



Enquête sur les besoins en formation et soutien technique des organismes communautaires et bénévoles au Québec.

Rapport, version préliminaire

Juin 2004

Financé par le gouvernement du Canada dans le cadre de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire

Canada

Crédits

Coordination : Roger Charbonneau

Rédaction : Élisabeth Caron et Roger Charbonneau

Révision du rapport : Monique Chartrand

Réalisation du questionnaire : Monique Chartrand, Roger Charbonneau (Communautaire), Martin-Charles St-Pierre
Économie communautaire de Francheville (ECOF-CDEC de Trois-Rivières)

Contact des groupes et diffusion du questionnaire : Christian Lefebvre, Élisabeth Caron , Roger Charbonneau
(Communautaire, Montréal) Vanessa Cupidon (La Puce ressource informatique, Montréal) Stéphane Bellerive (ECOF-CDEC de
Trois-Rivières) Evans Tremblay (ATENA groupe conseil, Rimouski)

Statistiques et traitement des données : Pierre Jacob du service de la recherche et de la planification à Télé-Québec et
Roger Charbonneau (Communautaire)

Avant propos

Nous tenons à remercier tous les organismes qui ont participé à la phase de validation du questionnaire: Aide Technique pour Entreprises Alternatives (ATENA) de Rimouski, Au bas de l'échelle, Association canadienne pour la santé mentale, section Saguenay (ACSM), Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles, Corporation de développement communautaire Amos, Corporation de développement économique et communautaire de Gatineau, Centre de formation populaire (CFP), Centre St- Pierre, Confédération québécoise des coopératives d'habitation du Québec, La Puce communautaire, Éco-quartier Louis Riel, Fédération québécoise des centres communautaires de loisir (FQCCL), Fondation ATTIR (Association des trésoriers et trésoriers des instituts religieux, La Croisée de Longueuil, Le Fablier , Maison le Prélude et l'Union des consommateurs.

Un remerciement particulier aux 189 organismes qui ont participé à l'enquête en complétant le questionnaire au cours du mois de mars 2004. Nous tenons à souligner la collaboration de Télé-Québec et plus particulièrement le support de Pierre Jacob et Gérald Bourbeau du service de la recherche et de la planification pour le traitement et le croisement des données et la production des histogrammes.

Cette version du rapport est considérée « préliminaire » car elle ne tient pas compte de tous les recoupements possibles et souhaités (par secteur et territoire d'interventions) afin d'étayer adéquatement les données recueillies. Cette version est produite avec comme objectif principal de rendre disponible rapidement une pré-analyse par code régional afin d'ajuster l'offre de services et de référencement du projet de *Réseau de formation et de soutien technique en gestion de l'information et des technologies de l'information*.

Table des matières

Chapitre 1 : Méthodologie	5
1.1 Objectifs de l'enquête	5
1.2 La cueillette des données	6
Chapitre 2 : Profil des participants	7
2.1 Secteurs d'intervention	7
2.2 Territoire d'intervention	9
2.3 Type d'organisation	9
Chapitre 3 : Portrait du parc informatique	11
3.1 Le parc informatique global	11
3.2 Système d'exploitation	12
3.3 Réseau local et serveur	13
3.4 Les dépenses liées au parc informatique	13
Chapitre 4 : Usage de l'informatique et d'Internet	15
4.1 Usage de l'informatique	15
4.2 Utilisation d'Internet	20
4.3 Freins à l'utilisation de l'informatique	23
4.4 Budget de formation	24
Chapitre 5 : Les besoins des organismes communautaires et bénévoles en gestion de l'information et des technologies de l'information	25
5.1 Aperçu des besoins informatiques	25
5.2 Besoins en soutien technique et de dépannage	26
5.3 Appréciation des services actuels de soutien et de dépannage reçus	30
5.3.1 L'accès aux services	30
5.3.2 Satisfaction par rapport aux services reçus	31
5.4 Besoins en formation	33
5.4.1 Les besoins de formation en bureautique	33
5.4.1.1 L'accès aux services de formation en bureautique	36
5.4.1.2 Satisfaction par rapport aux services reçus	37
5.4.2 Les besoins de formation à Internet	37
5.4.2.1 L'accès aux services de formation à Internet	40
5.4.2.2 Satisfaction par rapport aux services reçus	42
Chapitre 6 : Un service de soutien et de référence	43
Points saillants	45
Conclusion	46

Chapitre 1 : Méthodologie

1.1 Objectifs de l'enquête

L'enquête que nous vous présentons aujourd'hui ne se veut ni exhaustive ni représentative de l'ensemble des milieux communautaire et bénévole face aux TIC. Cette enquête s'inscrit dans le projet de mise en œuvre d'un réseau de formation et de soutien technique en gestion de l'information et technologies de l'information (GI-TI), financé par le gouvernement du Canada dans le cadre de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire. Elle vise à recueillir de l'information sur des organisations ayant majoritairement déjà intégré l'informatique dans leur travail pour dresser un portrait qui nous permettra d'ajuster l'offre de service en gestion de l'information et technologies de l'information dans le cadre du projet de « Réseau de formation et de soutien technique du programme en GI-TI pour le secteur bénévole et communautaire ».

Un des principaux objectifs de ce projet consiste à guider les organismes vers des ressources à prix abordables. Les organismes communautaires et bénévoles du Québec pourront communiquer gratuitement avec le réseau en GI-TI afin d'obtenir des renseignements sur des formations liées aux technologies de l'information et de la communication (bureautique, Internet etc.) ou des références adéquates au soutien technique informatique. « L'enquête sur les besoins en formation et soutien technique des organismes communautaires et bénévoles au Québec » nous aidera à ajuster l'offre de services et de référencement du projet afin de l'adapter aux besoins des divers organismes du Québec.

Nos objectifs de départ visent à évaluer le degré d'informatisation des milieux communautaire et bénévole ainsi que leurs besoins en matière de soutien technique et de formation à l'informatique. Nous souhaitons savoir comment a évolué la situation du milieu communautaire en comparant les données actuelles avec celles obtenues lors d'une enquête effectuée par Communautaire en 1999¹. L'enquête de 1999 visait à évaluer le degré d'informatisation des groupes, à cerner l'intégration de pratiques en télématique, à identifier les stratégies d'utilisation et à cerner les impacts des TIC sur l'organisation du travail et l'action des groupes.

Les objectifs spécifiques de la présente enquête visent à :

- Tracer le portrait du parc informatique des groupes ;
- Identifier les différents usages de l'informatique et d'Internet ;
- Évaluer le degré d'importance accordée à l'informatique et Internet ;
- Cerner les besoins en formation à l'informatique et à Internet ;
- Cerner les besoins en soutien technique informatique ;
- Évaluer l'intérêt des groupes pour un service de référencement téléphonique.

¹ Les résultats de l'enquête de 1999 « Le monde communautaire et Internet : Défis, obstacles et espoirs » sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.communautaire.qc.ca/docomtiq/enquete/rapport.html>

Dans l'enquête actuelle, nous avons privilégié une approche personnalisée (sur laquelle nous reviendrons plus loin) et avons rejoint principalement des organismes ayant ou ayant eu des contacts avec Communautique et ses partenaires dans le cadre de différents projets. Il est important de noter que les groupes ayant participé à l'enquête 2004 ont une plus forte propension à avoir intégré les TIC à leur milieu de travail et que cette donnée peut, selon nous, colorer certains résultats.

L'enquête que nous vous présentons aujourd'hui ne se veut ni exhaustive ni représentative de l'ensemble des milieux communautaire et bénévole face aux TIC. Notre présente étude vise à recueillir de l'information sur des organisations ayant majoritairement déjà intégré l'informatique dans leur travail pour dresser un portrait qui nous permettra d'ajuster l'offre de service en gestion de l'information et technologies de l'information dans le cadre du projet de « Réseau de formation et de soutien technique du programme en GI-TI pour le secteur bénévole et communautaire. »

1.2 La cueillette des données

Au courant du mois de mars 2004, nous avons rejoint 500 groupes dont 363 directement par téléphone afin de les inviter à participer à l'enquête². Nous avons privilégié le contact téléphonique afin de maximiser le taux de réponse, présumant qu'un questionnaire envoyé par la poste (ou par courrier électronique), sans contact personnalisé, risquait davantage d'être mis de côté.

Les organismes ont été contactés une première fois afin de leur présenter les objectifs de l'enquête et de leur demander s'ils étaient intéressés à y contribuer. S'ils répondaient par l'affirmative, le questionnaire leur était envoyé soit par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste. Des questionnaires ont également été transmis par le biais de liste d'envoi suivi d'un contact téléphonique. Sur les 415 questionnaires envoyés, 194 ont été complétés (5 questionnaires ont été reçu trop tard pour être traité dans ce rapport) par contre pour un taux de réponse de 46,7% (38,8% si l'on considère l'ensemble des 500 organismes du départ, lesquels n'ont pas tous accepté de participer).

² Un certain nombre de questionnaires ont été transmis sur des listes de diffusion sans contact téléphonique préalable ou de suivi. Les organismes rejoints de cette façon ont donc reçu dans leur boîte de courriels une invitation à remplir le questionnaire qui était fourni en pièce jointe. Cette méthode fut nettement moins efficace que la sollicitation téléphonique.

Chapitre 2 : Profil des participants

Pour les besoins de ce rapport, nous avons regroupé les groupes participants à l'enquête selon leur code régional téléphonique afin de refléter le mécanisme de fonctionnement de la ligne de référence du projet. Chaque partenaire du projet (ATENA, Communautaire, ECOF et La Puce communautaire) assure le service de référencement pour les demandeurs d'un code régional spécifique, par l'entremise d'une ligne 1-800 qui redirige les groupes appelants. Ainsi, on retrouve des groupes provenant du code régional 418, du code régional 450, du code régional 514 et du code régional 819.

Tableau 1: Répartition des répondants selon la région administrative et le code régional

	BAS-ST-LAURENT	SAGUENAY-LAC	QUÉBEC	GASPÉSIE-ÎLES	CHAUD-APPAL.	LAVAL	LANAUDI;ERE	MONTÉRÉGIE	LAURENTIDES	MONTRÉAL	OUTAOUAIS	MAURICIE	ESTRIE	ABITIBI	CENTRE-DU QC	
	22	0,5	2	1	0,5	13	0,5	7	0	45	5	2	0	1	0,5	
418	26%															
450						20.5%										
514										45%						
819											8,5%					

2.1 Secteurs d'intervention

Les groupes répondants sont issus des différents secteurs d'intervention qui composent les milieux communautaire et bénévole. Les secteurs d'intervention présents dans l'enquête sont : alphabétisation, consommation, éducation, loisirs, personnes immigrantes, aide alimentaire, environnement, action bénévole, famille, femmes, défense des droits, jeunes, personnes handicapées, développement communautaire, développement économique, insertion professionnelle, santé et services sociaux, coopération internationale, insertion sociale et logement.

Les groupes devaient identifier eux-mêmes leur appartenance à un secteur d'intervention. Plusieurs groupes ayant sans doute une intervention multisectorielle ou des activités diversifiées les liant à plusieurs secteurs se sont inscrits dans la catégorie

« autre », ce qui explique le nombre élevé de répondants dans cette catégorie (près de 10% des répondants). On y retrouve notamment des lignes d'écoute et des centres d'hébergement.

Les groupes liés à la « santé et services sociaux » et à la « famille » sont les secteurs les plus représentés (**20 et 18 répondants respectivement**). Viennent ensuite les secteurs d'intervention « Jeunes », « Éducation », « Loisirs », « Action bénévole » « Insertion sociale », « alphabétisation », « défense des droits », « insertion professionnelle » et « développement communautaire » entre **8 et 11 répondants** par secteur. Les secteurs les moins représentés ont entre **3 et 5 répondants**, ce sont les secteurs « consommation », « personnes immigrantes », « aide alimentaire », « femmes », « environnement », « développement économique » et « coopération internationale ».

Tableau 2: Secteurs d'intervention des groupes participants selon leur code régional

	Alphabétisation	Consommation	Éducation	Loisirs	Personnes immigrantes	Aide alimentaire	Environnement	Action bénévole	Famille	Femmes	Défense droits	Jeunes	Personnes handicapées	Développement communautaire	Développement économique	Insertion professionnelle	Santé et services sociaux	Coopération internationale	Insertion sociale	Aînés	Logement	Autres
418	1 (2%)	---	2 (4%)	5 (10%)	---	2 (4%)	1 (2%)	3 (6%)	5 (10%)	2 (4%)	1 (2%)	4 (8%)	3 (6%)	2 (4%)	---	1 (2%)	3 (6%)	---	4 (8%)	---	2 (4%)	7 (15%)
450	2 (5%)	1 (3%)	---	1 (3%)	---	1 (3%)	---	4 (10%)	5 (13%)	2 (5%)	---	4 (10%)	2 (5%)	---	---	1 (3%)	5 (13%)	1 (3%)	2 (5%)	3 (8%)	1 (3%)	4 (10%)
514	4 (5%)	3 (3%)	7 (8%)	4 (5%)	5 (6%)	1 (1%)	2 (2%)	2 (2%)	4 (5%)	1 (1%)	6 (7%)	3 (3%)	---	5 (6%)	2 (2%)	7 (8%)	11 (13%)	2 (2%)	4 (5%)	2 (2%)	4 (5%)	7 (8%)
819	1 (6%)	---	1 (6%)	---	---	1 (6%)	---	1 (6%)	4 (25%)	---	1 (6%)	---	---	1 (6%)	2 (13%)	---	1 (6%)	---	---	1 (6%)	---	2 (13%)
Total	8 4%	4 2%	10 5%	10 5%	5 3%	5 3%	3 2%	10 5%	18 10%	5 3%	8 4%	11 6%	5 3%	8 4%	4 2%	9 4%	20 11%	3 2%	10 5%	6 3%	7 4%	20 10%

2.2 Territoire d'intervention

Les répondants devaient identifier si leur intervention était de portée locale, régionale, nationale ou autre: 99 organismes répondants (52%) interviennent au niveau local, 68 œuvrent au niveau régional (36%), 19 au niveau provincial (10%). Trois organismes ont répondu qu'ils intervenaient à un autre niveau, tel que sous-régional ou international (2%).

La région montréalaise (514) compte la plus forte proportion d'organismes intervenant au niveau national (19%). La majorité (81%) des organismes du code régional 819 interviennent quant à eux au niveau local. Une forte proportion de regroupements sectoriels et multi-sectoriels du milieu communautaire québécois étant concentré dans la région de Montréal (450), il est donc naturel que l'on retrouve ces pourcentages sur les territoires d'interventions.

Tableau 3 : Territoire d'intervention des participants selon leur code régional

	Local	Régional	National	Autre	Total
418	22 (46%)	23 (48%)	2 (4%)	1 (2%)	48
450	18 (46%)	20 (51%)	1 (3%)		39
514	46 (53%)	22 (26%)	16 (19%)	2 (2%)	86
819	13 (81%)	3 (19%)			16
Total	99 (52%)	68 (36%)	19 (10%)	3 (2%)	189

2.3 Type d'organisation

Comme illustré dans le tableau 4, les trois quarts des répondants (143) se définissent comme des organismes communautaires, 7,5% s'identifient comme regroupements, 6% comme entreprises d'économie sociale ou coopératives et 3% s'identifient comme associations constituées de bénévoles. 7% des répondants ont indiqué appartenir à une autre catégorie d'organismes (ONG, entreprise d'insertion, maison de jeunes, organisme de charité etc.).

Tableau 4 : Type d'organisation

	Organisme communautaire	Regroupement d'organisme	Association ou organismes bénévoles	Entreprise d'économie sociale / coopérative	Autres	Total
418	36 (75%)	1 (2%)	2 (4%)	7 (15%)	2 (4%)	48
450	36 (92%)	1 (3%)			2 (5%)	39
514	60 (70%)	11 (13%)	3 (3%)	2 (2%)	10 (12%)	86
819	11 (69%)	1 (6%)	1 (6%)	3 (19%)		16
Total	143 (76%)	14 (7.5%)	6 (3%)	12 (6%)	14 (7%)	189

En pourcentage de participation, les entreprises d'économie sociale sont plus présentes dans les régions hors des grands centres urbains (418 et 819).

Chapitre 3 : Portrait du parc informatique

Un des objectifs de l'enquête consistait à tracer un portrait du parc informatique des organismes communautaires et bénévoles. La classification suggérée était la suivante :

Ordinateurs récents (Pentium III, Celeron (500Mhz et plus), Imac ou G3, G4 et plus)

Ordinateurs moins récents (Pentium II ou équivalent, Power Mac, Performa, Quadra)

Ordinateurs plus anciens (Pentium I, 486, 386, Mac Lc, Classic, SE, Macplus)

3.1 Le parc informatique global

Si l'on considère le parc informatique global de tous les répondants au questionnaire, on constate qu'il est composé de 1612 ordinateurs, soit une moyenne de 8.5 ordinateurs par organismes. Il s'agit là d'une augmentation notable par rapport aux données de l'enquête de 1999. On avait alors compté 4,7 ordinateurs en moyenne par organisme. On constate aussi un écart considérable entre les compatibles IBM et les MAC. En 2004, 93% du parc informatique global est constitué d'ordinateurs compatibles IBM (71% en 1999) et 7% de MAC (29% en 1999), toutes générations confondues.

Tableau 5 : Répartition du parc informatique

	IBM	MAC	Total
Récents	849	51	900 (55%)
Moins récents	424	42	466 (28,9%)
Plus anciens	232	14	246 (15,2%)
Total	1505 (93%)	107 (7%)	1612 (100%)

Ces premières observations indiquent que le parc informatique global est composé à 56% d'ordinateurs récents et à 44% d'ordinateurs moins récents et plus anciens. Malgré la similitude avec les données observées en 1999, on note une légère augmentation des ordinateurs plus récents puisque lors de la première enquête, le parc informatique global était composé de 49% d'ordinateurs qualifiés de récents alors que 44% du parc était constitué d'ordinateurs moins récents et plus anciens.

Il est intéressant de noter l'écart entre la région montréalaise et les autres régions du Québec. Les organismes de la région de Montréal possèdent en moyenne 12,5 ordinateurs alors que les organismes de la banlieue nord et sud en possèdent en moyenne 6. Quant aux organismes des régions ayant pour code régional 418, leur moyenne est de 4,9 ordinateurs et de 4,8 pour les régions du code régional 819.

3.2 Système d'exploitation

La presque totalité des organismes répondants (97,4%) ont indiqué que le système d'exploitation installé le plus récent est Windows, de Microsoft. Seulement 5 organismes (2,6%) ont répondu que le système d'exploitation installé le plus récent est Mac-OS. Cette dernière donnée peut sembler contradictoire avec la donnée précédente voulant que 7% du parc informatique global soit composé d'ordinateurs MAC. Or, à la question concernant le parc informatique, les répondants pouvaient répondre posséder à la fois des ordinateurs compatibles IBM et MAC mais ne pouvaient choisir qu'un seul système d'exploitation. Nous présumons que les répondants ont choisi d'indiquer le système d'exploitation le plus utilisé, dans le cas où l'organisme avait indiqué posséder les deux types d'ordinateurs.

La moitié des répondants (49,4%) utilisent le système d'exploitation le plus récent de Microsoft, soit Windows XP, 17,5% utilisent Windows 2000 et 30,3% utilisent Windows 98 ou 95 ou Millénium.

La forte implantation du système d'exploitation le plus récent peut étonner à prime abord mais si on l'associe au renouvellement ou à l'acquisition d'ordinateurs de dernière génération (qui constituent 50% de l'ensemble du parc informatique) on comprend tout de suite cette prédominance puisque ce qui est installé par les fournisseurs d'équipement dans ce cas est le système d'exploitation le plus récent.

Tableau 6 : Type de système d'exploitation

	Windows XP	Windows 2000	Windows 95/98/Me	Mac-OS
N.	93	33	57	5
%	49,47	17,55	30,32	2,66

3.3 Réseau local et serveur

Près des trois quarts des répondants (73,26%) ont indiqué posséder un réseau local alors que 26,74% n'en possèdent pas. 90,7% des répondants de Montréal possèdent un réseau local, 74,3% des répondants de la région du 450, 51% des répondants du 418 et 40% des répondants du 819.

Ces chiffres montrent une évolution importante par rapport à 1999. En effet, lors de l'enquête de 1999, seulement le tiers des répondants avaient indiqué travailler en réseau local.

En ce qui concerne la présence d'un serveur à même l'organisme, 39,1% des répondants ont indiqué en posséder un. Encore une fois, la région montréalaise est loin devant puisque 54,7% des répondants de cette région possèdent un serveur alors que le pourcentage tombe à environ 25% pour les autres régions. Cette tendance peut selon nous s'expliquer par le fait que les organismes répondants de la région montréalaise semblent disposer d'un parc informatique plus important, rendant parfois utile voire nécessaire l'installation d'un réseau.

3.4 Les dépenses liées au parc informatique

Compte tenu des ressources financières souvent précaires, il n'en reste pas moins que les organismes doivent consacrer une certaine part de leur budget à l'entretien de leur parc informatique. Ainsi, tel qu'indiqué dans le tableau 7, 75% de l'ensemble des répondants ont indiqué consacrer une partie de leur budget annuel à l'achat et à l'entretien de l'équipement informatique. Cette donnée nous semble liée au fait qu'une très grande majorité des organismes considèrent l'informatique essentielle à leur travail. Les organismes de Montréal ayant participé à l'enquête sont parmi ceux qui ont répondu par l'affirmative dans la plus grande proportion : 89% des répondants de Montréal consacrent une partie de leur budget annuel au parc informatique, 67% des organismes de la région du 819 et du 450 et 60% des organismes de la région du 418.

Tableau 7 : Budget annuel consacré au parc informatique

	Oui	Non	Total
418	28 (60%)	19 (40%)	47(100%)
450	26 (67%)	13(33%)	39(100%)
514	77(89%)	9(11%)	86(100%)
819	10(67%)	5(33%)	15(100%)
Total	141(75%)	46(25%)	187(100%)

Au niveau du montant des dépenses, 26% des répondants consacrent plus de 2000\$ par année à l'achat et à l'entretien de l'équipement informatique et 24% y consacrent entre 1000\$ et 2000\$. 21% consacrent entre 500\$ et 1000\$ de leur budget annuel tandis que 22% dépensent entre 100\$ et 500\$ annuellement. Seulement 4% des répondants ont dit dépenser moins de 100\$ par année pour leur parc informatique.

Encore une fois, les organismes répondants de la région montréalaise sont parmi ceux qui consacrent le plus de ressources financières à l'achat et à l'entretien d'équipement informatique. 57% des répondants de cette région consacrent plus de 1000\$ annuellement à leur parc informatique. Les organismes répondants de Laval et de la Montérégie (450) sont 42% à dépenser plus de 1000\$ pour leur parc informatique. Viennent ensuite les organismes du 819 (40%) et du 418 (39%).

Tableau 8 : Dépenses annuelles allouées à l'achat et à l'entretien du parc informatique

	Moins de 100 \$	de 100 \$ à 500 \$	de 500 \$ à 1000 \$	de 1000 à 2000 \$	Plus de 2000 \$	NSP / Pas de réponse	Total
418		12 (43%)	3 (11%)	5 (18%)	6 (21%)		28 (100%)
450		7 (27%)	7 (27%)	9 (34%)	2 (7%)	1 (4%)	26 (100%)
514	3 (4%)	11 (14%)	16 (21%)	18 (23%)	26 (34%)	3 (4%)	77 (100%)
819	1 (10%)	1 (10%)	4 (40%)	2 (20%)	2 (20%)		10 (100%)
TOTAL	6 (4%)	31 (22%)	30 (21%)	34 (24%)	36 (26%)	4 (3%)	141 (100%)

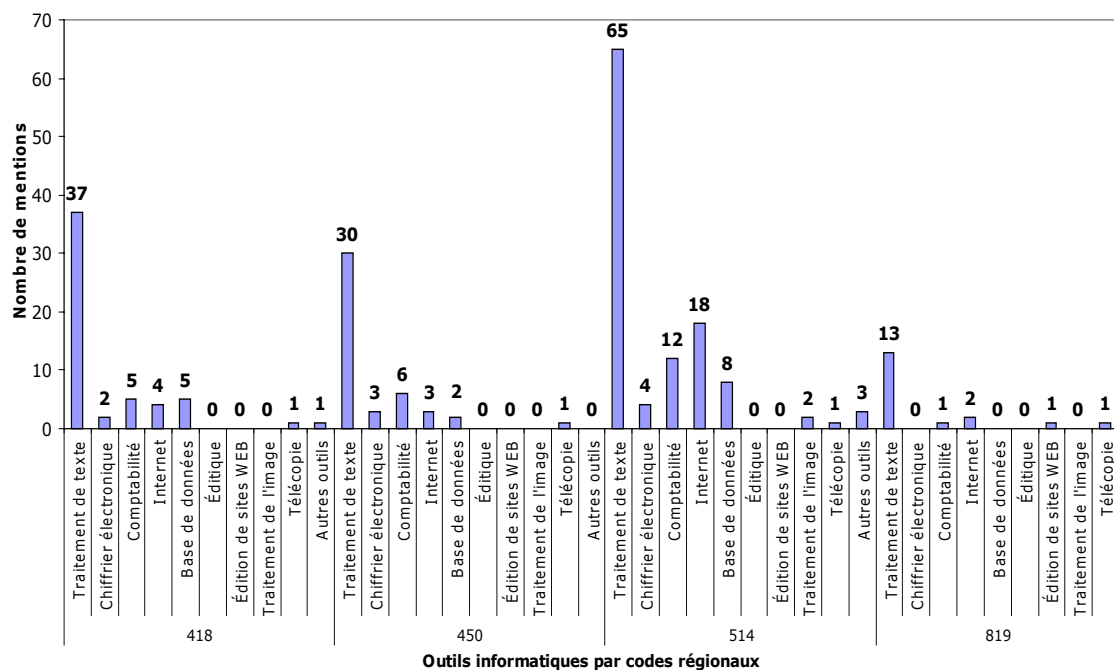
Chapitre 4 : Usage de l'informatique et d'Internet

4.1 Usage de l'informatique

L'informatique semble « faire partie du quotidien » pour les organismes ayant participé à l'enquête 2004. La très grande majorité (85%) des organismes considère que l'informatique leur est absolument nécessaire et 14% assez nécessaire. Cela se reflète également dans quelques commentaires exprimés en fin de questionnaire : « L'utilisation de l'informatique est une priorité. Les organismes communautaires sont les enfants pauvres d'un système essentiel à leur gestion quotidienne ».

Tableau 9

Utilisation de l'informatique
Outils considérés comme étant de
première importance selon les codes régionaux



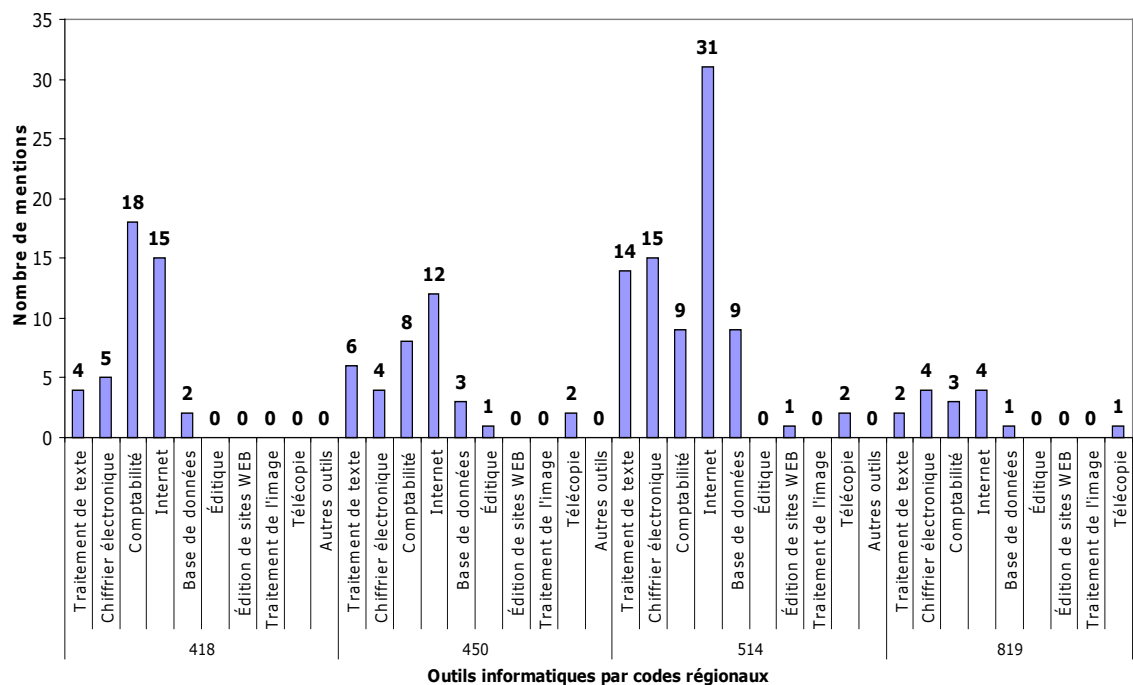
L'usage du traitement de texte reste l'application informatique qui fait consensus chez les répondants de toutes les régions. Le traitement de texte arrivait déjà en première position lors de l'enquête de 1999. Le logiciel de traitement de texte le plus répandu est sans surprise *Microsoft Word*, lequel est utilisé par 97% des répondants.

Mais alors qu'en 1999, seulement 5 répondants avaient placé Internet comme principale utilisation de l'informatique, 27 répondants ont répondu dans ce sens en 2004, ce qui représente une progression significative de l'Internet.

La comptabilité et l'accès aux services du réseau Internet sont les utilisations de l'informatique qui se classent en deuxième ordre d'importance.

Tableau 10

Utilisation de l'informatique
Outils considérés comme étant de
deuxième importance selon les codes régionaux



Le logiciel *Simple Comptable* est le logiciel comptable le plus populaire (56% pour l'ensemble des répondants), son implantation étant plus marquée dans la région de Montréal. Le deuxième logiciel le plus populaire est Fortune 100/Acomba (24% des répondants) et son implantation est plus marquée chez les organismes de code régional 418. Plusieurs autres logiciels occupent une part (entre 2 et 4%) marginale du marché logiciel comptable : *Dynacom*, *Quickbook*, *Makisoft*, *Avantage*, *Dream*. Le chiffrier *Microsoft Excel* est identifié comme logiciel comptable chez 10% des répondants des organismes de code régional 418.

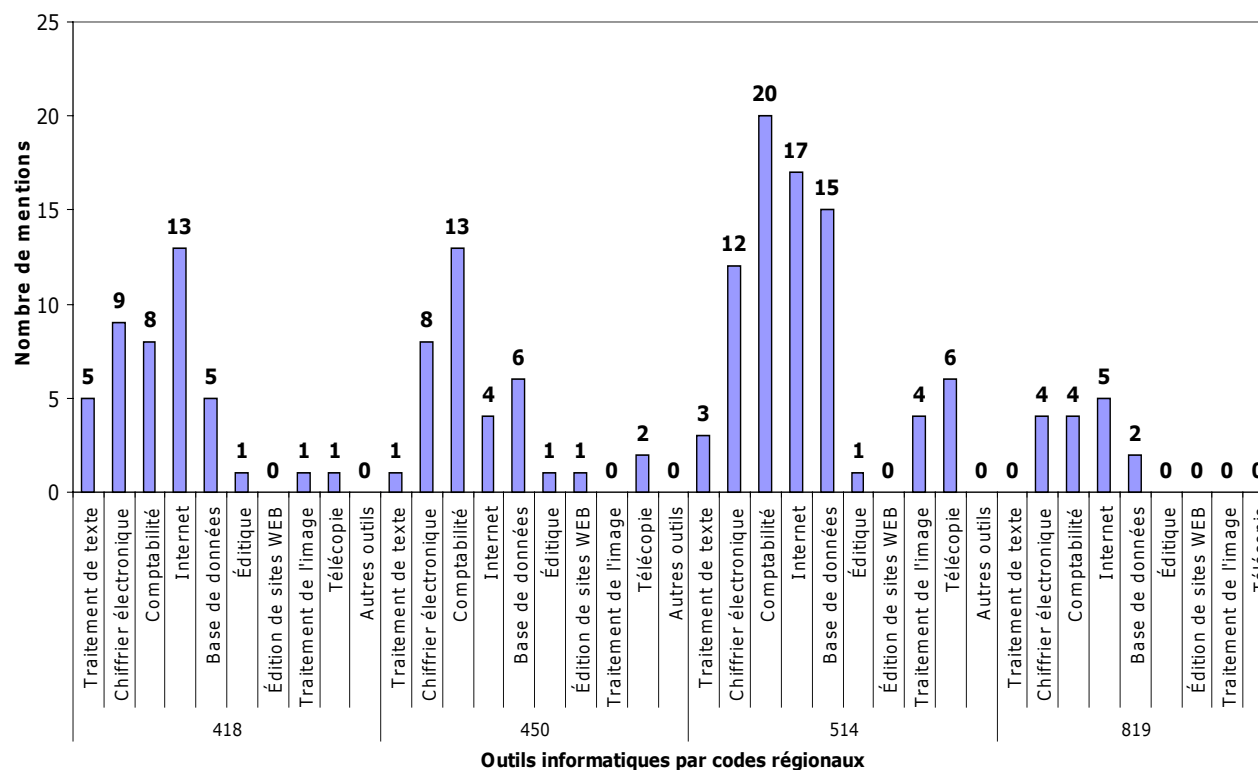
Le navigateur Internet, *Microsoft Internet Explorer* occupe la très grande majorité du marché (75% Microsoft Explorer et 18% Outlook Express)³.

³ 4% des répondants, par mégarde sans doute, ont identifié le fournisseur de services Internet comme outil pour accéder au réseau Internet.

Bien que les chiffriers (pour les répondant du 450) et les bases de données (pour les répondants du 514) occupent une part plus importante, la comptabilité et Internet occupent le troisième ordre d'importance de nouveau.

Tableau 11

Utilisation de l'informatique
Outils considérés comme étant de
troisième importance selon les codes régionaux

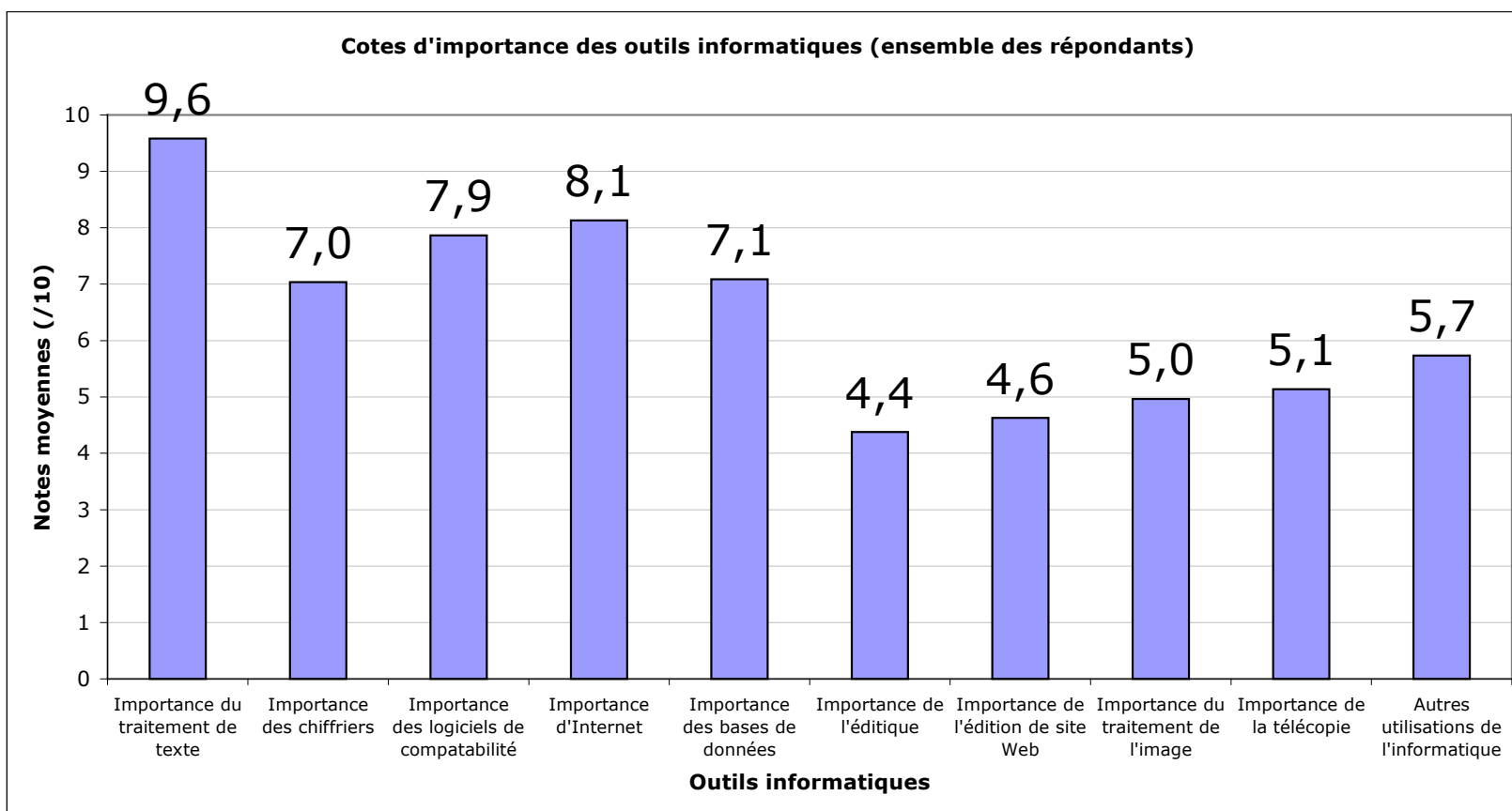


Au niveau du logiciel identifié par les répondants comme chiffrier, Microsoft Excel n'a pas beaucoup de compétition puisque la presque totalité (97%) des répondants ont indiqué utiliser ce logiciel.

Pour les bases de données les produits Microsoft, tels la suite Office occupent également le terrain (62% Access – 20% Filemaker – 6% Excel – 1- 2.5% Dbase, Delphi, Foxpro etc.

Le tableau 12 tient compte des 10 niveaux d'importance exprimés par les répondants. Nous en avons fait une cote moyenne, ce qui signifie que certains éléments avec peu de nombre de répondants (ce qui est le cas des autres utilisations de l'informatique) peuvent se retrouver avec une moyenne élevée s'ils ont obtenu un niveau d'importance élevé. Voici donc, entre parenthèses, le nombre de répondants ayant donné un niveau d'importance pour les 10 éléments à évaluer: traitement de texte (186), chiffriers (160), logiciels de comptabilité (160), Internet (181), bases de données (129), éditique (71), édition de site Web (73) traitement de l'image (84) , télécopie (67), autres utilisations (19).

Tableau 12



Le tableau suivant présente les applications logicielles pour toutes les autres catégories d'utilisations de l'informatique non commentés dans les pages précédentes

Tableau 13 : Applications logicielles pour les autres catégories d'utilisations de l'informatique

Utilisation	Application logicielle	% d'utilisateurs selon le type d'utilisation
Éditique	Publisher Quark express Word,Frontpage, PWP, Pagemaker	60% 12% entre 3 et 8%
Création de sites	FrontPage DreamWeaver GoLive Autres (Macromédia, POG, WebExpert, Netedit, Netscape)	41% 24% 6% 27%
Traitement de l'image	Photoshop Print artist Illustrator, Pagemaker, Paintshop pro, Print artist	56% 7% 5%
Télécopie	WinFax Delrina Autres (Faxserver, mightyfax, norton, Winphone, Xerox)	33% 16% 50%
Autres logiciels	Adobe PWP, Autres (agenda , antivirus, design pro avery, log. D'apprentissage, visionneuse d'images, Lopart (movie maker)	11% 29% 58%

4.2 Utilisation d'Internet

L'utilisation d'Internet et des outils y étant liés semblent se généraliser de plus en plus dans les groupes communautaires et bénévoles. Près de 99% des organismes participants ont indiqué avoir accès à Internet au travail. De plus, la presque totalité des répondants possède une adresse de courrier électronique (182 répondants ou 96%) et 100 répondants (53%) ont indiqué avoir un site Internet. Ces données montrent une nette évolution par rapport à 1999 puisque à l'époque, seulement 57% des répondants mentionnaient avoir une adresse de courrier électronique et près du quart (25%) possédaient un site Internet. Seules les organismes des régions du code 819 se démarquent en étant sous les 85% à posséder une adresse de courriel.

Si ces données sont encourageantes, il ne faut pas oublier que notre échantillon ne prétend pas être représentatif de l'ensemble du milieu communautaire. En effet, les groupes répondants sollicités ayant déjà eu des contacts avec les organismes d'exécution du projet, ils avaient de fortes chances d'être possiblement plus sensibilisés à l'informatique et à Internet.

Une analyse des résultats quant au mode d'accès à Internet selon le code régional nous montre toutefois que les groupes de notre échantillon ne sont pas tous branchés de la même façon. Ainsi, on constate que le modem téléphonique demeure majoritaire dans les régions desservies par le 418 (63% des organismes répondants) alors que dans la région de Montréal, à peine 15% des organismes utilisent le modem (les trois quarts utilisant l'accès haute vitesse).

Tableau 14 : Principal mode d'accès à Internet

	Modem téléphonique	Accès haute vitesse	Réseau local	Ne sais pas	Total
418	30 (64%)	14(30%)	2(4%)	1(2%)	47
450	13 (34%)	23(60%)	1(3%)	1(3%)	38
514	13(15%)	64(75%)	9(10%)	---	86
819	7(50%)	7(50%)	---	---	14
Total	63 (34%)	108 (58%)	12 (6%)	2 (1%)	185

Environ 60% des organismes ont indiqué qu'au sein de leur équipe, entre une et cinq personnes utilisent Internet dans le cadre du travail, cette tendance est similaire pour l'ensemble des organismes répondants, tout code régional confondu.

Tableau 15 : Nombre d'utilisateurs d'Internet au sein de l'organisme

	Aucun utilisateur	De 1 à 3	De 4 à 6	De 7 à 9	De 10 à 15	Plus de 15	Total
418	2(4%)	24(51%)	13(28%)	4(8.5%)	2(4%)	2(4%)	47(100%)
450	---	12(33%)	17(47%)	3(8%)	1(3%)	3(8%)	36(100%)
514	---	21(25%)	24(28%)	10(11%)	14(16%)	17(20%)	86(100%)
819	1(7%)	7(46%)	3(20%)	2(13%)	1(7%)	1(7%)	15(100%)
Total	3(1%)	64(35%)	57(31%)	19(10%)	18(10%)	23(12%)	184(100%)

Nous avons voulu savoir quel poste occupait la personne qui consacrait le plus de temps à Internet.

Les personnes occupant des postes de direction sont les plus souvent nommées (40%) comme celles utilisant le plus Internet. Viennent ensuite les postes d'intervention, de responsable de dossiers et postes administratifs avec des pourcentages similaires d'environ 20%. On remarque la faible présence des personnes occupant des postes techniques.

Il n'y a pas de différence notable à l'échelle provinciale sauf dans la région de Montréal où les responsables de dossiers utilisent Internet dans une proportion de 26%. Dans les régions du 418, on note une plus faible utilisation de l'Internet par les personnes qui occupent des postes d'intervention (10%).

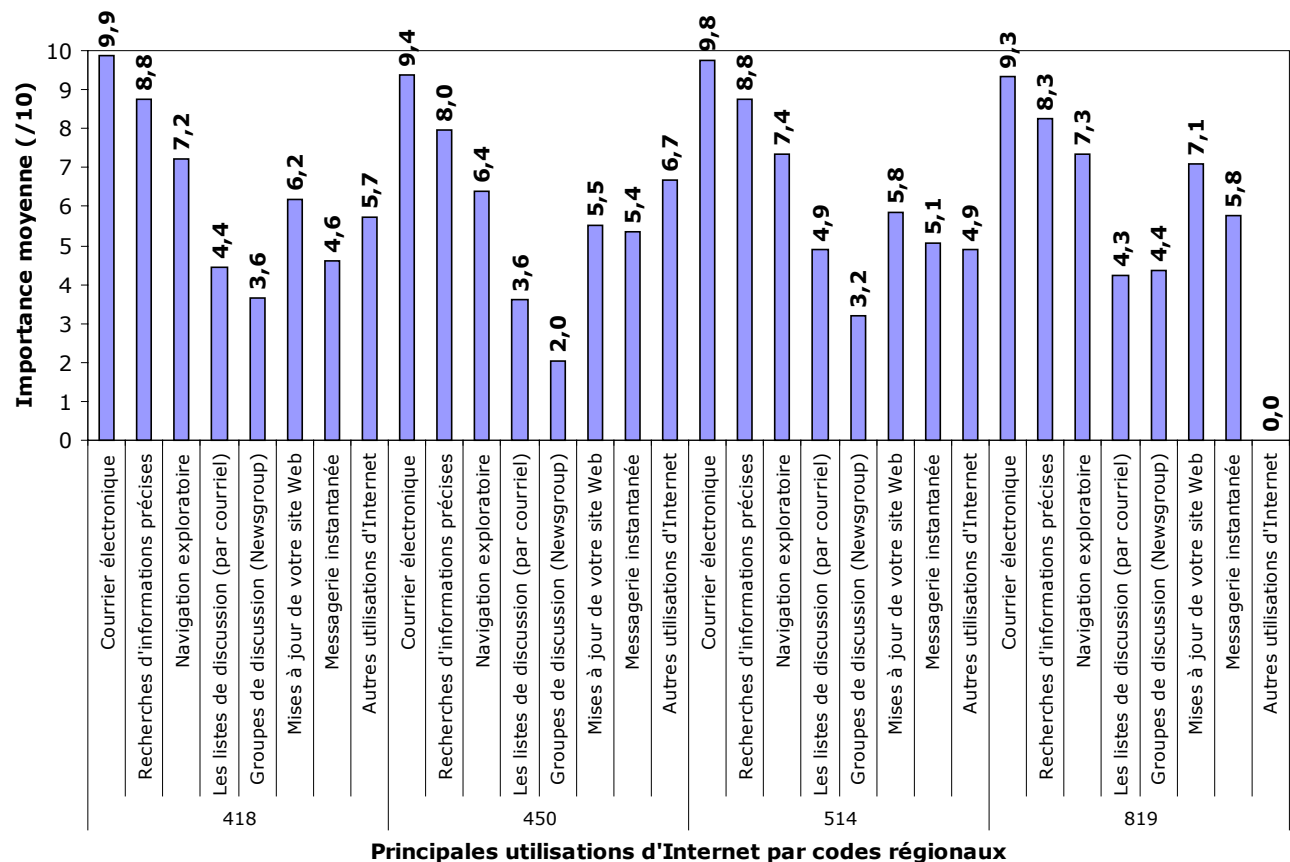
Tableau 16 : Poste des personnes utilisant le plus Internet au travail

	Postes de direction	Postes d'intervention	Postes de responsables de dossiers	Postes administratifs	Postes techniques	Total
Nombre	62	33	30	28	5	158
%	39%	21%	19%	18%	3%	100,0

Nous avons demandé aux répondants de classer, par ordre d'importance **les principales utilisations d'Internet dans le cadre du travail**. Les groupes devaient choisir entre : courrier électronique, recherche d'informations précises, navigation exploratoire, liste de discussion (par courriel), groupes de discussion (réseau Usenet – NewsGroups), mise à jour du site, messagerie instantanée (exemple : MSN), autres utilisations.

Tableau 17

Importance moyenne des principales utilisations d'Internet selon les codes régionaux



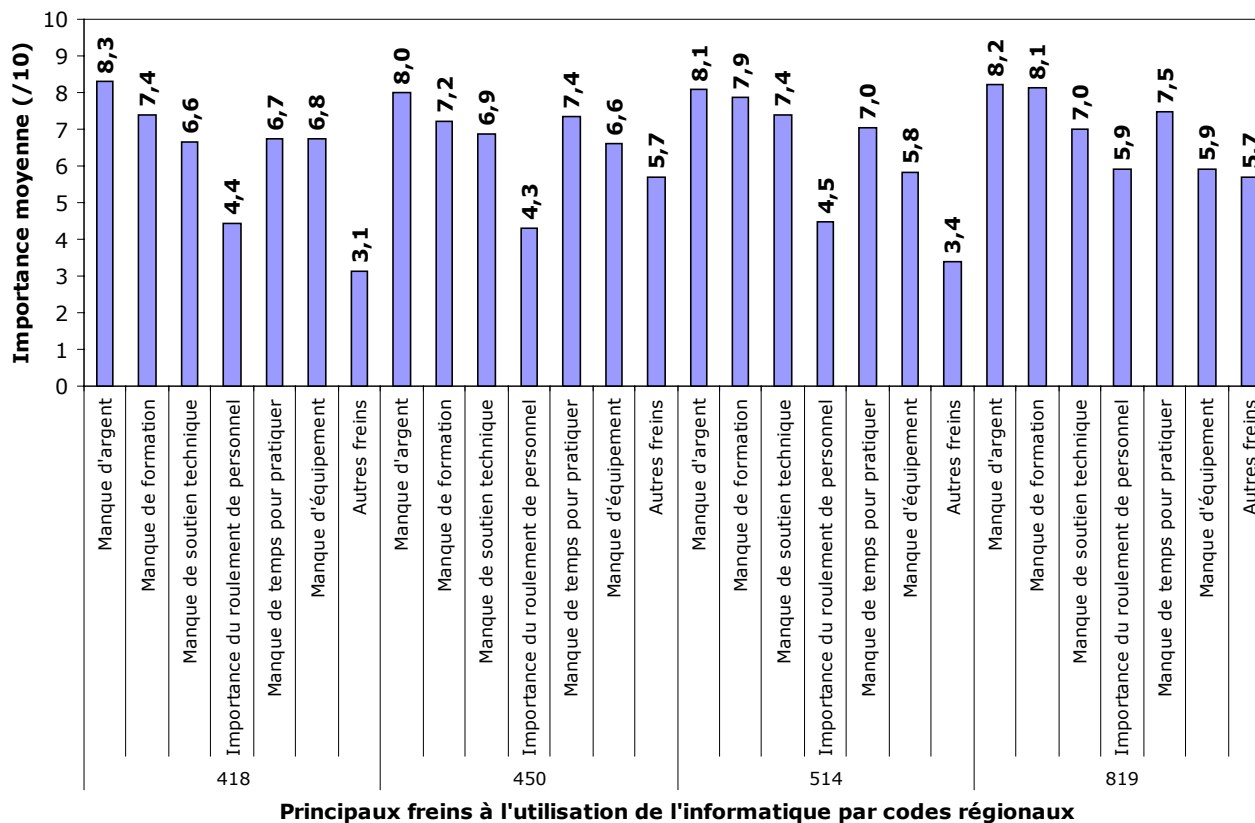
Dans le tableau ci-contre, nous voyons que le **courrier électronique** et la **recherche d'informations** sont les usages les plus populaires effectués sur Internet suivi de la **navigation exploratoire** et la **mise à jour du site Web**. Le tableau 17 établit une moyenne des niveaux d'importance exprimés par les répondants.

4.3 Freins à l'utilisation de l'informatique

Les répondants devaient identifier l'ordre d'importance des freins à une utilisation plus efficace de l'informatique, à partir des choix suivants : manque d'argent, manque de formation, manque de soutien technique, roulement de personnel, manque de temps pour pratiquer, manque d'équipement, autre frein.

Tableau 18

Importance moyenne des principaux freins à l'utilisation de l'informatique selon les codes régionaux



Les répondants ont identifié clairement le **manque d'argent** comme frein principal à une utilisation plus efficace de l'informatique. Parmi les autres freins importants, soulignons les aspects liés à la formation (**manque de formation** et **manque de temps de pratique**). Les questions d'ordre technique (**soutien technique** et le **manque d'équipement**) suivent d'assez près. Le tableau 18 ci-contre présente la cote moyenne des réponses.

4.4 Budget de formation

On se souvient que le manque de formation est considéré comme un frein important à une meilleure utilisation de l'informatique. Si l'on ajoute à cela le manque d'argent, considéré en moyenne comme le frein le plus important, on ne s'étonnera pas de constater que les budgets consacrés à la formation des membres des organismes sont peu élevés, sinon absents. Comme le montre le tableau 19, seulement la moitié (53%) des groupes répondant affirment consacrer une partie de leur budget à la formation de leur équipe. On constatera que malgré leur nombre restreint, la presque totalité des répondants du 819 ont indiqué ne pas consacrer une partie de leur budget à la formation.

Tableau 19 : Budget annuel consacré à la formation des membres

I	Oui	Non	Total
418	16 (35%)	30 (65%)	46(100%)
450	19 (49%)	20(51%)	39(100%)
514	51(60%)	35(40%)	86(100%)
819	1(6%)	14(94%)	15(100%)
Total	87(47%)	99(53%)	186(100%)

Tableau 20 : Montant du budget annuel consacré à la formation des membres

	Moins de 100 \$	Entre 100 \$ et 500 \$	Entre 500 \$ et 1000 \$	Plus de 1000 \$	Total
418	1 (6%)	12 (75%)	2 (13%)	1 (6%)	16
450	3 (16%)	15 (79%)		1 (5%)	19
514	4 (8%)	27 (55%)	10 (21%)	8 (16%)	49
819	--	--	--	1 (100%)	1
Total	8 (9%)	54(64%)	12 (14%)	11 (13%)	85 (100%)

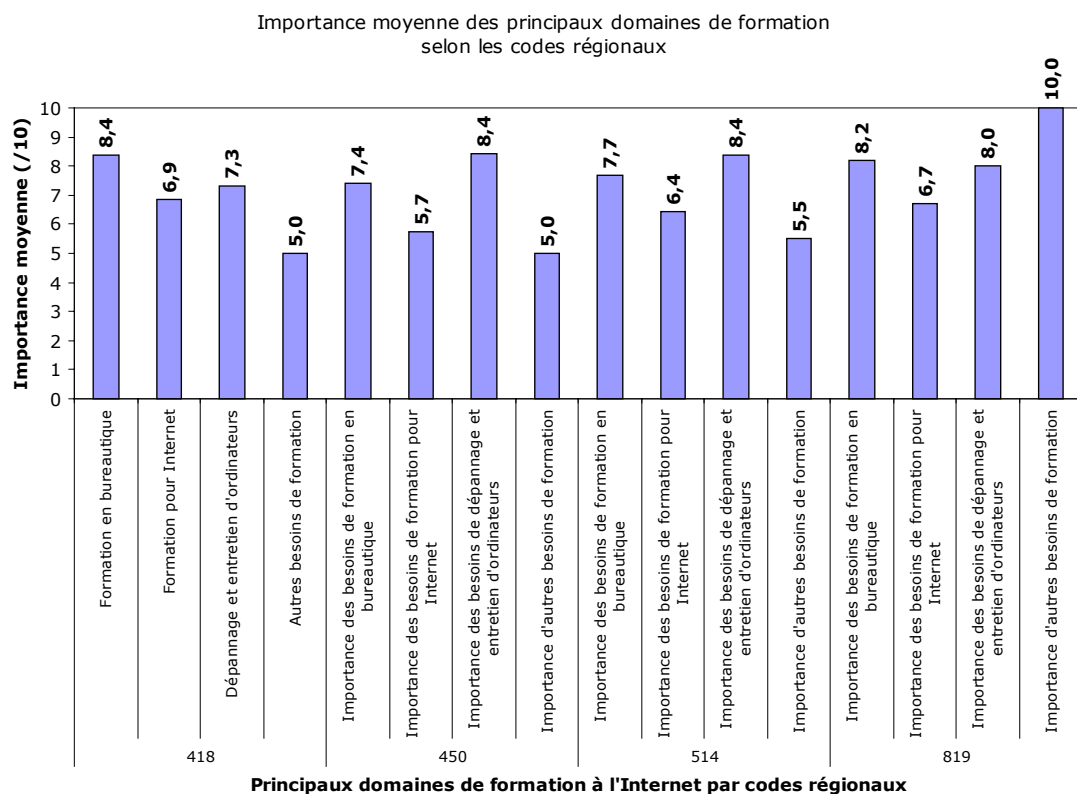
Nous remarquons que les budgets consacrés à la formation sont beaucoup moins importants que les budgets dédiés à l'entretien du parc informatique.

Chapitre 5 : Les besoins des organismes communautaires et bénévoles en gestion de l'information et des technologies de l'information

5.1 Aperçu des besoins informatiques

À travers notre enquête, nous souhaitons savoir dans quel domaine se situaient les besoins les plus pressants des organismes communautaires et bénévoles au Québec. Ainsi, nous leur demandons de classer par ordre d'importance les domaines de formation où les besoins de l'organisme sont les plus importants. Les répondants devaient choisir entre : bureautique (traitement de texte, chiffrier électronique, etc.), Internet, dépannage et entretien d'ordinateurs et autres besoins.

Tableau 21



Pour l'ensemble des répondants, le **dépannage et l'entretien des ordinateurs** a obtenu la plus forte cote, soit 8,1 sur une échelle de 10. Viennent ensuite les besoins en **bureautique** avec une cote de 7,8 et finalement les besoins relatifs à **Internet**, avec une cote de 6,4, toujours sur une échelle de 10.

Les organismes répondants de la région de Montréal et de ses environs (514 et 450) ont donné la plus forte importance au **dépannage et à l'entretien des ordinateurs** avec une cote moyenne de 8,4 sur 10. Pour les organismes du 418 et du 819, la plus forte cote est accordée au besoin de formation en **bureautique**. Au niveau des besoins de formation considérés comme étant de deuxième importance, selon la division régionale, le **besoin de dépannage et d'entretien des ordinateurs** obtient la plus forte cote pour les organismes du 418 (7,3) et du 819 (8,0). Quant aux organismes répondants des régions du 450 et du 514

(Montréal et environs), le **besoin de formation en bureautique** se place en seconde position. Dans le tableau 21 de la page précédente, il ne faut pas tenir compte de la cote 10 obtenue pour les « autres besoins de formation » pour le 819 car il représente une moyenne établit sur quelques répondants seulement.

5.2 Besoins en soutien technique et de dépannage

« J'ai l'impression d'être dépassé par les événements lors de pépins techniques, surtout les problèmes de réseau, ils nous bloquent complètement. »

« Service technique plus efficace quand la personne est à côté »

« Notre plus grand besoin est la gestion des virus »

« Difficultés liées à l'entretien et dépannage. Besoins en ressources humaines compétentes sur place. Plus un manque de financement qu'un manque d'accès à la formation »

« Particulièrement l'assistance technique, qui est très en demande dans les organismes. »

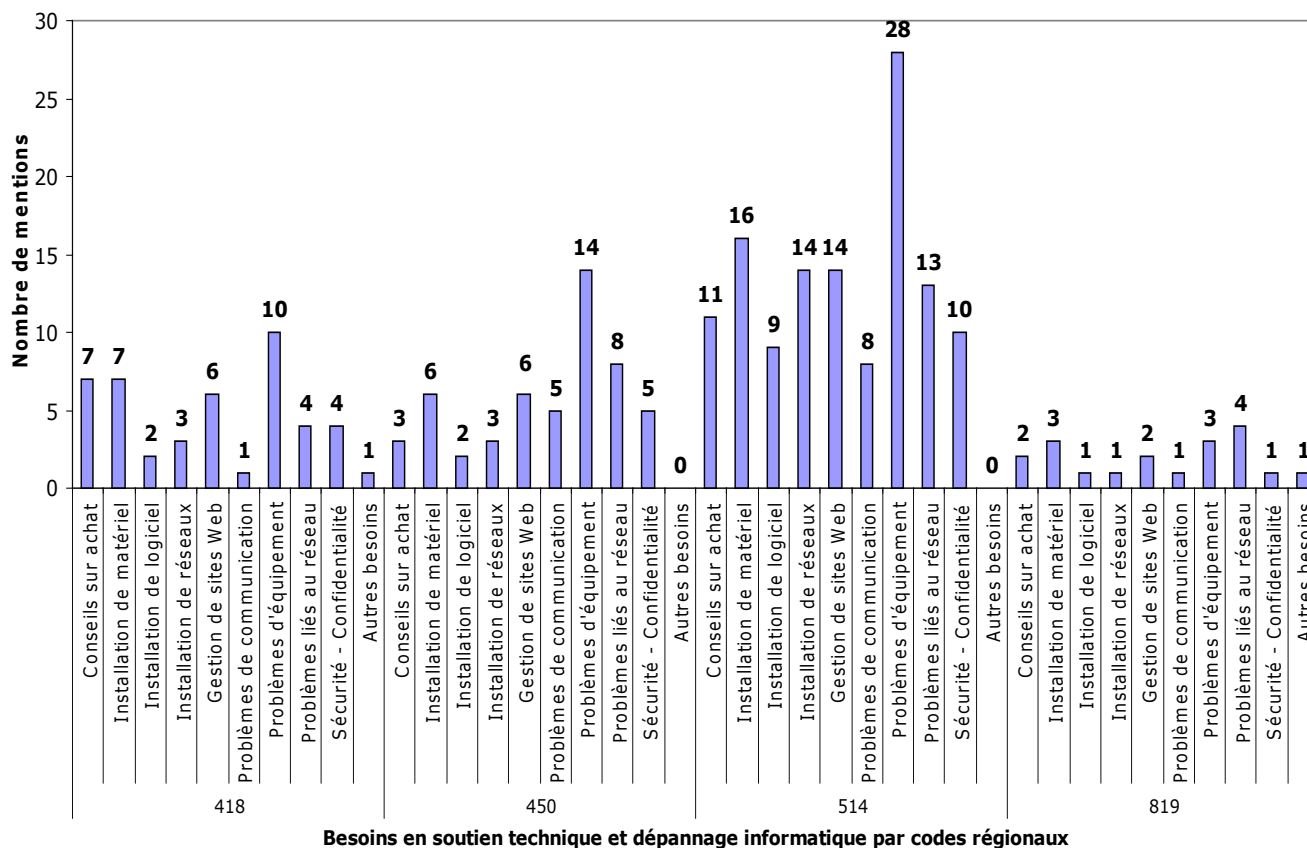
L'un des objectifs de notre enquête était d'évaluer la nature des besoins des organismes communautaires et bénévoles au Québec en matière de soutien technique et de dépannage pour divers aspects de l'informatique et d'Internet. Les répondants devaient choisir entre les besoins suivant :

- Conseils sur achat d'équipements
- Installation / configuration de matériel (hardware)
- Installation / configuration de logiciel (software)
- Installation /gestion de réseaux informatiques
- Gestion de sites Web (création, mise à jour, hébergement)
- Problèmes de communication (accès Internet, etc.)
- Problèmes de fonctionnement de l'équipement (matériel et logiciel)
- Problèmes liés au réseau local (accès au serveur, données, à l'imprimante, etc.)
- Sécurité - confidentialité (virus, protection des données)

Le tableau 22 illustre le premier niveau d'importance des besoins exprimés par région. Ce tableau fait état du nombre de mentions et non d'un pourcentage. On remarque que pour tous les codes régionaux (sauf le 819), le besoin de dépannage relié aux **problèmes de fonctionnement de l'équipement** arrive bon premier.

Tableau 22

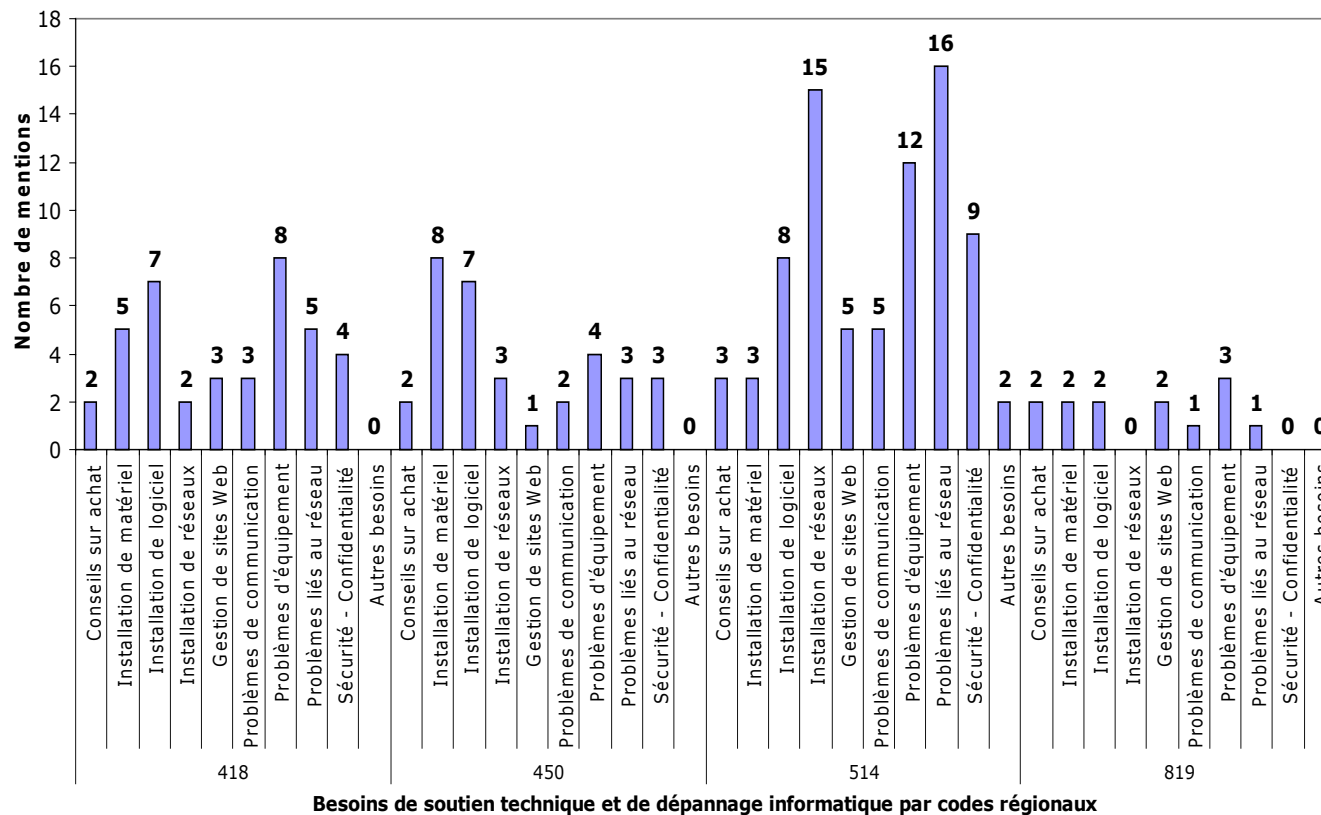
Domaines des besoins de soutien technique et de dépannage informatique
considérés comme étant de **première importance**
selon les codes régionaux



Le tableau 23 présente le deuxième niveau d'importance des besoins exprimés. On constate que les écarts sont moins marqués que dans le tableau précédent. Nous retrouvons les besoins en **installation de logiciels** (418, 450), **installation de matériel** (450) et **l'installation et les problèmes de réseaux** (514). De nouveau, les **problèmes liés à l'équipement** (418, 819) sont cités. Les opinions sont également de moins en moins tranchées pour les ordres suivants (3 à 10) et c'est pourquoi le tableau 24 de la page suivante (cote moyenne de tous les niveaux d'importance) donne des résultats assez nivelés.

Tableau 23

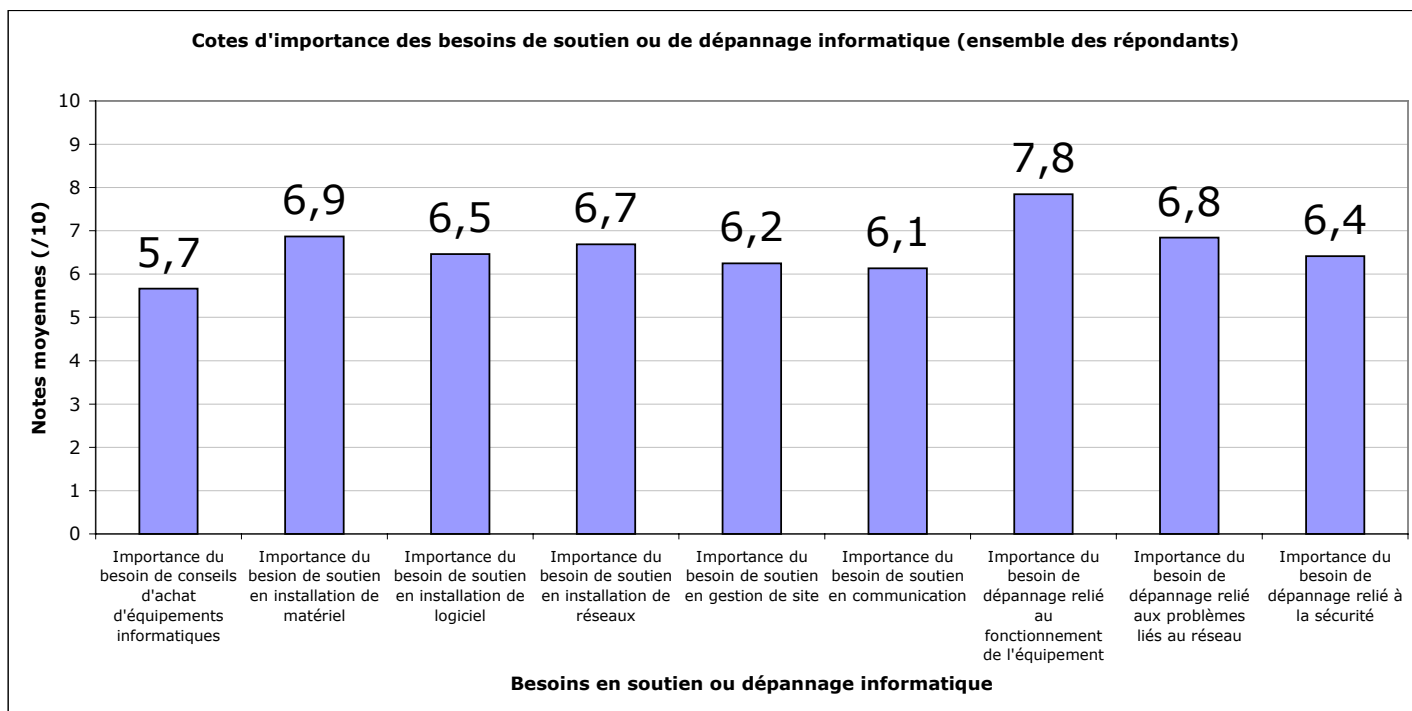
Domaines des besoins de soutien technique et de dépannage informatique
considérés comme étant de **deuxième importance**
selon les codes régionaux



Bien que l'on constate que les organismes ont de nombreux besoins très diversifiés toutes les régions ont indiqué unanimement que le **dépannage relié aux problèmes de fonctionnement de l'équipement**, c'est-à-dire directement liés à l'utilisation de l'ordinateur comme outil de travail, était le problème le plus important. Le tableau 24 fait état des moyennes des besoins des répondants au niveau du soutien technique et du dépannage, toutes régions confondues. On constate que ce besoin a obtenu une cote moyenne de 7,8 sur une échelle de 10.

Le **soutien en installation et configuration de matériel** est le deuxième besoin le plus important avec une cote moyenne de 6,9, sur une échelle de 10 (il s'agit encore une fois d'un besoin lié directement à l'utilisation de l'ordinateur). Des différences apparaissent cependant entre les régions au niveau du deuxième besoin le plus important. Si les régions couvertes par le code régional 418 vont dans le même sens que la moyenne provinciale (avec une cote de 7,2 cependant), les organismes du 450 ont plutôt identifié comme deuxième besoin le plus important les **problèmes liés au réseau local** (7,3 sur 10). Les organismes du 514 ont aussi identifié ce besoin en deuxième place ainsi que **l'installation et la gestion de réseaux informatiques**, ces deux besoins obtenant une cote de 7,0 sur 10. Le deuxième besoin le plus important pour les organismes répondants du 819 se situe au niveau de la **gestion des sites Web**.

Tableau 24



Au niveau du troisième besoin le plus important, on remarque que la tendance se situe au niveau de **l'installation, soit de logiciels, de réseaux ou de matériel informatique.**

5.3 Appréciation des services actuels de soutien et de dépannage reçus

5.3.1 L'accès aux services

De façon générale, on constate que 73% des organismes répondants mentionnent avoir **accès à des services de soutien et de dépannage**. Les organismes de la région montréalaise se distinguent puisque 80% des répondants du 514 ont répondu avoir accès à ces services. Il ressort également que 90% des organismes répondants ayant accès des services s'appuient sur des ressources externes, alors que l'autre 10% peut compter sur des ressources au sein même de l'organisme.

Tableau 25: L'accès à des services de soutien technique et de dépannage

	Oui	Non	Total
418	32 (67%)	16 (33%)	48 (100%)
450	26 (67%)	13 (33%)	39 (100%)
514	69 (80%)	17 (20%)	86 (100%)
819	10 (67%)	5 (33%)	15 (100%)
	137	51	188
Total	73%	27%	100%

Lorsqu'il est question d'évaluer le niveau de satisfaction quant à l'accès aux services, près des trois quarts des répondants (73%) ont indiqué que l'accès aux services est très facile ou assez facile. À l'opposé, 23% des répondants considèrent assez difficiles l'accès aux services de soutien technique. Seulement 2% des répondants ont jugé l'accès aux services comme très difficile. Il semble que pour les organismes plus éloignés des grands centres (819, 418), l'accès à des services de dépannage soit plus difficile puisque l'on note pour ces régions une plus grande proportion d'organismes qui ont répondu dans ce sens, comparativement aux codes régionaux 450 et 514.

Tableau 26 : Facilité d'accès aux services

	Très facile	Assez facile	Assez difficile	Très difficile	Total
418	10 (33%)	11 (37%)	9 (30%)	---	
450	7 (28%)	11 (44%)	6 (24%)	1 (4%)	
514	15 (22%)	38 (57%)	12 (18%)	2 (3%)	
819	1 (10%)	6 (60%)	3 (30%)	---	
Total	33 (25%)	66 (50%)	30 (23%)	3 (2%)	132¹

1. le total correspond aux groupes ayant répondu avoir accès à des services de soutien.

Le tableau 26 indique le taux de facilité d'accès à des services de soutien. Afin d'obtenir un meilleur portrait des insatisfactions, nous devons additionner les répondants qui n'ont pas accès du tableau 25 aux répondants du tableau 26 qui considèrent assez et très difficile l'accès aux services. Ce qui donne comme résultat : un taux d'insatisfaction de 56% pour le 418 (27/48), de 53% (21/39) pour le 450, de 38% (33/86) pour le 514 et de 53% (8/15) pour le 819. Nous notons que les besoins sont plus criant à l'extérieur de Montréal

5.3.2 Satisfaction par rapport aux services reçus

En ce qui concerne le degré de satisfaction des services (adéquation entre les besoins et les services reçus), plus de 80% des répondants (87%) considèrent les services reçus comme assez adéquats et très adéquats. Cette tendance est relativement constante entre les divers codes régionaux.

Dans les commentaires exprimés sur l'adéquation entre les besoins et les services de soutien et de dépannage, les organismes qui ont répondu « **très adéquats** » ont mentionné, la clarté des explications et les bons conseils du fournisseur de services. Plusieurs identifient que la ressource est interne ou proche de l'organisme (service offert sur place, voisins de bureau, ami personnel d'un employé, bénévole, soutien d'un organisme membre). On a pu constater que les organismes ont recours à des ressources très variées allant des services d'un technicien professionnel en passant par les services de bénévoles ou même, de collègues de bureau. Pour certains organismes qui bénéficient de services techniques internes, la situation est problématique puisque la personne compétente (souvent un animateur ou une animatrice de point d'accès Internet) travaille sous contrat et qu'elle ne pourra plus offrir ses services une fois son contrat terminé.

Voici quelques commentaires émis par certains organismes ayant répondu que le service est «**assez adéquat** »

« *Nous utilisons les services d'un organisme d'expérience. Ils partagent nos valeurs* »

« *J'ai toujours réponse a mes questions, même si le technicien ne peut pas toujours se déplacer la journée même*»

« *Surtout des services téléphoniques, pour un service face-à-face, il faut se déplacer avec le matériel* »

Par contre, on relève un plus grand nombre de commentaires critiques sur le service reçu (prix élevé, jargon technique, ponctualité, service expéditif, etc.) :

« *Par téléphone, le technicien n'est pas toujours clair, mais il résout les problèmes la plupart du temps* »

« *Quand on paie cher, on a du service* »

« *Souvent, après une réparation, d'autres problèmes surviennent* »

« *Ce n'est pas tous les techniciens qui ont une réponse adéquate aux problèmes* »

« *Connaissances insuffisantes de certains logiciels* »

« *Techniciens semblent parfois peu qualifiés ou ne veulent pas trop en dire* »

On notera sans surprise que tous les organismes disposant d'une **ressource interne**, même ponctuelle ou temporaire (associée à un projet en cours), sont satisfaits de cette formule (disponibilité, débrouillardise, rapidité). Ils font tous partie des organismes satisfaits (**très** ou **assez adéquat**) du service reçu.

Chez les organismes ayant répondu que les services reçus sont **assez** ou **très inadéquats**, les coûts élevés, le temps de réponse souvent long, l'accent mis sur la vente plutôt que sur le service, les problèmes liés à l'éloignement, sont des irritants qui reviennent plus d'une fois.

« *Distance et difficile de régler un problème par téléphone* »

« *C'est long avant de mettre la main sur quelqu'un, à distance, ils sont souvent pressés et sur place, le service est cher* »

« *Très coûteux. Problème parfois non réglé. Pas toujours fiable* »

5.4 Besoins en formation

« Pas de budget pour s'équiper et se former, seulement pour réparer l'équipement »

« Information sur différentes utilisations d'Internet ou sur différents projets qui favorisent une grande appropriation citoyenne. »

« Pour nous l'important serait une formation en dépannage »

L'analyse des principaux besoins de formation au niveau de l'informatique et de l'Internet nous permet de déterminer quels sont les outils informatiques privilégiés par les répondants. Ces derniers étaient invités à classer leurs choix par ordre d'importance. Contrairement à l'enquête menée en 1999, nous avons choisi de distinguer les besoins de formation en informatique selon qu'ils relevaient de la bureautique ou de l'Internet.

5.4.1 Les besoins de formation en bureautique

Les formations sur lesquelles nous avons questionné les organismes sont les suivantes :

- Traitement de texte de base (saisie de texte, mise en forme, mise en page)
- Traitement de texte avancé (style, document élaboré, publipostage, formulaire)
- Chiffrier électronique de base (utilisation simple, formules, adressage)
- Chiffrier électronique avancé (multi-feuilles, graphiques, base de données, macros)
- Base de données de base (création de tables, rapports, requêtes)
- Base de données avancée (programmation)
- Initiation à la micro-informatique, au système d'exploitation (Windows, etc.)
- Autres besoins

Les tableaux 27 et 28 illustrent les besoins de formation en bureautique de premiers et deuxièmes niveaux d'importance identifiés par les répondants de chaque code régional. On remarque que le **traitement de texte** (base et avancé), les **bases de données** (avancé) et le **chiffrier électronique** (avancé) sont les besoins de formation bureautique qui semblent les plus importants. Ces tableaux indiquent le nombre de répondants.

Tableau 27

Domaines des besoins de formation en bureautique
considérés comme étant de **première importance**
selon les codes régionaux

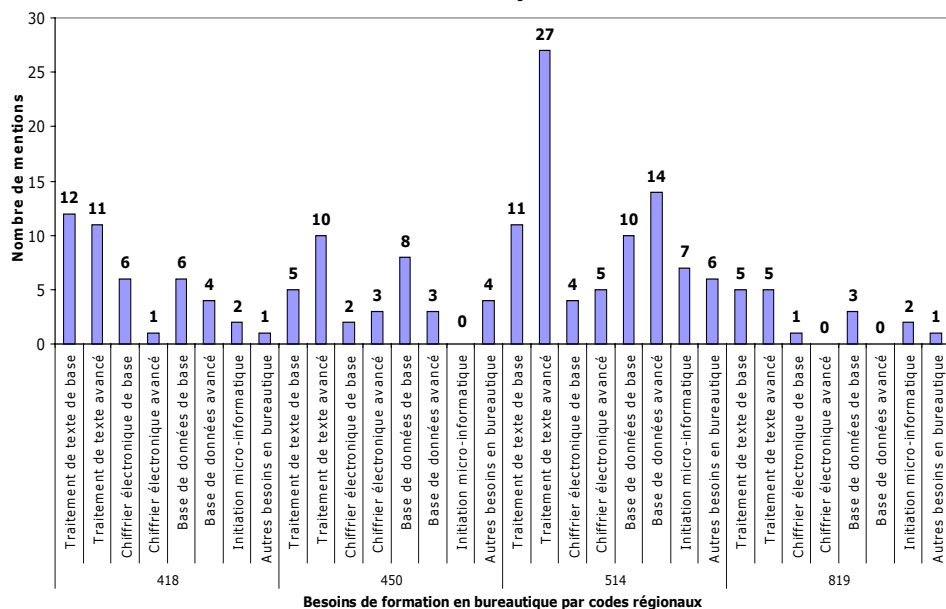
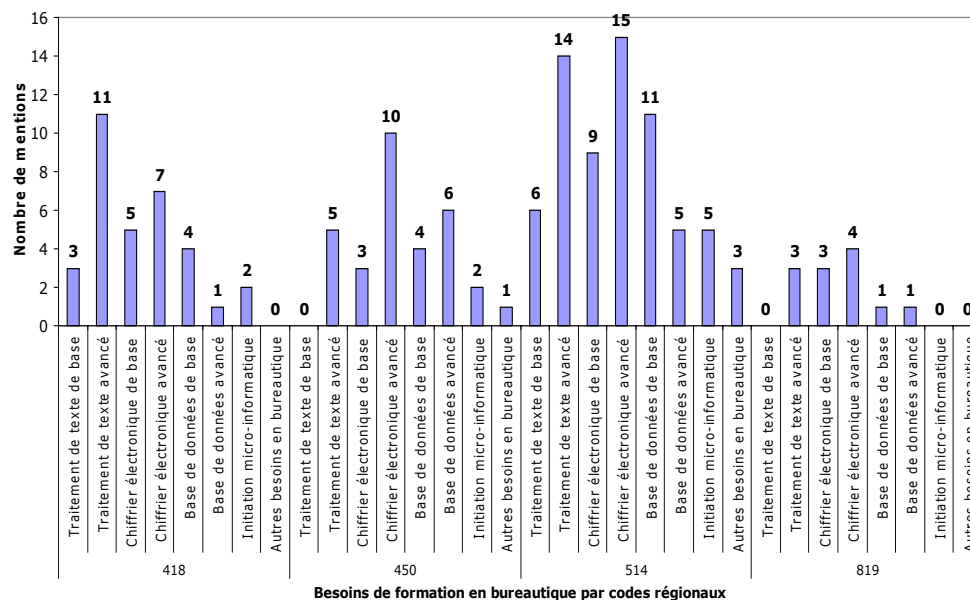


Tableau 28

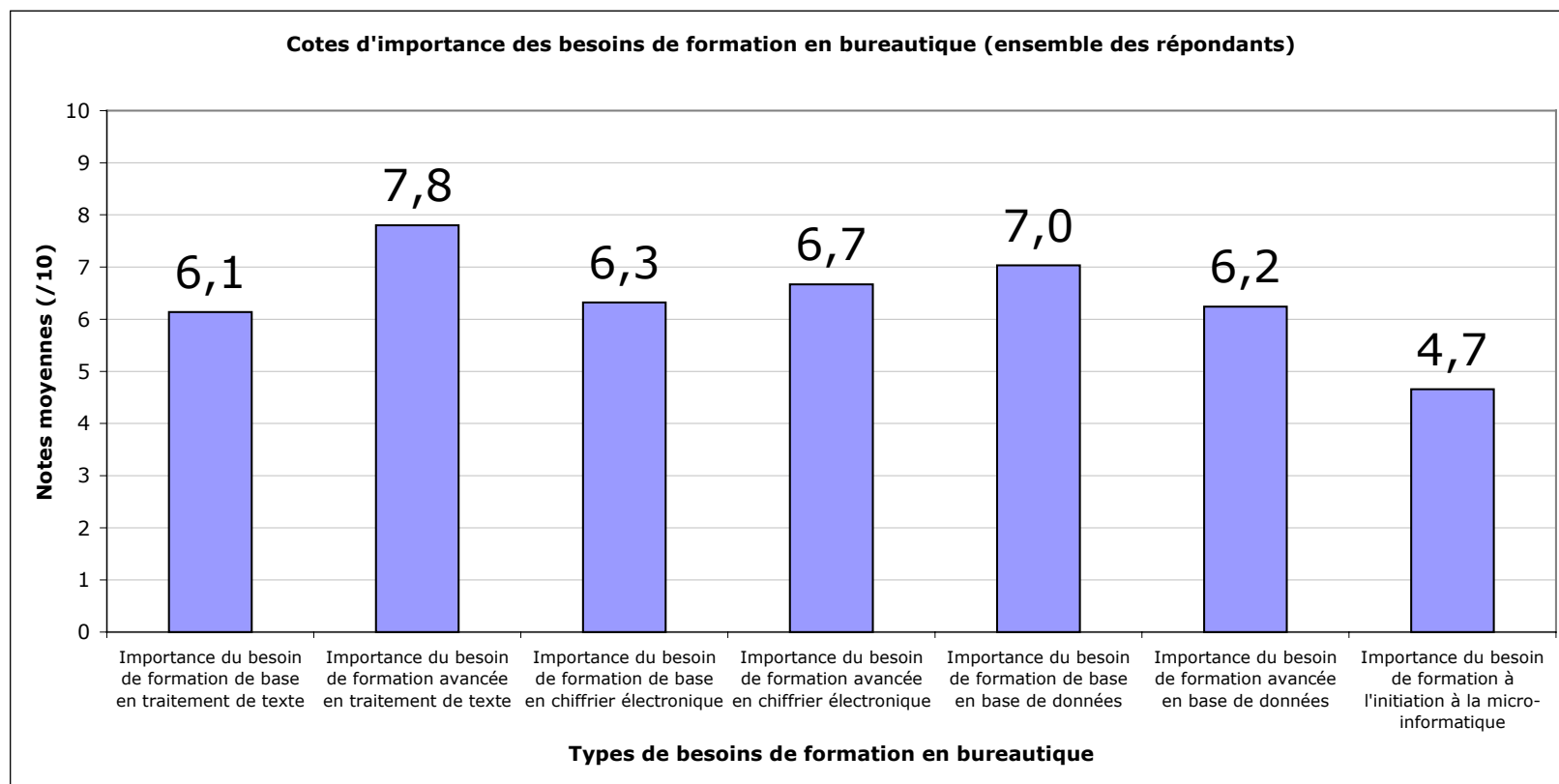
Domaines des besoins de formation en bureautique
considérés comme étant de **deuxième importance**
selon les codes régionaux



L'enquête menée en 1999 avait permis de constater que le traitement de texte était l'outil de prédilection. Cette nouvelle enquête fait ressortir que le besoin le plus important des organismes participants est la **formation avancée en traitement de texte**. En effet, ce besoin a obtenu une importance moyenne de 7,8 sur une échelle de 10. Les données ventilées par code régional donnent les mêmes résultats. La **formation de base en base de données** constitue le second besoin majeur avec une cote moyenne de 7,0. Quant au troisième besoin le plus important, les organismes ont identifié la formation avancée en chiffrer électronique.

Si les deuxièmes et troisièmes besoins les plus importants varient beaucoup entre les organismes des différentes régions sans véritable tendance lourde, on peut toutefois avancer que le **besoin d'initiation à la micro-informatique** ne semble pas être des plus pressants puisqu'il arrive toujours dernier (avec une cote moyenne de 4,7 sur 10), tout code régional confondu. Cette donnée nous porte à croire qu'un premier stade d'appropriation des TIC pourrait avoir été atteint dans la mesure où la maîtrise des notions de base en informatique semble être acquise.

Tableau 29



5.4.1.1 L'accès aux services de formation en bureautique

Comparé à l'accès à des services de soutien technique et de dépannage, l'accès à des services de formation en bureautique semble moins évident pour les organismes communautaires et bénévoles ayant participé à l'enquête. En effet, alors que près des trois quarts (75%) des organismes répondants disaient avoir accès à des services de soutien technique et de dépannage, seulement un peu plus de la moitié (57%) ont indiqué avoir accès à des services de formation en bureautique.

Tableau 30 : L'accès aux services de formation en bureautique

	Oui	Non	Total
418	24 (51%)	23 (49%)	47 (100%)
450	23 (59%)	16 (41%)	39 (100%)
514	50 (60%)	34 (40%)	84 (100%)
819	9 (60%)	6 (40%)	15 (100%)
Total	106 (57%)	79 (43%)	185 (100%)

L'accès à ces services ne semblent pas poser de problème particulier pour les organismes ayant répondu avoir accès aux services de formation puisque 91% des répondants ont indiqué que l'accès est soit très facile ou assez facile, une tendance qui se maintient dans l'ensemble des codes régionaux (418, 450, 514 et 819).

Tableau 31 : Facilité d'accès aux services de formation en bureautique

	Très facile	Assez facile	Assez difficile	Très difficile	Total
418	9 (38%)	11 (46%)	2 (8%)	2 (8%)	24 (100%)
450	6 (27%)	14 (64%)	2 (9%)		22 (100%)
514	20 (41%)	29 (59%)			49 (100%)
819	2 (22%)	4 (44%)	2 (22%)	1 (11%)	9 (100%)
Total	37 (35%)	58 (56%)	6 (6%)	3 (3%)	104 (100%)

5.4.1.2 Satisfaction par rapport aux services reçus

En ce qui concerne l'appréciation des services au niveau de la formation en bureautique, plus de 82% des répondants jugent très adéquats ou assez adéquats les services reçus. Cette tendance se remarque pour toutes les régions, exception faite du 819 où le taux de satisfaction (très ou assez adéquats) se situe à environ 55%.

Les commentaires sur l'adéquation des services de formation des organismes ayant mentionné que les services sont « **très adéquats** » traitent de formations adaptées et utiles. On mentionne dans plusieurs cas qu'elles sont dispensées par une ressource interne.

« Nous faisons appel à x qui offrent des formations adaptées au communautaire »

« La formation donne des réponses nécessaires à une bonne utilisation des logiciels »

Les commentaires sont plus critiques dans le cas des organismes ayant indiqué que le service de formation est « assez adéquat ». On mentionne le manque de souplesse des horaires, le manque de temps, le manque d'argent, l'inégalité des niveaux des participants aux formations, le manque de formations plus avancées, etc. :

« Trop de matière par rapport au temps. Peu de cohérence entre la théorie et le travail »

« Cours de base ok mais pas de cours plus avancés »

Chez les quelques organismes insatisfaits, c'est encore l'absence de formation de niveau plus avancé qui est citée. Un seul organisme mentionne le manque de formation MAC.

5.4.2 Les besoins de formation à Internet

Un autre objectif de notre enquête était d'évaluer les besoins des organismes communautaires et bénévoles au Québec au niveau de la formation à Internet. Les répondants devaient choisir entre les formations suivantes : Initiation à la navigation Internet, initiation au courrier électronique, courrier électronique intermédiaire (gestion du carnet adresse, pièces jointes, etc.), recherche d'information (Web), création de site Web de base, Internet en soutien à la mission de l'organisme.

Les tableaux 32 et 33 présentent les premiers et deuxièmes niveaux d'importance identifiés par les répondants des différents codes régionaux. On peut avancer que les bases de l'Internet semblent avoir été assimilées puisque les besoins tendent davantage vers la création de page Web, le courrier électronique intermédiaire, le soutien à la mission et la recherche d'informations sur le Web.

Tableau 32

Domaines des besoins de formation Internet considérés comme étant de **première importance** selon les codes régionaux

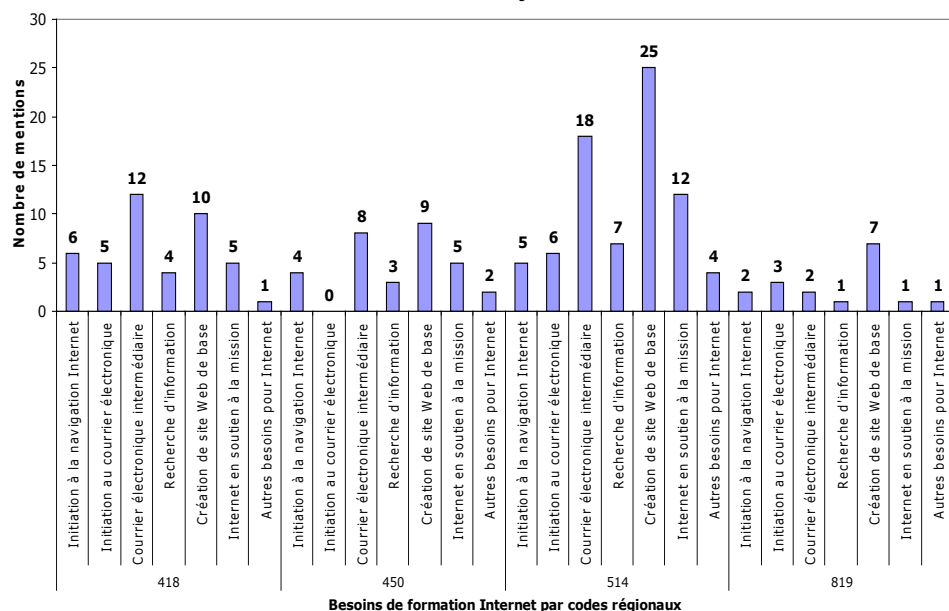
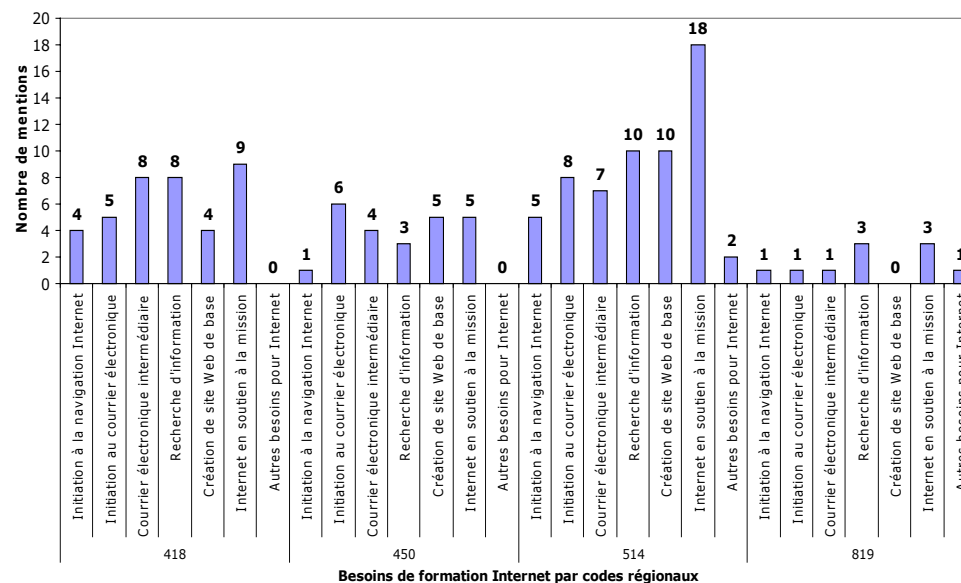


Tableau 33

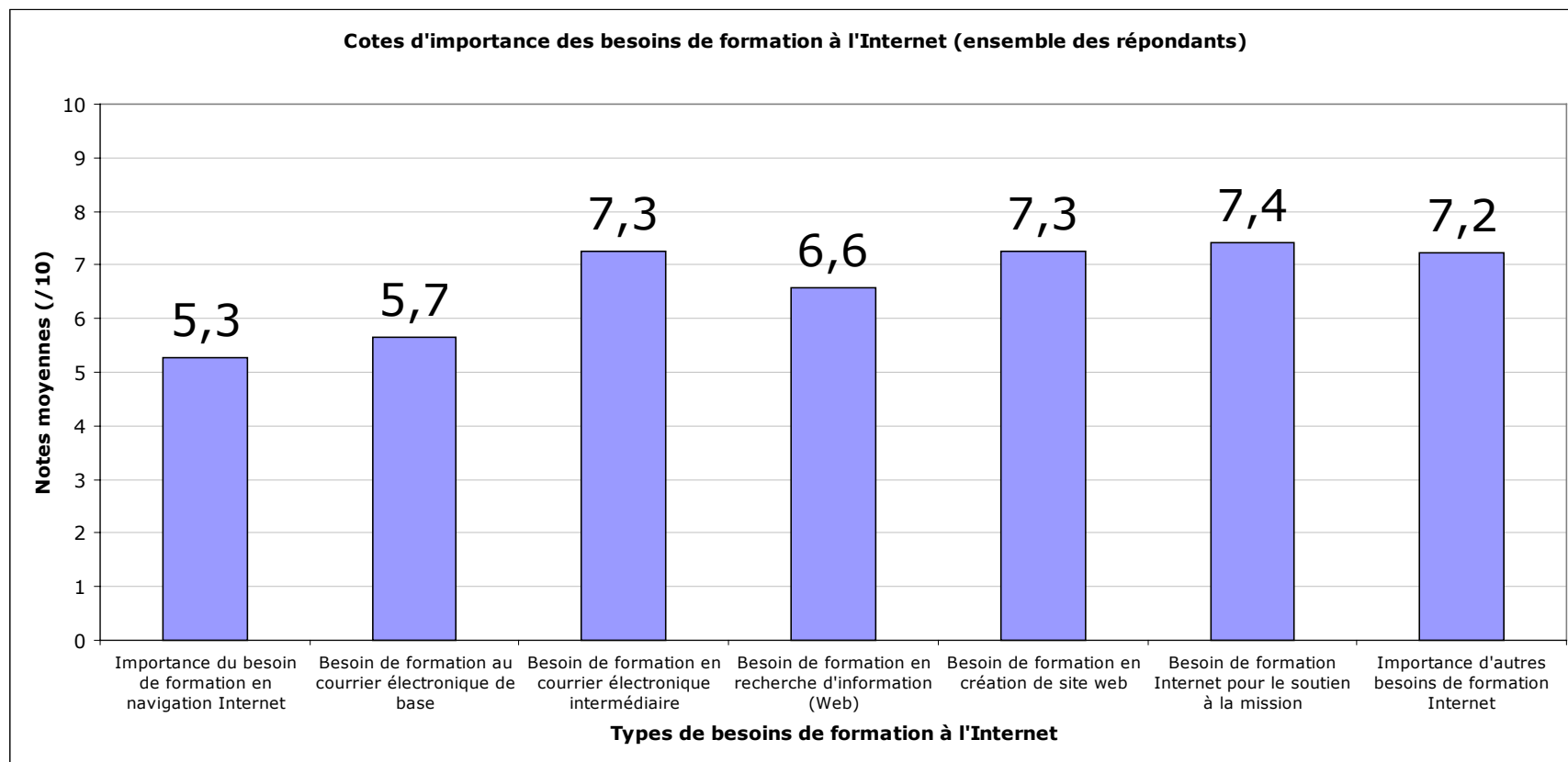
Domaines des besoins de formation Internet considérés comme étant de **deuxième importance** selon les codes régionaux



Dans les tableaux 32 et 33, les besoins en formation les plus importants concernent le courrier électronique intermédiaire, la création de site Web et Internet en soutien à la mission. Pour les autres niveaux d'importance, les besoins sont très diversifiés. Afin de refléter cette diversité, le tableau 34 présente une moyenne qui tient compte des 7 niveaux d'importance.

D'après nos résultats, les organismes répondants expriment le besoin de relier l'usage d'Internet à leur mission. Le besoin que nous avons nommé **Internet en soutien à la mission de l'organisme** a obtenu une cote moyenne de 7,4 sur une échelle de 10. Le **courrier électronique intermédiaire** et la **création de sites Web** sont les seconds domaines où le besoin de formation se fait le plus sentir. Ces deux besoins ont obtenu une cote moyenne de 7,3 sur une échelle de 10. Il est à noter qu'il faut relativiser l'importance de la catégorie **autres besoins de formation** car elle ne représente qu'une moyenne de 17 répondants tandis que les 6 autres besoins ont été cotés par plus de 100 répondants chacun.

Tableau 34



Voici comment les répondants identifient leur vision de l'Internet en soutien à la mission de leur groupe :

« *Circulation de l'information et réseautage des membres* »

« *Rejoindre massivement notre clientèle pour sauver temps et argent !* »

« *utilisation citoyenne* »

« *recherche d'information précise et de services dans autres organismes* »

« *documentation – promotion* »

« *devenir responsable des corrections de notre site* »

« *conseil pour téléchargement de logiciels pour les jeunes* »

« *comment augmenter notre visibilité* »

5.4.2.1 L'accès aux services de formation à Internet

On note que la formation à Internet semble encore moins accessible pour les organismes répondants que les services de soutien technique et la formation en bureautique. En effet, seulement la moitié des répondants (50%) ont indiqué avoir accès à des services de formation à Internet alors que l'autre moitié n'y ont pas accès. Les répondants des régions desservies par les codes régionaux 418 et 450 ont un taux d'accès à des services de formation à Internet de 38% (pour le 418) et de 44% (pour le 450). La région montréalaise se situe au-dessus de la moyenne avec une proportion d'organismes ayant répondu avoir accès à de tels services de près de 60%.

Tableau 35 : L'accès aux services de formation à Internet

	Oui	Non	Total
418	18 (38%)	29 (62%)	47 (100%)
450	17 (44%)	22 (56%)	39 (100%)
514	50 (60%)	34 (40%)	84 (100%)
819	8 (53%)	7 (47%)	15 (100%)
Total	93 (50%)	92 (50%)	185 (100%)

En ce qui concerne la facilité d'accès aux services de formation à Internet, l'ensemble des organismes ayant répondu avoir accès à des services de formation à Internet semblent s'entendre pour dire que l'accès est très ou assez facile (93% de l'ensemble de ces répondants). Si 7% des répondants ont indiqué que l'accès à de la formation à Internet est assez difficile, aucun répondant n'a indiqué que l'accès est très difficile.

Tableau 36

	Très facile	Assez facile	Assez difficile	Total
418	8 (44%)	9 (50%)	1 (6%)	18 (100%)
450	9 (53%)	7 (41%)	1 (6%)	17 (100%)
514	21 (45%)	25 (53%)	1 (2%)	47 (100%)
819	2 (25%)	3 (38%)	3 (38%)	8 (100%)
Total	40 (44%)	44 (49%)	6 (7%)	90 (100%)

5.4.2.2 Satisfaction par rapport aux services reçus

La tendance quant à l'évaluation des services de formation semble suivre l'évaluation des autres services précédemment analysés, soit les services de soutien technique et les services de formation en bureautique. Ainsi, 80% des répondants ayant accès à des services de formation ont indiqué que les services de formation à Internet auxquels ils ont fait appel étaient très ou assez adéquats.

Entre autres commentaires, on note que les répondants ayant indiqué que le service est « **très adéquat** » font souvent appel à des ressources disponibles sur place. Au niveau des commentaires plus négatifs, le coût élevé des formations ainsi que le manque de temps disponible sont les deux aspects qui reviennent le plus souvent.

Chapitre 6 : Un service de soutien et de référence

Nous avons voulu connaître l'avis des groupes sur la pertinence de mettre en place un réseau de formation et de soutien technique conçu pour le milieu communautaire et bénévole du Québec et fournissant des références sur les ressources en formation et en soutien technique disponibles dans leur région. Nous leur demandions « quelle importance aurait pour eux un tel service, accessible par ligne téléphonique ? »

La grande majorité des répondants considère ce type de service important (45% très important et 40% important). Comme il n'y a pas de différence notable entre les organismes des différents codes régionaux, on peut en conclure que cette initiative semble répondre à un besoin des organismes interrogés dans toutes les régions couvertes par l'enquête.

« Nous désirons ce service dans notre municipalité »

« L'utilisation de l'informatique est une priorité. Les organismes communautaires sont les enfants pauvres d'un système essentiel à leur gestion quotidienne. SOS »

« Ce service est intéressant quand les ordinateurs ne seront plus sous garantie ou que nous n'aurons plus accès aux programmes (CACI) »

« Les ressources existent, mais le temps manque et les ressources externes coûtent affreusement cher »

« Nous considérons que la possibilité d'avoir accès à des ressources techniques et de formation est très importante pour les organismes. Nous encourageons votre démarche. »

« Il est important de développer un service de soutien et de formation communautaire »

Nous avons aussi questionné les organismes sur le temps qu'ils jugent acceptable pour que le service réponde aux demandes. À cette question, la moitié des répondants, tout code régional confondu, considèrent qu'un délai d'une journée pour une référence concernant un besoin de formation est acceptable.

Pour une demande de dépannage ou de soutien technique, les avis sont partagés entre moins d'une heure (28%), quelques heures (32%) et dans la même journée (34%). On peut comprendre que les groupes souhaitent être référés plus rapidement lorsque se présente un bris de matériel que lorsqu'il s'agit d'un besoin de formation à Internet par exemple. Les deux tableaux suivants donnent les détails par codes régionaux :

Tableau 37 : Délai acceptable pour répondre aux demandes de formation

	Moins d'une heure	Quelques heures	Dans la même journée	1 à 2 jours	Total
418	8 (17%)	6 (13%)	27 (57%)	6(13%)	47 (100%)
450	4 (10%)	7(18%)	20(51%)	8(21%)	39 (100%)
514	5(6%)	13(15%)	42(49%)	26(30%)	86(100%)
819	3(20%)	4(27%)	6(40%)	2(13%)	15(100%)
Total	20(11%)	30(16%)	95(51%)	42(22%)	187(100%)

Tableau 38 : Délai acceptable pour répondre aux demandes de dépannage ou de soutien technique

	Moins d'une heure	Quelques heures	Dans la même journée	1 à 2 jours	Total
418	12(26%)	17(36%)	18(38%)		47(100%)
450	17(44%)	8(21%)	13(33%)	1(2%)	39(100%)
514	21(25%)	30(36%)	25(30%)	8(9%)	84(100%)
819	2(14%)	4(29%)	7(50%)	1(7%)	14(100%)
Total	52(28%)	59(32%)	63(34%)	10(5%)	184(100%)

Points saillants

Au niveau du parc informatique, on note que les ordinateurs de type PC ont gagné du terrain depuis cinq ans par rapport aux ordinateurs MacIntosh, dont l'usage semble se marginaliser. On remarque aussi que les organismes ayant répondu à l'enquête possèdent un parc informatique sensiblement plus récent que ce qui avait été constaté lors de l'enquête de 1999. À cette époque, 49% des organismes répondants indiquaient posséder des ordinateurs récents. Cette proportion est passée à 56% en 2004. Une autre donnée vient appuyer cette tendance à la modernisation; la multiplication des réseaux locaux (ordinateurs reliés entre eux pour échanger, distribuer ou diffuser des informations et partager différentes ressources). En 1999, 33% des organismes ayant participé à l'enquête indiquaient travailler en réseau alors qu'aujourd'hui, 75% des répondants mentionnent la présence d'un réseau local au sein de leur organisme. De plus, 40% des organismes répondants ayant indiqué travailler en réseau affirment posséder un serveur de réseaux.

Comme l'argent fait souvent défaut au sein des organismes communautaires et bénévoles, le fait que 75% des organismes de notre échantillon consacrent un budget à l'entretien des équipements informatiques nous montre clairement que les technologies de l'information et de la communication sont réellement devenues incontournables.

Lorsqu'il est question des diverses utilisations de l'informatique, on constate que celles-ci soutiennent et accompagnent toute la gamme des tâches administratives liées au travail des organismes. Le traitement de texte, Internet, la comptabilité et les bases de données ont tous obtenu des niveaux d'importance élevés et ce, dans toutes les régions.

Tout comme l'utilisation de l'informatique qui se généralise, Internet semble être devenu un passage obligé pour les groupes. Ainsi, les chiffres de la présente enquête nous montrent que la presque totalité des groupes interrogés utilisent Internet dans le cadre du travail. Dans le même ordre d'idée, la moitié des organismes ayant répondu au sondage possèdent un site Web.

Les besoins d'entretien et de dépannage face à l'équipement informatique varient d'une région à l'autre mais ces besoins gravitent autour du dépannage, de l'installation et des aspects touchant les réseaux locaux. Les problèmes liés aux aspects de communication, de l'achat d'équipement et de l'entretien de sites Web sont moins prédominants. Au niveau du soutien technique, les groupes font face à une certaine précarité car plusieurs organismes bénéficient de ressources disponibles par l'entremise de projets à durée limitée.

Conclusion

C'est un lieu commun d'avancer que l'informatique en 2004 est un incontournable mais lorsque cette affirmation provient d'organismes dont la mission première est à mille lieux des technologies, nous sommes loin du cliché. Ce caractère désormais « incontournable » des TIC crée une pression énorme sur les groupes, lesquels tentent déjà de réaliser leur mission avec des budgets et des ressources humaines souvent restreints.

Comme nous l'avons déjà mentionné, cette enquête n'a pas la prétention de tracer un portrait exhaustif du degré d'implantation et des besoins des groupes communautaires et bénévoles face à l'informatique. Les données que nous avons recueillies nous permettent néanmoins d'avoir un aperçu des besoins des organisations. Nous avons aussi pu savoir qui sont ces groupes qui tentent de s'approprier les technologies de l'information et de la communication. Groupes de base, associations, maison de jeune, banque alimentaire, malgré une hétérogénéité représentative des milieux communautaire et bénévole, ces groupes ont tous en commun de considérer l'informatique comme un outil essentiel au travail quotidien. Cette première analyse nous a permis d'observer que la fracture numérique est toujours présente au sein des milieux communautaire et bénévole, notamment en ce qui concerne le clivage régions / grands centres. Les organismes situés dans la région de Montréal et de ses environs sont habituellement plus branchés, le réseau est plus vaste, les équipements plus récents etc.

Nous avons été étonnés de constater à quel point l'usage de l'Internet a progressé et s'est généralisé, effectuant un véritable bond en avant. Une autre source d'étonnement provient du constat que les groupes ayant participé à l'enquête semblent être rendus à un niveau supérieur au niveau de l'appropriation. Ainsi, on semble avoir de moins en moins besoin d'apprendre les fonctions de base de l'Internet ou de la bureautique mais de plus en plus besoin d'approfondir l'utilisation de ces différents outils informatiques.

Encore une fois, le manque d'argent chronique des milieux communautaire et bénévole, conjugué au manque de temps, de ressources humaines et de connaissances, entraîne souvent les groupes dans un cercle vicieux que l'on pourrait appeler le cercle de la non-appropriation. Cela explique sans doute le grand intérêt des organismes consultés pour la mise en place d'un réseau de référencement gratuit qui leur permettrait d'avoir accès à des ressources adaptées à leurs besoins et à leurs moyens.

Le rapport final raffinerait les données à la lumière des secteurs et territoires d'intervention des organismes. Nous espérons avoir l'opportunité, dans un avenir rapproché, d'étendre l'enquête à des zones et des secteurs d'intervention moins ou non sondés et ce, dans le but d'obtenir un portrait le plus représentatif possible des besoins des organismes communautaires et bénévoles et de leur degré d'appropriation des technologies de l'information et de la communication.