

# Portrait des technologies de l'information et de la communication (TIC) au Saguenay-Lac-St-Jean

## Introduction

Ce document a été produit suite à une demande de M. Marc-Urbain Proulx, professeur au Département des Sciences économiques et administratives de l'Université du Québec à Chicoutimi. L'objectif de ce document est de fournir un portrait des technologies de l'information et de la communication (TIC) au Saguenay-Lac-St-Jean.

Pour ce faire, les points suivants seront traités :

- **Définition de l'objet de ce document** : il s'agit de bien circonscrire le sujet, car le thème des technologies de l'information et de la communication (TIC) semble être très large;
- **Choix des éléments composant ce portrait et leur justification**: suite à la définition de ce que sont les TIC, il s'agit de choisir et justifier les éléments qui permettront d'obtenir les données nécessaires à la production du portrait des TIC dans la région;
- **Explication des méthodes de collecte des données** : ce point contiendra tous les éléments explicatifs quant à la collecte des données nécessaires à l'élaboration du portrait des TIC dans la région;
- **Portrait des TIC au Saguenay-Lac-St-Jean** : ce point reprendra chacun des éléments qui ont été choisis afin d'élaborer le portrait des TIC dans la région et produira les informations permettant l'élaboration du portrait en tant que tel.

Suite à l'élaboration de ce portrait, des recommandations visant à utiliser les TIC pour le développement régional seront formulées.

## 1. Définition des « technologies de l'information et de la communication (TIC) »

Avant même d'aborder la définition de ce que sont les technologies de l'information et de la communication, il convient d'apporter certaines précisions.

L'Office Québécois de la langue française définit les « technologies de l'information et de la communication » comme étant un quasi-synonyme du concept de « nouvelles technologies de l'information et de la communication ». Ainsi, malgré que les « technologies de l'information et de la communication » ne soit pas un synonyme exact du concept de « nouvelles technologies de l'information et de la communication », il s'avère employé à sa place.

Il nous faudra donc se baser sur la définition de ce que sont les NTIC et les concepts qui y sont rattachés afin d'établir une définition des « technologies de l'information et de la communication ».

L'Office Québécois de la langue française <sup>1</sup>définit les « nouvelles technologies de l'information et de la communication » comme étant des technologies de l'information qui se caractérisent par les développements récents dans les domaines des télécommunications (notamment les réseaux) et du multimédia, ainsi que par la convivialité accrue des produits et services qui en sont issus et qui sont destinés à un large public non-spécialistes. De plus, certaines précisions contextuelles y sont apportées : le concept de « nouvelles technologies de l'information et de la communication » est apparu pour marquer l'évolution fulgurante qu'ont connue les technologies de l'information avec l'avènement des autoroutes de l'information (notamment l'utilisation de l'Internet) et l'explosion du multimédia. Et comme la notion de « technologies de l'information » est née à la suite d'un virage de l'informatique, celles des NTIC s'inscrivent dans la suite logique des TI.

Ainsi donc, les développements dans les domaines de la **télécommunication**, du **multimédia** et de la **convivialité des services** qui en sont issus caractérisent les technologies de l'information et de la communication. S'en tenir qu'à ce constat pourrait être simple.

Cependant, la définition de ces termes restent tout de même assez large et méritent d'être développés afin que l'on être à même de mieux comprendre ce qui caractérisent les technologies de l'information et de la communication.

- La **télécommunication** consiste en la « transmission à distance de signaux porteurs d'information, qui s'effectue au moyen de câbles ou d'ondes électromagnétiques ». Câbles et ondes électromagnétique impliquent nécessairement une infrastructure technique pour transmettre les signaux à distance.<sup>2</sup>
- Le **multimédia** consiste en la « technologie de l'information permettant l'utilisation simultanée de plusieurs types de données numériques (textuelles, visuelles et sonores) à l'intérieur d'une même application ou d'un même support, et cela, en y intégrant l'interactivité apportée par l'informatique ».<sup>3</sup>
- La **convivialité** des services consiste en « qualité d'un matériel ou d'un logiciel qui est facile et agréable à utiliser et à comprendre, même par quelqu'un qui a peu de connaissances en informatique ».<sup>4</sup>

Donc, ce qui caractérisent les technologies de l'information et de la communication, s'avèrent être :

---

<sup>1</sup> Source : Grand Dictionnaire terminologique de l'Office Québécois de la langue française, <http://www.granddictionnaire.com/>.

<sup>2</sup> Idem.

<sup>3</sup> Idem.

<sup>4</sup> Source : Grand Dictionnaire terminologique de l'Office Québécois de la langue française, <http://www.granddictionnaire.com/>.

- L'utilisation de structures techniques pour retransmettre des signaux porteurs d'information à distance ;
- L'utilisation de données textuelles, visuelles et sonores dans un même endroit permettant à l'utilisateur d'interagir avec le système ;
- L'utilisation aisé et agréable de matériel informatique par tout type de clientèle.

## 2. Choix des éléments composant ce portrait et leur justification

À partir des trois éléments caractérisant les TIC, nous sommes déjà en mesure d'effectuer le choix des éléments permettant d'obtenir les données nécessaires à l'élaboration du portrait des TIC dans la région.

Le choix de ces éléments est le suivant :

- La présence d'entreprises en télécommunication;
- La présence d'entreprises en technologies de l'information;
- L'accès au réseau Internet, soit par le branchement à l'Internet, la présence de centres du programme PAC <sup>5</sup>ainsi que l'utilisation du réseau Internet;
- La présence ou non d'un site Internet pour chacune des municipalités ainsi que leur utilisation ou non d'au moins un courriel;
- L'adoption d'Internet dans la région et le taux d'achats en ligne.

Le choix de chacun de ces éléments se justifie aisément :

- La présence d'entreprises en télécommunication signifie qu'il existe, dans la région, des entreprises qui procède à l'utilisation de structures techniques pour retransmettre des signaux porteurs d'information à distance. Ainsi, nous obtenons les données propres à ce premier point;
- La présence d'entreprises en TI signifie l'existence d'entreprises, dans la région, oeuvrant non seulement dans l'utilisation de données textuelles, visuelles et sonores dans un même endroit permettant à l'utilisateur d'interagir avec le système, mais aussi dans la fourniture de ces systèmes nécessaires aux TIC. Ainsi, nous obtenons les données propres au troisième point caractéristique ainsi que certains éléments propres au deuxième point;
- Les données en lien avec l'accès au réseau Internet permettent de connaître l'existence d'un niveau d'utilisation de données textuelles, visuelles et sonores dans un même endroit permettant à l'utilisateur d'interagir avec le système. Ainsi, il y a là une réponse à la deuxième caractéristique;
- Les données en lien avec les sites Internet municipaux se justifient de multiples façons. Le site Internet municipal et le courriel sont des outils en lien directs avec les TIC. Ce faisant, leur présence ou non représente un indicateur de l'appropriation des TIC par un palier de pouvoir politique près du citoyen. Aussi, les

---

<sup>5</sup> Selon le site Internet <http://pac.ic.gc.ca/francais/hub.asp>, le Programme d'accès communautaire (PAC) d'Industrie Canada offre à des milliers de Canadiens et Canadiennes un accès abordable à Internet à partir d'endroits comme des écoles, des centres communautaires et des bibliothèques. Il est destiné aux gens qui pourraient ne pas avoir d'ordinateur ni d'accès à Internet chez eux ou au travail.

sites Internet municipaux permettent de constater quels sont les intérêts de ce palier de pouvoir face aux TIC ainsi que les retombées obtenues, de même que les forces présentes dans la collectivité et qui peuvent avoir un impact sur leur appropriation;

- Les données en lien avec le taux d'adoption de l'Internet indiqueront où se situe la population par rapport au reste du Québec sur ce point.

### 3. Explication des méthodes de collecte des données

La collecte des données pour chacun des éléments a été effectuée de la façon suivante :

- Utilisation des données de l'Atlas électronique du Saguenay-Lac-St-Jean, soit « Radio, télévision et télécommunications 2003 <sup>6</sup>».
- Utilisation des données de l'Atlas électronique du Saguenay-Lac-St-Jean, soit « Technologies de l'information 2002 <sup>7</sup>».
- Utilisation des données de l'Atlas électronique du Saguenay-Lac-St-Jean, soit « Taux de branchement à l'Internet et début de l'abonnement 2000 <sup>8</sup>», ainsi que la liste des sites du programme PAC de la région<sup>9</sup>.
- Utilisation des données du répertoire des municipalités du site Internet du ministère des Affaires municipales, des Loisirs et du Sport<sup>10</sup>. La collecte de données a été effectuée à partir d'une grille de collecte de données utilisée dans le cadre d'un projet de recherche du CEFRIO dirigé par M. Marc-Urbain Proulx. La grille a été remplie entre le 6-8 mai 2004.
- Reprise des données provenant du rapport NETendance 2003, Utilisation d'Internet au Québec, produit par le CEFRIO.

---

<sup>6</sup> [http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3\\_3/d3\\_3\\_4.html](http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3_3/d3_3_4.html)

<sup>7</sup> <http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/c4/18.html>

<sup>8</sup> <http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/c4/18.html>

<sup>9</sup> <http://pac.ic.gc.ca/francais/findacapsite.shtml>

<sup>10</sup> <http://www.mamm.gouv.qc.ca>

## 4. Portrait des sites Internet municipaux de la région du Saguenay-Lac-St-Jean

### 4.1. Site Internet municipal / courriel par MRC

Les données du tableau 1 porte sur la présence ou non d'un site Internet au niveau des municipalités, de même que l'utilisation d'au moins un courriel par la municipalité.

Tableau 1 : Site internet municipal/courriel par MRC<sup>11</sup>

Site Internet municipal/courriel par MRC	
<b>Maria-Chapdelaine</b> ➤ Site Internet: 31% ➤ Courriel: 92%	<b>Fjord-du-Saguenay*</b> ➤ Site Internet: 62% ➤ Courriel: 100%
<b>Lac-St-Jean-Est</b> ➤ Site Internet: 64% ➤ Courriel: 92%	<b>Domaine-du-Roy*</b> ➤ Site Internet: 33% ➤ Courriel: 100%

- C'est au sein des MRC de Lac-St-Jean-Est et du Fjord-du-Saguenay que l'on compte le plus de collectivités possédant un site Internet municipal, soit à hauteur respective de 64% et de 62%;
- Moins de la moitié des collectivités des MRC Maria-Chapdelaine et Domaine-du-Roy possèdent un site Internet municipal;
- La très grande majorité des collectivités de la région procède à l'utilisation d'un courriel.

#### Commentaires

Malgré que la majorité des collectivités des MRC du Fjord-du-Saguenay et de Maria-Chapdelaine possèdent un site Internet municipal, il subsiste tout de même un pourcentage important de collectivités qui n'en possèdent pas : ce nombre avoisinant le tiers de l'ensemble des collectivités de ces deux MRC. Quant aux collectivités des deux autres MRC, le niveau de présence des sites Internet municipaux est relativement bas, puisque moins de la moitié de ces collectivités possèdent un site Internet municipaux. Finalement, l'utilisation du courriel semble être une pratique généralisée pour les municipalités de la région.

<sup>11</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 1, les données concernant Saguenay ont été intégré à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégré à celle de la MRC du Domaine-du-Roy..

## 4.2. Maîtres d'œuvre, acteurs et partenaires des sites Internet municipaux

Les données du tableau 2 porte sur les types de maîtres d'œuvre, de même que les types d'acteurs et de partenaires des sites Internet municipaux, de même que sur leur niveau de présence.

Tableau 2 : Maîtres d'œuvre, acteurs et partenaires<sup>12</sup>

<b>Maîtres d'œuvre, acteurs et partenaires</b>	
<b><u>Maria-Chapdelaine</u></b>	
❖ Maître d'œuvre	Municipalité: 100%
❖ Acteurs	Tactiques: 50%
	Privés: 50%
❖ Partenaires	Tactiques: 100%
<b><u>Fjord-du-Saguenay*</u></b>	
❖ Maître d'œuvre	Municipalité: 100%
❖ Acteurs	Tactiques: 62%
	Stratégiques: 13%
	Privés: 25%
❖ Partenaires	Tactiques: 100%
<b><u>Lac-St-Jean-Est</u></b>	
❖ Maître d'œuvre	Municipalité: 100%
❖ Acteurs	Tactiques: 50%
	Privés: 50%
❖ Partenaires	Tactiques: 100%
<b><u>Domaine-du-Roy*</u></b>	
❖ Maître d'œuvre	Municipalité: 100%
❖ Acteurs	Aucun
❖ Partenaires	Aucun

- Il n'y a que les municipalités qui agissent à titre de maîtres d'œuvre des sites Internet municipaux;
- Les acteurs tactiques, de même que les acteurs privés sont présents au sein de la moitié des sites Internet municipaux des MRC de Maria-Chapdelaine et de Lac-St-Jean-Est;
- Les acteurs des sites Internet municipaux de la MRC du Fjord-du-Saguenay sont majoritairement des acteurs tactiques;
- Les sites Internet municipaux de la MRC du Domaine-du-Roy n'ont pas d'acteurs apparents. Il ne semble compter sur aucun partenaire;
- L'ensemble des sites Internet municipaux des MRC Maria-Chapdelaine, Fjord-du-Saguenay et Lac-St-Jean-Est comptent tous sur la présence des acteurs tactiques.

### Commentaires

En plus de la grande présence des municipalités (agissant à titre de maîtres d'œuvre), dans les sites Internet municipaux, les acteurs tactiques ont un haut niveau de présence, à titre d'acteur et de partenaires, au sein de trois MRC. Les acteurs privés au sein de deux MRC ont également un haut niveau de présence.

<sup>12</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 2, les données concernant Saguenay ont été intégré à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégré à celle de la MRC du Domaine-du-Roy..

### 4.3. Finalités organisationnelles des sites Internet municipaux

Les données du tableau 3 porte sur les finalités organisationnelles des sites Internet municipaux..

Tableau 3 : Finalités organisationnelles<sup>13</sup>

<b>Finalités organisationnelles</b>	
<b>Maria-Chapdelaine</b>	<b>Fjord-du-Saguenay*</b>
➤ Marketing territorial 100%	➤ Marketing territorial 100%
➤ Réponse aux besoins de base 100%	➤ Réponse aux besoins de base 57%
➤ Veille collective 25%	
<b>Lac-St-Jean-Est</b>	<b>Domaine-du-Roy*</b>
➤ Marketing territorial 100%	➤ Marketing territorial 100%
➤ Réponse aux besoins de base 50%	➤ Réponse aux besoins de base 75%
	➤ Combinaison appropriée des conditions 25%

- Le marketing territorial est la finalité organisationnelle la plus présente au sein de l'ensemble des sites Internet municipaux;
- La réponse aux besoins de base est une finalité organisationnelle très présente, notamment au sein des sites Internet municipaux des MRC Maria-Chadelaine et du Domaine-du-Roy; elle est toutefois moins présente pour les sites Internet municipaux des MRC du Fjord-du-Saguenay et de Lac-St-Jean-Est;
- La veille collective n'est présente qu'au sein de la MRC Maria-Chapdelaine, et ce avec un faible pourcentage;
- La combinaison appropriée des conditions n'est présente qu'au sein de la MRC du Domaine-du-Roy, et ce avec un faible pourcentage.

#### Commentaires

Le marketing territorial et la réponse aux besoins de base sont des finalités organisationnelles très présentes. Quant à la veille collective et à la combinaison appropriée des conditions, elles ne sont présentes qu'au sein de cas bien précis.

<sup>13</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 3, les données concernant Saguenay ont été intégré à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégré à celle de la MRC du Domaine-du-Roy.

#### 4.4. Les stratégies

Les données du tableau 4 et 5 portent sur les stratégies adoptées par les sites Internet municipaux en vue d'atteindre les finalités organisationnelles.

Tableau 4 : Les stratégies (1 de 2)<sup>14</sup>

<b>Stratégies (1 de 2)</b>	
<b><u>Maria-Chapdelaine</u></b>	<b><u>Fjord-du-Saguenay*</u></b>
<b>Marketing territorial</b>	<b>Marketing territorial</b>
➤ Publicité 100%	➤ Publicité 100%
➤ Multiplier sites 100%	➤ Multiplier sites 100%
➤ Promotion collectivité 100%	➤ Promotion collectivité 100%
➤ Création portail 100%	➤ Création portail 100%
<b>Réponse aux besoins de base</b>	<b>Réponse aux besoins de base</b>
➤ Accès infos locales 75%	➤ Accès infos locales 75%
➤ Partage connaissan. 50%	➤ Partage connaissan. 50%
<b>Veille collective</b>	<b>Combinaisons des conditions</b>
➤ Former citoyens 25%	➤ Coll. org. du milieu 12%
➤ Int. nouveaux outils 25%	➤ Soutien dév. écono 12%

Tableau 5 : Les stratégies (2 de 2)<sup>15</sup>

<b>Stratégies (2 de 2)</b>	
<b>Lac-St-Jean-Est</b>	<b>Domaine-du-Roy*</b>
<b>Marketing territorial</b>	<b>Marketing territorial</b>
➤ Publicité 100%	➤ Publicité 100%
➤ Multiplier sites 100%	➤ Multiplier sites 100%
➤ Promotion collectivité 100%	➤ Promotion collectivité 100%
➤ Création portail 86%	➤ Création portail 100%
<b>Réponse aux besoins de base</b>	<b>Réponse aux besoins de base</b>
➤ Accès infos locales 86%	➤ Accès infos locales 75%
➤ Dév. Culture TIC 25%	➤ Partage connaissan. 50%
➤ Partage connaissan. 12%	

<sup>14</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 4, les données concernant Saguenay ont été intégré à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégré à celle de la MRC du Domaine-du-Roy.

<sup>15</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 5, les données concernant Saguenay ont été intégré à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégré à celle de la MRC du Domaine-du-Roy.



- Les stratégies en lien avec le marketing territorial sont les plus présentes au sein des sites Internet municipaux dans chacune des MRC;
- Alors que les stratégies de réponse aux besoins de base pour les MRC du Domaine-du-Roy, de Maria-Chapdelaine et du Fjord-du-Saguenay ont le même niveau de présence et sont identiques, les sites Internet municipaux de la MRC de Lac-St-Jean-Est comptent sur un plus grand nombre de stratégies. Le niveau d'intérêt est très variable entre ces stratégies;
- Les sites Internet municipaux de la MRC Maria-Chapdelaine sont les seuls à posséder des stratégies en lien avec la finalité organisationnelle de veille collective, mais elles ne sont que peu présentes;
- Les sites Internet municipaux de la MRC du Fjord-du-Saguenay sont les seuls à posséder des stratégies en lien avec la finalité organisationnelle de combinaison appropriée des conditions, mais elles ne sont que peu présentes.

## Commentaires

Hormis les stratégies de veille collective et de combinaison appropriée des conditions, les sites Internet municipaux de la région adoptent clairement des stratégies conformes au niveau d'intérêt porté aux finalités organisationnelles.

### 4.5. Support des TIC aux fonctions administratives

Les données du tableau 6 concerne le support qui est apporté par les TIC aux différentes fonctions administratives.

Tableau 6 : Support des TIC aux fonctions administratives<sup>16</sup>

<b>Support TIC</b>			
<b>Maria-Chapdelaine</b>		<b>Fjord-du-Saguenay*</b>	
❖ Promotion du dév.	50%	❖ Promotion du dév.	86%
❖ Autres	50%	❖ Culture	25%
❖ Réseautage	25%	❖ Entreprises	12%
❖ Éducation, Formation	25%	❖ Environnement	12%
❖ Sécurité publique	25%	❖ Autres	12%
<b>Lac-St-Jean-Est</b>		<b>Domaine-du-Roy*</b>	
❖ Promotion du dév.	75%	❖ Promotion du dév.	75%
❖ Entreprises	25%	❖ Incendie	50%
❖ Parc industriel	12%	❖ Sécurité	25%
❖ Éducation, formation	12%	❖ Culture	25%
❖ Communautaire	12%	❖ Loisirs	25%
❖ Emploi		❖ Communautaire	25%
		❖ Autres	25%

<sup>16</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 6, les données concernant Saguenay ont été intégré à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégré à celle de la MRC du Domaine-du-Roy.

- Les sites Internet municipaux des MRC du Fjord-du-Saguenay et de Lac-St-Jean-Est apportent un support significatif à la promotion du développement;
- Cette fonction est d'ailleurs la seule qu'ils supportent aussi fortement;
- Les sites Internet municipaux des MRC du Domaine-du-Roy et de Maria-Chapdelaine répartissent leur support dans un plus grand nombre de fonctions administratives;
- Les fonctions administratives possédant un caractère social <sup>17</sup>ne bénéficient d'un support que dans 25% des municipalités de chacune des MRC au plus.

## Commentaires

La promotion du développement est sans conteste la fonction administrative la plus supportée, peu importe la MRC. C'est d'ailleurs la seule qui est supportée par, au moins, 50% des sites Internet municipaux dans chacune des MRC.

### 4.6. Les retombées

Les données du tableau 7 concerne les retombées que peuvent entraîner les sites Internet municipaux dans chacune des collectivités.

Tableau 7 : Retombées des sites Internet municipaux<sup>18</sup>

<b>Retombées</b>				
	Maria- Chapdelaine	Fjord-du- Saguenay*	Lac-St- Jean-Est	Domaine- du-Roy*
➤ Amélioration des compétences	25%	0%	12%	0%
➤ Avantage concurrentiel	100%	100%	88%	50%
➤ Partage informations et connaissances	100%	85%	50%	75%
➤ Visibilité	100%	100%	72%	100%
➤ Redynamisation des équipements	50%	33%	50%	25%
➤ Amélioration des services publics	100%	100%	60%	75%
➤ Création de nouvelles coopérations	25%	16%	25%	0%
➤ Localisation de nouvelles familles	12%	0%	0%	0%

- La visibilité est la plus grande retombée pour l'ensemble des sites Internet municipaux;

<sup>17</sup> Les fonctions administratives reliées à l'éducation, à la formation, au domaine communautaires, à la culture, à l'environnement et au loisir.

<sup>18</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 7, les données concernant Saguenay ont été intégré à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégré à celle de la MRC du Domaine-du-Roy.

- L'avantage concurrentiel, de même que l'amélioration des services publics et le partage des savoirs et des connaissances sont de fortes retombées pour l'ensemble des sites Internet municipaux de la région;
- La redynamisation des équipements n'est forte que pour les sites Internet municipaux des MRC de Maria-Chapdelaine et de Lac-St-Jean-Est;
- La création de nouvelles coopérations et l'amélioration des compétences ne sont des retombées que pour une minorité des sites Internet municipaux;
- La localisation de nouvelles familles n'est qu'une retombée pour les sites Internet municipaux de la MRC de Maria-Chapdelaine, et ce, faiblement.

## Commentaires

Les sites Internet municipaux de l'ensemble de la région possède, au moins, une retombée pour chacun des finalités organisationnelles.

### 4.7. Les forces

Les données du tableau 8 indique les forces des sites Internet municipaux de la région.

Tableau 8 : Forces des sites Internet municipaux de la région<sup>19</sup>

<b>Forces</b>			
<b>Maria-Chapdelaine</b>		<b>Fjord-du-Saguenay*</b>	
➤ Implication des pouvoirs publics	100%	➤ Implication des pouvoirs publics	100%
➤ Présence monde associatif et de la société civile	0%	➤ Présence monde associatif et de la société civile	16%
➤ Visibilité	100%	➤ Visibilité	100%
➤ Réponse aux besoins individuels	75%	➤ Réponse aux besoins individuels	100%
➤ Large réseau de partenaires	25%	➤ Large réseau de partenaires	16%
<b>Lac-St-Jean-Est</b>		<b>Domaine-du-Roy*</b>	
➤ Implication des pouvoirs publics	72%	➤ Implication des pouvoirs publics	100%
➤ Présence monde associatif et de la société civile	0%	➤ Présence monde associatif et de la société civile	0%
➤ Visibilité	60%	➤ Visibilité	75%
➤ Réponse aux besoins individuels	60%	➤ Réponse aux besoins individuels	50%
➤ Large réseau de partenaires	12%	➤ Large réseau de partenaires	0%

- L'implication des pouvoirs publics, de même que la visibilité et la réponse aux besoins individuels sont des forces notables des sites Internet municipaux de la région;
- Peu de sites Internet municipaux possédant un large réseau de partenaires, de même qu'une présence du monde associatif et de la société civile.

<sup>19</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 8, les données concernant Saguenay ont été intégré à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégré à celle de la MRC du Domaine-du-Roy.

## Commentaires

Les forces des sites Internet municipaux sont de deux catégories : ou bien très présentes ou bien faibles.

## 5. Accès à l'Internet et entreprises

### 5.1. L'accès au réseau Internet

Les données du tableau 9 indique l'accès au réseau Internet pour chacune des MRC de la région du Saguenay-Lac-St-Jean. Ce tableau a été fait à partir de deux sources de données, soit l'Atlas électronique du Saguenay-Lac-St-Jean (pour le taux de branchement en 2000) ainsi que la liste des sites du programme PAC de la région (présente sur le site d'Industrie Canada).

Tableau 9 : Accès au réseau Internet<sup>20</sup>

Accès au réseau internet	
<b>Maria-Chapdelaine</b>	<b>Fjord-du-Saguenay*</b>
➤ Taux de branchement 28.2%	➤ Taux de branchement 31.6%
➤ CACI 85%	➤ CACI 85%
<b>Lac-St-Jean-Est</b>	<b>Domaine-du-Roy*</b>
➤ Taux de branchement 29.2%	➤ Taux de branchement 33%
➤ CACI 71%	➤ CACI 78%

- En ce qui a trait au taux de branchement, les MRC du Fjord-du-Saguenay et du Domaine-du-Roy ont le taux de branchement le plus élevé;
- En ce qui a trait à la présence de sites du programme PAC au sein des MRC, c'est sur le territoire du Fjord-du-Saguenay et de Maria-Chapdelaine que l'on compte le plus de sites du programme PAC.

Des données supplémentaires permettent de savoir que pour les sites du programme PAC :

- Avec 57 sites, les villes possèdent 59% des sites du programme PAC de la région du Saguenay-Lac-St-Jean;

<sup>20</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 9, les données concernant Saguenay ont été intégré à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégré à celle de la MRC du Domaine-du-Roy.

- Plus de la moitié des sites (soit 39 sur 57) qui sont sur des territoires de villes sont situés sur le territoire de Saguenay, et de ce nombre, la grande majorité (soit 25 sur 39) sont situés dans l'arrondissement Chicoutimi;
- C'est donc hors MRC (dans la ville de Saguenay) que la plus grande concentration des sites du programme PAC au sein d'une ville se trouve.

Des données supplémentaires permettent de savoir qu'en ce qui a trait aux branchements Internet<sup>21</sup>:

- En moyenne, 30,7 % des ménages disposent d'Internet. Cette proportion est plus élevée à Jonquière, Chicoutimi et Roberval. La MRC Maria-Chapdelaine, la périphérie d'Alma et le Bas-Saguenay sont moins branchés que la moyenne régionale.

### Commentaires

Le taux de branchement à l'Internet s'équivalait sensiblement d'une MRC à l'autre en 2000. Même si toutes les MRC comptent sur la présence de sites du programme PAC, la concentration à Saguenay permet d'avancer que cette ville bénéficie d'un meilleur accès à l'Internet.

### 5.2. Entreprises en télécommunication

Les données du tableau 10 indique la présence d'entreprises qui oeuvrent dans le domaine des télécommunication au Saguenay-Lac-St-Jean. Ce tableau a été fait à partir de l'Atlas électronique du Saguenay-Lac-St-Jean.

Tableau 10 : Entreprises en télécommunication<sup>22</sup>

<b>Entreprises en télécommunication</b>	
<b>Maria-Chapdelaine</b>	<b>Fjord-du-Saguenay*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Entreprises 7%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Télécommunications 50%</li> <li>➤ Télédistribution 50%</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Entreprises 45%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Télécommunications 92%</li> <li>➤ Télédistribution 8%</li> </ul> </li> <li>• Ville Saguenay 100%</li> <li>• MRC 0%</li> </ul>
<b>Lac-St-Jean-Est</b>	<b>Domaine-du-Roy*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Entreprises 31%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Télécommunications 33%</li> <li>➤ Télédistribution 33%</li> <li>➤ Autres 33%</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Entreprises 17%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Télécommunications 20%</li> <li>➤ Télédistribution 20%</li> <li>➤ Autres 60%</li> </ul> </li> </ul>

<sup>21</sup> <http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/c4/18.html>

<sup>22</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 10, les données concernant Saguenay ont été intégrées à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégrées à celle de la MRC du Domaine-du-Roy.

- La grande majorité, soit 76%, des entreprises en télécommunication de la région proviennent de Saguenay et de la MRC Lac-St-Jean-Est;
- Près de la moitié des entreprises, soit 45%, proviennent de Saguenay;
- Près du quart des entreprises, soit 24%, proviennent d'Alma<sup>23</sup>;
- 89.6% des entreprises en télécommunication sont situées dans des villes<sup>24</sup>;
- Excluant Saguenay, la MRC du Fjord-du-Saguenay ne compte aucune entreprise en télécommunication;
- Les plus grosses entreprises, soit celles de 20 à 49 employés, sont situées uniquement à Saguenay<sup>25</sup>.

### Commentaires

On constate une concentration des entreprises en télécommunication sur les territoires urbains, plus particulièrement sur le territoire de Saguenay et d'Alma. C'est donc dire que les territoires des MRC de Maria-Chapdelaine et du Domaine-du-Roy comptent sur un moins grand nombre de ce type d'entreprises.

### 5.3. Entreprises en technologies de l'information (TI)

Les données du tableau 11 indiquent la présence d'entreprises oeuvrant dans le domaine des technologies de l'information au Saguenay-Lac-St-Jean. Ce tableau a été fait à partir de l'Atlas électronique du Saguenay-Lac-St-Jean.

Tableau 11: Entreprises en technologies de l'information<sup>26</sup>

<b>Entreprises en technologies de l'information</b>			
<b>Maria-Chapdelaine</b>		<b>Fjord-du-Saguenay*</b>	
➤ <b>Service d'informatique 13%</b>		➤ <b>Service d'informatique 57%</b>	
➤ Dolbeau-Mistassini	50%	➤ Ville Saguenay	96%
➤ Normandin	38%	➤ Reste MRC	4%
➤ Girardville	12%		
<b>Lac-St-Jean-Est</b>		<b>Domaine-du-Roy*</b>	
➤ <b>Service d'informatique 24%</b>		➤ <b>Service d'informatique 6%</b>	
➤ Alma	100%	➤ Roberval	100%

<sup>23</sup> [http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3\\_3/d3\\_3\\_4.html](http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3_3/d3_3_4.html)

<sup>24</sup> [http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3\\_3/d3\\_3\\_4.html](http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3_3/d3_3_4.html)

<sup>25</sup> [http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3\\_3/d3\\_3\\_4.html](http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3_3/d3_3_4.html)

<sup>26</sup> Pour des raisons d'ordre pratique pour le classement des données du tableau 11, les données concernant Saguenay ont été intégrées à celle de la MRC du Fjord-du-Saguenay et les données concernant Mashteuiatsh ont été intégrées à celle de la MRC du Domaine-du-Roy.

- Les territoires de la MRC Lac-St-Jean-Est et Ville Saguenay comptent sur la présence de 78.72% des entreprises en technologies de l'information;
- Saguenay compte, à elle seule, sur 54.72% des entreprises de ce secteur de la région;
- Alma compte sur 24% des entreprises de ce secteur de la région;
- Les territoires urbains de la région comptent sur la présence de 97% des entreprises en technologies de l'informations<sup>27</sup>;
- Les entreprises qui comptent de 20 à 49 employés et plus, sont très majoritairement situées sur le territoire de Saguenay, et ce à 87.5%.<sup>28</sup>

### Commentaires

La concentration à Saguenay est majeure : non seulement en terme d'entreprises, mais également en terme d'emploi dans le domaine des technologies de l'information. C'est donc au sein de cette collectivité que se trouve le plus d'expertise en matière de technologies de l'information.

## 6. L'adoption et l'usage d'internet dans la régional du Saguenay-Lac-St-Jean en 2003

Selon des informations nous provenant du CEFRIO, par le biais du document NETendance 2003, Utilisation d'internet au Québec, différentes informations sont disponibles quant à l'utilisation d'Internet dans la région du Saguenay-Lac-St-Jean.

Voici les informations offertes par le CEFRIO :

- L'adoption d'Internet dans la région du Saguenay-Lac-St-Jean est en deçà de la moyenne du Québec : la région se classe au 14<sup>ième</sup> rang de l'indice d'usage d'Internet (85) et arrive au 11<sup>ième</sup> rang de celui sur les achats en ligne (73) en 2002-2003. Un taux de chômage élevé dans la région (12%) et un revenu personnel disponible par habitant faible (17 325\$) s'avèrent peut-être des facteurs explicatifs de cette situation;
- Si les hommes (48.6%) utilisent davantage Internet que les femme (42.1%), celles-ci les devancent d'un dixième de point de pourcentage pour le taux d'achat en ligne (5.8% contre 5.6%), un écart non-significatif sur le plan statistique. La région est caractérisée par un des écarts les moins marqués au Québec entre les hommes et les femmes, tant sur les plans du taux d'utilisation que du taux d'achats en ligne;
- L'âge représente un facteur déterminant dans l'adoption d'Internet dans cette région : plus on est jeune, plus on utilise Internet et on achète en ligne. Cette tendance, en assurant une relève et une progression de la population internaute, s'annonce prometteuse pour le développement d'Internet dans la région au cours

<sup>27</sup> [http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d2\\_1\\_1/2002/79.html](http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d2_1_1/2002/79.html)

<sup>28</sup> [http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d2\\_1\\_1/2002/79.html](http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d2_1_1/2002/79.html)

des prochaines années en autant que les jeunes ne la désertent pas pour les grands centres du Québec.

## 7. Problèmes des sites Internet municipaux

Malgré que le point 4 de ce document nous ait permis de découvrir certains apports des sites Internet municipaux du Saguenay-Lac-St-Jean, il n'en reste pas moins que ces mêmes sites Internet municipaux souffrent de certaines carences pouvant nuire à leurs actions :

- Treize sites Internet municipaux connaissent des problèmes d'alimentation en contenu récent. Ce problème se traduit souvent par la présence de liens inactifs sur les sites, ainsi que par un manque de mises à jour (les informations pouvant dater de plusieurs mois et même dans quelques cas, d'une année ou deux);
- D'autres problèmes sont également à signaler, même si ces derniers ne semblent connus que par un site Internet municipal ou deux : le manque de personnel qualifié afin de développer le site en est un, de même que celui du coût élevé que peut représenter la mise sur pied d'un site Internet municipal;

De plus, à l'heure où ce document est rédigé, la plus grande et populeuse collectivité de la région, soit Saguenay, ne possède pas encore de site Internet municipal. Si l'on considère les apports qu'un site Internet municipal peut amener à la collectivité (comme le démontre le travail au point 4), cela constitue une faiblesse pour Saguenay.

Ce manque n'est que partiellement comblé par la présence du portail de Vision Saguenay 2025 : en effet, ce portail effectue une veille de contenu relativement complète sur toutes les informations pertinentes au développement de cette collectivité.



## 8. Portrait synthèse des TIC au Saguenay-Lac-St-Jean

### Sites Internet municipaux :

- Utilisation du courriel par l'ensemble des municipalités;
- Niveau de présence des sites relativement bas dans les MRC de Lac-St-Jean-Est et Domaine-du-Roy;
- Les municipalités agissent en tant que maîtres d'œuvres;
- Présence des acteurs tactiques dans les sites des MRC Maria-Chapdelaine, Fjord-du-Saguenay et Lac-St-Jean-Est;
- Présence des acteurs privés dans les sites des MRC Maria-Chapdelaine et Lac-St-Jean-Est;
- L'ensemble des sites ont de fortes stratégies de marketing territorial et de réponse aux besoins de base;
- Présence minime des stratégies de veille collective et de combinaison appropriée des conditions;
- Le support des sites Internet municipaux des MRC Fjord-du-Saguenay et Lac-St-Jean-Est pour la promotion du développement est significatif; les sites des MRC Maria-Chapdelaine et Domaine-du-Roy est réparti dans un plus grand nombre de domaine;
- Le support des sites aux fonctions administratives sociales est peu élevé;
- La visibilité est la retombée la plus grande pour l'ensemble des sites Internet municipaux;
- L'avantage concurrentiel, l'amélioration des services publics et le partage des savoirs et des connaissances sont de fortes retombées pour l'ensemble des sites Internet municipaux;
- Le redynamisation des équipements n'est forte que pour les sites des MRC Maria-Chapdelaine et Lac-St-Jean-Est;
- L'implication des pouvoirs publics, la visibilité et la réponse aux besoins individuels sont des forces notables de l'ensemble des sites.

### Accès Internet

- Les MRC du Fjord-du-Saguenay et du Domaine-du-Roy ont le taux de branchement le plus élevé;
- Les MRC de Maria-Chapdelaine et du Fjord-du-Saguenay comptent sur la présence du plus grand nombre de sites du programme PAC;
  - Plus de la moitié des sites situés au sein des villes (soit 39 sur 57) sont sur le territoire de Saguenay, et de ce nombre, 25 sont dans le territoire de l'arrondissement Chicoutimi;

### Entreprises en télécommunication

- 45% proviennent du territoire de Saguenay;
- 24% proviennent du territoire d'Alma;

- 89.6% des entreprises en télécommunications sont dans des villes.

### **Entreprises en technologies de l'information**

- Saguenay compte sur la présence de 54.72% des entreprises de ce secteur;
- Alma compte sur la présence de 24% des entreprises de ce secteur;
- Les territoires urbains de la région comptent sur la présence de 97% de ce type d'entreprises.

### **L'adoption d'Internet**

- La région est en deçà de la moyenne du Québec (14<sup>ième</sup> rang de l'indice d'usage d'Internet et 11<sup>ième</sup> rang de celui des achats en ligne en 2002-2003, selon le CEFRIO);
- Les hommes (48.6%) utilisent davantage Internet que les femmes (42.1%);
- L'âge représente un facteur déterminant dans l'adoption d'Internet au sein de la région.

## 9. Recommandations au sujet des TIC pour le développement régional

Comment pourrait-on favoriser une meilleure utilisation des TIC pour le développement régional ? Avant même d'émettre certaines recommandations, il faudrait préciser de quoi on parle exactement lorsque l'on utilise le terme « développement régional ».

Selon le grand dictionnaire terminologique de l'OQLF, le développement régional consiste en un « processus de planification et d'aménagement du territoire dont le but ultime est d'assurer le mieux-être de la population et la croissance de l'économie d'une région ». Donc, comment pouvons-nous favoriser une meilleure utilisation des TIC au sein de ce processus ?

Il est possible que le portrait des TIC au sein de la région paraisse incomplet. Il faut cependant préciser qu'après avoir effectué plusieurs recherches, force est de constater que les données ayant trait aux TIC dans notre région ne sont pas abondantes : surtout celles ayant trait au niveau d'utilisation des TIC dans les organisations (publiques, parapubliques, privées, communautaires, syndicales, etc) de la région.

Toutefois, ce constat permet déjà l'élaboration de recommandations, à savoir :

- **Plan d'intervention pour les TIC**
  - *Assurer un financement stable aux ressources existantes permettant l'obtention de ce type de données;*
  - *Tracer un portrait du niveau d'utilisation des TIC pour l'ensemble des organisations du Saguenay-Lac-St-Jean;*
  - *À partir de ce portrait, cibler les organisations dont le niveau d'utilisation des TIC peut paraître problématique et leur offrir un support par le biais de ressources humaines qui les soutiendrait dans les aspects suivants :*
    - *Utilisation du matériel informatique;*
    - *Formation aux logiciels et à l'Internet;*
    - *Accessibilité à l'Internet et à l'équipement informatique.*

En ce qui a trait aux données qui nous ont servi à tracer le portrait des TIC au sein de la région, il a été possible d'en arriver à certaines recommandations :

- **Accès à Internet :**
  - *Augmenter le nombre de sites du programme PAC dans les MRC du Domaine-du-Roy et de Lac-St-Jean-Est, selon les besoins de chacune des municipalités;*
  - *Mise sur pied d'entente avec des fournisseurs locaux d'accès à Internet ainsi que de matériel informatique pour les MRC du Domaine-du-Roy et de Lac-St-Jean-Est afin d'obtenir des prix sur l'accès au réseau Internet et au matériel informatique lié à cet accès;*

- *Mise sur pied d'un programme régional d'acquisition d'accès à Internet et à l'équipement informatique;*
- *Recycler les équipements informatiques désuets et les remettre en circulation, à bas prix, après les avoir équipé de systèmes d'exploitation LINUX (système d'exploitation gratuit). Ceci nécessiterait la disponibilité de ressources permettant la formation des utilisateurs-trices.*
- **Diffusion des compétences des entreprises en télécommunication et en technologies de l'information**
  - *Enquête sur la desserte des services offerts et le rayonnement de ces entreprises. À partir des constats qui en seront issus, cibler les zones où il semble y avoir une « déficience » quant à la disponibilité des services et favoriser un maillage de ces zones avec ces entreprises (exemple : par un accès des municipalités, des entreprises, organismes et de la population aux services offerts par ces entreprises);*
- **Adoption d'Internet par la population**
  - *En collaboration avec les commissions scolaires, les centres d'études générales et professionnelles (CEGEP) et l'Université du Québec à Chicoutimi, favoriser une plus grande utilisation de l'Internet par leur personnel et leurs étudiants-es par le biais de formation et de la disponibilité des équipements des institutions scolaires dans les zones où l'Internet est le moins utilisé;*
  - *Cette recommandation pourrait être reprise pour ce qui est des chambres de commerces, des syndicats, clubs de l'âge d'or, AFEAS, etc.*
- **Sites Internet municipaux**
  - *Inciter les municipalités qui n'en ont pas à se doter de cet outil et fournir un support aux municipalités qui en possèdent déjà un :
    - *Ressources humaines (pour le support technique et la formation)**
  - *Mise sur pied d'un portail municipal régional regroupant l'ensemble des municipalités de la région;*

## Bibliographie

Grand Dictionnaire terminologique de l'Office Québécois de la langue française,  
<http://www.granddictionnaire.com/>

Site Internet du Programme d'accès communautaire (PAC),  
<http://pac.ic.gc.ca/francais/hub.asp>

Atlas électronique du Saguenay-Lac-St-Jean :

- « Radio, télévision et télécommunications 2003 », [http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3\\_3/d3\\_3\\_4.html](http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3_3/d3_3_4.html) et [http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d2\\_1\\_1/2002/79.html](http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d2_1_1/2002/79.html)
- « Technologies de l'information 2002 », <http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/c4/18.html>
- « Entreprises en télécommunications », [http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3\\_3/d3\\_3\\_4.html](http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/d3_3/d3_3_4.html) et
- « Taux de branchement à l'Internet et début de l'abonnement 2000 », <http://atlas.uqac.ca/saguenay-lac-saint-jean/cartes/c4/18.html>

Liste des sites du programme PAC de la région,  
<http://pac.ic.gc.ca/francais/findacapsite.shtml>

Répertoire des municipalités du site Internet du ministère des Affaires municipales, des Loisirs et du Sport, <http://www.mamm.gouv.qc.ca>

CEFRIQ, par le biais du document NETendance 2003, Utilisation d'internet au Québec, p.7, 46-47, 2004.

## Annexe 1