourraient se passer des services haute vitesse à large bande. De plus, il y aurait des répercussions négatives significatives s'ils n'avaient plus accès à la large bande; seulement deux répondants (5 %) étaient incertains s'ils pouvaient ou non se passer des services à large bande. Un maître d'œuvre communautaire a résumé le sentiment général en disant que, « vraiment, un retour en arrière n'est plus possible. J'imagine qu'il y aurait un tollé de protestations, et même du vandalisme contre le fournisseur de service et les firmes de télécommunications s'ils se retiraient. Une fois que les gens ont reçu les services à large bande, c'est comme si on leur disait qu'ils n'ont plus accès à leurs téléphones et qu'ils doivent retourner au télégraphe. C'est comme si on retournait 100 ans en arrière ».

Tableau 3-2: Maintenant que vous et vos collectivités avez connu l'Internet haute vitesse pensez-vous que vous et vos collectivités pourriez vous passer des services à large bande?

| Moyenne | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Entrevues auprès des utilisateurs de large bande | Total | Pourcentage |
|----------------------------------|---|---|--|-------|-------------|
| 1 – pourrait certainement | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 2 – pourrait | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 3 – indécis | 0 | 2 | 0 | 2 | 5 % |
| 4 – ne pourrait pas | 0 | 4 | 1 | 5 | 11 % |
| 5 – ne pourrait certainement pas | 10 | 15 | 12 | 37 | 84 % |
| Total | 10 | 21 | 13 | 44 | 100 % |
| Note moyenne | 5,0 | 4,6 | 4,9 | 4,8 | |

Les collectivités sont fortement favorables à l'idée que les services à large bande soient maintenus et soient une source d'investissement prioritaire. Ce point de vue est corroboré par une étude intéressante menée par l'Institut de développement rural, à l'Université Brandon,¹⁰ en rapport avec Churchill, Manitoba, qui a établi les services à large bande en 2002, les a perdus en 2005, et qui essaie aujourd'hui de les rétablir. Comme l'a fait ressortir l'étude, maintenant que les services à large bande ne sont plus disponibles à Churchill depuis 2005, les répondants ont reconnu la valeur et l'importance quant à l'utilisation des services à large bande pour leurs opérations. Par conséquent, quatre entreprises, ont affirmé qu'elles ont demandé à Manitoba Telecom Services (MTS), la plus grande société privée de communication au Manitoba, de faire l'installation des connexions privées d'Internet haute vitesse. Le coût amorti sur une base annuelle pour rétablir la connexion haute vitesse s'élevait à 32 400 \$. L'un des entrepreneurs a remarqué que cette dépense ne peut être maintenue à long terme, mais qu'on était cependant dans l'obligation de répondre aux besoins des clients. Un autre exemple relevant du secteur privé est celui d'une agence de voyages qui paie 900\$ par mois pour avoir sa propre connexion à large bande puisque le service à large bande de la collectivité a été éliminé en mai 2005. Cela fait contraste avec les quelques 50 \$ qu'il en coûte en ville. Un répondant du secteur public a fait un commentaire analogue. « Quand le service DSL a été retiré, nous avons étudié d'autres possibilités pour rétablir la haute vitesse. Pour nous, il était nécessaire de rétablir la connexion à haute vitesse pour fonctionner à pleine capacité. De concert avec deux autres entreprises locales, MTS a fait l'installation d'une ligne en câble de 512 DSL. Le coût mensuel du service DSL

¹⁰ Institut de développement rural, Université Brandon, Étude de l'incidence économique des services à large bande d'Industrie Canada, rapport final, 15 septembre 2005, p. 16 et 32.

s'avère extrêmement coûteux, mais nous avons réalisé que c'était une dépense nécessaire si nous voulions continuer d'exploiter nos entreprise de la même façon ».

3.3 Effet sur l'infrastructure des TIC et sur l'industrie

Quel effet le Programme pilote sur les services à large bande a-t-il eu sur l'infrastructure TIC du Canada et sur l'industrie des TIC canadienne?

Les services à large bande ont été rendus accessibles à plus de collectivités qu'originellement prévu. Le Programme pilote sur les services à large bande a fourni les services à large bande à 896 collectivités, soit deux fois le nombre initialement prévu, c'est-à-dire 400 collectivités. Il y a deux raisons qui justifient cela :

- Beaucoup de projets ont dû inclure des collectivités à l'extérieur de la « zone du projet », ou des juridictions comme le cas des Sociétés d'aide au développement des collectivités. Lorsque des collectivités ont appris que leurs voisins présentaient des demandes auprès du Programme pilote sur les services à large bande, ils ont voulu faire de même. Un partenariat a été créé, et au lieu d'élaborer des propositions distinctes, une proposition concertée, qui comprenait les collectivités des deux régions/juridictions, a été élaborée.
- Certains fournisseurs ont ajouté un plus grand nombre de collectivités en raison de la nature de la technologie. Comme l'a expliqué un fournisseur, la façon dont leur réseau fonctionne, dans certains cas ils doivent connecter la collectivité A pour arriver à la collectivité B. Si la collectivité B était la demanderesse de financement, alors la collectivité A était connectée en raison du projet de la collectivité B.

Lorsqu'on a demandé aux fournisseurs s'ils auraient fourni les services à large bande advenant que le financement provenant du Programme pilote sur les services à large bande n'avait pas été disponible, leur réponse ressemblait grandement à celle des maîtres d'œuvre communautaires; sans aide gouvernementale, il n'y a simplement aucun avantage d'un point de vue commercial de fournir les services à large bande aux collectivités à faible densité de population dans un délai raisonnable. Comme il est mentionné au tableau 3-3 qui suit, 93 % des partenaires commerciaux (fournisseurs, FSI) ont indiqué que sans le financement du Programme pilote sur les services à large bande, il était peu probable, ou très peu probable, qu'ils aient fourni les services à large bande à ces collectivités; 90 % des maîtres d'œuvre communautaires estimaient que sans le financement du Programme pilote sur les services à large bande, il était peu probable, ou très peu probable, qu'ils auraient reçu les services à large bande. Trois répondants (7 %) ne pouvaient dire si le Programme pilote sur les services à large bande avait aidé ou non. Les trois répondants et quelques fournisseurs ont signalé, qu'en théorie, quelques collectivités auraient pu recevoir les services à large bande dans 2 ou 3 ans en supposant que les coûts diminuent avec les progrès technologiques, mais pour la plupart des collectivités il n'y a aucune rentabilité à court ou à moyen terme malgré les progrès technologiques et la réduction de coûts; il serait impossible d'avoir accès aux services haute vitesse à large bande sans une sorte de soutien public.

Comme l'a souligné un fournisseur, « le Programme pilote sur les services à large bande a permis à notre organisation de tenir compte et de faire progresser des sites qui normalement ne seraient pas économiquement viables à cause de leur emplacement et/ou de leur population. Les

programmes de financement d'infrastructure innovateurs devaient mettre les services haute vitesse à la portée des collectivités rurales. Les investissements du secteur privé dans ces régions ne se réaliseraient pas dans un avenir rapproché sans programmes de financement privés/publics qui réduisent les obstacles liés au coût en vue de pénétrer les marchés à faible densité ».

Table 3-3: Selon vous, si le financement provenant du Programme pilote sur les services à large bande n'était pas disponible, votre organisme aurait-il fourni les services à large bande?

| Note | Entrevues auprès des fournisseurs /FSI | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Total | Pourcentage |
|-------------------------------|--|---|---|-------|-------------|
| 1 – fort improbable | 5 | 8 | 19 | 32 | 74 % |
| 2 – improbable | 5 | 1 | 2 | 8 | 19 % |
| 3 – ni improbable/ni probable | 1 | 2 | 0 | 3 | 7 % |
| 4 – probable | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 5 – fort probable | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Total | 11 | 11 | 21 | 43 | 100 % |
| Note moyenne | 1,6 | 1,5 | 1,1 | 1,3 | |

En ce qui concerne les collectivités dont l'accès est possible seulement par satellite, les progrès technologiques permettent de plus en plus d'avoir accès à des services à large bande abordables. La bande Ka de la technologie Internet TTPO (terminal à très petite ouverture d'antenne) s'avère très prometteuse et offre d'importants débouchés pour les collectivités éloignées. Par exemple, *Barrett Xplore*, un des distributeurs agréés de Télésat, démontre que le coût mensuel pour avoir accès au service Internet par satellite (bande Ka) dans une région, par exemple Pond Inlet au Nunavut, varie de 55 \$ par mois pour 512 kb/s, 90 \$ pour 1,0 Mb/s, 135 \$ par mois pour 1,5 Mb/s et 180 \$ par mois pour 2,0 Mb/s. Malgré que la différence des coûts soit importante comparée à ce qu'il en coûte aux collectivités urbaines et du Sud, on s'attend à ce que le coût pour avoir accès au service Internet par satellite continue à baisser. Par conséquent, selon un répondant, les fournisseurs locaux se retireront du marché résidentiel des régions nordiques et éloignées parce qu'ils ne peuvent concurrencer avec la bande Ka.

3.4 Importance des services à large bande

Jusqu'à quel point jugez-vous que les services à large bande sont importants, en ce qui a trait à la participation à la Net-économie, pour les collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord?

Tel qu'il est indiqué au tableau 3-4 ci-dessous, tous les utilisateurs, et 90 % des fournisseurs/FSI et les maîtres d'œuvre communautaires consultés par l'étude considèrent que la bande large est « très importante ». Fait intéressant à noter, seulement 62 % des maîtres d'œuvre communautaires qui ont participé au sondage jugent que la large bande est « très importante », et 38 % jugent qu'elle est « importante ». Il importe de noter que les maîtres d'œuvre communautaires qui ont participé au sondage sont des représentants de projets en cours ou récemment achevés, tandis que les maîtres d'œuvre communautaires qui ont été interviewés sont des représentants de projets achevés, souvent avec plus d'une année d'expérience avec les services à large bande. Il semblerait que l'importance de la large bande croît avec l'usage. Il n'y avait pas de différences entre les collectivités de Premières nations et celles qui n'appartenaient pas aux Premières nations quant à l'importance de la large bande.

Un utilisateur, typique de plusieurs répondants consultés par l'étude, a dit qu'elle se servait de la large bande pour effectuer des recherches dans le cadre de son travail, et que ses enfants l'utilisaient également pour faire leurs travaux scolaires. Elle a dit en blaguant, « si je n'avais pas les services haute vitesse, mes enfants ne voudraient pas demeurer ici, pour eux c'est important à ce point ». Un utilisateur d'une collectivité éloignée en Arctique a répondu que sans la large bande, elle ne pourrait plus vivre dans son milieu, puisqu'elle télétravaille à partir de sa demeure pour le poste qu'elle occupe dans une région du Sud.

Tableau 3-4: Jusqu'à quel point jugez-vous que les services à large bande sont importants pour que vous et vos collectivités participiez à l'économie nationale et mondiale?

| Note | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Entrevues auprès des fournisseurs / FSI | Entrevues auprès des utilisateurs de la large bande | Total | Pourcentage |
|----------------------|---|---|---|---|-------|-------------|
| 1 – très important | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 2 – sans importance | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 3 – ni un ni l'autre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 4 – important | 1 | 8 | 1 | 0 | 10 | 18 % |
| 5 – très important | 10 | 13 | 10 | 13 | 46 | 82 % |
| Total | 11 | 21 | 11 | 13 | 56 | 100 % |
| Note moyenne | 4,9 | 4,6 | 4,9 | 5,0 | 4,8 | |

3.5 Les services à large bande sont toujours sensés

À la lumière de la durabilité économique, environnementale et sociale, les activités du Programme pilote sur les services à large bande sont-elles toujours sensées pour les collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord?

Selon les réponses fournies par les maîtres d'oeuvre communautaires, les fournisseurs/FSI, les utilisateurs de la large bande, et le personnel du programme, les activités du Programme pilote sur les services à large bande sont toujours sensées. Les services à large bande peuvent améliorer grandement la qualité de vie des Canadiens, dans les villes ou dans les communautés urbaines, rurales et autochtones, par le biais de possibilités d'apprentissage et culturelles accrues, un meilleur accès à des soins de santé ou à des possibilités économiques améliorées. Quatre-vingt-dix pour cent des collectivités et soixante-dix pour cent des collectivités de Premières nations, ont dit qu'investir dans la large bande a toujours du bon sens.

Un utilisateur de la large bande a résumé de façon très éloquente l'effet de la large bande sur sa collectivité en soulignant que, « en ce qui concerne le développement social et économique au sein de notre région, la large bande constitue un outil important qui nous permet d'adopter une approche proactive afin de faire avancer les choses dans le but d'améliorer les initiatives de développement économique et de promouvoir la stabilité sociale. En éducation par exemple, les gens ont plus facilement accès à la formation à domicile. En santé, les médecins et les infirmières peuvent communiquer aisément et efficacement avec leurs homologues, permettant ainsi une collaboration rapide qui pourrait sauver des vies. Peu importe le groupe ou l'organisme, l'instauration de la large bande permet d'avoir plus facilement accès à l'information, aux programmes gouvernementaux et aux possibilités de recherche qui facilitent la mise au point d'initiatives pour le bénéfice social et économique d'une région. » Comme l'a souligné un maître d'oeuvre communautaire, « Le service à large bande va empêcher l'exode de nos entreprises. C'est l'une des meilleures choses pour notre région. »

4.0 Succès

4.1 Besoins identifiés

Jusqu'à quel point jugez-vous que le Programme pilote sur les services à large bande a encouragé les collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord à identifier leurs besoins en communication à haute vitesse?

La plupart des maîtres d'œuvre communautaires (63%) étaient d'accord ou tout à fait d'accord que le Programme pilote sur les services à large bande a aidé leurs collectivités à identifier et à exprimer leurs besoins en TIC. De plus, selon ce qui est indiqué au tableau 4-1 ci-dessous, 16% des maîtres d'œuvre communautaires étaient en désaccord ou tout à fait en désaccord avec l'énoncé que le Programme pilote sur les services à large bande n'a eu aucun effet dans l'identification de leurs besoins. Les maîtres d'œuvre communautaires ont assorti leurs notes, en tenant compte de 9 des 11 personnes interviewées, en indiquant que la communauté connaissait déjà ses besoins, mais que le processus de planification des activités du Programme pilote sur les services à large bande avait permis à la collectivité d'appuyer le projet et/ou d'examiner plus en détail ses besoins et/ou de les redéfinir. Un maître d'œuvre communautaire a résumé cette idée en disant que, « tous les types de processus de planification obligent les personnes à réfléchir à ce qu'elles veulent entreprendre. Mais (nos collectivités) connectées en 1997, cela indique jusqu'à quel point nous la voulions (la large bande) ». La note moyenne des collectivités de Premières nations était légèrement plus basse à 3,4, comparée à la moyenne de 3,7 des collectivités qui n'appartiennent pas aux Premières nations.

Tableau 4-1: Le Programme pilote sur les services à large bande, et le processus de planification pour l'élaboration du plan d'activités, a aidé nos collectivités à identifier et à exprimer nos besoins en matière de technologies de l'information et des communications (TIC).

| Note | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Total | Pourcentage |
|---------------------------------|---|---|-------|-------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 0 | 1 | 1 | 3 % |
| 2 – en désaccord | 1 | 3 | 4 | 13 % |
| 3 – ni d'accord ni en désaccord | 2 | 5 | 7 | 22 % |
| 4 – d'accord | 3 | 10 | 13 | 41 % |
| 5 – tout à fait d'accord | 5 | 2 | 7 | 22 % |
| Total | 11 | 21 | 32 | 100 % |
| Note moyenne | 4,1 | 3,4 | 3,7 | |

Le niveau d'engagement de la collectivité et le soutien de leur projet (acquisition de la large bande) réalisé dans le cadre du Programme pilote sur les services à large bande, était très élevé ou élevé selon 76 % des maîtres d'œuvre communautaires qui ont répondu au sondage, comme il est mentionné au tableau 4-2 ci-dessous.

Tableau 4-2: Quel était le niveau d'engagement et de soutien de la part de la collectivité pour votre projet réalisé dans le cadre du Programme pilote sur les services à large bande?

| Note | Entrevues auprès des utilisateurs de la large bande | Pourcentage |
|---------------------|---|-------------|
| 1 – très bas | 0 | 0 % |
| 2 – bas | 0 | 0 % |
| 3 – ni bas ni élevé | 5 | 24 % |
| 4 – élevé | 7 | 33 % |
| 5 – très élevé | 9 | 43 % |
| Total | 21 | 100 % |
| Note moyenne | 4,6 | |

La plupart du temps, le niveau d'engagement et de soutien de la collectivité est demeuré constant pendant la durée du projet réalisé dans le cadre du Programme pilote sur les services à large bande selon 67 % des maîtres d'œuvre communautaires qui ont répondu au sondage, et comme il est souligné au tableau 4-3 ci-dessous.

Table 4-3: Le niveau d'engagement et de soutien de la collectivité pour le projet dans le cadre du Programme pilote sur les services à large bande a-t-il changé avec le temps?

| Note | Entrevues auprès des utilisateurs de la large bande | Pourcentage |
|--------------------------------|---|-------------|
| 1 – réduction importante | 1 | 5 % |
| 2 – réduction | 1 | 5 % |
| 3 – aucun changement | 14 | 67 % |
| 4 – augmentation | 3 | 14 % |
| 5 – augmentation substantielle | 2 | 10 % |
| Total | 21 | 100 % |
| Note moyenne | 4,6 | |

4.2 Adoption et utilisation

Jusqu'à quel point jugez-vous que le Programme pilote sur les services à large bande a réussi à promouvoir l'adoption et l'utilisation d'applications TIC innovatrices et de services auprès des collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord?

Comme l'avaient souligné les maîtres d'œuvre communautaires et les utilisateurs de la large bande, la large bande a réussi à promouvoir l'adoption et l'utilisation d'applications TIC innovatrices et de services. Dans le sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires, on a demandé aux répondants de classer divers besoins en TIC d'après leur importance pour leurs collectivités. La première moitié du tableau 4-4 indique le nombre de répondants et la deuxième moitié; la distribution en pourcentage. Comme il est souligné au tableau 4-4 ci-dessous, le développement économique et l'éducation sont classés comme les besoins les plus importants, suivis de l'accès par les membres de la collectivité (mettre un terme à l'isolement), et l'emploi et la santé se classent ex aequo en quatrième place. On n'a vu aucune différence entre les collectivités de Premières nations et les autres.

Tableau 4-4: Veuillez classer les besoins selon l'importance qu'ils représentent pour vos collectivités (1-sans aucune importance à 5-très grande importance)

| Besoin | Degré d'importance | | | | | Total |
|---|--------------------|---|---|---|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Santé | 0 | 3 | 2 | 3 | 13 | 21 |
| Éducation | 0 | 0 | 3 | 2 | 16 | 21 |
| Justice | 2 | 5 | 8 | 2 | 4 | 21 |
| Emploi | 0 | 1 | 3 | 4 | 13 | 21 |
| Commerce (y compris le commerce électronique) | 0 | 2 | 2 | 8 | 9 | 21 |
| Entreprises à domicile | 0 | 1 | 4 | 5 | 11 | 21 |
| Télétravail | 0 | 3 | 3 | 6 | 9 | 21 |
| Gouvernement | 1 | 2 | 4 | 4 | 9 | 20 |
| Développement économique | 0 | 1 | 0 | 4 | 16 | 21 |
| Accès par les membres de la collectivité (mettre fin à l'isolement) | 0 | 1 | 3 | 3 | 14 | 21 |
| Culturel | 0 | 2 | 9 | 2 | 8 | 21 |
| Jeune | 0 | 2 | 1 | 8 | 10 | 21 |
| Rétention de la population | 1 | 1 | 2 | 5 | 12 | 21 |
| Tourisme | 0 | 1 | 0 | 8 | 12 | 21 |

| Besoin | Degré d'importance | | | | | Total |
|---|--------------------|--------|--------|--------|--------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Santé | 0 % | 14,3 % | 9,5 % | 14,3 % | 61,9 % | 100 % |
| Éducation | 0 % | 0 % | 14,3 % | 9,5 % | 76,2 % | 100 % |
| Justice | 9,5 % | 23,8 % | 38,1 % | 9,5 % | 19,0 % | 100 % |
| Emploi | 0 % | 4,8 % | 14,3 % | 19,0 % | 61,9 % | 100 % |
| Commerce (y compris le commerce électronique) | 0 % | 9,5 % | 9,5 % | 38,1 % | 42,9 % | 100 % |
| Entreprises à domicile | 0 % | 4,8 % | 19,0 % | 23,8 % | 52,4 % | 100 % |
| Télé travail | 0 % | 14,3 % | 14,3 % | 28,6 % | 42,9 % | 100 % |
| Gouvernement | 5,0 % | 10,0 % | 20,0 % | 20,0 % | 45,0 % | 100 % |
| Développement économique | 0 % | 4,8 % | 0 % | 19,0 % | 76,2 % | 100 % |
| Accès par les membres de la collectivité (mettre fin à l'isolement) | 0 % | 4,8 % | 14,3 % | 14,3 % | 66,7 % | 100 % |
| Culturel | 0 % | 9,5 % | 42,9 % | 9,5 % | 38,1 % | 100 % |
| Jeune | 0 % | 9,5 % | 4,8 % | 38,1 % | 47,6 % | 100 % |
| Rétention de la population | 4,8 % | 4,8 % | 9,5 % | 23,8 % | 57,1 % | 100 % |
| Tourisme | 0 % | 4,8 % | 0 % | 38,1 % | 57,1 % | 100 % |

Le sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires demandait également aux répondants de classer certaines applications TIC selon leur importance pour les collectivités. La première moitié du tableau 4-5 montre le nombre de répondants, et la deuxième moitié, la distribution en pourcentage. Comme il est souligné au tableau 4-5 ci-dessous, le courrier électronique est classé au premier rang, suivi de la recherche et du téléchargement de fichiers. Trois applications se sont disputé la troisième place, soit les transactions bancaires électroniques, l'éducation à distance et les centres PAC (Programme d'accès communautaire). On n'a vu aucune différence entre les collectivités de Premières nations et celles qui n'appartiennent pas aux Premières nations.

Tableau 4-5: Veuillez classer les applications ci-dessous selon leur importance auprès de vos collectivités (1-sans aucune importance à 5-très grande importance)

| Application | Degré d'importance | | | | | Total |
|--|--------------------|---|---|---|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Transactions bancaires électroniques | 0 | 0 | 4 | 8 | 9 | 21 |
| Magasinage en ligne | 0 | 1 | 5 | 9 | 6 | 21 |
| Courrier électronique | 0 | 0 | 2 | 4 | 15 | 21 |
| Éducation à distance | 0 | 0 | 4 | 8 | 9 | 21 |
| Centres PAC | 0 | 2 | 4 | 5 | 9 | 20 |
| Recherche d'emploi | 0 | 3 | 4 | 8 | 6 | 21 |
| Netmarketing | 0 | 2 | 5 | 7 | 7 | 21 |
| Recherche et téléchargement de fichiers | 0 | 0 | 3 | 7 | 11 | 21 |
| Services télésanté | 0 | 2 | 5 | 7 | 7 | 21 |
| Lecture en transit de fichier visuel et la vidéoconférence | 0 | 3 | 7 | 5 | 6 | 21 |
| Gouvernement en direct | 1 | 2 | 4 | 8 | 6 | 21 |

| Application | Degré d'importance | | | | | Total |
|--------------------------------------|--------------------|--------|--------|--------|--------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Transactions bancaires électroniques | 0 % | 0 % | 19,0 % | 38,1 % | 42,9 % | 100 % |
| Magasinage en ligne | 0 % | 4,8 % | 23,8 % | 42,9 % | 28,6 % | 100 % |
| Courrier électronique | 0 % | 0 % | 9,5 % | 19,0 % | 71,4 % | 100 % |
| Éducation à distance | 0 % | 0 % | 19,0 % | 38,1 % | 42,9 % | 100 % |
| Centres PAC | 0 % | 10,0 % | 20,0 % | 25,0 % | 45,0 % | 100 % |

| Application | Degré d'importance | | | | | Total |
|--|--------------------|--------|--------|--------|--------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Recherche d'emploi | 0 % | 14,3 % | 19,0 % | 38,1 % | 28,6 % | 100 % |
| Netmarketing | 0 % | 9,5 % | 23,8 % | 33,3 % | 33,3 % | 100 % |
| Recherche et téléchargement de fichiers | 0 % | 0 % | 14,3 % | 33,3 % | 52,4 % | 100 % |
| Services télésanté | 0 % | 9,5 % | 23,8 % | 33,3 % | 33,3 % | 100 % |
| Lecture en transit de fichier visuel et la vidéoconférence | 0 % | 14,3 % | 33,3 % | 23,8 % | 28,6 % | 100 % |
| Gouvernement en direct | 4,8 % | 9,5 % | 19,0 % | 38,1 % | 28,6 % | 100 % |

La plupart des utilisateurs (85%) consultés par l'étude ont dit que leur utilisation et dépendance à Internet a augmenté de façon significative depuis qu'ils ont accès à la connexion haute vitesse, comme il est souligné au tableau 4-6 ci-dessous. Vous trouverez ci-dessous d'autres témoignages au sujet de la large bande :

- « Ma capacité de garder le contact avec les personnes avec qui je travaille dans les collectivités distantes et éloignées a augmenté. Par conséquent, mes factures de téléphone sont moins élevées, mes fiches de remise aux postes sont moins nombreuses et le temps de réponse a été écourté. »
- « L'utilisation que j'en fais a augmenté considérablement. Je peux faire mes transactions bancaires électroniques et trouver l'information beaucoup plus rapidement. Aujourd'hui, avec toute cette grande technologie, c'est un incontournable. »
- « Auparavant, j'utilisais l'accès par ligne commutée. Le fait d'avoir la haute vitesse élimine beaucoup de frustration quant à l'utilisation de l'ordinateur dans le Nord. De plus, cela libère en tout temps ma ligne téléphonique. »
- « Je peux maintenant visionner des photos envoyées par mes amis et anciens enseignants, même si elles sont en grand format. Je n'ai plus à attendre une demi-heure pour qu'elles apparaissent à l'écran. Par le biais du courrier électronique, je peux demander de l'aide technique au sujet de mon travail, ce qui semble se produire tous les deux jours. »
- « Je m'en sers pour faire mes transactions bancaires électroniques et mes achats en ligne. J'aime aussi les stations radio disponibles sur Internet. »
- « Je m'en sers beaucoup pour mon travail et pour faire des recherches dans Internet. Je fais partie de plusieurs conseils de bénévoles, et je fais beaucoup de recherches pour eux dans Internet. Mes enfants s'en servent et trouvent cela très pratique. Je m'en sers pour mes achats en ligne et pour organiser mes voyages. »

- « L'utilisation que j'en fais est la même, c'est tout simplement plus facile puisque je n'ai pas à utiliser l'accès par ligne commutée. Les connexions se font plus rapidement et j'envoie plusieurs pièces jointes, alors cela est plus facile.

Tableau 4-6 : Votre utilisation et dépendance d'Internet ont-elles augmenté du fait que vous avez maintenant une connexion haute vitesse?

| Note | Entrevues auprès des utilisateurs de la large bande | Pourcentage |
|-----------------------------------|---|-------------|
| 1 – ont considérablement diminué | 0 | 0 % |
| 2 – ont diminué | 1 | 3 % |
| 3 – aucun changement | 1 | 8 % |
| 4 – ont augmenté | 0 | 0 % |
| 5 – ont considérablement augmenté | 11 | 85 % |
| Total | 13 | 100 % |
| Note moyenne | 4,6 | |

4.3 Une plus grande collaboration

Jusqu'à quel point jugez-vous que le Programme pilote sur les services à large bande a favorisé la collaboration entre et à l'intérieur des collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord?

Comme il est souligné au tableau 4-7 ci-dessous, 69% des maîtres d'œuvre communautaires ont dit que le Programme pilote sur les services à large bande a favorisé une plus grande collaboration entre et à l'intérieur des collectivités (notes de 4 ou 5). De plus, seulement 9 % de maîtres d'œuvre communautaires ont dit que le programme n'avait pas favorisé une plus grande collaboration (notes de 1 ou 2), et 22 % ont affirmé que le programme n'avait ni favorisé ni défavorisé la collaboration (note de 3). La note moyenne de 4,0 des collectivités de Premières nations est légèrement plus élevée que celle des collectivités qui n'appartiennent pas aux Premières nations qui ont obtenu une note moyenne de 3,8.

Tableau 4-7 : Le Programme pilote sur les services à large bande, et la préparation de notre plan d'activités, ont encouragé les organisations et les collectivités à collaborer et à interagir avec d'autres organismes et d'autres collectivités.

| Note | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Total | Pourcentage |
|---------------------------------|---|---|-------|-------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 0 | 1 | 1 | 3 % |
| 2 – en désaccord | 0 | 2 | 2 | 6 % |
| 3 – ni en désaccord ni d'accord | 3 | 4 | 7 | 22 % |
| 4 – d'accord | 2 | 11 | 13 | 41 % |
| 5 – tout à fait d'accord | 6 | 3 | 9 | 28 % |
| Total | 11 | 21 | 32 | 100 % |
| Note moyenne | 4,2 | 3,6 | 3,8 | |

Aujourd'hui, il y a plus de collectivités qui travaillent ensemble parce que le fait d'avoir une connexion haute vitesse rend plus facile les communications et les interactions avec les autres. Comme le disait un maître d'œuvre communautaire : « il y a eu plus de collaboration à l'intérieur et à l'extérieur de notre région. Il y a huit autres personnes comme moi qui s'impliquent dans les TIC, et grâce à Internet nous avons pu discuter de différents projets. » Une autre répondante a dit qu'elle collabore avec 16 autres personnes comme elle, afin de partager les pratiques exemplaires et les leçons apprises. De plus, une autre personne a dit que de nouveaux partenariats ont été établis grâce à la coopération entre les collectivités, les conseils scolaires et le système de santé.

4.4 Augmentation de l'infrastructure TIC

Jusqu'à quel point jugez-vous que le Programme pilote sur les services à large bande a permis d'augmenter l'infrastructure TIC dans les collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord?

Le Programme pilote sur les services à large bande a été utile pour étendre les services à large bande aux collectivités qui n'auraient autrement jamais eu accès à ces services si elles s'en étaient remises au marché. Comme il a été souligné à la section 3.3, au tableau 3-3, 93 % des partenaires commerciaux (fournisseurs, FSI) ont dit que sans le financement provenant du Programme pilote sur les services à large bande, il était peu probable, ou très peu probable qu'ils aient fourni les services à large bande à ces collectivités; 90 % des maîtres d'œuvre communautaires ont pensé que sans le financement provenant du Programme pilote sur les services à large bande, il était peu probable, ou très peu probable qu'ils aient reçu les services à large bande. Comme suite à cette augmentation, on peut conclure que le nombre de foyers munis

d'un ordinateur augmentera (l'infrastructure TI), et sans doute, l'utilisation de la large bande augmentera (l'infrastructure TC).

L'infrastructure TI : Au tableau 4-8, on peut voir, selon l'opinion des maîtres d'œuvre communautaires, l'estimation du nombre de foyers de leurs collectivités qui possèdent un ordinateur. La moitié des maîtres d'œuvre communautaires ont estimé que 40 à 59 % des foyers de leurs collectivités possèdent un ordinateur, un tiers ont estimé que 60 à 79 % des foyers possèdent un ordinateur, 16 % ont estimé que 20 à 39 % des foyers ont un ordinateur, et un maître d'œuvre communautaire a estimé que 19 % des foyers ont un ordinateur. Comme il est souligné au tableau 4-9, 75 % des maîtres d'œuvre communautaires consultés par l'étude estiment que la proportion des foyers possédant un ordinateur augmentera considérablement dans l'avenir.

Tableau 4-8 : Veuillez fournir une estimation en pourcentage du nombre de foyers dans vos collectivités qui possèdent un ordinateur.

| Note | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Pourcentage |
|--------------|---|-------------|
| 0 – 19 % | 1 | 5 % |
| 20 – 39 % | 3 | 16 % |
| 40 – 59 % | 9 | 47 % |
| 60 – 79 % | 6 | 32 % |
| 80 – 100 % | 0 | 0 % |
| Total | 19 | 100 % |

Tableau 4-9 : Croyez-vous que le pourcentage de foyers qui possèdent un ordinateur, dans vos collectivités, augmentera à l'avenir?

| Note | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Pourcentage |
|-------------------------------|---|-------------|
| 1 – diminution considérable | 0 | 0 % |
| 2 – diminution | 1 | 5 % |
| 3 – aucun changement | 4 | 20 % |
| 4 – augmentation | 11 | 55 % |
| 5 – augmentation considérable | 4 | 20 % |
| Total | 20 | 100 % |

L'infrastructure TC : Le tableau 4-10 indique le nombre de personnes qui, selon les maîtres d'œuvre communautaires de ces collectivités, utilisent la large bande. De ce fait, 45 % des maîtres d'œuvre communautaires ont estimé que 20 à 39 % des personnes dans leurs collectivités utilisent la large bande, 30 % ont estimé que 40 à 59 % utilisent la large bande, 20 % ont estimé que 19 % des personnes utilisent la large bande, et un maître d'œuvre communautaire a estimé que 60 à 79 % des personnes dans ses collectivités utilisent la large bande. Par contre, le

plus important est que 95 % des maîtres d'oeuvre communautaires estiment que le pourcentage de personnes dans leurs collectivités qui utilisent la large bande augmentera considérablement dans l'avenir, comme il est souligné au tableau 4-11.

Tableau 4-10 : Veuillez fournir une estimation en pourcentage du nombre de personnes qui utilisent la large bande (Internet haute vitesse) dans vos collectivités.

| Note | Sondage auprès des maîtres d'oeuvre communautaires | Pourcentage |
|--------------|--|-------------|
| 0 – 19 % | 4 | 20 % |
| 20 – 39 % | 9 | 45 % |
| 40 – 59 % | 6 | 30 % |
| 60 – 79 % | 1 | 5 % |
| 80 – 100 % | 0 | 0 % |
| Total | 20 | 100 % |

Table 4-11: Croyez-vous que le pourcentage de personnes qui utilisent la large bande (Internet haute vitesse), dans vos collectivités, augmentera à l'avenir?

| Note | Sondage auprès des maîtres d'oeuvre communautaires | Pourcentage |
|-------------------------------|--|-------------|
| 1 – diminution considérable | 0 | 0 % |
| 2 – diminution | 0 | 0 % |
| 3 – aucun changement | 1 | 5 % |
| 4 – augmentation | 9 | 43 % |
| 5 – augmentation considérable | 11 | 52 % |
| Total | 21 | 100 % |

Un maître d'oeuvre communautaire a apporté un commentaire au sujet de l'augmentation de l'infrastructure et de l'utilisation accrue de la large bande en disant que, « il y a des efforts constants pour travailler avec les personnes sur une base individuelle et en groupe pour accroître nos connaissances et nos compétences. (Le fournisseur) ajoute déjà au développement du réseau à large bande pour répondre à la demande qui a augmenté depuis le transfert. Cet énoncé témoigne de la valeur des services à large bande pour les personnes et les collectivités.

4.5 Création de nouveaux organismes

Jusqu'à quel point jugez-vous que le Programme pilote sur les services à large bande a favorisé la création de nouveaux organismes, sans but lucratif ou autre, au sein des collectivités rurales, éloignées de Premières nations, Inuits et Métis, et du Nord?

Un quart (8) des maîtres d'œuvre communautaires consulté par l'étude (sondage et entrevues) croit que la large bande a favorisé la création de nouveaux organismes sans but lucratif dans leurs collectivités, tandis que trois quarts (24) croient le contraire. Des huit maîtres d'œuvre communautaires qui ont exprimé que de nouveaux organismes avaient été créés, 75 % (6) de ces derniers croyaient qu'il y avait un lien direct. Seulement un répondant a apporté plus de précisions quant au type de nouveaux organismes en disant que ceux-ci étaient des associations communautaires.

4.6 Utilisation d'Internet dans les domaines de l'éducation et de la santé

Jusqu'à quel point jugez-vous que le Programme pilote sur les services à large bande a encouragé et soutenu l'utilisation d'Internet, dans le domaine du commerce, dans les collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord? Dans le domaine de l'éducation? Dans le domaine de la santé?

Comme il a été souligné à la section 4.2 du tableau 4-4, l'éducation et le développement économique sont classés au premier rang, en terme d'importance, suivi de l'accès par les membres de la collectivité (mettre fin à l'isolement). La santé et l'emploi sont ex aequo au quatrième rang. Plusieurs maîtres d'œuvre communautaires ont répondu qu'une des principales raisons pour laquelle leurs collectivités voulaient la large bande était de permettre à leurs enfants et aux jeunes d'être sur un pied d'égalité avec les collectivités du Sud et les milieux urbains. Pour les jeunes, l'éducation et l'accès pour les membres de la collectivité (la capacité d'établir des liens avec les jeunes d'autres collectivités) ont été cités comme étant les deux besoins les plus importants. En ce qui concerne les collectivités éloignées sans école secondaire, la pratique actuelle pour les parents est d'envoyer vivre leurs enfants dans une collectivité possédant une école secondaire. Le fait d'avoir accès à la large bande est très important pour eux puisqu'ils espèrent que leurs enfants pourront un jour terminer leurs études secondaires à l'intérieur de leur collectivité, ce qui aurait comme effet de ralentir la migration vers l'extérieur. Certains commentaires, sur l'éducation, de la part de maîtres d'œuvre communautaire ont été retenus et se trouvent ci-dessous :

- L'éducation à distance est à la hausse. Nous n'avons pas à fournir à nos enfants le transport en autobus depuis que notre bureau du conseil possède la vidéoconférence. Maintenant ils (les enfants) peuvent demeurer dans leur milieu, se rendre au bureau du conseil et assister à leurs cours, au lieu d'être conduits par autobus vers la ville la plus proche.
- Les écoles et plusieurs foyers ont maintenant accès à Internet haute vitesse, ce qui permet aux élèves de faire de la recherche et d'accéder à plus d'information. La recherche peut être faite dans un délai raisonnable. Des cours avancés au niveau secondaire sont offerts par le biais d'un programme provincial en ligne. Maintenant que les collectivités ont accès à Internet haute vitesse, ces élèves ont la possibilité de suivre ces cours avancés (la fille de la répondante suit des cours avancés par Internet). Les membres de la collectivité ont également accès à l'éducation postsecondaire par le biais de l'éducation à distance et ce, au niveau des études de premier cycle et supérieures (le répondant suit des cours en vue d'une maîtrise).

- Je vois des personnes faire des recherches dans Internet. Les écoles s'en servent (la large bande) beaucoup. Il existe de nombreux cours d'orthophonie dans Internet (collectivités éloignées de Premières nations).
- [les avantages de la large bande] un accès amélioré aux programmes d'éducation à distance riche en médias qui se rapporte à divers niveaux dont la maternelle à la 12^e année, les études postsecondaires, l'éducation permanente, les projets d'apprentissage communautaires, un meilleur accès aux ressources Internet pour les élèves, des projets d'enseignement vidéo à emplacements et des enseignants sur place.
- Quelques personnes font de l'éducation à distance. Ce n'est que le début. Espérons qu'il y en aura davantage.

L'avantage principal de la large bande dans le domaine de la santé est le nombre réduit de visites à l'hôpital. Comme un maître d'oeuvre communautaire l'a remarqué, « les coûts élevés des déplacements et la distribution des services aux collectivités rurales et éloignées sont tout à fait une réalité pour (nos) collectivités. Les services à large bande permettront d'alléger en partie les coûts. Par exemple, une mère de la (collectivité X) accompagnée de sa fille, doit se rendre tous les trois mois (la capitale provinciale) consulté un oto-rhino-laryngologiste. Ces visites de 15 à 20 minutes coûtent en moyenne 2 400 \$ en frais de déplacement, et ce, à chacune des visites. Ces consultations ont maintenant lieu dans la collectivité grâce à une sonde oto-rhino laryngologique à la clinique de santé locale, reliant le spécialiste par le biais d'une connexion haute vitesse ».

Un autre avantage dans le domaine de la santé est la possibilité d'attirer les professionnels de la santé. Plusieurs maîtres d'oeuvre communautaires ont souligné qu'une des premières questions qu'un médecin posera, avant de s'établir, est de savoir si la collectivité a accès aux services à large bande.

4.7 Contribution à la durabilité

Comment les objectifs du Programme pilote sur les services à large bande contribuent-ils au développement durable des collectivités visées? Jusqu'à quel point les services à large bande ont-ils contribué à la durabilité – économique, environnementale et sociale – et à la croissance des collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord?

Comme il a été souligné précédemment, la large bande contribue au développement durable, y compris la croissance économique, environnementale et sociale, des collectivités en :

- Faisant en sorte que tous soient sur un pied d'égalité en ce qui a trait aux collectivités du Sud et en milieux urbains. Aujourd'hui la large bande est essentielle à la durabilité, et elle est devenue un incontournable comme l'eau potable, l'électricité, et le téléphone. Cela est conforme avec les conclusions du *Rapport du Comité national de sélection – Programme pilote sur les services à large*, dans lequel il est souligné que, « la large bande aidera les Canadiens à édifier une économie alignée sur le XXI^e siècle par l'innovation et la création de nouveaux emplois dans tous les secteurs d'activités, en fournissant des occasions pour le développement des compétences et pour l'éducation permanente, et en poursuivant les efforts dans le domaine du développement durable qui se veut écologique.

- L'importance de la durabilité économique pour les collectivités a été illustrée par une étude de cas de Churchill, Manitoba, celle-ci menée par l'Institut de l'aménagement rural à l'Université Brandon. Cette ville a eu d'abord, beaucoup de mal à obtenir l'accès par ligne commutée, puis elle a changé pour la large bande, pour ensuite perdre son Internet haute vitesse. Le fait que certains organismes déboursent maintenant des primes extrêmement élevées pour que leur connexion à la large bande soit rétablie, démontre jusqu'à quel point la large bande est importante pour la durabilité économique. D'autres conclusions se rapportant à l'apport de la large bande à la durabilité économique sont fournies aux sections 4.9 et 4.11 ci-dessous.
- La large bande est prometteuse pour les collectivités de Premières nations, Inuits et Métis, comme il a été souligné aux sections 3.5 et 4.6 et selon le Rapport du Comité national de sélection. La large bande leur permettra de conserver des structures de gouvernance traditionnelles, des cultures et des modes de vie tout en tirant pleinement avantage des possibilités offertes à tous les Canadiens en matière d'économie, d'éducation et de santé.
- La large bande a été particulièrement bénéfique en éducation. Le fait de pouvoir faire des recherches dans Internet a permis aux élèves d'avoir accès à des ressources éducatives similaires à celles de leurs pairs qui demeurent dans le Sud et dans des milieux urbains. Les personnes qui demeurent dans leurs collectivités tout en terminant leurs études (p. ex., école secondaire, collège, université) permettent à leur collectivité de vivre.
- Un exemple de la durabilité de l'environnement pour les collectivités a été démontré par l'aspect « éviter le transport » en ce qui a trait aux soins de santé. Non seulement le patient évite-t-il de faire des déplacements, il est diagnostiqué et/ou surveillé à l'instant même, ce qui réduit les risques et les complications. Les avantages, du point de vue de l'environnement en ce qui concerne le fait d'éviter le transport, s'appliquent à d'autres secteurs.
- La durabilité sociale fait que les jeunes de la génération « my space » ne sont aucunement différents de leurs pairs qui demeurent dans le Sud et dans les milieux urbains puisqu'ils font partie des centres communautaires virtuels.

L'étude a également voulu savoir si les services à large bande peuvent être durables. Si la large bande ne peut être viable, c'est-à-dire, le service n'existe plus, elle ne pourra plus contribuer au développement durable, comme ce fut le cas à Churchill au Manitoba. Comme il est souligné au tableau 4-12 ci-dessous, 78 % des maîtres d'œuvre communautaires consultés lors de l'étude croient que les services à large bande seront très probablement ou probablement maintenus dans leurs collectivités, 9 % pensent qu'ils ne seront probablement pas maintenus, et 9 % n'était pas à l'aise de fournir une prévision ou une estimation.

Tableau 4-12 : Votre plan d'activités indique que la large bande peut être viable dans vos collectivités. Maintenant que votre projet relevant du Programme pilote sur les services à large bande est terminé, croyez-vous que l'idée d'une durabilité à long terme a changé?

| Note | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Total | Pourcentage |
|-------------------------------------|--|--|--------------|--------------------|
| 1 – très peu probable d'être viable | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 2 – peu probable d'être viable | 0 | 3 | 3 | 9 % |
| 3 – ni probable ni favorable | 1 | 2 | 3 | 9 % |
| 4 – susceptible d'être viable | 2 | 5 | 7 | 22 % |
| 5 – très susceptible d'être viable | 8 | 10 | 18 | 56 % |
| Total | 11 | 21 | 32 | 100 % |
| Note moyenne | 4,6 | 4,1 | 4,3 | |

Un peu plus de la moitié des partenaires commerciaux (fournisseurs, FSI) ont indiqué que l'implantation de la large bande a été suffisante ou très suffisante pour soutenir leur modèle de gestion et pour faire des profits, 36 % ont indiqué que l'implantation n'était ni suffisante ni insuffisante, et un partenaire commercial a indiqué que l'implantation était insuffisante pour soutenir son modèle de gestion et faire un profit, comme il est souligné au tableau 4-13. Les partenaires commerciaux qui ont indiqué que l'implantation n'était ni suffisante ni insuffisante, ont ajouté que leur but premier d'étendre les services à large bande dans les collectivités était de permettre « de bonnes relations sociales au sein de la collectivité » et non de faire des profits.

Ce qui est encore plus important peut-être, lorsque l'on a demandé aux utilisateurs s'ils continueront d'adhérer à la large bande pour une période de 1 à 2 ans et/ou 3 à 5 ans, presque tous les utilisateurs consultés lors de l'étude ont indiqué qu'ils continueraient d'adhérer à la large bande dans les prochains 3 à 5 ans; un utilisateur continuera d'adhérer sans donner de prévision en termes d'année. Ce qui est encore plus pertinent c'est que plus de la moitié ont ajouté qu'ils continueraient d'adhérer au-delà de 5 ans.

Table 4-13 : L'utilisation de la large bande (Internet haute vitesse), par les collectivités qui font partie du projet relevant du Programme pilote sur les services à large bande dont vous avez la responsabilité, a-t-elle été suffisante pour soutenir votre modèle de gestion et faire des profits?

| Score | Entrevues auprès des fournisseurs et des FSI | Pourcentage |
|--|--|-------------|
| 1 – implantation très insuffisante, non profitable | 0 | 0 % |
| 2 – implantation insuffisante, non profitable | 1 | 9 % |
| 3 – implantation ni insuffisante ni suffisante | 4 | 36 % |
| 4 – implantation suffisante, profitable | 4 | 36 % |
| 5 – implantation très suffisante, profitable | 2 | 18 % |
| Total | 11 | 100 % |

4.8 Augmentation de la capacité

Le Programme pilote sur les services à large bande a-t-il augmenté la capacité des organisations et des gens des collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord d'utiliser les services et les applications de la large bande et d'en extraire une valeur? Si oui, comment?

Plus de 90 % des maîtres d'œuvre communautaires et des partenaires commerciaux consultés lors de l'étude, comme il est souligné au tableau 4-14 ci-dessous, ont indiqué que la large bande a tout à fait augmenté ou augmenté la capacité des gens et des organisations d'utiliser les services et les applications de la large bande et d'en extraire une valeur. La note moyenne des collectivités de Premières nations et des gens qui n'appartiennent pas aux Premières nations (les entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires et le sondage combinées) est la même au tableau 4-5.

Tableau 4-14 : Selon vous, votre projet relevant du Programme pilote sur les services à large bande a-t-il augmenté la capacité des gens et des organisations d'utiliser les services et les applications de la large bande et d'en extraire une valeur?

| Note | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Entrevues auprès des fournisseurs et des FSI | Total | Pourcentage |
|-----------------------------------|---|---|--|-------|-------------|
| 1 – n'a certainement pas augmenté | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 2 – n'a pas augmenté | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 3 – n'a pas augmenté ni augmenté | 1 | 2 | 0 | 3 | 7 % |
| 4 – a augmenté | 1 | 11 | 2 | 13 | 33 % |
| 5 – a certainement augmenté | 9 | 8 | 9 | 26 | 60 % |
| Total | 11 | 21 | 11 | 43 | 100 % |
| Note moyenne | 4,7 | 4,3 | 4,8 | | |

Comme il a été souligné à la section 4.2, au tableau 4-5, le courrier électronique est classé comme étant l'application la plus importante, suivie de la recherche et le téléchargement de fichiers. Trois applications se sont classées au troisième rang : les transactions bancaires électroniques, l'éducation à distance et les centres PAC (programme d'accès communautaire). Après la recherche, les transactions bancaires électroniques ont été citées comme étant l'application, rendue possible grâce à la large bande, la plus utilisée. Comme un maître d'oeuvre l'a souligné, « la large bande nous permet de demeurer à la ferme et de faire nos transactions bancaires. Je dirais que cela a permis aux gens d'accomplir le maximum. C'est un sérieux problème si vous devez parcourir 30 km pour vous rendre à la banque la plus proche. Cela est beaucoup plus facile si vous pouvez le faire de la maison ». Un autre maître d'oeuvre communautaire a souligné que, « au fur et à mesure que les gens se servent de la large bande, ils viennent à mieux connaître et à découvrir d'autres possibilités. C'est à ce point-là qu'ils constatent le plein potentiel qu'offre la large bande.

La capacité a été augmentée par le biais d'une plus grande utilisation (comme il est souligné ci-dessous) et par des programmes de formation généralement offerts ou organisés par les organisations des maîtres d'oeuvre communautaires. Un maître d'oeuvre communautaire a résumé la situation en disant que, « ceci est une toute nouvelle technologie. On y trouve une dimension de formation qui est nécessaire. Les enfants apprennent vite, mais pour les personnes plus âgées

et les aînés, c'est plus difficile. Les propriétaires d'entreprises et les dirigeants communautaires connaissent sa puissance (la large bande), mais ne savent s'en servir ». Un maître d'œuvre communautaire de Premières nations a indiqué que, « le bureau du conseil de bande a mis en place un centre de formation informatique, similaire à un site PAC. Nous avons mis en place un cybercafé pour les gens, pour qu'ils apprennent à se servir de cette technologie ».

4.9 Possibilités d'affaires accrues

Le Programme pilote sur les services à large bande a-t-il donné lieu à des possibilités d'affaires accrues pour les entreprises de TIC locales de même que les autres entreprises? Si oui, quelle a été la nature de ces possibilités d'affaires?

La plupart des maîtres d'œuvre communautaires ont rapporté des possibilités d'affaires accrues, dont 73 % des maîtres d'œuvre communautaires interviewés et 67 % des répondants du sondage mené auprès des maîtres d'œuvre communautaires. On a demandé aux personnes interviewées de donner plus de précision au sujet des possibilités d'affaires. Voici ce qu'elles ont dit :

- Plus de la moitié ont indiqué que les entreprises existantes ont augmenté leurs services. Comme un maître d'œuvre communautaire l'a souligné, « il est certain que les exploitants d'entreprises touristiques et les propriétaires de café-couettes ont profité immédiatement des retombées provenant du marketing, du traitement direct et des services accrues aux clients. On peut en dire long au sujet des entreprises qui utilisent Internet pour vendre, acheter, adopter des applications de la chaîne d'approvisionnement, faire des transactions bancaires, accéder au RPV (réseau privé virtuel), vérifier la fiabilité des logiciels et pour faire de la surveillance à distance. Plusieurs de ces applications ne seraient pas possibles par accès par ligne commutée. Pour les entreprises « le temps, c'est de l'argent », la vitesse est essentielle!!! »
- Quatre maîtres d'œuvre communautaires ont indiqué que le fait d'avoir accès à la large bande a permis à des entreprises de demeurer dans leur collectivité; deux des répondants ont souligné que grâce à la large bande, les grandes entreprises ont décidé de demeurer dans leur communauté; s'ils l'avaient quitté, cela aurait fait en sorte que le nombre de chômeurs aurait augmenté considérablement. Comme un maître d'œuvre l'a souligné, « un important fabricant rural (200 employés et plus) a indiqué qu'il a pensé à déménager là où plus de services sont disponibles. L'aspect de la R. et D. (recherche et développement) et du service à la clientèle quant au fonctionnement d'une telle entreprise était sérieusement entravé par l'impossibilité d'accéder à la haute vitesse ».
- Un maître d'œuvre communautaire a indiqué que les nouvelles entreprises avaient décidé de s'établir dans leur collectivité après la réception de la large bande.
- Un a signalé que deux nouvelles entreprises accessibles en direct avaient vu le jour dans sa collectivité.
- Trois maîtres d'œuvre communautaires n'ont signalé aucune augmentation de possibilités d'affaires.

La nature de ces nouvelles possibilités d'affaires comprend : des coûts en marketing moins élevés, l'occasion d'acheter et de vendre en direct, et le fait d'accéder à la large bande ont fait en sorte que c'était possible et pratique pour les gens qui voulaient établir un commerce à domicile, soit pour augmenter leurs revenus, soit pour avoir une entreprise autonome. Plusieurs ont indiqué que la large bande est essentielle pour les entreprises dans le secteur du tourisme.

Six des utilisateurs consultés lors de l'étude dirigent une entreprise à domicile ou travaillent simplement à domicile. La large bande a permis à leur entreprise d'être plus efficace (p. ex., faire de la recherche dans Internet, télécharger des fichiers volumineux à une plus grande vitesse) et de réduire les coûts (p. ex., la réduction des frais postaux, la réduction des coûts de déplacement vers les milieux urbains). Un utilisateur a indiqué qu'il travaille à son propre compte et qu'il est propriétaire de trois entreprises, et le fait d'avoir accès à la large bande lui permettra de mieux gérer ses entreprises. Il produit maintenant ces déclarations de revenus électroniquement, il peut télécharger les programmes nécessaires au lieu de les commander par la poste et attendre une à deux semaines avant de les recevoir, et le marketing est plus facile et économique par voie du courrier électronique et du Web. Un autre utilisateur, un technicien en informatique, a souligné que la large bande est indispensable à l'accomplissement de son travail; faire des mises à jour à distance de systèmes informatiques, des mises à jour de sites Web, des recherches pour obtenir des renseignements généraux, des transactions bancaires électroniques et des achats en ligne. Deux des utilisateurs consultés lors de l'étude trouvent qu'il est beaucoup plus facile de faire leurs travaux scolaires à l'aide de la large bande.

D'autres utilisateurs consultés lors de l'étude travaillent pour une organisation communautaire sans but lucratif, une organisation publique (p. ex., une municipalité, une école) ou un cabinet (p. ex., plus de dix employés). Un utilisateur a souligné une augmentation des possibilités d'affaires dans sa communauté; il s'agit d'une entreprise dans le secteur du tourisme qui a maintenant augmenté son réseau mondial d'entreprises, et l'autre est un commerce de détail qui fait davantage de marchandisage et d'achats en ligne.

4.10 Amélioration de l'infrastructure

Le Programme pilote sur les services à large bande a-t-il amélioré l'infrastructure matérielle de communications dans certaines collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord? Si oui, quelle a été la nature de ces améliorations?

Le Programme pilote sur les services à large bande semble avoir amélioré l'infrastructure matérielle de communications. Comme il est souligné au tableau 4-15 ci-dessous, 75 % des maîtres d'œuvre communautaires ont indiqué que la qualité de leurs services Internet s'est améliorée ou considérablement améliorée, 25 % n'ont indiqué aucun changement quant à la qualité, et aucun n'a indiqué une diminution de la qualité. Plusieurs utilisateurs et maîtres d'œuvre communautaires ont indiqué que ce qu'ils aimaient le plus de la large bande était le fait qu'ils n'avaient besoin que d'une ligne téléphonique au lieu de deux lignes pour l'accès par ligne commutée. En ce qui a trait aux collectivités, avec une connexion par câble et/ou par satellite, le téléphone est parfois hors service et le fait d'avoir accès à la large bande leur donne des moyens d'appoint ou de remplacement pour communiquer.

Tableau 4-15 : La qualité de vos services Internet s'est-elle améliorée?

| Note | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Pourcentage |
|---|---|-------------|
| 1 – diminution considérable de la qualité | 0 | 0 % |
| 2 – diminution de la qualité | 0 | 0 % |
| 3 – ni diminution ni augmentation de la qualité | 5 | 25 % |
| 4 – augmentation de la qualité | 8 | 40 % |
| 5 – augmentation considérable de la qualité | 7 | 35 % |
| Total | 20 | 100 % |
| Note moyenne | 4,1 | |

4.11 Possibilités économiques améliorées

Jusqu'à quel point le Programme pilote sur les services à large bande a-t-il contribué à l'amélioration des possibilités économiques pour les collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord? Quelle a été la nature de ces améliorations?

Deux tiers des maîtres d'œuvre communautaires qui ont répondu au sondage ont indiqué que la large bande a contribué à l'amélioration des possibilités économiques (note de 4 ou 5), 10 % ont pensé que la large bande n'avait pas contribué à l'amélioration des possibilités économiques (note de 2), et 24 % n'étaient pas en mesure de déterminer si la large bande avait ou n'avait pas contribué à l'augmentation des possibilités économiques, comme il est souligné au tableau 4-16 ci-dessous. La moitié des maîtres d'œuvre communautaires interviewés ont indiqué qu'en moyenne, 2 ou 3 nouveaux commerces à domicile avaient été établis depuis l'arrivée de la large bande. La plupart de ces commerces à domicile ont été établis par des personnes occupant déjà un emploi; pour eux, le but du commerce à domicile est de gagner un revenu supplémentaire. Deux maîtres d'œuvre communautaires ont indiqué que leurs collectivités se lancent dans des campagnes de publicité dans le but d'attirer des organismes dans les collectivités, et la large bande fait partie de cette campagne.

Tableau 4-16 : Le fait d'accéder à et d'utiliser la large bande (Internet haute vitesse) a contribué à l'augmentation des possibilités économiques pour les gens

| Note | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Pourcentage |
|----------------------------------|---|-------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 0 | 0 % |
| 2 – en désaccord | 2 | 10 % |
| 3 – ni en désaccord ni en accord | 5 | 24 % |
| 4 – en accord | 6 | 29 % |
| 5 – tout à fait en accord | 8 | 38 % |
| Total | 20 | 100 % |
| Note moyenne | 4,0 | |

Tous les utilisateurs consultés lors de l'étude ont pensé que la large bande avait eu un impact positif sur leur collectivité, comme il est indiqué au tableau 4-17. Quelques-uns, soulignés précédemment, ont établi des commerces à domicile dans le but de gagner un revenu supplémentaire, tandis que d'autres ont rapporté une augmentation des achats et des ventes en ligne (p. ex., e-Bay) maintenant qu'ils ont accès à la large bande.

Tableau 4-17 : Accéder à la large bande (Internet haute vitesse) a eu un impact positif sur votre collectivité

| Note | Sondage auprès des maîtres communautaires | Pourcentage |
|----------------------------------|---|-------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 0 | 0 % |
| 2 – en désaccord | 0 | 0 % |
| 3 – ni en désaccord ni en accord | 0 | 0 % |
| 4 – en accord | 2 | 18 % |
| 5 – tout à fait en accord | 9 | 82 % |
| Total | 11 | 100 % |
| Note moyenne | 4,8 | |

4.12 Partage des pratiques exemplaires en TIC

Jusqu'à quel point le Programme pilote sur les services à large bande a-t-il contribué au partage des pratiques exemplaires en TIC à l'intérieur et entre les collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord?

Deux tiers des maîtres d'œuvre communautaires consultés lors de l'étude ont indiqué qu'il y a eu un partage des pratiques exemplaires en TIC à l'intérieur et entre leurs collectivités, tandis

qu'un tiers ont indiqué qu'il n'y a eu aucun partage. Comme il a été souligné précédemment à la section 4.3, le partage des pratiques exemplaires a augmenté tout comme la collaboration entre les collectivités. Un maître d'oeuvre communautaire a indiqué qu'il avait été invité à se rendre en Irlande (à la fin de février/au début de mars 2006) afin de présenter l'expérience vécue à l'intérieur de sa collectivité en ce qui a trait au Programme pilote sur les services à large bande comme étant un modèle de collaboration en vue d'accéder à la large bande tant au palier public que privé.

4.13 Mise en place des installations à large bande

Jusqu'à quel point le secteur privé a-t-il mis en place des installations à large bande dans les collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord au-delà des points de présence? Comment le rythme de mise en place d'installations se compare-t-il aux attentes initiales à cet égard?

Un peu plus de la moitié des partenaires commerciaux (fournisseurs, FSI) ont indiqué que le rythme de mises en place d'installations à large bande avait dépassé ou considérablement dépassé leurs attentes, 27 % ont indiqué qu'il était en deçà de leurs attentes, et 18 % ont indiqué qu'il était selon les attentes prévues (n'est ni au-delà et ni en deçà des attentes), comme il est souligné au tableau 4-18 ci-dessous.

Tableau 4-18 : Comment le rythme de mises en place d'installations se compare-t-il à vos attentes initiales?

| Note | Entrevues auprès des fournisseurs et des FSI | Pourcentage |
|---|--|-------------|
| 1 – considérablement en deçà des attentes | 0 | 0 % |
| 2 – en deçà des attentes | 3 | 27 % |
| 3 – n'est ni en deçà et ni au-delà des attentes | 2 | 18 % |
| 4 – est au-delà des attentes | 3 | 27 % |
| 5 – est considérablement au-delà des attentes | 3 | 27 % |
| Total | 11 | 100 % |
| Note moyenne | 3,5 | |

De plus petits FSI locaux disaient que le rythme de mise en place était plus élevé que les attentes initiales. Un FSI a indiqué qu'ils font partie d'une très petite compagnie à l'écoute des besoins de leur collectivité. Le FSI a cité en exemple le cas d'une petite ville où « si vous faites un clin d'œil, vous allez la rater ». Ils s'attendaient à 19 utilisateurs de large bande, mais en réalité ils en ont reçu 50. Un petit fournisseur de services sans fil a indiqué qu'ils s'attendaient à 1 ou 2 FSI par point d'accès, et que même s'ils possèdent encore quelques points d'accès sans FSI, ils n'ont terminé qu'à l'hiver. Ils avaient reçu plusieurs requêtes d'autres FSI en vue d'obtenir une connexion. Maintenant que le printemps est arrivé, ils s'attendent à ce que le rythme de mises en

place augmente. Un autre petit fournisseur s'attendait que dans l'avenir, la large bande soit mise en place au-delà des points de présence locaux. Les facteurs responsables du rythme accru de mises en place comprennent : une demande comprimée, des gens désireux des mêmes biens que les autres et des efforts promotionnels efficaces.

Quelques raisons sont évoquées pour expliquer les retards en ce qui a trait au rythme de mises en place : des conditions climatiques hivernales dures (on suggère de ne plus faire de construction en hiver), des changements aux règlements régissant la passation de contrats en ce qui a trait au Programme pilote sur les services à large bande, la pénurie d'équipements, le terrain (p. ex., l'installation du sans fil dans les zones à couverture forestière dense prend plus de temps). Un grand fournisseur a souligné que, d'importants obstacles causés par les coûts nuisent à la mise en place de la large bande en milieu rural vers le commutateur de périphérie (ou points de présence locaux). Des améliorations à la connectivité du dernier kilomètre (p. ex., les systèmes à fibres optiques desservant les foyers) seraient très coûteuses dans les milieux ruraux même avec un financement conjoint provenant d'autres programmes, et ce, dans un avenir rapproché.

4.14 Le Canada à titre de chef de file mondial

Le Programme pilote sur les services à large bande a-t-il contribué à sensibiliser davantage, autant à l'échelle nationale qu'à l'échelle internationale, la population à l'idée que le Canada est un chef de file mondial en ce qui a trait aux réseaux de communications à grande vitesse? Si oui, de quelle façon?

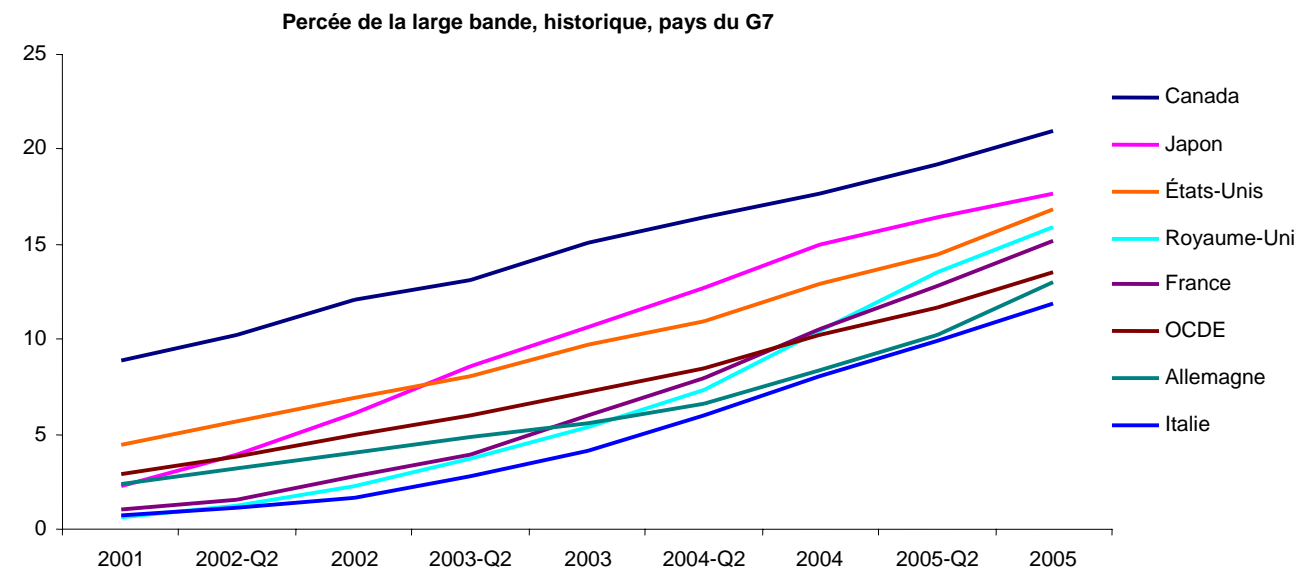
Selon l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), le Canada se trouve au huitième rang dans le monde sur le plan du nombre d'abonnés à la large bande (21 par 100), comme il est souligné au tableau 4-19 ci-dessous. Cependant, la position du Canada suit une tendance à la baisse, passant de la deuxième place durant la période 2001-2003, à la cinquième place en 2004, pour aboutir à la huitième place en 2005.

Tableau 4-19 : Nombre d'abonnés pour 100 habitants selon les pays

| | Nombre d'abonnés à la large bande par 100 habitants, 2001-2005 | | | | | Rang | | | | |
|--------------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 |
| Australie | 0,9 | 1,8 | 3,5 | 7,7 | 13,8 | 18 | 19 | 20 | 21 | 17 |
| Autriche | 3,6 | 5,6 | 7,6 | 10,1 | 14,1 | 9 | 10 | 13 | 15 | 16 |
| Belgique | 4,4 | 8,7 | 11,7 | 15,5 | 18,3 | 5 | 3 | 6 | 7 | 10 |
| Canada | 8,9 | 12,1 | 15,1 | 17,6 | 21 | 2 | 2 | 2 | 5 | 8 |
| Republique Tchèque | 0,1 | 0,2 | 0,5 | 2,5 | 6,4 | 24 | 27 | 26 | 25 | 24 |
| Danemark | 4,4 | 8,2 | 13 | 19 | 25 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| Finlande | 1,3 | 5,5 | 9,5 | 14,9 | 22,5 | 14 | 12 | 11 | 9 | 6 |
| France | 1,0 | 2,8 | 5,9 | 10,5 | 15,2 | 16 | 16 | 14 | 13 | 14 |
| Allemagne | 2,3 | 4,1 | 5,6 | 8,4 | 13 | 10 | 14 | 15 | 17 | 18 |
| Grèce | 0 | 0 | 0,1 | 0,4 | 1,4 | 27 | 28 | 30 | 30 | 30 |
| Hongrie | 0,3 | 0,6 | 2 | 3,6 | 6,3 | 22 | 23 | 23 | 23 | 25 |
| Islande | 3,7 | 8,4 | 14,3 | 18,2 | 26,7 | 8 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| Irlande | 0 | 0,3 | 0,8 | 3,3 | 6,7 | 27 | 24 | 24 | 24 | 23 |
| Italie | 0,7 | 1,7 | 4,1 | 8,1 | 11,9 | 19 | 20 | 19 | 19 | 19 |
| Japon | 2,2 | 6,1 | 10,7 | 15 | 17,6 | 11 | 9 | 7 | 8 | 11 |
| Corée | 17,2 | 21,8 | 24,2 | 24,8 | 25,4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Luxembourg | 0,3 | 1,5 | 3,5 | 9,8 | 14,9 | 22 | 22 | 21 | 16 | 15 |
| Mexique | 0,1 | 0,3 | 0,4 | 0,9 | 2,2 | 24 | 24 | 27 | 28 | 28 |
| Pays-Bas | 3,8 | 7 | 11,8 | 19 | 25,3 | 7 | 7 | 5 | 2 | 3 |
| Nouvelle-Zélande | 0,7 | 1,6 | 2,6 | 4,7 | 8,1 | 19 | 21 | 22 | 22 | 22 |
| Norvège | 1,9 | 4,2 | 8 | 14,8 | 21,9 | 13 | 13 | 12 | 10 | 7 |
| Pologne | 0,1 | 0,3 | 0,8 | 2,1 | 2,4 | 24 | 24 | 24 | 26 | 27 |
| Portugal | 1,0 | 2,5 | 4,8 | 8,2 | 11,5 | 16 | 17 | 18 | 18 | 21 |
| Slovéni | 0 | 0 | 0,3 | 1 | 2,5 | 27 | 28 | 28 | 27 | 26 |
| Espagne | 1,2 | 3 | 5,4 | 8,1 | 11,7 | 15 | 15 | 16 | 19 | 20 |
| Suède | 5,4 | 8,1 | 10,7 | 14,5 | 20,3 | 3 | 6 | 7 | 11 | 9 |
| Suisse | 2,0 | 5,6 | 10,1 | 17,5 | 23,1 | 12 | 10 | 9 | 6 | 5 |
| Turquie | 0 | 0 | 0,3 | 0,7 | 2,1 | 27 | 28 | 28 | 29 | 29 |
| Royaume-Uni | 0,6 | 2,3 | 5,4 | 10,5 | 15,9 | 21 | 18 | 16 | 13 | 13 |
| Etats-Unis | 4,5 | 6,9 | 9,7 | 12,9 | 16,8 | 4 | 8 | 10 | 12 | 12 |
| OCDE | 2,9 | 4,9 | 7,3 | 10,2 | 13,6 | | | | | |
| UE15 | 1,6 | 3,4 | 5,9 | 9,7 | 14,2 | | | | | |

Cependant, lorsque l'on compare le Canada aux pays du G7, il a toujours été classé premier en ce qui a trait au nombre d'abonnés à la large bande par 100 habitants, comme il est souligné au tableau 4-20.

Tableau 4-20 : Percée de la large bande, pays du G7, 2001 à 2005



Un sondage international, mené par HAL, portant sur les réseaux de pointe, et faisant partie d'une évaluation de CA*net 4¹¹ pour CANARIE, a trouvé que le Canada et les Pays-Bas sont reconnus comme les chefs de file mondiaux dans le domaine de la réseautique de pointe, y compris les nouvelles technologies à trajet optique à contrôle-utilisateur. La géographie du Canada (le Canada est au deuxième rang des plus grands pays au monde quant à sa superficie), et les activités de technologies de pointe comme CA*net 4, combinées à des activités d'accès universel comme Collectivités ingénieuses et le Programme pilote sur les services à large bande ont contribué à la reconnaissance du Canada comme un chef de file dans le domaine des réseaux de communications haute vitesse.

4.15 Reconnaissance accrue des avantages

Le Programme pilote sur les services à large bande a-t-il entraîné une reconnaissance accrue des avantages auprès des collectivités munies d'Internet haute vitesse? Si oui, quels avantages sont les plus souvent évoqués?

¹¹ CA*net 4 est un réseau optique haute vitesse (10 Gbps) accessible à toutes les régions du Canada. Il relie les partenaires de recherche sur le plan national et international. CA*net 4 interconnecte les réseaux de recherche provinciaux par le biais de 19 points de présence; au moins un par province en plus d'Ottawa et trois points d'échange aux É.-U. L'architecture du CA*net 4 est conçue comme un « réseau pour client habilité » par l'entremise d'un système de « trajets optiques ». Ces grands calibres, qui sont des connexions privées, met une attribution dynamique des ressources de réseau dans les mains des utilisateurs finaux et leur donne la capacité d'innover dans le domaine de la conception de la recherche et des applications en réseau.

Comme il est souligné au tableau 4-21 ci-dessous, 79 % des maîtres d'œuvre communautaires consultés lors de l'étude ont indiqué que le Programme pilote sur les services à large bande a entraîné une reconnaissance accrue des avantages de l'Internet haute vitesse (note de 4 ou 5), tandis que 22 % n'étaient ni en accord ni en désaccord avec l'énoncé. La note moyenne pour les collectivités de Premières nations et les autres était la même, soit 4.2.

Tableau 4-21 : La reconnaissance des avantages de la large bande (Internet haute vitesse) s'est accrue grâce au projet relevant du Programme pilote sur les services à large bande.

| Note | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Total | Pourcentage |
|----------------------------------|---|---|-------|-------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 2 – en désaccord | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| 3 – ni en désaccord ni en accord | 1 | 6 | 7 | 22 % |
| 4 – en accord | 4 | 8 | 12 | 38 % |
| 5 – tout à fait en accord | 6 | 7 | 13 | 41 % |
| Total | 11 | 21 | 32 | 100 % |
| Note moyenne | 4,5 | 4,0 | 4,2 | |

Les avantages les plus souvent évoqués sont :

- La large bande est vitale pour les entreprises, particulièrement dans le domaine du tourisme, n'est-ce que pour demeurer compétitif (être sur un pied d'égalité) avec les entreprises dans les centres urbains.
- La possibilité de faire des transactions bancaires électroniques, et acheter et vendre en ligne.
- Un meilleur accès à l'information et aux services offerts par gouvernement en direct, p. ex., soumettre ses déclarations de revenus, et remplir d'autres formulaires du gouvernement.
- La possibilité de faire de la recherche dans Internet et de télécharger des fichiers volumineux dans le cadre du travail et/ou de l'école.
- Une réduction des coûts; ne plus avoir besoin de deux lignes téléphoniques.
- La possibilité de faire des recherches sur la généalogie de la famille, mentionnée par plusieurs personnes âgées de la collectivité. Reliée à cette idée, la possibilité de recevoir des photos, p. ex., de ses petits-enfants.
- La possibilité de demeurer à la maison ou dans la communauté tout en prenant des cours à distance dans le but de terminer ses études secondaires.
- Accroître la connaissance locale, préserver la culture et l'histoire de la collectivité.

- Permet d'éviter les déplacements pour recevoir des soins de santé.
- Le fait d'accéder à la large bande peut attirer les gens, particulièrement les professionnels de la santé. Examinons la question sous un autre angle, si une communauté n'a pas accès à la large bande, les gens ne seront pas portés à s'y établir ou y demeurer.
- La possibilité de rester en communication avec sa famille, ses amis, et ses collègues.

Comme l'ont souligné plusieurs maîtres d'œuvre communautaires et utilisateurs, la large bande est essentielle aujourd'hui. « La large bande est très importante si on veut être sur un pied d'égalité avec les autres. Nous avons besoin de tous les outils disponibles ».

5.0 Prestation du programme

5.1 D'autres moyens d'exécuter et de coordonner le programme

Existe-t-il d'autres moyens qui s'avèrent plus efficaces pour exécuter et coordonner le Programme pilote sur les services à large bande?

En ce qui concerne les deux moyens d'exécuter et de coordonner le programme, soit le laisser aux lois du marché, soit fournir de l'aide gouvernementale, il y a un consensus parmi les représentants de projets (les maîtres d'œuvre communautaires et les gestionnaires de projets) et les partenaires commerciaux (fournisseurs et FSI) que le fait de fournir de l'aide gouvernementale constitue la meilleure façon de livrer les services à large bande aux collectivités rurales et éloignées où, sans financement du gouvernement, la rentabilité serait insuffisante. Comme il a été souligné précédemment, il n'existe aucune rentabilité pour le secteur privé en ce qui a trait à la prestation de services à large bande pour les collectivités rurales et éloignées couverte par le programme. Comme il est démontré au tableau 5-1, 94 % des maîtres d'œuvre communautaires et des fournisseurs/FSI ont indiqué que le Programme pilote sur les services à large bande (aide gouvernementale) constitue une façon appropriée pour les collectivités rurales et éloignées d'accéder à la large bande. Il n'y avait aucune différence en ce qui a trait aux notes moyennes entre les collectivités de Premières nations et les autres.

Tableau 5-1: Le Programme pilote sur les services à large bande constitue un moyen approprié pour les collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord d'accéder à la large bande (Internet haute vitesse).

| Note | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Entrevues auprès des fournisseurs et des FSI | Total | Pourcentage |
|----------------------------------|---|---|--|-------|-------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 0 | 0 | 2 | 2 | 5 % |
| 2 – en désaccord | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 % |
| 3 – ni en désaccord ni en accord | 0 | 1 | 1 | 2 | 5 % |
| 4 – en accord | 4 | 5 | 3 | 12 | 27 % |
| 5 – tout à fait en accord | 7 | 14 | 6 | 27 | 61 % |
| Total | 11 | 21 | 12 | 44 | 100 % |
| Note moyenne | 4,6 | 4,5 | 3,9 | 4,4 | |

Un maître d'œuvre communautaire a résumé le défi que représente l'utilisation de fonds publics afin de fournir des services à large bande là où il existe des déficiences du marché, en soulignant que, « le fait que le 'financement public' ait été investi dans le but de fournir des services extrêmement importants aux collectivités les plus rurales et éloignées du pays, fait qu'une grande partie des avantages et des profits durables aboutiront aux fournisseurs tiers. Le Programme pilote sur les services à large bande constitue un investissement substantiel et au bout du compte, les grandes corporations sont maintenant propriétaires d'infrastructures qui valent des millions de dollars, et même si la collectivité est la bénéficiaire de ces services à haute vitesse (qui espérons-le continuent d'être à la hauteur et d'être entretenus), on juge que cela n'est pas juste, car les grandes corporations récoltent toujours des profits sans un « véritable » engagement d'investir dans la collectivité. Des mesures auraient dû être instaurées pour obliger les fournisseurs à investir davantage dans les collectivités. »

Neuf maîtres d'œuvre communautaires qui avaient fait des demandes auprès d'autres programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux pour accéder à la large bande et à Internet ont répondu à la question à savoir comment le Programme pilote sur les services à large bande se comparait à ces autres programmes. Comme il est souligné au tableau 5-2, 44 % (4 de 9) pensaient que d'autres programmes s'avéraient supérieurs au Programme pilote sur les services à large bande, 33 % (3) pensaient que le Programme pilote sur les services à large bande était supérieur aux autres programmes, et 22 % (2) pensaient que le Programme pilote sur les services à large bande et les autres programmes étaient semblables. Comme il a été souligné par un maître d'œuvre communautaire, « la subvention provinciale que nous avons reçue était plus facile à gérer. C'est également plus facile de s'entendre avec eux au niveau de l'aide qu'ils nous apportent, au lieu de mettre plus d'obstacles ».

Tableau 5-2 : Si oui, le Programme pilote sur les services à large bande est de loin supérieur aux autres programmes

| Note | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Pourcentage |
|----------------------------------|---|-------------|
| 1 – tout a fait en désaccord | 2 | 22 % |
| 2 – en désaccord | 2 | 22 % |
| 3 – ni en désaccord ni en accord | 2 | 22 % |
| 4 – en accord | 3 | 33 % |
| 5 – tout à fait en accord | 0 | 0 % |
| Total | 9 | 100 % |

Plusieurs maîtres d'œuvre communautaires ont souligné que la conception du Programme pilote sur les services à large bande était bonne et que seulement la prestation était pauvre. Comparé à d'autres programmes, le Programme pilote sur les services à large bande était « géré de façon excessive » parce que les règlements changeaient ou de nouveaux étaient élaborés après que le plan d'activités avait été approuvé. Comme il a été souligné par un maître d'œuvre communautaire, il y avait « beaucoup trop de paperasserie administrative et de création de projets en trompe-l'œil pour les agents de projets. Nous ne nous attendions pas à toute cette paperasse et à passer autant de temps à nous en occuper ». Un autre maître d'œuvre

communautaire a souligné que, « le seul point faible de ce programme c'est la lenteur du processus ». Ci-dessous vous trouverez la liste de commentaires soulignés par les maîtres d'œuvre communautaires au sujet de la « gestion excessive » :

- Le plan d'activités a été préparé selon les critères du programme et il a été accepté par les comités de sélection; pourtant, plusieurs changements ont été exigés en ce qui a trait au processus de négociation, surtout pour le budget, mais aussi pour d'autres parties du plan.
- On s'est servi d'une approche à « l'emporte-pièce » en ce qui a trait à l'accord de contribution et au contrat d'entiercement, ce qui fait que les maîtres d'œuvre communautaires ont trouvé très difficile d'avoir une certaine autonomie ou un certain contrôle en rapport avec le document final du projet. Comme maître d'œuvre communautaire et intermédiaire, les ressources humaines de deux grandes entreprises (firmes de télécommunications et le gouvernement fédéral) ont été rudement mises à l'épreuve bien au-delà du mandat de l'organisation locale.
- Certaines parties des documents (accords) relevaient du Programme pilote sur les services à large bande sans tenir compte des suggestions ou commentaires du maître d'œuvre communautaire – même si certaines parties concernaient le maître d'œuvre communautaire – p. ex., « la proposition sur l'investissement ».
- Plusieurs nouveaux critères ont été ajoutés au projet après son approbation (mise en œuvre de la phase 2). À la ronde 2, certains maîtres d'œuvre avaient eu l'occasion de parler avec des maîtres d'œuvre communautaires de la ronde 1, et selon eux, l'établissement de rapports était beaucoup plus onéreux à la deuxième ronde.
- Il aurait dû y avoir une compensation pour les maîtres d'œuvre communautaires en ce qui a trait au temps consacré au projet. Ils sont sans but lucratif et ils doivent travailler à des projets qui soutiennent leurs activités. C'était formidable pour les collectivités, mais cela a constitué une contrainte en matière de temps sans dire que ce n'était pas un emploi judicieux des ressources de l'organisation.
- À plusieurs reprises, les documents soumis ont été modifiés sans informer le maître d'œuvre communautaire, rendant très difficile de maintenir le processus de gestion de projet. Par exemple, les dates repères ont été changées sans aviser les maîtres d'œuvre communautaires, ce qui a produit des erreurs au niveau de l'information pour l'établissement des rapports, etc., sans dire que le budget a été modifié au cours du printemps 2004 y compris le retrait des coûts de main-d'œuvre payés en nature. Des changements à l'affectation des fonds aux partenaires financiers ont causé plusieurs difficultés à l'établissement du budget à la phase 2.
- Les dates et les activités repères ont été décidées par le Programme pilote sur les services à large bande, et le fournisseur et le maître d'œuvre communautaire prenaient « les coups » lorsque les choses n'allaient pas comme convenu.
- Le maître d'œuvre communautaire n'a presque aucun recours lorsque le fournisseur de service ne respecte pas les exigences de l'accord, particulièrement en ce qui a trait aux dates prévues. Le seul recours est de retenir les paiements ce qui ne constitue vraiment pas un problème chez les grandes entreprises.

D'autres programmes mentionnés par les maîtres d'oeuvre communautaires étaient descendants, donc les gouvernements investissaient directement dans l'infrastructure. Cette approche, qui peut-être plus efficace parce qu'elle diminue l'administration, n'était pas favorisée par les maîtres d'oeuvre communautaires qui préféraient l'approche ascendante, c'est-à-dire l'approche du Programme pilote sur les services à large bande axé sur la collectivité.

Sans surprise, comme il est souligné au tableau 5-1, les fournisseurs (surtout les plus importants) préfèrent l'approche descendante gouvernement-fournisseur. Plusieurs fournisseurs ont indiqué que le montant de paperasse associé au Programme pilote sur les services à large bande est excessif pour une initiative qui ne leur est pas profitable, ou qui ne génère pas le même retour que l'on retrouve dans les régions urbaines et plus peuplées. Un fournisseur a souligné qu'il est beaucoup plus efficace de négocier un accord avec le gouvernement en ce qui a trait à la prestation de services à large bande que de négocier plusieurs accords avec les collectivités pour couvrir la même région.

Les représentants des collectivités non desservies (celles qui avaient reçu la phase 1, mais non la phase 2) ont été extrêmement critiques envers le Programme pilote sur les services à large bande. La principale critique a été le manque de transparence en ce qui concerne les critères de décision. Pour plusieurs, on n'a pas donné les raisons pour lesquelles leur proposition (phase 2) n'avait pas été approuvée, et deux personnes ont été informées qu'elles devaient avoir un partenaire du secteur privé (les deux avaient proposé une solution qui relevait de la collectivité). Deux soupçonnaient que la raison pour laquelle leur proposition avait été rejetée était à cause d'une mauvaise impression à l'effet que l'on croyait que leur collectivité avait des services adéquats. Ils ont souligné que même s'il est vrai que les villes principales de leur région ont accès à la large bande, les régions rurales voisines n'ont toujours pas les services à large bande.

Les maîtres d'oeuvre communautaires, qui ont indiqué que le Programme pilote sur les services à large bande était meilleur que les autres programmes, auraient préféré avoir plus de soutien du programme, particulièrement en ce qui a trait à la négociation de l'accord avec le fournisseur. Ils ont souligné qu'ils auraient aimé profiter davantage de l'expertise d'Industrie Canada au niveau de la négociation de l'accord avec le fournisseur. L'inquiétude résidait dans le fait que les collectivités pourraient ne pas prendre en compte ou ne pas comprendre toutes les répercussions techniques et/ou légales de l'accord. La plupart des maîtres d'oeuvre communautaires qui auraient préféré avoir plus de soutien du Programme pilote sur les services à large bande venaient de collectivités plus éloignées, p. ex., accessibles seulement par bateau ou par avion.

Par contre plusieurs maîtres d'oeuvre communautaires, abstraction faite de ce qu'ils pensaient de la prestation du Programme pilote sur les services à large bande ou s'ils venaient d'une collectivité non desservie, ont fait l'éloge des agents régionaux pour leur aide et leur soutien professionnel. Comme il a été souligné par un maître d'oeuvre communautaire, « nous avons un très bon agent d'Industrie Canada, il facilitait les choses parce qu'il était très au courant et bien informé, et s'il ne savait pas la réponse il pouvait la trouver rapidement ».

5.2 Connectivité du dernier kilomètre

Le Programme pilote sur les services à large bande s'est-il montré efficace pour encourager la mise sur pied de réseaux haute vitesse au-delà des points de présence des collectivités locales pour les amener dans les foyers et les entreprises des collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord?

Le Programme pilote sur les services à large bande s'est montré très efficace pour encourager la mise en œuvre de la large bande dans les foyers et les entreprises. Comme il a été souligné précédemment, il n'aurait pas été rentable pour le secteur privé de fournir les services à large bande aux 896 collectivités rurales et éloignées soutenues par le Programme pilote sur les services à large bande. Sans le soutien du Programme pilote sur les services à large bande (ou tout autre programme gouvernemental), ces collectivités n'auraient pas encore accès aux services à large bande. Comme il a été souligné à la section 4.4, un fournisseur ajoute déjà de la capacité au réseau à large bande dans le but de répondre à la demande déjà en cours depuis la mise en place; à la section 4.10, 75 % des maîtres d'œuvre communautaires ont indiqué que la qualité de leurs services Internet s'est améliorée ou considérablement améliorée : à la section 4.13, des FSI plus petits et qui appartiennent à la collectivité avaient tendance à répondre que le taux de déploiement était plus élevé qu'initialement prévu.

Les résultats soulignés à la section 4.15 indiquent que la large bande est maintenant rendue dans les foyers et les entreprises, et qu'ils en tirent profit. Comme il a été souligné par un maître d'œuvre communautaire, « depuis le peu de temps que nous avons les services à large bande, plusieurs services offerts par les collectivités et par les entreprises ont été modifiés afin d'être plus rentables et efficaces. Les nouveaux processus sont totalement dépendants de l'accès aux services à large bande. De nouveaux formulaires de demandes en ligne, qui dépendent également des services haute vitesse, ont été conçus et mis en application. Les services locaux de santé, de justice et d'éducation dépendent également des services à large bande pour la vidéoconférence. Ces services seraient mis indûment en péril s'ils ne pouvaient plus y avoir accès. Les services à large bande jouent actuellement et continueront à jouer un rôle de plus en plus important au sein de (nos) collectivités. Cela permet de mettre en œuvre des initiatives sociales et économiques qui aideront (notre région) à renforcer sa durabilité ».

5.3 Accroissement des ressources

De quelle façon le Programme pilote sur les services à large bande a-t-il été efficace pour accroître les ressources des partenaires et des parties prenantes?

Le Programme pilote sur les services à large bande a été efficace à accroître les ressources des partenaires et des parties prenantes. Le programme a été conçu pour fournir 50 % des coûts, mais, comme il est souligné au tableau 5-3 ci-dessous, il a permis d'accroître un peu plus de ressources que prévu. De fait, le programme a contribué 55 % du coût total du projet. À l'intérieur de ces ressources accrues, les maîtres d'œuvre communautaires, les gouvernements provinciaux, les organismes régionaux de développement et les administrations municipales ont contribué au total 22,5 % des coûts.

Tableau 5-3 : Contributions de contrepartie aux 59 projets initiaux du Programme pilote sur les services à large bande

| Type d'apport | Montant total apporté | Pourcentage du coût total du projet |
|---|-------------------------|-------------------------------------|
| Fournisseur de service | 50 715 364,00 \$ | 29,09 % |
| Maître d'œuvre communautaire | 15 005 824,35 \$ | 8,61 % |
| Gouvernement provincial | 10 356 502,00 \$ | 5,94 % |
| Organisme de développement régional | 8 371 378,00 \$ | 4,80 % |
| Administration municipale | 5 585 082,00 \$ | 3,20 % |
| Gouvernement fédéral (non-ODR) | 3 364 584,00 \$ | 1,93 % |
| Initiatives fédérales/provinciales | 2 524 069,00 \$ | 1,45 % |
| Institution | 287 946,00 \$ | 0,17 % |
| Premières nations | 119 687,00 \$ | 0,07 % |
| Entreprise privée | 27 000,00 \$ | 0,02 % |
| Contributions totales | 96 357 436,35 \$ | 55,28 % |
| Contributions totales du programme | 77 961 682,35 \$ | 44,72 % |
| Coût total des projets | 174 319 118,70 | 100,00 % |

Même si le programme a permis d'accroître les ressources des partenaires et des intervenants, 43 % des maîtres d'œuvre communautaires ont indiqué qu'ils avaient éprouvé des difficultés à respecter les exigences du programme quant aux fonds de contrepartie, 28 % n'ont éprouvé aucune difficulté à respecter les exigences du programme quant au fonds de contrepartie, et 29 % n'étaient ni en accord ni en désaccord avec l'énoncé au sujet des fonds de contrepartie, comme il est souligné au tableau 5-4 ci-dessous. La note moyenne de 2,9 pour les collectivités de Premières nations était légèrement plus basse que les autres collectivités dont la note moyenne était de 3,3. Comme l'a souligné un maître d'œuvre communautaire, « dans les collectivités nordiques, l'argent est toujours un problème, il n'y en a pas. Les fonds de contrepartie se sont avérés tout un défi ».

Tableau 5-4 : Nous n'avons éprouvé aucune difficulté à respecter les exigences au sujet du fonds de contrepartie

| Note | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Pourcentage |
|----------------------------------|---|--------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 4 | 19 % |
| 2 – en désaccord | 5 | 24 % |
| 3 – ni en désaccord ni en accord | 6 | 29 % |
| 4 – en accord | 4 | 19 % |
| 5 – tout à fait en accord | 2 | 9 % |
| Total | 21 | 100 % |
| Note moyenne | 3,3 | |

5.4 Participer à la Net-économie

Comment le Programme pilote sur les services à large bande a-t-il été efficace en ce qui a trait à fournir des moyens aux collectivités rurales, éloignées, de Premières Nations, Inuits et Métis, et du Nord du Canada de participer à la Net-économie?

Le Programme pilote sur les services à large bande a été efficace de façon à fournir des moyens aux collectivités rurales et éloignées de participer à la Net-économie. Comme il a été souligné à la section 4.2, les activités les plus importantes sont l'éducation et le développement économique, au deuxième rang on retrouve l'accès par les membres de la collectivité, la santé et l'emploi et les plus importantes applications et services rendus possibles grâce à la large bande sont le courrier électronique, la recherche, le téléchargement de fichiers, et les transactions bancaires électroniques, l'éducation à distance et les centres PAC (programme d'accès communautaire) se sont classés en troisième place; 85 % des utilisateurs ont indiqué que leur utilisation et leur dépendance d'Internet avaient augmenté considérablement depuis qu'ils avaient accès à une connexion haute vitesse; à la section 4.4, la proportion de foyers munis d'un ordinateur et qui utilisent la large bande devrait augmenter à l'avenir; à la section 4.6, la large bande est de plus en plus utilisée pour l'éducation et la santé; à la section 4.7, la large bande a contribué à la viabilité des collectivités rurales et éloignées; à la section 4.8, la capacité des gens d'utiliser et de profiter des services et des applications générées par la large bande a augmenté; à la section 4.9, on retrouve plus de possibilités d'affaires; à la section 4.10, les communications physiques se sont améliorées; à la section 4.11, on retrouve plus de possibilités d'affaires; et à la section 4.17, les résultats indiquent que plus les gens se servent de la large bande, plus ils en bénéficient.

5.5 Soutien au développement durable

Le processus décisionnel du Programme pilote sur les services à large bande soutient-il le développement durable? Y a-t-il une étude méthodique des points à examiner sur le plan social, économique et environnemental en ce qui a trait à la prise de décision concernant les politiques et l'élaboration de projets et de programmes?

Un examen des demandes de la phase 2 et les rapports d'étape de 15 projets achevés à partir de novembre 2005 ont indiqué qu'il y a une étude méthodique des facteurs sociaux, économiques et environnementaux en ce qui a trait au processus décisionnel, de la part des représentants de projets et des collectivités. Comme il a été souligné précédemment, certains représentants de projets ont exclu certaines collectivités du Programme pilote sur les services à large bande parce qu'ils croyaient qu'elles ne pourraient pas s'acquitter de l'exigence du programme en matière de durabilité, ou parce que le fournisseur/firme de télécommunication leur avait demandé de retirer certaines collectivités. Il semblerait que le processus décisionnel du Programme pilote sur les services à large bande demande effectivement aux représentants de projets de tenir compte soigneusement du développement durable. Il est, cependant trop tôt, pour déterminer si le processus décisionnel du programme a appuyé le développement durable des collectivités.

5.6 Facteurs facilitant/nuisant à la mise en œuvre/prestation

Quels sont les facteurs qui ont facilité/nui à la mise en œuvre/la prestation du Programme pilote sur les services à large bande?

Trois facteurs ont été examinés quant à la mise en œuvre/ prestation du Programme pilote sur les services à large bande. Il s'agit : 1) d'atteindre le critère de durabilité du programme, 2) du processus d'évaluation environnementale, et 3) du processus d'appel d'offres pour la sélection du fournisseur.

La plupart (58 %) des représentants de projets ont indiqué que leurs collectivités n'ont éprouvé aucune difficultés quant à l'atteinte du critère de durabilité du programme, 10 % ont éprouvé des difficultés, et 33 % n'était ni en accord ni en désaccord avec l'énoncé indiqué au tableau 5.5.

- Les deux projets (10 %) qui ont éprouvé des difficultés représentent 24 collectivités, dont huit sont des collectivités de Premières nations. Un des projets se trouve en Colombie-Britannique et l'autre à l'Île-du-Prince-Edward.
- Les sept projets (33 %), qui n'étaient ni en accord ni en désaccord avec l'énoncé sur la « durabilité », représentent 169 collectivités, dont 31 sont des collectivités de Premières nations. Les sept projets sont répartis dans tout le pays : un à l'Île-du-Prince-Edward, un en Nouvelle-Écosse, deux au Québec, un en Ontario, un en Saskatchewan, et un en Colombie-Britannique.
- Combinés, les neuf projets représentent 193 collectivités, dont 39 sont des collectivités de Premières nations. Cela représente 37 % des collectivités de Premières nations qui étaient soutenues par le Programme pilote sur les services à large bande. Ainsi, il semblerait que les collectivités de Premières nations avaient tendance à éprouver plus de difficultés à atteindre le critère de durabilité.

La note moyenne des collectivités de Premières nations était légèrement plus basse à 3,5 si on la compare aux autres collectivités qui ont obtenu une note moyenne de 3,8.

Tableau 5-5 : Nous n'avons eu aucune difficulté à atteindre le critère de durabilité

| Note | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Pourcentage |
|----------------------------------|---|-------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 1 | 5 % |
| 2 – en désaccord | 1 | 5 % |
| 3 – ni en désaccord ni en accord | 7 | 33 % |
| 4 – en accord | 6 | 29 % |
| 5 – tout à fait en accord | 6 | 29 % |
| Total | 21 | 100 % |
| Note moyenne | 3,8 | |

Comme il est indiqué au tableau 5-6 ci-dessous, 43% des maîtres d'œuvre communautaires ont indiqué qu'ils ont éprouvé des difficultés quant au respect des exigences du programme en rapport avec l'évaluation environnementale, 28 % n'ont éprouvé aucune difficulté, et 29 % n'était ni en accord ni en désaccord avec l'énoncé. Le problème selon les 43 % qui ont éprouvé des difficultés est le fait qu'une évaluation environnementale devait être achevée par le Programme pilote sur les services à large bande avant le versement de fonds. C'est ce qui a empêché les collectivités d'entreprendre des travaux préliminaires reliés au projet, ou si elles l'ont fait, cela a causé un problème de liquidité. Les notes moyennes des collectivités de Premières nations et celles des autres collectivités sont identiques, soit 2,8.

Tableau 5-6 : Nous n'avons eu aucune difficulté à respecter les exigences de l'évaluation environnementale

| Note | Sondage auprès de maîtres d'œuvre communautaires | Pourcentage |
|----------------------------------|--|-------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 4 | 19 % |
| 2 – en désaccord | 5 | 24 % |
| 3 – ni en désaccord ni en accord | 6 | 29 % |
| 4 – en accord | 4 | 19 % |
| 5 – tout à fait en accord | 2 | 9 % |
| Total | 21 | 100 % |
| Note moyenne | 2,8 | |

Comme il est souligné au tableau 5.6 ci-dessous, 57 % des maîtres d'œuvre communautaires ont indiqué qu'ils n'ont éprouvé aucune difficulté à diriger l'appel d'offres ou le processus quant à la sélection d'un fournisseur ou d'un FSI, 24 % ont indiqué qu'ils avaient éprouvé des difficultés, et 19 % n'étaient ni en accord, ni en désaccord avec l'énoncé. La note moyenne des collectivités de Premières nations, soit 4,1, est un peu plus élevée que les autres collectivités qui ont obtenu une note moyenne de 3,9.

Tableau 5-7 : Nous n'avons eu aucune difficulté à diriger l'appel d'offres ou le processus pour la sélection d'un fournisseur ou d'un FSI

| Note | Sondage auprès de maîtres d'œuvre communautaires | Pourcentage |
|----------------------------------|--|-------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 1 | 5 % |
| 2 – en désaccord | 4 | 19 % |
| 3 – ni en désaccord ni en accord | 4 | 19 % |
| 4 – en accord | 7 | 33 % |
| 5 – tout à fait en accord | 5 | 24 % |
| Total | 21 | 100 % |
| Note moyenne | 3,9 | |

Trois facteurs additionnels ont été cités par les répondants en ce qui a trait à la mise en œuvre et à la prestation du Programme pilote sur les services à large bande. Ils sont :

- La tâche additionnelle qui revient à l'organisation du maître d'œuvre communautaire, soit celle de réagir aux exigences administratives et de déclaration. Dans plusieurs cas, le temps requis du maître d'œuvre communautaire et du gestionnaire de projet était supérieur à ce qui avait été prévu, ce qui fait qu'ils n'ont pas pu s'attarder à d'autres activités pour le développement des collectivités.
- On ne retrouve pas l'expertise technique au sein des collectivités. Presque tous les projets du Programme pilote sur les services à large bande ont fait appel à des sociétés de consultants pour recevoir l'aide nécessaire pour élaborer et mettre en œuvre le plan d'activités. Certains projets ont également demandé l'aide de consultants en ce qui a trait à l'appel d'offres et au processus pour la sélection du fournisseur. Quelques représentants rejetés à la phase des soumissions, soit la phase 2, pensent que le fait qu'il y a eu une grande demande de consultants en même temps, afin de respecter le délai prévu des rondes 1 et 2, a fait en sorte que les collectivités dont les projets avaient été approuvés par le Programme pilote sur les services à large bande ont réussi à obtenir les meilleurs consultants.
- L'examen des implications juridiques de l'accord entre les collectivités et le fournisseur sélectionné. Plusieurs maîtres d'œuvre communautaires ont indiqué qu'ils auraient préféré compter sur l'aide d'Industrie Canada qui possède l'expertise quant aux TIC, expertise que les consultants n'ont pas.

Dans l'ensemble, comme il est indiqué au tableau 5-8 ci-dessous, la moitié des répondants considère que la conception et la prestation du Programme pilote sur les services à large bande étaient efficaces et rentables et l'autre moitié les considèrent inefficaces et non rentables. Le programme est considéré efficace et rentable par 60 % des maîtres d'œuvre communautaires des projets achevés (entrevues), 43 % des maîtres d'œuvre communautaires de projets en cours (sondage), et par 17 % des partenaires commerciaux (fournisseurs/FSI) qui ont indiqué que les moyens les plus appropriés et rentables avaient été utilisés. Cependant, la moitié pense que la conception et la prestation du Programme pilote sur les services à large bande n'ont pas été faites de façon appropriée et rentable, par 50 % des partenaires commerciaux (fournisseurs/FSI), 38 % des maîtres d'œuvre communautaires de projets en cours (sondage), et par 10 % des maîtres d'œuvre communautaires des projets achevés (entrevues).

La note moyenne des collectivités de Premières nations est de 3,7, ce qui est identique à la note moyenne des maîtres d'œuvre communautaires interviewés (3,7), mais plus élevé que la note moyenne des répondants du sondage mené auprès des maîtres d'œuvre communautaires (3,0) et des fournisseurs/FSI (2,3).

Tableau 5-8 : La conception et la prestation du Programme pilote sur les services à large bande sont efficaces et rentables

| Note | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Entrevues auprès des fournisseurs/FSI | Total | Pourcentage |
|----------------------------------|---|---|---------------------------------------|-------|-------------|
| 1 – tout à fait en désaccord | 0 | 4 | 4 | 8 | 19 % |
| 2 – en désaccord | 1 | 4 | 2 | 7 | 16 % |
| 3 – ni en désaccord ni en accord | 3 | 4 | 4 | 11 | 26 % |
| 4 – en accord | 4 | 7 | 2 | 13 | 30 % |
| 5 – tout à fait en accord | 2 | 2 | 0 | 4 | 9 % |
| Total | 10 | 21 | 12 | 43 | 100 % |
| Note moyenne | 3,7 | 3,0 | 2,3 | 3,0 | |

Le Programme pilote sur les services à large bande est convenable et répond à un besoin, selon les utilisateurs de la large bande et les maîtres d'œuvre communautaires de projets achevés (entrevues), qui recommandent fortement que le Programme pilote sur les services à large bande soit étendu vers d'autres collectivités qui aimeraient avoir accès aux services et aux installations de la large bande, comme il est souligné au tableau 5-9. Étant donné que les maîtres d'œuvre communautaires de projets en cours ou récemment achevés (sondage) recommanderaient également le Programme pilote sur les services à large bande à d'autres, leur appui n'était pas aussi ferme. C'est peut-être une question d'expérience ou d'utilisation de la large bande qui met en évidence son plein potentiel et ses avantages.

Table 5-9: Recommanderiez-vous le Programme pilote sur les services à large bande aux autres qui voudraient faire profiter leur collectivité d'Internet haute vitesse?

| Note | Entrevues auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Entrevues auprès des utilisateurs de la large bande | Total | Pourcentage |
|----------------------------------|---|---|---|-------|-------------|
| | | | | | |
| 1 – ne recommanderait aucunement | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 2 – ne recommanderait pas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 3 – ni un ni l'autre | 1 | 6 | 0 | 7 | 16% |
| 4 – recommanderait | 0 | 6 | 0 | 6 | 13% |
| 5 – recommanderait fortement | 10 | 9 | 13 | 32 | 71% |
| Total | 11 | 21 | 13 | 45 | 100% |
| Note moyenne | 4.8 | 4.1 | 5.0 | 4.6 | |

Vous trouverez ci-dessous certains commentaires choisis en ce qui concerne la recommandation du Programme pilote sur les services à large bande à d'autres :

- Oui s'ils ont une organisation capable de les soutenir financièrement et s'ils ont de l'expérience avec ce genre de projet gouvernemental, sinon, je ne le recommanderais pas puisque c'est trop complexe.
- Oui, il existe tout à fait un besoin soutenu pour le Programme pilote sur les services à large bande. Il devrait être étendu aux collectivités qui ne sont pas encore desservies.
- Tant et aussi longtemps qu'ils ont le temps et le personnel pour gérer le dossier. Honnêtement, c'est manifestement sur administré.
- Assurez-vous qu'ils (Programme pilote sur les services à large bande) connaissent leurs buts, soyez plus clair au début en rapport à ce qu'ils veulent (établissement de rapports), et essayez de ne pas modifier les exigences quant aux critères et à l'établissement de rapports puisque cela nous rend la tâche de nous en tenir au budget, difficile. Un certain fonds de prévoyance, disponible pour les collectivités qui reçoivent des demandes imprévues d'Industrie Canada, servirait grandement.
- Fournir l'accès haute vitesse aux collectivités est une opération très coûteuse, surtout en ce qui a trait aux solutions du dernier kilomètre. Les estimations préliminaires indiquent

que 80 % des foyers dans (notre province) ont accès à la haute vitesse, le coût différentiel de fournir les services aux 5 % à 10 % qui suivent correspondrait à l'investissement nécessaire pour fournir les services aux 80 % des foyers initiaux. Je pense que pour atteindre le but, soit celui que tous les Canadiens aient accès à la large bande, il faudra recevoir beaucoup plus de participation et de leadership de la part des partenaires provinciaux.

- Toute aide est appréciée pour des projets de cette envergure, ce qui fait que le Programme pilote sur les services à large bande est essentiel. Cela pourrait être plus facile à rendre. À l'avenir, le gouvernement devrait songer à travailler directement avec les firmes de télécommunications, et obliger la formation d'un comité consultatif local pour que les besoins et les priorités locales soient respectés. De plus, les projets de cette nature ne devraient pas être soumis aux règles du CRTC, qui au bout du compte, ne servent qu'à retarder l'accès à la large bande pour les collectivités.
- C'est un excellent programme pour la viabilité des régions rurales. Par contre, le processus est lourd et si nous demandons des changements pour l'adapter à notre région, la souplesse est difficile due aux lourdeurs administratives. De plus, le service offert est non concurrentiel à celui qu'on retrouve dans les grandes villes, et cela, à cause des normes du CRTC.
- Je recommanderais certainement le Programme pilote sur les services à large bande à d'autres collectivités, mais je leur suggérerais de soumettre une demande INS (Initiative nationale de satellite) en même temps.
- Nous aimerions bien participer à une autre ronde du Programme pilote sur les services à large bande afin que les collectivités non desservies de notre région aient accès aux services sans fil.

Tous les représentants de projets et les partenaires commerciaux ont indiqué que les collectivités, où l'accès est plus facile, ont déjà eu accès au Programme pilote sur les services à large bande et à d'autres programmes. Les collectivités qui ne sont pas encore desservies présenteront un plus grand défi. Les maîtres d'œuvre communautaires et les partenaires commerciaux ont indiqué que si le Programme pilote sur les services à large bande est offert à d'autres collectivités, Industrie Canada devra relever les défis quant à la prestation des programmes, comme il a été souligné précédemment à la section 5.6.

Les partenaires commerciaux (fournisseurs, FSI) étaient divisés, à savoir s'ils fourniraient des services à large bande à d'autres collectivités rurales et éloignées non desservies. Les deux tiers des partenaires commerciaux ont indiqué qu'ils seraient prêts à refaire le processus en vue de permettre l'accès à la large bande aux collectivités non desservies, mais cela est conditionnel aux subventions publiques, comme il est souligné au tableau 5-10 ci-dessous. Un tiers des partenaires commerciaux ont indiqué qu'ils ne seraient pas prêts à refaire le processus, même avec des subventions publiques. La charge administrative imposée aux entreprises pour une initiative qui n'est pas profitable ne vaut pas le temps ni l'effort.

Tableau 5-10 : À l'avenir, pensez-vous que votre entreprise fournira les services à large bande à d'autres collectivités rurales et éloignées?

| Note | Sondage auprès des maîtres d'œuvre communautaires | Pourcentage |
|-------------------------------|---|-------------|
| 1 – très peu probable | 2 | 22 % |
| 2 – improbable | 1 | 11 % |
| 3 – ni improbable ni probable | 0 | 0 % |
| 4 – probable | 0 | 0 % |
| 5 – très probable | 6 | 67 % |
| Total | 9 | 100 % |

Vous trouverez ci-dessous quelques commentaires de la part des maîtres d'œuvre communautaires sur les leçons apprises et sur les recommandations pour l'avenir.

- J'aimerais que les bénéficiaires du programme, qui ont connu ou non des succès, partagent à un certain moment leurs vécus et leurs problèmes en ce qui a trait au processus dans son entier. Je voudrais comparer cela avec ce que j'ai vécu.
- Je n'ai rien entendu de négatif de personne dans la collectivité. Les seules plaintes viennent des collectivités qui ne sont pas branchées.
- Le personnel d'Industrie Canada a fourni un soutien et une aide précieuse, cependant, le financement dans l'ensemble s'est avéré un véritable handicap. La quantité et les besoins en documentation et en bureaucratie sont supérieurs à ceux que j'ai connus auprès d'autres programmes fédéraux et provinciaux. Nous sommes une petite organisation, mais nous avons eu accès à du soutien technique comme des ingénieurs et des comptables, et je crois qu'une petite organisation sans suffisamment de services de soutien connaîtrait des difficultés.
- Ce programme doit être maintenu jusqu'à ce que le Canada atteigne une couverture nationale. La rentabilité ne justifie pas de le faire, mais il faut le faire. Si le programme est poursuivi, on devra mettre davantage l'accent sur le soutien dans le but d'augmenter la demande, et créer une affectation des fonds (p. ex., télésanté) pour favoriser de nouvelles demandes pour le service.

6.0 Conclusions et recommandations

6.1 Étendre les services à large bande aux collectivités non desservies

La plupart des fournisseurs et des représentants de projets ont indiqué que sans l'aide gouvernementale il n'y a tout simplement aucune rentabilité en ce qui a trait à fournir les services à large bande aux collectivités rurales et éloignées. Certains fournisseurs ont mentionné qu'en théorie, quelques collectivités auraient pu recevoir la large bande dans 2 ou 3 ans pourvu que les coûts continuent à diminuer avec les avancées technologiques, mais à ce moment-là, l'écart entre les collectivités rurales/du Nord et urbaine/du Sud (qui ont accès à la large bande) serait plus grand.

Nous concluons que le Programme pilote sur les services à large bande a répondu à un besoin qui n'aurait sans doute pas été répondu s'il avait été abandonné aux seules lois du marché. De plus, il y a de premières indications de retombées sociales et économiques positives au sein des quelque 900 collectivités soutenues par le Programme pilote sur les services à large bande.

Néanmoins, environ 2000 collectivités n'ont pas encore accès à la large bande. *Nous recommandons, alors, qu'on envisage la possibilité d'étendre les services d'accès à large bande à un plus grand nombre de communautés canadiennes.*

6.2 Créer une commission pour coordonner toutes les initiatives qui ont trait à la large bande

Deux événements survenus au cours des dernières semaines pourraient influencer la façon dont Industrie Canada agira quant à la recommandation d'étendre les services à large bande à toutes les collectivités canadiennes. Premièrement, le 16 février 2006, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a conclu que les initiatives 1) de rendre accessible aux collectivités rurales et éloignées et 2) d'améliorer l'accessibilité aux services de télécommunications pour les personnes handicapées constitueraient des utilisations convenables des fonds provenant du compte de report (environ 650 millions de dollars) des LEC sortants.¹² Deuxièmement, à la mi-mars 2006, le Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications a rendu public son rapport final dans lequel il recommande que « le gouvernement fédéral réaffirme son engagement de maintenir le leadership du Canada au niveau mondial et de garantir l'accès aux services à large bande partout au pays »¹³. À ce titre, un certain nombre de recommandations du groupe sont pertinentes à cette évaluation :

- Recommandation 8-1 b) : le gouvernement fédéral devrait mettre en place un programme dans le but de s'assurer que tous les services (à large bande) à coût abordable et fiable soient disponibles dans toutes les régions du Canada, y compris les zones urbaines, rurales et éloignées, au plus tard en 2010.

¹² CRTC, Décision de Télécom CRTC 2006-9: Utilisation des fonds provenant des comptes de report, Référence : 8678-C12-200402313 and 8678-B2-200318049.

¹³ Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications, Rapport final, mars 2006.

- Recommandation 8-3 b) : la politique du gouvernement fédéral devra reconnaître que les forces du marché ne pourront elles-mêmes atteindre les objectifs en matière de politique dans le but de rendre accessible, de façon systématique, les services à large bande d'ici 2010, particulièrement aux régions rurales et éloignées.
- Recommandation 8-4 : un programme spécifique de subvention publique comme le Ubiquitous Canadian Access Network/Ubiquité Canada ou le programme U-CAN, devrait être mis en place afin d'assurer l'accès aux services à large bande pour tous les Canadiens dans les régions où les fournisseurs commerciaux ne fournissent pas le service et ne le fourniront probablement pas à l'avenir à cause de raisons économiques.
- Recommandation 8-5 : Le programme U-CAN devrait viser à terminer le travail commencé par le Programme pilote sur les services à large bande, soit celui d'offrir de façon systématique les services à large bande dans toutes les régions du Canada que le marché ne desservirait sans doute pas, d'ici 2010.
- Recommandation 8-7 : Le programme U-CAN devrait être conçu et implanté de façon flexible afin de refléter les besoins des parties intéressées dans les régions à desservir, y compris les gouvernements, les collectivités et le secteur privé.

Cette évaluation concourt avec le but général et l'esprit des recommandations du groupe d'étude, soit de fournir des services à large bande abordables et fiables dans toutes les régions du Canada. *Nous recommandons donc qu'Industrie Canada établisse et entreprenne un rôle de gouvernance horizontale pour coordonner toutes les initiatives – fédérales, provinciales, et du secteur privé (p. ex., les fonds provenant des comptes de report) – afin d'éviter les dédoublements des efforts, et de s'assurer qu'un plus grand nombre de collectivités canadiennes ont accès à des services à large bande abordables et fiables.*

6.3 Questions dont il faut tenir compte en ce qui a trait aux initiatives futures des services à large bande

L'approche ascendante opposée à l'approche descendante

Il est intéressant de noter que plus de la moitié des partenaires commerciaux (fournisseurs, FSI) ont indiqué que la vitesse à laquelle les services à large bande deviennent accessibles dépassait quelque peu et même sensiblement leurs attentes. Les raisons sont nombreuses. Premièrement, deux tiers des représentants de projets ont dit que le Programme pilote sur les services à large bande a contribué à une plus grande collaboration entre et à l'intérieur des collectivités ce qui incluait le partage d'expérience et de pratiques exemplaires. Deuxièmement, plusieurs collectivités ont soumis des propositions conjointes et non distinctes, ce qui a permis au Programme pilote sur les services à large bande d'apporter son soutien à deux fois plus de collectivités qu'anticipé initialement; c'est-à-dire, à presque 900 collectivités contrairement aux 400 initialement prévues. Troisièmement, de nombreuses collectivités ont réalisé des avantages sociaux et économiques dès le début. Quatrièmement, la capacité d'utiliser les services à large bande, comme la télé éducation et le commerce électronique (les opérations commerciales par Internet), ont augmenté, ce qui produisit une réaction en chaîne, soit d'être plus sensibilisé aux avantages des services à large bande, de s'en servir et d'en dépendre davantage. Nous concluons

que l'approche ascendante du Programme pilote sur les services à large bande constitue le facteur primaire pour la demande réelle, surpassant les attentes initiales des fournisseurs.

Même si l'approche descendante allège l'administration, *nous recommandons qu'Industrie Canada maintienne une approche ascendante pour toute initiative future qui a trait aux services à large bande entrepris par le Ministère, afin d'apprécier pleinement les avantages sociaux et économiques qu'offre l'utilisation des services à large bande.* Dans les endroits où les initiatives de services à large bande ne sont pas sous la responsabilité d'Industrie Canada, c'est-à-dire, les fonds provenant des comptes de report, *nous recommandons que le Ministère s'engage à fournir l'effort requis pour s'assurer que l'on tienne compte des besoins au niveau local, comme la création d'un comité consultatif pour les fournisseurs.*

Fonds de contrepartie et durabilité

Plusieurs facteurs se rapportant à la mise en œuvre et à la prestation du Programme pilote sur les services à large bande ont été examinés. Fournir des fonds de contrepartie et respecter le critère de durabilité représentaient un défi pour environ 40 % des collectivités; dont 10 % (ou un quart du 40 %) des collectivités qui s'attendent de continuer à rencontrer des difficultés en ce qui a trait au maintien des services à large bande. Une plus grande proportion des collectivités de Premières nations ont trouvé que les fonds de contrepartie et les exigences en matière de durabilité représentaient un défi. S'il est vrai que les services à large bande offrent clairement des avantages, la difficulté avec le subventionnement des coûts d'exploitation et d'entretien est l'engagement continu que cela requiert (c'est-à-dire, aucune date de fin), tandis que les subventions qui portent sur les coûts d'immobilisation peuvent être accordés sur une période déterminée (c'est-à-dire, fin de date précise).

En ce qui a trait au fonds de contrepartie, qui représente une subvention sur les coûts d'immobilisation, *nous recommandons que, dans un cas par cas, Industrie Canada songe à réduire le montant des fonds que les collectivités doivent fournir en ce qui a trait aux prochaines initiatives des services à large bande entrepris par le Ministère; c'est-à-dire, Industrie Canada devrait augmenter les montants de la subvention qui portent sur les coûts en immobilisation.*

En ce qui a trait à la durabilité, qui représenterait une subvention sur les coûts d'exploitation et d'entretien, *nous recommandons qu'Industrie Canada maintienne sa politique qui consiste à subventionner seulement les coûts d'immobilisation c'est-à-dire, Industrie Canada ne devrait pas subventionner les coûts d'exploitation et d'entretien d'aucune initiative à large bande entreprise par le Ministère.*