

L'utilisation d'Internet pour l'accès aux services gouvernementaux progresse lentement dans les régions rurales

Quelles sont les caractéristiques et la nature de l'utilisation d'Internet dans les ménages ruraux? Dans quelle mesure les approches des programmes gouvernementaux visant à stimuler l'utilisation d'Internet ont-elles amélioré ou gêné l'accès par les citoyens et les ménages ruraux?

On a beaucoup entendu l'argument voulant qu'Internet pourrait aider à mettre les citoyens urbains et ruraux sur un pied d'égalité. En effet, beaucoup de programmes du gouvernement fédéral se basent sur ce principe. Une des 11 priorités du plan d'action fédéral pour le Canada rural, par exemple, est "d'améliorer l'accès aux programmes et aux services du gouvernement fédéral pour les Canadiens ruraux."

Le programme *Canada branché* inclut un certain nombre d'initiatives inter-reliées : Le Canada en direct; les Communautés ingénieuses ; Contenu canadien en direct; Commerce électronique ; et Gouvernements canadiens en ligne. Le gouvernement fédéral a récemment établi *Régions rurales et éloignées du Canada en direct*, "une fenêtre unique

sur les connaissances, les informations, les programmes et les services pour les régions rurales et éloignées."

Un rapport du gouvernement fédéral note que Services Canada a été amélioré et que le nombre de centres d'accès ruraux a augmenté. Les centres d'accès sont bien utilisés et les utilisateurs sont très satisfaits du service. L'intention du gouvernement, au cours des années à venir, est d'élargir



l'initiative *Gouvernement en direct* afin de rendre possible plus de transactions par Internet avec le gouvernement pour les Canadiens ruraux.

Une préoccupation des observateurs et des résidents ruraux est que le "gouffre numérique" puisse nuire à l'accès équitable aux services, programmes, et informations du gouvernement. Les approches courantes du gouvernement

fédéral semblent respecter la diversité des préférences et de la pratique en matière d'accès dans des secteurs ruraux.

Un certain nombre d'études ont analysé les utilisateurs d'Internet à travers le Canada. Les données du sondage social général de 2000 montrent que 55 % de ménages urbains et 45 % des ménages ruraux rapportant qu'ils ont accès à l'Internet de n'importe quel endroit - avec un pourcentage légèrement inférieur y ayant accès au foyer.

Dans l'ensemble, les études sur l'utilisation d'Internet ont montré que les utilisateurs sont généralement plus jeunes, de sexe masculin, et avec des revenus et des niveaux d'éducation plus élevés. Dans les secteurs ruraux, beaucoup de

Canadiens plus âgés n'emploient pas Internet et rapportent qu'ils n'ont aucun désir de le faire. Ceci suggère qu'il existe ici un "gouffre numérique" et exige des approches pondérées en matière de livraison de services et de programmes sur Internet.

Les données d'un sondage effectué auprès de 1,995 ménages ruraux en 2001 indique que, bien qu'un pourcentage

Suite au verso...

assez élevé de ménages ruraux utilisent Internet (54 %), un pourcentage relativement petit des ces utilisateurs s'en servent pour tout type de contacts avec le gouvernement (321 sur 983 répondants, ou 36.1 %). Ceci inclut la recherche d'informations sur des programmes et des services du gouvernement, des contacts avec le personnel gouvernemental et les représentants élus, et la transmission de formulaires par Internet pour différents services.

Ceux qui emploient Internet pour contacter le gouvernement ont rapporté avoir pu profiter d'un meilleur accès et d'avoir pu obtenir l'information dont ils avaient besoin. Il ne faut donc pas s'étonner que les gens qui entrent en contact avec le gouvernement en utilisant Internet ou remplissent des formulaires gouvernementaux en ligne croient qu'Internet a amélioré leur accès à l'information gouvernementale

Le profil démographique des ménages ruraux qui sont des utilisateurs d'Internet correspond en général étroitement aux résultats d'études précédentes - jeunes adultes, niveaux plus élevés de revenus et d'éducation. C'est également le

même profil que ceux qui emploient Internet afin de contacter le gouvernement. Cette réalité confirme qu'il y a un besoin d'équilibrer l'utilisation d'Internet avec d'autres méthodes de livraison de services et d'information des gouvernements tant au niveau fédéral que provincial. Mais pour les résidents plus âgés et ceux qui préfèrent le contact personnel avec des êtres en chair et en os, la fermeture de certains bureaux gouvernementaux dans quelques communautés peut mener à un sentiment d'isolement.

Il y a les barrières importantes à surmonter si l'objectif des gouvernements est de déplacer une plus grande partie ou encore tout l'accès offert vers Internet. Les Canadiens qui n'ont pas été exposés à Internet au travail ou pendant leur études seront moins portés à l'utiliser, et devront y être amenés graduellement. Les personnes ayant des revenus plus bas sont moins portées à utiliser Internet dans les Centres d'accès et n'ont pas les moyens d'avoir un ordinateur à la maison. Cependant, ceux qui emploient Internet pour obtenir des services et des informations

auprès du gouvernement rapportent d'importants bénéfices pour leurs ménages.

Il existe ici une opportunité majeure pour que les communautés rurales puissent mettre de l'avant un agenda basé sur la connectivité. Des efforts soutenus et plus concertés au niveau local visant à inviter et à démontrer aux non-utilisateurs d'Internet les bénéfices de l'accès à Internet représentent une opportunité qui ne devrait pas être manquée.

Les centres publics d'accès communautaires demeurent des composantes positives et nécessaires de l'infrastructure de la communauté. La clef sera d'aider les gens à les comprendre et à apprendre à employer ces outils à leur avantage comme complément aux méthodes plus traditionnelles de contact avec les institutions gouvernementales.

Préparé par David Bruce, directeur, et Gwen Lister, agent de programme, Rural and Small Town Programme, Université Mount Allison.

Contacts pour citoyens ruraux

- 1-800-OCANADA
- Répertoire des programmes et services ruraux (disponible sur www.rural.gc.ca)
- Service canadien de l'information rurale (cris@agr.gc.ca, 1-888-757-8725)

Contactez le projet NÉR² par courriel : nre@vax2.concordia.ca ou sur Internet : nre.concordia.ca