

# Les femmes francophones en situation minoritaire au Canada

## et les technologies d'information et de communication

Rapport préparé par Michèle Ollivier et Ann Denis

pour la Fédération nationale des femmes canadiennes françaises et Industrie Canada

Ottawa, le 31 mars 2002

### TABLE DES MATIÈRES

- [1. Introduction](#)
- [2. L'écart numérique : Où en sommes-nous?](#)
- [3. Méthodologie de l'enquête et description de l'échantillon](#)
- [4.1 Accès à l'ordinateur et à Internet, utilisations, perceptions](#)
- [4.2 Connaissance et utilisation des programmes et services d'Industrie Canada](#)
- [5. Comment améliorer l'accès aux technologies d'information et de communication chez les groupes de femmes francophones en situation minoritaire](#)
- [6. Conclusion et recommandations](#)
- [7. Tableaux](#)

### 1. Introduction

Ce rapport présente les résultats d'une enquête sur l'utilisation des technologies d'information et de communication (TIC) menée au printemps 2002 par la Fédération nationale des femmes canadiennes françaises auprès de 50 groupes de femmes francophones travaillant en situation minoritaire au Canada. La recherche poursuivait trois objectifs : premièrement, établir un profil de l'utilisation des TIC chez ces groupes; deuxièmement, évaluer leur connaissance et leur utilisation des programmes d'Industrie Canada; troisièmement, élaborer des recommandations visant à accroître l'utilisation des TIC par les groupes de femmes francophones vivant en situation minoritaire au Canada.

Ce rapport fait état des résultats de l'enquête. Dans un premier temps, nous présentons un bref survol du contexte de l'enquête et des recherches existantes sur l'écart numérique au Canada. Dans un deuxième temps, nous présentons la méthodologie de l'enquête ainsi qu'un profil des groupes qui y ont participé. Dans un troisième temps, nous abordons les principaux résultats, qui portent d'abord sur les questions d'accès, d'utilisation et de perceptions liées aux technologies d'information et de communication et ensuite sur la connaissance et l'utilisation des programmes d'Industrie Canada par les groupes. La quatrième partie présente les commentaires des femmes interrogées sur les moyens à mettre en oeuvre pour faciliter l'accès aux technologies d'information et de communication. En conclusion, nous élaborons une série de recommandations destinées à améliorer l'accès aux technologies d'information et de communication chez les femmes francophones vivant en situation minoritaire au Canada.

## 2. L'écart numérique : Où en sommes-nous?

L'utilisation des technologies d'information et de communication a connu une croissance exponentielle à travers le monde depuis quelques années, surtout dans les pays les plus industrialisés. Dans ces sociétés, que l'on décrit souvent comme étant axées sur le savoir, la capacité d'utiliser les TIC est en voie de devenir une partie intégrante des compétences de base essentielles à la réussite scolaire, à l'exercice d'un emploi et, de façon plus générale, à l'inclusion sociale et à l'exercice de la citoyenneté. De plus en plus, nombre de renseignements, de services et de formulaires deviennent disponibles en ligne seulement. Au Canada et ailleurs dans le monde, par exemple, diverses initiatives sont en cours pour inclure les TIC dans la fonction gouvernementale, notamment en offrant accès par Internet aux renseignements et services gouvernementaux et en favorisant la mise en place de mécanismes de consultation en ligne. Le but visé est généralement de donner un accès plus rapide et moins coûteux aux services gouvernementaux et de renforcer la participation des citoyennes et citoyens au gouvernement.

Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que l'écart numérique (les plus pessimistes parlent de *fracture* numérique) demeure une importante source de préoccupation. Les recherches les plus récentes au Canada montrent des différences persistantes, tant en ce qui concerne l'accès à la technologie que l'intensité et la diversité des usages, selon le revenu, l'éducation, l'âge, la composition du ménage (familles biparentales par rapport aux monoparentales), la région (rurale/urbaine) et la province de résidence. L'Alberta et la Colombie-Britannique sont les provinces les plus branchées tandis que Terre-Neuve, le Nouveau-Brunswick, le Québec et le Manitoba sont celles qui le sont le moins.

En ce qui concerne le sexe, les premières enquêtes sur l'utilisation d'Internet révélaient une disproportion effarante dans le nombre de femmes et d'hommes en ligne. En 1994, l'enquête du Graphics, Visualization & Usability Center (GVU) aux États-Unis, estimait à environ 5 % la proportion de femmes parmi les utilisateurs d'Internet. Si cet écart a aujourd'hui considérablement diminué pour ce qui est de l'accès à Internet, on constate toutefois des différences persistantes dans l'intensité et la diversité des usages. En effet, les femmes continuent à passer en moyenne moins de temps en ligne que les hommes et à y pratiquer une gamme plus restreinte d'activités. Lorsqu'on examine la langue d'usage à la maison, on constate que les francophones de l'ensemble du Canada sont moins nombreux à avoir accès à Internet et qu'ils y ont en général accès depuis moins longtemps. Les différences entre les deux groupes linguistiques persistent même quand on tient compte du revenu familial et de l'éducation. À revenu et éducation égaux, les francophones demeurent moins branchés et depuis moins longtemps à comparer aux anglophones.

Les quelques études menées auprès de groupes communautaires montrent des résultats très similaires à ceux des enquêtes auprès des individus. Par exemple, le rapport de l'enquête menée par Communautique auprès de 450 organismes communautaires des différentes régions du Québec montre que les risques de fracture numérique se font sentir au sein même de ce secteur. En effet, « les répondants des secteurs "femmes, consommation, défense des droits et loisirs" ne disposeraient que d'un ordinateur récent en moyenne (1,3) comparativement à ceux des secteurs du "développement économique, de l'insertion professionnelle et de l'éducation (entre 3,8 et 7,8 en moyenne) » ». De la même façon, les groupes oeuvrant en région éloignée (Abitibi-Témiscamingue et Saguenay-Lac St-Jean) sont moins bien équipés que ceux des régions métropolitaines de Montréal et de Québec. En ce qui concerne la langue, les enquêtes auprès de groupes de femmes au Canada et au Québec concordent pour indiquer que l'accès à Internet est plus faible chez les groupes francophones à comparer aux anglophones.

L'analyse des données des plus récentes enquêtes démontre donc que l'écart numérique entre les femmes et les hommes, de même qu'entre francophones et anglophones, demeure important au Canada, tant au niveau individuel qu'à celui des groupes communautaires. Qu'en est-il de l'utilisation des TIC chez les femmes francophones en situation minoritaire au Canada? C'est à cette question que vise à répondre la présente recherche.

### 3. Méthodologie de l'enquête et description de l'échantillon

L'échantillon a été sélectionné parmi une liste de 100 groupes et comités de femmes francophones oeuvrant en situation minoritaire au Canada. La liste comprenait les membres des groupes et associations affiliés à la FNFCF ainsi que d'autres groupes de femmes francophones oeuvrant dans différents domaines. La grande majorité des groupes de femmes sur cette liste s'occupent de condition féminine en général plutôt que de secteurs spécifiques comme l'alphabétisation, l'emploi ou la violence.

En raison du temps très limité dont nous disposions pour effectuer la recherche, nous avons décidé de limiter l'échantillon à environ 50 groupes. Dans un premier temps, nous avons pris en considération le pourcentage de francophones par province et cherché à rendre la sélection représentative de ce nombre. Nous avons choisi des groupes qui couvraient l'ensemble des régions où se retrouvent une certaine concentration de francophones afin que chaque communauté francophone où il y a des groupes de femmes soit représentée dans les résultats. Dans les communautés où il y avait deux ou trois groupes de femmes, on a retenu seulement un groupe. L'échantillon final comprenait 55 groupes. De ce nombre, 50 ont répondu au questionnaire téléphonique et 4 ont refusé, plus par manque de temps que par absence d'intérêt. Un groupe n'a pu répondre parce qu'il avait cessé toute activité au moment de l'enquête en raison d'un manque de fonds. Le questionnaire comportait surtout des questions fermées, avec choix de réponses prédéterminé, mais aussi quelques questions ouvertes permettant d'explorer plus à fond certains sujets. Dans la majorité des cas, les groupes avaient reçu à l'avance une copie du questionnaire afin qu'elles soient mieux en mesure de répondre aux questions.

Les groupes interrogés travaillent dans quatre principaux secteurs d'activités : 26 % d'entre eux s'occupent surtout de promotion de la femme et de la francophonie; 40 % organisent des activités culturelles, des levées de fond et de la formation; 24 % se disent porte-parole des femmes francophones et travaillent majoritairement à des actions politiques concrètes; finalement, 10 % des groupes s'affairent à la livraison de services directs, par exemple la gestion d'une ligne d'aide ou encore une maison d'hébergement. Parmi les groupes qui ont répondu au questionnaire, 38 % proviennent de la région de l'Est du Canada, 30 % proviennent du Centre et 32 % de la région de l'Ouest et du Nord. La très grande majorité des groupes interrogés (80 %) disent travailler en situation francophone minoritaire; 46 % travaillent à la fois en région rurale et urbaine tandis que 30 % travaillent uniquement en milieu urbain et 24 % seulement en milieu rural. La taille des groupes varie considérablement. Le nombre de membres varie de 3 à 1 500, avec une médiane de 25 membres. La majorité des groupes (64 %) ont moins de 50 membres et 22 % (11 groupes) en ont plus de 200. La majorité des groupes interrogés (28 groupes ou 58,3 %) n'ont aucune employée et 20,8 % n'en ont qu'une seule. Un groupe se distingue des autres avec plus de 20 employées et le reste (9 groupes) se distribue entre 2 et 9 employées. Le nombre de bénévoles varie aussi considérablement d'un groupe à l'autre, allant de 2 à 212 avec une médiane de 20 bénévoles.

#### 4.1 Accès à l'ordinateur et à Internet, utilisations, perceptions

##### *Équipement informatique*

Une majorité de groupes interrogés (54 %) ne possèdent pas d'ordinateur. Parmi les groupes qui disposent d'un ordinateur, huit (34,8 %) en ont un et trois (13 %) en ont deux. Deux groupes ont plus de dix ordinateurs et le reste (43,3 %) possèdent entre trois et huit ordinateurs. Si on tient compte de l'ensemble des groupes, on a en moyenne 1,84 ordinateur par groupe, ce qui est proche du nombre moyen de 1,3 ordinateur récent des secteurs « femmes, consommation, défense des droits et loisirs » de l'étude de Communautique. Il faut toutefois préciser que le chiffre avancé par Communautique ne tient compte que des ordinateurs récents tandis que notre propre chiffre porte sur l'ensemble des ordinateurs, peu importe leur âge. Sur le nombre total d'ordinateurs possédés par les groupes interrogés, 31,2 % ont moins d'un an, 30,0 % ont de un à trois ans et 38,7 % plus de trois ans. Si on tient compte seulement des ordinateurs qui ont moins de trois ans, on obtient une moyenne d'environ 1,1 ordinateur par groupe. Les groupes qui disposent d'un ordinateur possèdent de 1 à 14 logiciels avec une médiane de 5; 69 % des groupes disent utiliser surtout des logiciels en français.

L'accès à un ordinateur varie considérablement selon les régions, puisque 81,5 % des groupes de la région Ouest/Nord possèdent un ordinateur à comparer à 33,3 % dans la région du Centre et à seulement 26,3 % dans celle de l'Est. L'accès varie peu selon que le groupe desserve une région urbaine ou rurale, mais il varie selon la taille du groupe. En effet, 72,2 % des groupes ayant plus de 50 membres possèdent un ordinateur à comparer à seulement 31,3 % des groupes comptant 50 membres ou moins. L'accès à l'ordinateur plus faible à l'Est est ainsi en partie attribuable au fait que les groupes y ont généralement moins de membres et d'employées. En effet, 79,0 % des groupes de l'Est ont moins de 50 membres à comparer à 53,3 % dans le Centre et 56,3 % dans l'Ouest/Nord. Pour ce qui est du nombre d'employées, la très grande majorité (84,2 %) des groupes de l'Est n'en ont aucune à comparer à 69,2 % dans le Centre et 18,8 % dans l'Ouest/Nord. Une étude plus poussée serait nécessaire pour mieux comprendre ces écarts régionaux, mais on peut néanmoins souligner qu'ils reflètent les écarts provinciaux de l'accès à Internet chez la population canadienne.

La très grande majorité des groupes qui possèdent un ordinateur se disent satisfaits de leur équipement actuel (73,9 %), que les répondantes décrivent comme étant rapide, répondant à leurs besoins, facilitant les communications et leur permettant d'offrir de meilleurs services aux femmes. Parmi celles qui sont insatisfaites de leur équipement, les problèmes mentionnés sont généralement liés au fait que l'équipement est désuet, non fonctionnel et trop lent.

#### *Accès à Internet*

Parmi les 50 groupes interrogés, un peu plus de la moitié (26 ou 52 %) (voir le tableau 1) déclarent avoir accès à Internet. Il est intéressant de constater que 26 répondantes affirment que leur groupe a accès à Internet alors que seulement 23 ont répondu que leur groupe possède un ordinateur. La différence tient au fait que certains groupes utilisent l'accès individuel de leurs membres pour poursuivre des activités du groupe. En effet, 76 % déclarent que certaines de leurs membres individuelles ont un accès à Internet qu'elles utilisent pour l'organisation. Par contre, 42,9 % des répondantes estiment qu'environ la moitié de leurs membres n'ont pas accès à Internet. Parmi les groupes dont au moins une partie des membres ont accès à Internet qu'elles utilisent pour l'organisation, le tableau 1 montre que 87,5 % disent que l'accès se fait à partir de la maison, 48,7 % par l'entremise de leur travail et un autre 30,8 % par un centre d'accès public. Parmi les 24 % qui déclarent que leurs membres individuelles n'ont pas un accès à Internet qu'elles utilisent pour leur organisation, la forte majorité disent que c'est à cause d'un manque d'équipement. Dans un cas seulement on a mentionné le manque d'intérêt. La majorité des répondantes ayant accès à Internet (76,9 %) disposent d'une adresse pour leur groupe tandis qu'une majorité moins forte (60 %) disposent également d'adresses courriel individuelles pour chaque membre de leur personnel.

Ici encore, l'accès à Internet varie selon les régions et la taille du groupe. Dans la région de l'Ouest et du Nord, 87,5 % des groupes ont accès à Internet en tant que groupe à comparer à 36,8 % dans l'Est et à 33,3 % dans la région du Centre. En ce qui concerne la taille du groupe, 77,8 % des groupes comptant plus de 50 membres ont accès à Internet à comparer à 37,5 % des groupes ayant 50 membres ou moins.

La majorité (69,2 %) des groupes qui ont accès à Internet sont en ligne depuis trois ans et plus, tandis que seulement deux groupes (4 %) y ont accès depuis moins d'un an. Un peu moins de la moitié (42,3 %) ont accès par une ligne téléphonique ordinaire, 19,2 % ont un accès téléphonique à haute vitesse et 26,9 % disposent d'un accès par câble, tandis que trois répondantes n'ont pas pu répondre à la question. Le coût mensuel du branchement Internet varie considérablement d'un groupe à un autre, allant de 4 \$ à 91 \$ avec une médiane 29 \$ par mois. Encore une fois, une large majorité des répondantes (18 groupes ou 72 %) se disent satisfaites de leur accès Internet, affirmant que le service répond à leurs besoins, qu'il est efficace et pas trop dispendieux, que la connexion est rapide et que plusieurs personnes peuvent se brancher en même temps. Les sources d'insatisfaction les plus souvent mentionnées sont la qualité du service, les problèmes de transmission et la lenteur de la connexion (plusieurs ont dit qu'elles préféreraient un branchement à haute vitesse ou par câble). Un groupe s'est dit insatisfait d'avoir accès seulement par l'entremise des membres individuelles plutôt que pour le groupe et un autre a mentionné le fait qu'une seule personne à la fois pouvait être branchée. Un groupe, à cause du type de serveur disponible, ne peut naviguer en dehors de sa propre région.

### *Les groupes non branchés*

Parmi les 21 groupes qui n'ont pas accès à Internet, un peu plus de la moitié (57,1 %) disent souhaiter y avoir accès tandis que 42,9 % ne sont pas intéressées. Parmi ces groupes non branchés, le tableau 2 montre que c'est la communication et la coordination avec d'autres groupes de femmes qui suscite le plus d'intérêt, avec 50 % des groupes qui considèrent que cette activité serait importante ou très importante pour leur groupe, à égalité avec le courrier électronique, qui est également considéré comme important ou très important par 50 % des groupes. Ces deux activités sont suivies par la recherche d'information (45,4 %), la distribution d'information dans un réseau communautaire (36,4 %) et la communication avec les ministères provinciaux et fédéraux (31,8 %). Parmi les activités qui sont considérées comme pas ou peu importantes, le commerce électronique arrive en tête (85,8 %), suivi des conférences informatisées (59,1 %) et de la création d'une page d'accueil sur le Web (50 %). C'est donc avant tout la recherche d'information et la communication avec divers intervenants qui seraient priorisées par les répondantes n'ayant pas accès à Internet.

Nous avons vu plus haut que la taille du groupe et la région exercent une forte influence sur l'accès à l'équipement informatique et à Internet. Quand on a demandé aux répondantes d'expliquer pourquoi leur groupe n'avait pas accès à Internet, le facteur le plus souvent mentionné était l'absence d'un bureau ou, plus rarement, le manque d'espace (17 groupes). Certains facteurs additionnels, mentionnés par un moins grand nombre de groupes, sont le manque de financement, l'absence d'équipement adéquat, le fait de ne pas avoir d'employées et le fait d'être trop petits. L'absence d'un bureau va souvent de pair avec le manque d'équipement et de financement. Trois groupes seulement ont dit ne pas en avoir besoin, généralement en raison de l'absence d'un bureau ou encore d'équipement.

### *Utilisation d'Internet par les groupes branchés*

Parmi les activités en ligne régulièrement pratiquées par les groupes branchés, le tableau 3 montre que le courriel arrive en tête (100 % des groupes l'utilisent régulièrement), suivi par la recherche d'information sur le Web (88 %), la recherche de financement (68 %) ainsi que la diffusion d'information sur le groupe et ses activités (61,5 %). Parmi les services qui ne sont utilisés régulièrement que par une minorité de groupes, on retrouve la participation à des groupes de discussion tels que Netfemmes (19,2 %), les conférences informatisées (4 %) et le commerce électronique (4 %). En ce qui concerne les communications interpersonnelles, les groupes utilisent régulièrement le courriel et Internet pour la communication avec ou entre les membres de leur CA (92,3 %), la communication avec le gouvernement provincial (84 %) et avec le gouvernement fédéral (76 %), la communication avec d'autres groupes au Canada (76,9 %), la communication avec leurs membres (73,1 %), la diffusion d'information sur le groupe et ses activités (61,5 %) et les communications privées (50 %). La communication avec des groupes internationaux (30,8 %) reste le fait d'une minorité de groupes seulement. Parmi les groupes qui utilisent Internet, la vaste majorité (96,2 %) disent utiliser le plus souvent le français comme langue de communication tandis qu'aucun n'utilise plus souvent l'anglais et que seulement un groupe utilise les deux langues également.

Une faible majorité (53,8 %) des groupes qui ont accès à Internet ont une page d'accueil sur le Web. Il faut cependant noter que si l'on tient compte de l'ensemble des groupes interrogés, le pourcentage n'est que de 28 %. Étant donné que les groupes s'adressent à des francophones, il n'est pas étonnant de constater que la quasi-totalité d'entre eux (92,3 %) utilisent principalement le français comme langue de diffusion de l'information tandis que seulement deux groupes (7,7 %) utilisent les deux langues également et qu'aucun ne diffuse principalement en anglais.

Les femmes interrogées se disent généralement satisfaites de la qualité de l'information qu'elles trouvent sur les sites Web en français, puisque 61,9 % se disent presque toujours satisfaites. Elles sont par contre moins satisfaites de la quantité d'information, puisque 47,6 % seulement se disent presque toujours satisfaites à cet égard. Les principales sources d'insatisfaction sont, premièrement, l'insuffisance (absolue ou relative à comparer à ce qui existe en anglais) de contenu francophone et, deuxièmement, l'origine québécoise ou française des contenus francophones qui ne correspondent pas toujours aux besoins précis des groupes. Une répondante, par exemple, a mentionné que les lois sur la violence en France sont différentes des lois canadiennes et ne lui sont

d'aucune utilité dans son travail. Quelques-unes ont également mentionné que les informations qui les intéressent sont incomplètes, n'existent pas ou sont difficiles à trouver, une répondante ayant donné l'exemple des programmes gouvernementaux pour femmes immigrantes francophones. D'autres ont critiqué la mauvaise qualité de la langue ou des traductions ou encore la mauvaise qualité graphique des sites de groupes qui disposent de très peu de moyens financiers.

Quand on leur demande quel genre d'informations elles aimeraient trouver en français, les répondantes affirment qu'elles auraient besoin d'informations *en français* sur les programmes dans les communautés ainsi que sur les programmes gouvernementaux des provinces et des territoires. L'information recherchée touche par exemple les domaines de la santé, de l'éducation/formation, de la violence et de l'intégration des femmes immigrantes francophones, les sources de financement ou encore la clientèle qu'elles desservent, par exemple des données statistiques et qualitatives sur les femmes francophones en situation minoritaire. Certaines ont également mentionné l'intérêt de faciliter le réseautage, par exemple par des groupes de discussion, l'échange d'information sur les activités des groupes et la diffusion de profils de femmes qui pourraient agir comme des personnes-ressources.

#### *Avantages de l'utilisation d'Internet pour les groupes branchés*

Parmi les principaux avantages associés à l'usage d'Internet, les femmes interrogées mentionnent le plus souvent la rapidité des communications (92,3 % considèrent que c'est un avantage), les économies d'argent (88,5 %), la facilité d'accès à l'information (88,5 %), les économies de temps (84,6 %) et la possibilité de diffuser de l'information sur le groupe (80,8 %). La qualité de la communication fait moins l'unanimité avec seulement 46,2 % des groupes qui considèrent que c'est un avantage. Lorsqu'on leur a demandé de commenter cette question, plusieurs ont mentionné des avantages liés à l'efficacité du fonctionnement du groupe, par exemple la vitesse ou la qualité des communications, la possibilité de régler rapidement certains dossiers, les économies d'argent (notamment les coûts du téléphone) et de temps, ainsi que des avantages écologiques liés à la réduction de l'utilisation du papier. Plusieurs ont également affirmé que l'accès aux TIC est aujourd'hui essentiel si on ne veut pas être exclues. D'autres encore ont mentionné la visibilité donnée au groupe et la possibilité d'établir des partenariats. Pour certains groupes, il s'agit d'avantages dont ils profitent déjà, pour d'autres ce sont des avantages qu'être mieux branché pourrait offrir.

#### *Obstacles à l'utilisation d'Internet*

La question des obstacles à l'utilisation d'Internet a été posée à l'ensemble des répondantes. La question leur demandait d'indiquer, parmi une liste de facteurs, lesquels constituaient selon elles des obstacles à l'utilisation d'Internet et à l'adoption de la technologie de réseautage informatique par leur groupe. Comme l'illustre le tableau 4, les réponses les plus souvent retenues sont, par ordre d'importance : les coûts liés à la mise à jour des ordinateurs et des logiciels (91,3 %), le manque d'expérience et de formation (87 %), les contraintes budgétaires imposées par des sources de financement extérieures (76,1 %), le coût de l'équipement nécessaire au branchement (69,6 %) et les frais mensuels pour un fournisseur d'accès à Internet (69,6 %). Viennent ensuite les difficultés de l'adoption d'Internet pour le personnel, les membres et les bénévoles (50 %), l'incompatibilité entre logiciels et systèmes informatiques (47,7 %), le manque de sensibilisation ou d'information (43,5 %) et la lenteur des connexions (40,9 %).

Parmi les facteurs considérés comme étant importants par un moins grand nombre de groupes, on retrouve les difficultés techniques dans la transmission des accents en français (34,1 %), la qualité de l'information qui n'est pas toujours exacte ou pertinente (29,5 %), le trop grand volume d'information (28,9 %), le manque de contenu en français (27,3 %), des préoccupations au sujet de la vie privée et de la sécurité (26,1 %) et le fait de ne pas en percevoir l'utilité pour le groupe (23,9 %). Les commentaires à cette question vont dans le même sens. Les obstacles mentionnés comprennent les coûts pour l'équipement, l'aide technique et la mise à jour, la compatibilité de la technologie, le manque d'information et le manque de temps.

Il faut toutefois souligner que l'importance accordée aux différents facteurs varie selon que le groupe soit branché ou non à Internet (voir le tableau 4a). À comparer aux groupes branchés, ceux qui ne le sont pas accordent en général une plus grande importance aux facteurs économiques tels que le coût de l'équipement et les frais de branchement mensuels. Les groupes non branchés accordent également plus d'importance à des facteurs que l'on pourrait appeler socioculturels, notamment le fait que l'adoption soit difficile pour le personnel, les membres et les bénévoles, l'absence d'utilité pour le groupe et le manque de sensibilisation. Les groupes branchés, par contre, accordent une plus grande importance aux facteurs liés à la technologie et au contenu d'Internet, par exemple le manque de contenu en français, les difficultés techniques liées à la transmission des accents en français, le trop grand volume d'information et la qualité de l'information qui n'est pas toujours pertinente.

Tout comme les taux de branchement, l'importance accordée aux obstacles varie selon les régions. Les facteurs économiques et socioculturels sont ainsi plus souvent considérés comme des obstacles dans l'Est que dans les autres régions, tandis que les facteurs liés à la technologie et au contenu sont plus souvent mentionnés dans l'Ouest/Nord, le Centre occupant une position intermédiaire entre les deux (voir le tableau 4b).

## **4.2 Connaissance et utilisation des programmes et services d'Industrie Canada**

### *Financement de projets Internet*

Dans cette section du questionnaire, on a interrogé les répondantes sur les sources de financement de leurs projets Internet ainsi que sur leur connaissance et leur appréciation des différents programmes d'Industrie Canada. Douze groupes (25,5%) ont dit avoir demandé des subventions ou du financement externe pour des projets de réseautage informatique et un de ces groupes a présenté deux demandes. Parmi les programmes d'Industrie Canada, deux subventions ont été demandées sous PAC et six sous Volnet. Il y a eu également des demandes auprès d'Entreprises EFE Inc. (Enseignement, Formation, Emploi), du Secrétariat à la condition féminine, de Ressources humaines Canada et de Patrimoine Canadien. Onze des demandes ont été acceptées, une a été refusée à cause de l'élimination du programme, et dans un autre cas, le groupe n'a jamais reçu d'avis formel. À partir des quelques commentaires au sujet des demandes, on constate qu'elles ont servi surtout à l'achat d'équipement et de logiciels, mais aussi parfois à défrayer les coûts d'une ligne téléphonique, de la formation ou encore de l'appui technique. Les montants reçus variaient de 667 \$ à 35 000 \$ pour les cinq cas où on a donné cette information. Quatre de ces montants étaient de 15 000 \$ ou moins.

On a également demandé de quel genre de financement le groupe aurait besoin pour faciliter l'adoption de projets liés à l'informatique (plus d'un genre de financement pouvait être identifié). Il y avait un fort consensus quant aux besoins de financement. La formation était mentionnée le plus souvent (par 76,1 % des groupes), suivie par la création et le remaniement d'un site Web (73,9 %), l'achat d'ordinateurs (71,7 %), le financement d'un fournisseur d'accès à Internet (69,6 %) et l'achat du matériel et des logiciels nécessaires au branchement (67,4 %). Ces résultats correspondent aux commentaires concernant l'appui que les groupes souhaiteraient recevoir, notamment d'Industrie Canada (voir ci-dessous). Il est intéressant de constater que les groupes ont des demandes plutôt modestes quant au financement annuel nécessaire à la réalisation de ces projets liés à l'informatique : le quart des 28 groupes qui ont répondu à cette question ont mentionné 3 000 \$ ou moins. La moitié des groupes ont dit 6 000 \$ ou moins et le montant le plus élevé était 90 000 \$.

## *Connaissance des programmes d'Industrie Canada et de ses partenaires*

Les secteurs d'Industrie Canada avec lesquels les organisations de femmes ont traité sont peu nombreux : le Bureau des corporations, l'Inforoute et le Bureau de la consommation ont chacun été mentionnés une fois, le Centre de services aux entreprises du Canada, deux fois et la Société d'aide au développement des communautés, trois fois. Seulement cinq groupes sur les 50 interrogés disent avoir eu des contacts avec les secteurs d'Industrie Canada. Deux de ces groupes ont reçu l'information et/ou l'aide technique demandée auprès du Bureau des corporations, du Bureau de la consommation et des Centres de services aux entreprises du Canada. Un groupe a reçu la subvention demandée à Volnet et un autre, celle qu'il avait demandée à la Société d'aide au développement des collectivités. Dans le cinquième cas, le groupe a décidé de ne pas poursuivre la demande auprès du Centre de services aux entreprises du Canada en raison du peu d'intérêt de ses membres.

La majorité (74 %) des groupes connaissent le *partenaire de portefeuille* d'Industrie Canada de leur région, à savoir l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, FedNor - l'Initiative fédérale du développement économique du Nord de l'Ontario et Diversification de l'économie de l'Ouest du Canada. Huit groupes ont eu des contacts avec le partenaire de leur région. Pour deux groupes (un dans l'Ouest, l'autre dans l'Est) il s'agissait de rapports productifs : dans un cas le groupe a reçu l'information demandée et dans l'autre, une subvention pour des activités en entrepreneuriat. Parmi les groupes qui ont expliqué pourquoi ils n'ont pas eu de rapports avec le partenaire de leur région ou que ces rapports ont été non productifs, les raisons suivantes ont été mentionnées : pas nécessaire (5 cas); connaissance insuffisante des services (3 cas); ne dessert pas sa région (2 cas) ou ses priorités (cible surtout les groupes oeuvrant en informatique - 1 cas); le groupe était trop petit (1 cas).

Alors que la majorité des groupes (58 %) connaissent la Banque de développement du Canada, seulement quatre groupes ont eu des rapports directs avec elle (voir le tableau 5). Un seul de ces groupes a eu des rapports fructueux - il a obtenu l'appui d'une personne-ressource. Deux autres groupes, qui ont demandé de l'information et de la formation, n'ont pas été satisfaits de leurs rapports avec elle : dans un cas, le groupe a constaté que les critères de la Banque exigeaient des montants trop importants pour les groupes comme le leur; dans l'autre, le groupe a conclu que les rapports avec la Banque n'étaient pas nécessaires étant donné ses propres objectifs. Le quatrième groupe n'a pas commenté ses rapports. En résumé, même si la Banque de développement du Canada est connue par une majorité des groupes interrogés, elle est perçue comme ayant peu de pertinence pour les femmes en situation francophone minoritaire.

En ce qui concerne la Commission canadienne du tourisme, 19 groupes (38 %) la connaissent, mais seulement trois ont eu des contacts avec elle (voir le tableau 5). Un des groupes a conclu que le mandat de la Commission ne correspondait pas au sien, ce qui explique d'ailleurs que d'autres groupes n'ont pas tenté de faire affaire avec la Commission. Un deuxième groupe, qui avait essayé de communiquer avec la Commission, a été fort déçu, trouvant que tant la disponibilité que le bilinguisme du personnel laissaient à désirer. Le troisième n'a pas fait de commentaires. La Commission canadienne du Tourisme est, en résumé, perçue comme ayant peu de pertinence pour les groupes faisant l'objet de la présente recherche.

Nous avons ensuite demandé aux groupes comment ils avaient pris connaissance des programmes et services d'Industrie Canada et si ces derniers avaient répondu à leurs besoins. Il faut souligner que le nombre de groupes qui disent connaître chaque programme dépasse le nombre de ceux qui ont expliqué comment ils en ont pris connaissance. Parmi ces derniers, certains ont identifié plus d'une source. Un nombre encore plus faible de groupes ont dit avoir utilisé les programmes d'Industrie Canada et ont indiqué dans quelle mesure ces programmes avaient répondu à leurs besoins. Seuls les groupes qui avaient affirmé que le programme ne répondait pas du tout à leurs besoins ont été invités à en donner les raisons. Voici les résultats pour chaque programme, en commençant avec ceux qui sont les plus connus et les plus utilisés.



C'est le Programme Volnet qui est le plus largement connu (par 28 groupes ou 56 %) et qui a été le plus souvent utilisé (par 34 % des groupes) (voir le tableau 5) . De ces derniers, 18 groupes (53 %) ont été entièrement satisfaits et quatre (24 %) l'ont été partiellement. Quatre autres groupes (24 %) n'ont pas été du tout satisfaits, ce qui représente le taux d'insatisfaction le plus élevé de tous les programmes. Les raisons de cette insatisfaction ne sont pas toujours claires. Un groupe a dit ne pas disposer de l'argent nécessaire à l'achat d'un ordinateur, un autre a dit que le programme aurait pu répondre à ses besoins, un autre n'était pas admissible et un dernier groupe a dit ne pas avoir d'ordinateur, ses membres s'étant fixé d'autres priorités.

Le Programme d'accès communautaire (PAC) est également assez largement connu : 26 groupes (52 %) le connaissent et 16 (32 %) l'ont utilisé (voir le tableau 5) . Parmi ces 16 groupes, 18,8 % ont été entièrement satisfaits et 68,8 % l'ont été partiellement. Seulement deux groupes ont été totalement insatisfaits. L'un d'eux attend toujours les ordinateurs pour débiter le programme tandis que dans l'autre cas, le groupe compte faire une nouvelle demande l'année prochaine puisque son projet n'a pas abouti. On peut conclure dans ces deux cas d'insatisfaction qu'il s'agit surtout d'un effet temporaire de conjoncture.

Les autres programmes sont connus par un moins grand nombre de groupes (voir le tableau 5). Si le Programme des ordinateurs pour écoles est connu par le tiers des groupes, il n'a été utilisé que par un seul d'entre eux, qui s'est dit entièrement satisfait. Dix groupes (20 %) connaissent le programme des Collections numérisées du Canada et quatre d'entre eux (8 %) l'ont utilisé. Parmi ces quatre groupes, deux disent qu'il a répondu tout à fait à leurs besoins, un était partiellement satisfait, et l'unique groupe qui a dit que le programme ne répondait pas à ses besoins l'a expliqué comme suit : « On dit qu'ils s'occupent surtout des archives des églises ».

Le programme Étudiants bien branchés est également connu par dix groupes (20 %) et il a été utilisé par trois d'entre eux (6 %), qui ont été entièrement satisfaits. Le programme Rescol (Schoolnet) est aussi connu de 10 groupes (20 %), mais il n'a été utilisé que par un seul d'entre eux, qui s'est dit partiellement satisfait. Neuf groupes (18 %) connaissent Franccommunautés virtuelles et un seul l'a utilisé, affirmant que le programme a partiellement répondu à ses besoins. Le programme Collectivités ingénieuses est connu par sept groupes (14 %), mais aucun ne l'a utilisé. Six groupes (12 %) seulement connaissent Strategis. Ce programme a été utilisé par trois groupes et il a reçu des évaluations assez partagées : un des groupes a été entièrement satisfait, un l'a été partiellement et un autre s'est dit insatisfait sans toutefois expliquer pourquoi. Vient en dernier lieu le Centre de commerce international, connu seulement par un des groupes et utilisé par aucun.

En résumé, Volnet semble être à la fois le programme le plus connu, le plus utilisé, et soit le plus apprécié ou encore le plus frustrant pour ces groupes de femmes. Le programme d'Accès communautaire est également assez bien connu et utilisé, et il reçoit des évaluations plus moyennes. Les autres programmes, même s'ils sont assez largement connus dans certains cas, sont rarement utilisés par les groupes de femmes en situation francophone minoritaire comme source de subvention. Si ces groupes font partie des populations ciblées par ces programmes, il faudrait soit mieux diffuser l'information à leur sujet ou encore en revoir les exigences pour qu'ils soient mieux adaptés aux besoins des groupes.

En ce qui concerne les sources d'information sur les divers programmes, c'est la publicité envoyée par le poste ou obtenue dans la communauté qui est la plus souvent mentionnée, suivie de renseignements obtenus par l'entremise de diverses organisations, y compris des organisations francophones et/ou de femmes. Le milieu scolaire représente une autre importante source d'information, particulièrement pour les programmes touchant le branchement des étudiants ou des écoles. Certaines ont également mentionné les renseignements obtenus par personnes interposées, les médias, Internet et le travail.

## 5. Comment améliorer l'accès aux technologies d'information et de communication chez les groupes de femmes francophones en situation minoritaire

*Appui qu'Industrie Canada pourrait offrir aux groupes*

Le questionnaire se terminait par deux questions ouvertes, l'une portant sur ce qu'Industrie Canada pourrait faire pour faciliter l'accès à ses programmes et services pour les groupes de femmes en situation francophone minoritaire et l'autre, plus générale, sur les genres de services ou de programmes qui pourraient aider les groupes à mieux intégrer les technologies d'information et de communication à leurs activités. Ce qui ressort des réponses à ces deux questions, c'est un besoin pour de l'**information** et de la **formation**, ainsi qu'un important besoin **financier**.

En ce qui concerne le rôle d'Industrie Canada, **deux types de diffusion d'information** semblent primordiaux :

i) La diffusion généralisée d'information sur les programmes. Cette information doit :

- être renvoyée régulièrement parce qu'il y a un roulement dans la composition des groupes;
- indiquer clairement les groupes ciblés;
- être présentée sous une forme accessible (« en écriture simple », comme l'a précisé un groupe);
- prendre plusieurs formes, p. ex. documents, rencontres d'information, etc.;
- sensibiliser les femmes à l'intérêt pour elles de ces programmes.

ii) La diffusion ciblée d'information auprès d'organisations, notamment les organisations provinciales ou parapluie, qui pourraient servir de ressources ou de relais pour les groupes plus locaux.

On a aussi souligné le rôle des **personnes-ressources**, qui peuvent donner des conseils techniques (sources de subvention; questions techniques reliées à Internet et à l'équipement), sensibiliser à l'utilité de cette technologie et expliquer les programmes. Outre l'information, il faut avoir des **programmes ou des cours de formation** (et de **sensibilisation**). Il est primordial que ceux-ci soient financièrement accessibles à toutes les femmes, y compris à celles qui sont les plus démunies. Il faut aussi que ces programmes s'adressent spécifiquement aux femmes.

Enfin, le **financement** est important à plusieurs titres :

- pour permettre aux groupes de s'outiller, de se brancher et de former leur personnel et leur CA;
- pour offrir de la formation aux individus;
- pour assurer, surtout dans les communautés isolées ou dont les membres sont dispersés, qu'on puisse être branchée à un prix abordable;
- un groupe suggère de créer une version de Volnet avec une communication plus efficace.

Les femmes doivent également être **intégrées dans la planification communautaire** qui touche les technologies d'information et de communication. Un seul groupe a dit qu'il n'a pas de besoin de l'aide d'Industrie Canada alors qu'un autre a dit penser qu'Industrie Canada fait son possible.

*Comment mieux intégrer les technologies d'information et de communication aux activités des groupes de femmes francophones en situation minoritaire*

Il faut tout d'abord souligner que les répondantes ont généralement exprimé un grand intérêt pour l'intégration des technologies d'information et de communication à leurs activités. Même s'il s'agissait de la dernière question dans une entrevue téléphonique comportant 62 questions, presque tous les groupes ont offert des suggestions concrètes ou des commentaires. Deux groupes seulement n'ont pas fait de suggestions puisqu'ils n'ont pas accès à un ordinateur. Trois autres groupes ont dit qu'ils n'en voient pas l'intérêt ou le besoin, alors que trois ont déclaré avoir un outillage technologique satisfaisant pour l'instant. Trois de ces six derniers groupes ont néanmoins identifié des contributions que pourrait faire Industrie Canada.

Une fois de plus, ce sont les besoins en matière de **formation, d'information et de financement** qui ressortent. Le **financement** est nécessaire afin de :

- monter des **projets liés à l'informatique**. Parfois, cela fait partie d'un projet plus « vaste » d'infrastructure - avoir un local, un ordinateur et, peut être, une employée. Ailleurs, il est question de former et de brancher tous les membres du CA afin de faciliter la communication et l'efficacité dans la programmation; enfin, il est parfois question de former le personnel;
- la **formation gratuite ou à prix abordable**;
- un **accès gratuit** pour un temps limité (afin de permettre aux femmes, individuellement ou en association, d'utiliser cette forme de communication et d'en reconnaître les bénéfices).

La **formation** est perçue comme essentielle pour les membres du CA (et le personnel de l'organisation, s'il y a lieu), pour les membres du groupe, ou encore pour les femmes en général ou pour certains groupes cibles (par exemple les entrepreneures, les jeunes, les aînées). Ce qui ressort des commentaires, c'est l'importance d'une formation accessible (financièrement et en termes de pédagogie utilisée), en français, adaptée aux besoins des populations francophones vivant en situation minoritaire et qui démystifie l'informatique. On identifie aussi le besoin d'une formation de base et d'une formation de perfectionnement sur l'utilisation d'Internet et, pour certaines, sur la construction et la mise à jour d'un site Web pour l'organisation.

L'**information** et la **sensibilisation** doivent prendre plusieurs formes : documents (gratuits), dépliants, séances d'information, information en ligne. L'information devrait aborder les questions suivantes : pourquoi, comment et où apprendre à utiliser les technologies d'information et de communication. Elle devrait aussi souligner les bénéfices que les femmes pourraient retirer de l'utilisation de ces technologies.

Enfin, en ce qui concerne les **ressources**, on recherche l'aide de **conseillères** pour la préparation de demandes de subvention, les activités informatiques, l'utilisation des logiciels et les problèmes techniques. Le **branchement** des organisations au sein des communautés et entre communautés, de même que le branchement des organisations avec leurs membres sont identifiés comme importants. Étant donné qu'une forte proportion de groupes estiment que presque la moitié de leurs membres ne sont pas présentement branchées, il y a du chemin à faire sur cette question. Des **liens aux sites ayant une pertinence pour les femmes**, par exemple les sites (en français, bien sûr) des ministères et des organisations de femmes sont également considérés comme importants. On souligne aussi l'importance de simplifier les outils et les instructions pour leur utilisation.

## 6. Conclusion et recommandations

Une des principales conclusions de cette enquête est qu'il reste beaucoup de chemin à faire pour que l'intégration des technologies d'information et de communication aux activités des groupes de femmes oeuvrant en situation minoritaire devienne une réalité. En effet, à l'ère de la société axée sur le savoir et l'information, la moitié des groupes interrogés ne possèdent pas d'ordinateur et un peu plus de la moitié seulement ont accès à Internet, parfois par l'intermédiaire de certaines de leurs membres individuelles.

La recherche a également mis en lumière l'existence d'un écart numérique très marqué entre les groupes des différentes régions du pays. Les groupes de la région Ouest/Nord, par exemple, sont trois fois plus nombreux à posséder un ordinateur à comparer à ceux de l'Est du pays, les groupes du Centre occupant une position intermédiaire entre les deux. Les groupes de l'Ouest/Nord sont également beaucoup plus nombreux à être branchés à Internet à comparer à ceux des autres régions. L'accès plus faible à l'ordinateur et à Internet à l'Est est en partie attribuable au fait que les groupes y sont généralement plus petits, tant en termes d'effectifs que du nombre d'employées, mais cette situation reflète également les écarts provinciaux de l'accès à Internet dans la population canadienne, l'Alberta et la Colombie-Britannique étant les provinces les plus branchées tandis que Terre-Neuve et le Nouveau-Brunswick comptent parmi les provinces qui le sont moins.

Ce qui se dégage de cette recherche, c'est donc l'existence d'une *fracture numérique* profonde au sein des groupes de femmes oeuvrant en situation minoritaire au Canada. D'une part, on retrouve des groupes branchés et relativement bien équipés, qui disposent en général d'un local permanent et d'une ou de plusieurs employées. Ces groupes branchés sont concentrés dans la région Ouest/Nord et sous-représentés au Centre et surtout à l'Est. Ils utilisent massivement le courriel, *surtout en français*, pour leurs communications internes et externes. Ils utilisent le Web pour la recherche d'informations générales et pour la recherche de financement ainsi que pour la diffusion d'information sur le groupe et ses activités.

Quand on leur demande d'identifier les obstacles à une meilleure utilisation d'Internet, ces groupes branchés mentionnent, en plus des facteurs économiques, des éléments liés à leur connaissance de la technologie et du fonctionnement d'Internet, notamment le manque de contenu en français, les difficultés techniques liées à la transmission des accents en français, le trop grand volume d'information et la qualité de l'information qui n'est pas toujours pertinente. Ces groupes sont ainsi très critiques de la capacité de fonctionner en français sur le Web et d'y trouver des informations qui correspondent à leur double réalité de *femmes* et de *francophones en situation minoritaire*. En effet, les principales sources d'insatisfaction quant au contenu des informations disponibles sur le Web portent sur le manque de ressources en français sur leur communauté locale et leur province ou territoire.

D'autre part, on retrouve une forte proportion de groupes dont les effectifs sont plus faibles, qui n'ont ni local ni employées et qui ne disposent ni d'un ordinateur ni d'un branchement à Internet. Ces groupes sont plus fortement concentrés dans la région de l'Est et, dans une moindre mesure, dans celle du Centre. Parmi ces groupes non branchés, la moitié voudraient avoir accès à Internet tandis qu'une autre moitié disent qu'elles ne souhaitent pas y avoir accès. Plus qu'une absence réelle d'intérêt, il semble que ce soient des facteurs économiques et socioculturels qui constituent les principaux obstacles. En effet, pour les groupes de petite taille n'ayant ni local ni employée, le coût de l'équipement et les frais de branchement mensuel peuvent constituer des obstacles insurmontables. Dans d'autres cas, ce sont des facteurs socioculturels qui sont en cause, notamment le manque de sensibilisation aux bénéfices potentiels de la technologie pour le groupe et des craintes face à la technologie.

Même si certains programmes d'Industrie Canada sont assez bien connus par les groupes interrogés, la grande majorité sont rarement utilisés par les groupes de femmes en situation francophone minoritaire, à l'exception de Volnet et du Programme d'accès communautaire qui sont connus par la majorité des groupes. Les commentaires des femmes interrogées suggèrent fortement que si les groupes de femmes francophones en situation minoritaire font partie des populations ciblées par ces programmes, il faudrait soit mieux diffuser l'information à leur sujet ou encore en revoir les exigences pour qu'ils soient mieux adaptés à leurs besoins précis.

Les principaux besoins identifiés par les femmes pour mieux intégrer les technologies d'information et de communication à leurs activités sont de trois ordres. Il existe premièrement un grand besoin financier, deuxièmement un important besoin pour de l'information et de la formation et troisièmement un besoin pour des contenus en français adaptés aux besoins des groupes. Le financement est essentiel pour permettre aux groupes d'avoir un local, d'acquérir un ou plusieurs ordinateurs, de défrayer les coûts des logiciels et d'un fournisseur d'accès à Internet, d'accéder à une connexion haute vitesse ou encore de mettre à jour les équipements qui deviennent rapidement désuets. L'information, notamment au sujet des programmes et services d'Industrie Canada, doit être écrite en langage clair, diffusée régulièrement et en plusieurs formats et indiquer clairement à qui elle s'adresse.

Les femmes ont également mentionné le rôle crucial des intermédiaires dans la transmission de l'information. Ces intermédiaires sont des organisations provinciales ou des personnes-ressources qui connaissent bien la technologie, les programmes de subvention et la réalité socioculturelle des groupes. Elles peuvent ainsi servir de courroie de transmission pour assurer que l'information diffusée auprès des groupes soit pertinente. De façon plus générale, les commentaires des femmes interrogées suggèrent que le rôle des intermédiaires qualifiées devient de plus en plus crucial dans la société de l'information, où la masse de renseignements disponibles constitue un obstacle majeur à leur utilisation judicieuse par les groupes, surtout par ceux qui sont les plus démunis au plan économique et culturel. Ces intermédiaires peuvent servir de conseillères pour répondre à une ensemble de besoins, notamment l'identification des sources de financement, la préparation des demandes de subvention, l'achat de l'équipement, l'utilisation des logiciels et la résolution de problèmes techniques.

Les résultats de cette enquête indiquent également que les stratégies des organismes subventionnaires doivent varier selon le type de groupe auquel on s'adresse. Pour les groupes qui ne sont pas branchés et qui ne sont pas intéressés à l'être, il faudrait d'abord commencer par de sérieux efforts de sensibilisation aux bénéfices potentiels de la technologie. Étant donné les nombreux avantages liés à l'utilisation des TIC dans le monde contemporain, on peut en effet supposer que si les femmes n'y sont pas intéressées, c'est principalement parce qu'elles les connaissent mal. Ces efforts de sensibilisation pourraient comprendre la diffusion d'information, des séances de formation adaptées aux besoins concrets des femmes et un accès gratuit pour un temps limité afin de permettre aux femmes d'explorer par elles-mêmes les usages qu'elles pourraient faire de la technologie.

Pour les groupes qui sont déjà branchés ou qui sont intéressés à l'être, les stratégies devraient porter sur la diffusion ciblée d'information au sujet des sources de financement. Ce financement est essentiel pour l'achat et la mise à jour du matériel informatique nécessaire au branchement, pour l'obtention de la formation sur son utilisation et pour l'aide technique en cas de difficultés. De plus, les commentaires des groupes ont fait très clairement ressortir l'importance de développer des outils informatiques et des contenus qui correspondent à leur double réalité de femmes et de francophones vivant en situation minoritaire au Canada. Les femmes ont ainsi mentionné un intérêt pour des activités de réseautage avec d'autres groupes, qui pourraient par exemple prendre la forme de groupes de discussion électroniques, d'échange d'information sur les activités des groupes, de diffusion de profils de femmes qui pourraient servir de personnes-ressources ou encore d'un meilleur accès à des hyperliens vers des sites pertinents ou entre sites apparentés.

#### Recommandations

De façon générale, les programmes et services destinés aux groupes de femmes francophones en situation minoritaire doivent être adaptés à leur double réalité de femmes et de francophones vivant en situation minoritaire.

#### *Le financement :*

- Les stratégies et les programmes des organismes subventionnaires doivent tenir compte des besoins différents exprimés par les groupes qui sont branchés à comparer à ceux qui ne le sont pas. Parmi ces derniers, il faut tenir compte des besoins différents des groupes qui sont intéressés à être branchés et de ceux qui n'en perçoivent pas l'intérêt.
- Les programmes destinés à faciliter l'adoption et l'utilisation d'Internet par les groupes doivent nécessairement comporter un volet financement pour l'achat de l'équipement informatique et des logiciels.
- Les programmes devraient prévoir un appui continu pour la mise à jour de l'équipement et des logiciels de même que pour les frais réguliers de branchement à Internet.
- Le financement devrait également servir à offrir des programmes de formation et de sensibilisation permettant aux groupes de former leur personnel et leur CA et de suivre le développement rapide de la technologie.
- Pour réduire la fracture numérique entre les groupes branchés et ceux qui ne le sont pas, il est essentiel d'élaborer des stratégies permettant aux groupes non branchés qui ne disposent ni d'un local ni d'employées de se familiariser avec les avantages des TIC pour leur organisation et d'y avoir un accès minimal, par exemple en leur offrant accès à un ordinateur et à une adresse électronique par l'entremise de groupes mieux équipés de leur région ou des Centres accès Internet.

#### *L'information, la formation et la sensibilisation*

- L'information au sujet des programmes et services doit être élaborée en fonction des besoins spécifiques des groupes, être écrite en langage clair, diffusée régulièrement et sous plusieurs formes et identifier clairement leurs objectifs et leurs groupes cibles.
- L'identification de personnes-ressources et d'intermédiaires qualifiées pouvant servir de courroies de transmission entre les organismes subventionnaires et les groupes cibles dans les différentes régions devrait constituer une priorité.
- Des programmes de sensibilisation destinés aux groupes non branchés et qui ne voient pas l'intérêt de l'être devraient constituer une autre priorité. Ces programmes de sensibilisation doivent être axés sur les besoins spécifiques des groupes, démystifier la technologie et faire valoir les avantages de l'utilisation des TIC pour leur organisation.
- Les programmes de formation doivent être financièrement accessibles pour toutes les femmes, y compris celles qui sont les plus démunies.

#### *Les contenus francophones*

- Si on veut permettre aux groupes de mieux intégrer les TIC à leurs activités, il est impératif de favoriser le développement, par les intéressées elles-mêmes, de contenus qui correspondent à leur double réalité de femmes et de francophones vivant en situation minoritaire au Canada. Les besoins sont particulièrement importants en ce qui concerne l'information *en français* sur les communautés locales de même que sur les programmes gouvernementaux des provinces et des territoires.

#### *Les services directs*

- Devant l'intérêt manifesté par les femmes pour les activités de réseautage, il est important de favoriser le développement des lieux électroniques de rencontre et d'échange d'information, par exemple des groupes de discussion électroniques ou encore des pages Web reflétant les besoins des groupes et reliant entre eux les groupes apparentés.

## Tableaux

**Tableau 1. Accès à un ordinateur et à Internet**

|  | N  | %    |
|--|----|------|
| Groupes qui possèdent un ordinateur  | 23 | 46,0 |
| -Est   | 5  | 26,3 |
| -Centre  | 5  | 33,3 |
| -Ouest   | 13 | 81,5 |
| Groupes qui ont accès à Internet   | 26 | 52,0 |
| -Est   | 7  | 33,3 |
| -Centre  | 5  | 36,8 |
| -Ouest   | 14 | 87,5 |
| Groupes dont certaines membres ont un accès Internet utilisé pour l'organisation | 38 | 76,0 |
| - accès de la maison   | 35 | 87,5 |
| - accès du travail   | 19 | 48,7 |
| - accès d'un centre public   | 12 | 30,8 |

**Tableau 2. Les groupes non branchés : activités qui seraient pratiquées s'ils étaient branchés (% qui ont répondu très important et important)**

|   | N  | %    |
|---|----|------|
| Communication et coordination avec autres groupes de femmes | 11 | 50,0 |
| Courrier électronique                                       | 11 | 50,0 |
| Recherche d'information sur le Web                          | 10 | 45,4 |
| Distribution d'information dans un réseau communautaire     | 8  | 36,4 |
| Communication avec les ministères provinciaux et fédéraux   | 7  | 31,8 |
| Conférences informatisées                                   | 6  | 27,3 |
| Création d'une page d'accueil sur le Web                    | 6  | 27,3 |
| Commerce électronique                                       | 2  | 4,8  |

**Tableau 3. Activités pratiquées régulièrement par les groupes branchés**

|                                       | N  | %    |
|---------------------------------------|----|------|
| Courrier électronique                 | 25 | 100  |
| Recherche informatisée sur le Web     | 22 | 88,0 |
| Recherche de financement              | 17 | 68,0 |
| Diffusion d'information sur le groupe | 15 | 61,5 |
| Groupes de discussion                 | 5  | 19,2 |
| Conférences informatisées             | 1  | 4,0  |
| Commerce électronique                 | 1  | 4,0  |

**Tableau 4. Obstacles à l'utilisation d'Internet et à l'adoption de la technologie de réseautage informatique (% qui croient que ces facteurs constituent des obstacles)**

|  | N  | %    |
|--|----|------|
| Coûts liés à la mise à jour des ordinateurs et logiciels | 42 | 91,3 |
| Manque d'expérience et de formation                      | 40 | 87,0 |
| Contraintes budgétaires extérieures                      | 35 | 76,1 |
| Coût de l'équipement                                     | 32 | 69,6 |
| Frais de branchements mensuels                           | 32 | 69,6 |
| Adoption difficile                                       | 23 | 50,0 |
| Incompatibilité entre logiciels                          | 21 | 47,7 |
| Manque de sensibilisation ou d'information               | 20 | 43,5 |
| Lenteur des connexions                                   | 18 | 40,9 |
| Difficultés techniques dans l'utilisation du français    | 15 | 34,1 |
| Qualité de l'information                                 | 13 | 29,5 |
| Trop grand volume d'information                          | 13 | 28,9 |
| Manque de contenu en français                            | 12 | 27,3 |
| Préoccupations sur la vie privée et la sécurité          | 12 | 26,1 |
| N'en perçoit pas l'utilité pour le groupe                | 11 | 23,9 |

**Tableau 4a. Obstacles à l'utilisation d'Internet et à l'adoption de la technologie de réseautage selon que le groupe soit ou non branché (% qui croient que ces facteurs constituent des obstacles)**

|  | Non branchés |      | Branchés |      |
|--|--------------|------|----------|------|
|  | N            | %    | N        | %    |
| Coûts liés à la mise à jour des ordinateurs et logiciels | 20           | 95,2 | 22       | 88,0 |
| Manque d'expérience et de formation                      | 18           | 85,7 | 22       | 88,0 |
| Contraintes budgétaires extérieures                      | 15           | 71,4 | 20       | 80,0 |
| Coût de l'équipement                                     | 18           | 85,7 | 14       | 56,0 |
| Frais de branchement mensuels                            | 19           | 90,5 | 13       | 52,0 |
| Adoption difficile                                       | 13           | 61,9 | 10       | 40,0 |
| Incompatibilité entre logiciels                          | 7            | 36,8 | 11       | 56,0 |
| Manque de sensibilisation ou d'information               | 12           | 57,1 | 8        | 32,0 |
| Lenteur des connexions                                   | 9            | 47,4 | 9        | 36,0 |
| Difficultés techniques dans l'utilisation du français    | 5            | 26,5 | 10       | 40,0 |
| Qualité de l'information                                 | 4            | 21,1 | 9        | 36,0 |
| Trop grand volume d'information                          | 3            | 15,0 | 10       | 40,0 |
| Manque de contenu en français                            | 2            | 10,5 | 10       | 40,0 |
| Préoccupations sur la vie privée et la sécurité          | 6            | 28,6 | 6        | 24,0 |
| N'en perçoit pas l'utilité pour le groupe                | 9            | 42,9 | 2        | 8,0  |



**Tableau 4b. Obstacles à l'utilisation d'Internet et l'adoption de la technologie de réseautage informatique selon la région (% qui croient que ces facteurs constituent des obstacles)**

|  | Ouest-Nord |      | Centre |      | Est |      |
|--|------------|------|--------|------|-----|------|
|  | N          | %    | N      | %    | N   | %    |
| Coûts liés à la mise à jour des ordinateurs et logiciels | 13         | 86,7 | 11     | 91,7 | 18  | 94,7 |
| Manque d'expérience et de formation                      | 13         | 86,7 | 10     | 83,3 | 17  | 87,0 |
| Contraintes budgétaires extérieures                      | 11         | 73,3 | 9      | 75,0 | 15  | 78,9 |
| Coût de l'équipement                                     | 8          | 53,3 | 8      | 66,7 | 16  | 84,2 |
| Frais de branchement mensuels                            | 7          | 46,7 | 7      | 58,3 | 18  | 94,7 |
| Adoption difficile                                       | 5          | 33,3 | 6      | 50,0 | 12  | 63,2 |
| Incompatibilité entre logiciels                          | 11         | 73,3 | 5      | 41,7 | 5   | 29,4 |
| Manque de sensibilisation ou d'information               | 7          | 46,7 | 3      | 25,0 | 10  | 52,6 |
| Lenteur des connexions                                   | 9          | 60,0 | 4      | 33,3 | 5   | 29,4 |
| Difficultés techniques dans l'utilisation du français    | 4          | 26,7 | 6      | 50,0 | 5   | 29,4 |
| Qualité de l'information                                 | 7          | 50,0 | 3      | 25,0 | 3   | 16,7 |
| Trop grand volume d'information                          | 7          | 46,7 | 4      | 33,3 | 2   | 11,1 |
| Manque de contenu en français                            | 6          | 30,0 | 3      | 25,0 | 3   | 17,6 |
| Préoccupations sur la vie privée et la sécurité          | 3          | 20,0 | 4      | 33,3 | 5   | 26,3 |
| N'en perçoit pas l'utilité pour le groupe                | 1          | 6,7  | 3      | 25,0 | 7   | 36,8 |

**Tableau 5. Connaissance des programmes et services offerts par Industrie Canada et ses partenaires**

|                                       | N  | %    |
|---------------------------------------|----|------|
| Banque de développement du Canada     | 29 | 58,0 |
| Commission canadienne du tourisme     | 19 | 38,0 |
|                                       |    |      |
| Volnet                                | 28 | 56,0 |
| Programme d'accès communautaire       | 26 | 52,0 |
| Programme des ordinateurs pour écoles | 16 | 32,0 |
| Programme étudiants bien branchés     | 10 | 20,0 |
| Rescol                                | 10 | 20,0 |
| Francommunauté                        | 9  | 18,0 |
| Collectivités ingénieuses             | 7  | 14,0 |
| Strategis                             | 6  | 12,0 |
| Collections numérisées du Canada      | 10 | 20,4 |
| Centre de commerce international      | 1  | 2,0  |