



Industrie
Canada

Industry
Canada

**Programme d'accès communautaire
Volet rural
- Cadre d'évaluation révisé -**

Janvier 2000

Canada

Table des matières

	<i>Page</i>
Sommaire	i
1.0 Introduction	1
1.1 Historique/Contexte	1
1.2 Méthodologie de l'étude	1
1.3 Portée	2
1.4 Structure du rapport	2
<u>PARTIE I — MESURE CONTINUE DU RENDEMENT</u>	3
2.0 Profil	4
2.1 Objectifs	4
2.2 Description	4
2.3 Ressources	5
2.4 Cadre du rendement	5
3.0 Mesures du rendement	8
3.1 Définitions	8
3.2 Mesures du rendement du PAC	8
4.0 Sources d'information sur le rendement, méthodes et lacunes	10
4.1 Sources d'information internes	10
4.2 Sources d'information externes	12
5.0 Approches proposées pour la collecte continue des données	13
5.1 Aperçu de l'approche	13
5.2 Perfectionnement des compétences	13
5.3 Accès à Internet	14
5.4 Sensibilisation	14
5.5 Coût de mise en oeuvre	15
<u>PARTIE II — ÉVALUATION</u>	17
6.0 Questions d'évaluation	18
6.1 Pertinence	18
6.2 Succès	19
6.3 Rentabilité et solutions de rechange	21
7.0 Approche proposée pour la collecte des données en vue d'une évaluation	22
7.1 Approches	22
7.2 Lien entre les questions et les approches proposées	23
8.0 Options pour une évaluation future	24
8.1 Option 1 :	24
8.2 Option 2 : Minimum	26

Sommaire

Introduction

La présente étude porte sur l'élaboration d'un cadre d'évaluation pour le Programme d'accès communautaire (PAC).

À ce titre, nous avons préparé un profil détaillé du PAC, avec l'élaboration d'un cadre du rendement qui identifie les activités, les extrants, la portée, les résultats à court terme, les résultats à moyen terme et les résultats finaux du programme.

Il importe de souligner que ce cadre a été initialement mis au point en novembre 1998, mais il a été revu et révisé à la lumière de l'étude d'évaluation en cours. Le cadre révisé reflète l'état actuel de la collecte des données pour une mesure continue et pour une évaluation ultérieure.

MESURE CONTINUE DU RENDEMENT

Mesures du rendement du PAC

Nous avons identifié les principales mesures du rendement du PAC selon les ressources, la portée et les résultats.

Sources d'information sur le rendement, méthodes et lacunes

D'après les entrevues menées avec les gestionnaires du PAC, le personnel, les coordinateurs et les représentants des comités provinciaux, il n'existe aucune méthode type pour recueillir l'information sur le rendement. Il y a une grande divergence dans le type d'information recueillie.

Les principales sources internes pour l'information sur le rendement du PAC constituent les rapports d'étape. Dans certains cas, l'information actuellement recueillie dans le cadre de ces rapports semble être complète et fiable. Dans d'autres cas, toutefois, les interviewés ont indiqué que cette information n'était pas offerte de façon uniforme. D'après l'expérience du PAC à ce jour, les rapports d'étape sont actuellement revus et ajustés afin de refléter de façon plus réaliste la capacité des sites PAC, composés de bénévoles, de recueillir l'information sur le rendement et d'en rendre compte dans le système de rapports d'étape. À l'avenir, les rapports d'étape mettront l'accent sur les éléments suivants : les données de base; les renseignements généraux sur les services offerts par le site et sur les visiteurs/clients; la mesure dans laquelle les sites sont reliés ensemble; et, le cas échéant, les exemples de réussite.

Les principales sources externes pour l'information sur le rendement du PAC constituent les visiteurs/clients, les coordinateurs de sites

PAC et les autres intervenants. Les résultats présentés dans le cadre du rendement - qui désignent l'incidence sur les clients, leurs opinions sur les services et leur niveau de satisfaction à l'égard de ces services - doivent être mesurés par l'entremise de sondages uniques ciblés et d'autres mécanismes de rétroaction. Il n'est pas pratique de tenter d'obtenir l'information par le biais des rapports d'étape; l'expérience à ce jour indique que les sites PAC exploités par des bénévoles n'ont pas la capacité de recueillir continuellement des renseignements sur les citoyens/clients.

Les entrevues démontrent que seuls quelques sites PAC disposent de mécanismes de rétroaction de la clientèle, d'où le besoin de sondages ciblés.

***Approches proposées
pour une collecte
continue des données***

Nous proposons une approche de collecte continue des données qui assurera que le PAC et la gestion des sites PAC disposent de l'information requise sur le rendement pour la gestion quotidienne et que l'information sur la clientèle soit également recueillie dans la mesure du possible afin d'alimenter les questions d'évaluation.

Il existe trois catégories d'activités PAC :

Perfectionnement des compétences — on suggère de recueillir des renseignements sur les ressources pour l'activité du perfectionnement des compétences; l'information sur les participants à ces événements est également requise. On recommande un sondage que tous les participants doivent remplir immédiatement après une séance, ainsi qu'un sondage téléphonique de suivi, environ un mois après la séance, auprès d'un échantillon de participants;

Accès à Internet — la stratégie de mesure devrait inclure le suivi des ressources prévues et réelles; le suivi de l'information de base sur les clients; et une brève communication après l'interaction afin de mesurer la satisfaction à l'égard de l'accès à Internet et son utilité; et

Sensibilisation — le suivi devrait se baser sur la fréquence de telles activités; néanmoins, la stratégie de mesure du rendement devrait inclure les éléments suivants : un suivi des ressources prévues et réelles pour chaque activité; des renseignements de base sur le nombre et le profil des personnes rejointes par les activités; et une mesure du changement sur le plan de la sensibilisation et, probablement, le rappel du contenu au fil du temps.

ÉVALUATION

Questions d'évaluation

On a utilisé les catégories générales d'évaluation prescrites par le Conseil du Trésor pour regrouper un certain nombre de questions d'évaluation spécifiques relatives au PAC, comme suit :

Pertinence :

1. Y a-t-il un besoin pour un programme qui :
 - contribue à l'établissement et à la durabilité des sites publics et des réseaux de sites pour permettre aux Canadiens d'accéder à l'information et à l'utiliser?
 - appuie les services offerts par les sites et les réseaux publics qui :
 - renseignent mieux les citoyens grâce à l'échange d'idées et d'information?
 - sensibilisent davantage le public aux avantages et aux possibilités d'utiliser des technologies et des services d'information?
 - aident les particuliers à utiliser plus efficacement les services disponibles par le biais des technologies de l'information?
 - créent une possibilité d'avantages économiques et sociaux pour la communauté au moyen des technologies de l'information?
 - facilite l'accès des Canadiens aux programmes et aux services gouvernementaux en ligne?

Succès :

2. Dans quelle mesure le programme atteint-il son auditoire visé?
3. Dans quelle mesure le programme a-t-il réalisé ses buts et ses objectifs?
4. Quels sont les impacts et les avantages d'accéder aux sites et aux services PAC pour :
 - les utilisateurs commerciaux?
 - les utilisateurs résidentiels?
5. Dans quelle mesure les sites qui reçoivent ou qui ont reçu un financement du PAC sont-ils fructueux?

Rentabilité et solutions de rechange :

6. Les résultats sont-ils atteints de la manière la plus rentable?
7. Le programme est-il unique?

Lors d'une évaluation future, il est possible d'étudier quelques-unes de ces questions ou la totalité, ainsi que d'autres questions qui surgissent entre-temps, selon les préoccupations et les priorités de la gestion à ce moment.

Approches proposées pour la collecte des données d'évaluation

Afin d'aborder les questions d'évaluation présentées, nous proposons les approches suivantes :

- un examen des rapports d'étape et des autres dossiers du programme;
- un examen de la documentation, y compris la documentation sur d'autres programmes;
- une analyse des résultats des sondages continus auprès des clients;
- un sondage auprès des clients des divers services du PAC;
- des entrevues avec les dirigeants communautaires et les experts;
- des entrevues avec les coordinateurs des sites PAC;
- des entrevues avec les représentants des autres programmes; et
- des visites de sites.

Options pour une évaluation future

Au terme du cadre d'évaluation en novembre 1998, deux options ont été identifiées pour ce qui est d'une évaluation future. Ces options sont indiquées ci-dessous. La première option repose sur l'hypothèse antérieure selon laquelle l'établissement d'un système de mesure du rendement a du sens pour les sites PAC. Or, depuis novembre 1998, l'expérience démontre que très peu de sites PAC exploités par des bénévoles sont aptes à fonctionner efficacement dans un tel système. Par contre, la deuxième option ne repose pas sur l'hypothèse selon laquelle l'établissement d'un système de mesure continue du rendement demeure une option valide et raisonnable dans les circonstances actuelles.

1. La première option suppose qu'une approche de mesure continue du rendement sera mise en vigueur dans un proche avenir et que, par conséquent, l'information continue sera

utilisée au maximum. L'administrateur et la gestion du PAC auront accès aux données et aux indicateurs actuels des sites PAC. Les sites PAC recevront également une rétroaction continue. Toutes les approches présentées dans la section ci-dessus devront être utilisées. Toutefois, la portée sera réduite : moins d'entrevues seront menées avec tous les groupes d'intervenants, ces entrevues seront moins longues et, par conséquent, n'étudieront pas en profondeur certaines des questions.

Néanmoins, toutes les questions seront couvertes. La rentabilité sera réalisée, car les stratégies de mesure continue recommandées précédemment auront été mises en oeuvre. Par conséquent, une importante quantité de données fiables existe déjà.

Le coût total estimatif de cette option se chiffre à 43 000 \$, toutefois, ce coût n'englobe pas les coûts liés à la mise en oeuvre et au maintien des stratégies de mesure continue du rendement.

2. La deuxième option suppose que même si l'information sur le rendement sera continuellement recueillie, elle se limitera aux éléments actuellement contenus dans les rapports d'étape. Par conséquent, le profil détaillé des clients et l'information sur les résultats ne seront pas disponibles au moment de l'évaluation. L'administration et la gestion du PAC n'auront pas accès aux données et aux indicateurs actuels des sites PAC. Les sites PAC ne recevront pas une rétroaction continue. Sous cette option, un plus grand nombre d'entrevues seront menées. Ces entrevues seront plus longues, car elles étudieront plus en profondeur certaines des questions.

Comme les évaluateurs disposent d'une quantité limitée de données continues, il faudrait une plus grande collecte de données initiales. Les sondages auprès des clients doivent inclure des échantillons plus importants et doivent être plus longs car, au moment de l'évaluation, il n'existera guère d'information sur les résultats des clients.

Le coût total estimatif se chiffre à 62 000 \$; toutefois, ce coût n'englobe pas les coûts liés à la mise en oeuvre et au maintien des stratégies de mesure continue du rendement qui, même s'ils seront moins élevés que ceux de la première option, seront quand même importants.

1.0 Introduction

1.1 Historique/ Contexte

Lancé par le ministre d'Industrie Canada, le 17 février 1995, le Programme d'accès communautaire (PAC) est un composant clé de l'initiative *Un Canada branché* du gouvernement fédéral. Ce programme est une initiative concertée des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, ainsi qu'avec les bénévoles communautaires, en vue d'assurer que les avantages économiques et des sociaux de l'infrastructure sont mis à la disposition des Canadiens par l'établissement de sites publics d'accès à Internet dans les écoles, les bibliothèques et d'autres installations communautaires. Au niveau fédéral, le programme est géré par Industrie Canada, mais il est essentiel de noter le fait que les sites n'appartiennent pas au gouvernement. Ils appartiennent aux collectivités et ils sont exploités par des bénévoles à l'intérieur même des collectivités.

Cette étude implique l'élaboration d'un cadre de mesure du rendement pour tous les éléments du PAC (c.-à-d., Phases 1 et 2). Certaines des options d'évaluation ont été identifiées pour une évaluation future du PAC.

1.2 Méthodologie de l'étude

Dans le cadre de l'étude, nous avons :

- élaboré un cadre du rendement fondé sur les documents du PAC;
- tenu une séance de travail avec les gestionnaires et les employés régionaux du PAC pour ajuster le cadre du rendement et discuter des mesures, des sources de données et des lacunes;
- mené une série d'entrevues pour obtenir une connaissance plus approfondie de la mesure et des indicateurs du rendement;
- déterminé que les mesures sont complètes en comparant les mesures identifiées pour le PAC avec celles des autres ministères et organismes pour des résultats similaires;
- identifié les systèmes actuellement disponibles dans le PAC pour fournir de l'information sur le rendement;
- identifié les lacunes dans les systèmes actuels du PAC pour obtenir l'information requise sur le rendement; et,
- en cas de lacunes, déterminé quels nouveaux systèmes ou quels changements sont requis.

1.3 Portée

Ce cadre n'aborde pas les questions spécifiques liées à l'emploi des jeunes, au réseau francophone et aux sites autochtones. Ces aspects sont toutefois inclus dans les questions générales lorsqu'il s'agit de considérations relatives au profil.

La portée des questions exposées dans le présent rapport repose sur le profil du programme en date de juin 1998. À cause de la nature constamment changeante, il faudra mettre à jour le cadre et les questions avant une évaluation du programme.

1.4 Structure du rapport

La **PARTIE I — MESURE CONTINUE DU RENDEMENT** présente une approche globale pour une mesure continue du rendement pour le PAC. Cette partie est organisée comme suit :

- La **Section 2** fournit un profil du programme avec un cadre du rendement pour le PAC qui délimite les liens entre les objectifs du programme, les activités, les extrants, les répercussions et les effets.
- La **Section 3** décrit les mesures du rendement.
- La **Section 4** fournit un répertoire des sources d'information ou des systèmes actuellement disponibles qui répondront à certains des besoins d'information sur le rendement; par ailleurs, cette section discute des lacunes dans les systèmes et fournit un aperçu des nouveaux systèmes qui doivent être mis en oeuvre afin d'obtenir de l'information sur le rendement.
- La **Section 5** propose une approche pour une collecte continue des données.

La **PARTIE II — ÉVALUATION** présente des options pour une évaluation future du programme. Cette partie est organisée de la façon suivante :

- La **Section 6** décrit des questions d'évaluation potentielles, des indicateurs et des sources selon les catégories d'évaluation générales prescrites par le Conseil du Trésor (c.-à-d., pertinence, succès, rentabilité et solutions de rechange).
- La **Section 7** propose une approche pour la collecte des données en vue d'une évaluation future du PAC.
- La **Section 8** identifie deux options chiffrées pour une évaluation future du PAC.

PARTIE I — MESURE CONTINUE DU RENDEMENT

2.0 Profil

2.1 Objectifs

Le PAC vise trois principaux objectifs :

- Contribuer à l'établissement et à la durabilité des sites publics et des réseaux de sites pour permettre aux Canadiens d'accéder à l'infomoute et à l'utiliser;
- Appuyer les services offerts par les sites et les réseaux publics qui :
 - renseignent mieux les citoyens grâce à l'échange d'idées et d'information?
 - sensibilisent davantage le public aux avantages et aux possibilités d'utiliser des technologies et des services d'information?
 - aident les particuliers à utiliser plus efficacement les services disponibles par le biais des technologies de l'infomoute?
 - créent une possibilité d'avantages économiques et sociaux pour la communauté au moyen des technologies de l'information,
- Faciliter l'accès des Canadiens aux programmes et aux services gouvernementaux en ligne.

2.2 Description

Le PAC est une initiative conçue pour aider à fournir aux Canadiens un accès public abordable à Internet et aux compétences nécessaires pour l'utiliser efficacement. Dans le cadre du PAC, les sites publics tels que les écoles locales, les bibliothèques et les centres communautaires agissent à titre de « passerelles » vers l'infomoute et fournissent un soutien sur l'utilisation optimale d'Internet.

Le PAC visait initialement à établir 5 000 sites d'accès dans les collectivités rurales et éloignées. Le budget de 1998 a accordé un financement pour la création de 5 000 autres sites d'accès à Internet dans les régions urbaines à travers le Canada. À ce jour, environ 4 000 collectivités rurales et éloignées ont été placées en ligne grâce aux partenaires du PAC, aidant le Canada à s'approcher davantage de son objectif d'établir jusqu'à 10 000 sites d'accès d'ici la fin de l'exercice financier 2000-01.

2.3 Ressources

Le PAC est financé par le Programme d'emploi et de croissance du gouvernement, en plus de recevoir un financement de la Stratégie emploi jeunesse pour aider les gestionnaires de site et le personnel à établir des sites PAC.

À partir de 1995, le PAC avait pour mandat de lier 1 000 collectivités à un coût de 22,5 millions de dollars sur une période de quatre ans. Ce mandat initial a ensuite été étendu à 1 500 collectivités dans le budget de 1996, avec un autre 10,5 millions de dollars. Dans le cadre du plan d'action visant à appuyer les emplois et la croissance dans les régions rurales au Canada, le budget de 1997 a octroyé un autre 30 millions de dollars à PAC pour étendre les liens à 5 000 collectivités rurales et éloignées. Dans le budget de 1998, un autre 133 millions de dollars a été accordé pour élargir considérablement le programme et créer 5 000 sites publics d'accès à Internet dans les régions urbaines du Canada, pour un engagement total de 10 000 sites dans les régions rurales, éloignées et urbaines du Canada. Dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse, un autre 9 millions de dollars a été accordé sur une période de deux ans, soit 1997-98 et 1998-99, afin d'appuyer 1 000 emplois pour les jeunes par an.

Tout au long de la durée du PAC, jusqu'à la fin de l'exercice financier 2000-01, on s'attend à ce que le programme dépense 196 millions de dollars.

2.4 Cadre du rendement

2.4.1 Définitions

Le cadre du rendement divise les programmes et les services en cinq catégories séquentielles :

Activités

Les activités sont les tâches effectuées par un particulier, une unité organisationnelle, un programme, un ministère et/ou un gouvernement en vue de s'acquitter d'un mandat escompté. Les activités génèrent habituellement des coûts d'une certaine nature. Ces coûts doivent être formulés en des termes précis, de pair avec les activités effectuées.

Extrants

Les extrants sont les éléments qu'on peut compter et qui surviennent à la suite d'une activité. Les extrants peuvent inclure les communications qui sont produites et utilisées instantanément, les ententes sur copie papier, les contrats imprimés ou d'autres preuves matérielles qui sont préservées au fil du temps. Habituellement, les extrants découlent d'un service ou d'une fonction de programme;

toutefois, ils peuvent également englober des communications, des plans ou des services internes.

Portée La portée désigne le groupe ou les groupes qui sont visés par les extraits du programme ou du service. Cela comprend, bien sûr, les clients ainsi que le personnel interne, les agents de coprestation et les autres intervenants ou bénéficiaires.

Résultats directs Les résultats directs surviennent chez le(s) groupe(s) immédiatement touchés(s) par les extraits du programme ou du service. Habituellement, les résultats se traduisent par une réponse liée aux perceptions, aux attitudes et/ou aux comportements chez le(s) groupe(s) touchés. La réponse entraîne ensuite des répercussions à plus long terme dans une chaîne causale.

Répercussions finales Les répercussions finales d'un programme ou d'un service devraient correspondre à la mission et au mandat du programme ou du service offert.

2.4.2 Cadre de rendement du PAC

Le cadre du rendement du PAC se trouve à la page suivante. Ce cadre est le fruit d'un examen des documents, des ateliers et des entrevues avec les représentants du PAC.

Vision : Faire du Canada le pays le plus branché du monde Mission : Fournir à tous les Canadiens un accès public abordable à l'inforoute, d'ici le 31 mars 2001				
Ressources		Portée	Résultats	
COMMENT?		QUI?	QUE voulons-nous?	POURQUOI?
Activités	Extrants	Client / Coprestataires	Résultats directs	Répercussions finales
Phase 1 Déploiement de 5 000 sites PAC ruraux et d'un maximum de 5 000 sites PAC urbains Négociation avec les provinces et les territoires pour des PE Établissement de comités stratégiques / de gestion et de comités ruraux / urbains (au besoin)	Les provisions de financement ont varié tout au long du programme. Ressources financières doublées et accélération du déploiement des sites PAC dans les régions rurales et urbaines Comités stratégiques / de gestion pour miser sur l'infrastructure existante Comités ruraux / urbains pour obtenir le plein appui stratégique des organisations communautaires	<u>Clients</u> Public PME Employés Éducateurs Étudiants Jeunes Autres ministères du gouvernement fédéral - AMG (p. ex., Santé Canada, DRHC, NRCan, ministère de la Justice) <u>Coprestataires</u> Gouvernements provinciaux, territoriaux ou municipaux Organismes sans but lucratif Organisations de développement social Bibliothèques publiques Écoles Organisations, associations ou réseaux communautaires Premières Nations et collectivités de langue officielle en situation minoritaire Secteur bénévole	<u>Clients</u> Accès raisonnable (accéléré) par le grand public Accès public abordable à Internet Clients formés à utiliser Internet / initiation à l'informatique Préparation à l'an 2000 Sensibilisation du public aux avantages et aux possibilités d'utiliser les technologies de l'information et l'inforoute (y compris le commerce électronique) Utilisation appropriée des technologies de l'information et de l'inforoute Avantages dérivés de l'utilisation d'Internet - qualité améliorée de l'activité commerciale - échange d'information et d'idées Influence sur les comportements - communications accrues / réduction des obstacles créant l'isolation - utilisation des technologies de l'information et de l'inforoute à l'extérieur des sites PAC - contenu canadien sur Internet <input type="checkbox"/> Ententes avec les AMG <input type="checkbox"/> Productivité accrue des tenariats <u>Coprestataires</u> Accès électronique aux services gouvernementaux (Phase 2) Réseau de sites d'accès existants et/ou nouveaux Acquisition et maintenance des ordinateurs et des unités périphériques et services essentiels à l'exploitation des sites ou des réseaux d'accès Possibilités d'emploi pour les jeunes - expérience de travail dans un secteur en forte demande <input type="checkbox"/> Appropriation communautaire et motivation pour le changement	Durabilités des sites PAC (Phase 2) Expansion des entreprises Créer un environnement et des possibilités pour la création d'emplois Avantage économique pour la collectivité Avantage social pour la collectivité / création d'une capacité communautaire <input type="checkbox"/> la population intègre l'inforoute à son mode de vie
Phase 2 Aider à maintenir les sites PAC existants Établir et mettre en oeuvre des normes de service pour les sites PAC Projets pilotes de pointe / promotion (p. ex., commerce électronique) Surveillance des sites Préparation d'un Guide de proposition et de publications pour une distribution nationale Services de soutien technique et de communication Activités de l'an 2000	Services améliorés d'inforoute pour les collectivités et prestation d'une plateforme pour des activités élargies futures Remodelage des sites PAC pour observer les normes minimales de service Site Web du PAC (outils électroniques) Demandes au PAC Projets pilotes de pointe (p. ex., commerce électronique) Inspections de sites			

3.0 Mesures du rendement

3.1 Définitions

Afin d'assurer que le rendement est mesuré dans l'ensemble du cadre de rendement décrit dans la section précédente, il est important de veiller à ce que les mesures couvrent les éléments suivants de la mesure du rendement : les ressources, la portée, les résultats.

Chacun de ces composants peut être représenté par des mesures spécifiques énoncées ci-dessous. En grande partie, des mesures spécifiques peuvent être prises pour représenter ces composants; c'est pourquoi il est essentiel de choisir des mesures d'une validité, d'une fiabilité et d'un équilibre appropriés.

Les mesures relatives aux **ressources** peuvent inclure :

- les mesures des ressources humaines;
- les mesures des ressources physiques, techniques, d'information ou de processus; et
- les mesures des ressources financières.

Les mesures relatives à la **portée** peuvent inclure :

- les mesures des segments ou des catégories d'utilisateurs;
- les mesures de la réalisation de la masse critique; et
- les coprestataires.

Les mesures relatives aux **résultats** peuvent inclure :

- les mesures de l'influence ou de la valeur ajoutée;
- les mesures du service à la clientèle; et
- les mesures de l'équité.

3.2 Mesures du rendement du PAC

Le tableau suivant présente les principales mesures du rendement pour le PAC pour chaque domaine de rendement.

Ressources	Portée	Résultats
<p>\$ des fonds du PAC</p> <p>Contributions en nature</p> <p>\$ d'autres sources</p> <p>Nbre de bénévoles / personnel rémunéré</p> <p>Nbre d'heures de bénévoles / personnel rémunéré</p> <p>Nbre de séances de perfectionnement de compétences par type</p>	<p>Profil des coprestataires et de certains clients.</p> <p>Nbre de clients qui suivent un cours de perfectionnement de compétences</p> <p>Pénétration dans la collectivité (% de collectivités utilisant un site)</p>	<p>Perceptions et opinions des clients / coordinateurs de site PAC / représentants communautaires</p> <p>Satisfaction du client</p> <p>Sensibilisation du public / client</p> <p>Activité commerciale générée</p> <p>Utilisation résidentielle ou commerciale d'Internet par les clients</p> <p>Nbre de clients qui ont créé de nouveaux sites Web</p> <p>Nbre, répercussions et influence du PAC sur les réseaux et les nouveaux sites d'accès créés par région</p> <p>État des sites PAC</p> <p>Répertoire et profil du matériel dans les sites</p> <p>Nbre et portée / ampleur des ententes avec les AMD</p> <p>Transmission accrue de l'information / accessible à plus de personnes</p> <p>Nbre de partenaires impliqués activement</p> <p>Nbre de postes offerts aux jeunes</p>

4.0 Sources d'information sur le rendement, méthodes et lacunes

On a cerné des sources d'information préliminaire et des lacunes pour les mesures du rendement mentionnées dans la section précédente. Des entrevues ont été effectuées avec les gestionnaires du PAC, le personnel, les coordinateurs et les représentants des comités provinciaux; on s'est aperçu qu'il n'existait aucune méthode type pour recueillir de l'information sur le rendement. Il existe actuellement une grande divergence dans le type d'information recueillie.

4.1 Sources d'information internes

Les principales sources internes pour l'information sur le rendement du PAC constituent les rapports d'étape. Dans certains cas, l'information actuellement recueillie dans le cadre de ces rapports semble être complète et fiable. Dans d'autres cas toutefois, les interviewés ont indiqué que cette information n'était pas offerte de façon uniforme. D'après l'expérience du PAC à ce jour, les rapports d'étape sont actuellement revus et ajustés afin de refléter de façon plus réaliste la capacité des sites PAC, composés de bénévoles, de recueillir de l'information sur le rendement et d'en rendre compte dans le système de rapports d'étape.

Voici les types d'information qui semblent complets et fiables :

- \$ des fonds du PAC;
- contributions en nature;
- \$ d'autres sources;
- nbre de visiteurs;
- nbre de séances de perfectionnement des compétences par type;
- nbre de clients qui suivent un cours de perfectionnement des compétences, par type et en total;
- nbre de partenaires par type;

Voici les types d'information qui ne sont pas fournis de façon uniforme :

- certaines des caractéristiques des profils de clients; et
- répertoire et profil du matériel dans les sites.

Parmi les autres exigences d'information, on compte les suivantes :

- nombre de bénévoles / personnel rémunéré;
- nombre d'heures de bénévoles / personnel rémunéré; et
- certaines caractéristiques des profils.

Il mérite de souligner certains points importants au sujet des rapports d'étape :

- Premièrement, les coordinateurs du PAC ont indiqué que les rapports d'étape étaient une tâche qui nécessitait beaucoup de temps, particulièrement compte tenu du fait qu'ils soient remplis par des bénévoles. Les exigences d'information sont actuellement trop fastidieuses; il ne faudrait donc ajouter de nouveaux éléments qu'en cas de nécessité absolue.
- Deuxièmement, les coordinateurs du PAC ne peuvent commenter l'utilité de ces rapports car l'information ne leur est pas retournée une fois recueillie. Même si on fait des demandes particulières de rétroaction, l'information ne semble pas être disponible.
- Troisièmement, plusieurs interviewés ont questionné l'utilité de ces rapports.
- Quatrièmement, comme les sites PAC favorisent l'utilisation des technologies de l'information, il faudrait déployer un effort pour convaincre les sites à rendre compte par voie électronique; mais, jusqu'à présent, cela s'est avéré une tâche difficile.
- Cinquièmement, en présence d'un Protocole d'entente (PE) avec une province, les rapports d'étape sont fournis au coordinateur ou au comité provincial plutôt que directement à IC ou à la gestion du PAC. Certaines indications démontrent une préoccupation à l'égard de l'intégralité de l'information fournie par les partenaires provinciaux au PAC. On n'offre pas toujours des rapports d'étape avec des renseignements détaillés, mais simplement un rapport sommaire. En l'absence d'un PE, il y a également une préoccupation à l'effet que le PAC ne mette pas toujours l'information dans les rapports

d'étape à la disposition de la province. La province doit donc recueillir ses propres renseignements et ajouter un fardeau aux coordinateurs des sites PAC, dont la plupart sont des bénévoles qui n'ont pas beaucoup de temps à accorder à ce type d'information.

Néanmoins, de nombreux coordinateurs du PAC ont mentionné que le format actuel des rapports d'étape est plus facile que le format précédent utilisé au début du programme en 1995.

4.2 Sources d'information externes

Les principales sources externes pour l'information sur le rendement du PAC constituent les visiteurs/clients, les coordinateurs de sites PAC et les autres intervenants. La plupart des résultats présentés dans le cadre du rendement - qui portent sur l'incidence sur les clients, leurs opinions sur les services et leur niveau de satisfaction à l'égard de ces services - doivent être mesurés par l'entremise de sondages uniques ciblés et d'autres mécanismes de rétroaction.

Les entrevues démontrent que seuls quelques sites PAC disposent de mécanismes de rétroaction de la clientèle, d'où le besoin de sondages ciblés.

Dans l'ensemble, les interviewés estiment que cette information de rétroaction devrait s'avérer très utile et devrait être recueillie dans la mesure du possible.

5.0 *Approches proposées pour la collecte continue des données*

Cette section propose une approche de collecte continue des données qui assurera que le PAC et la gestion des sites PAC disposent de l'information requise sur le rendement pour la gestion quotidienne et que l'information sur la clientèle soit également recueillie dans la mesure du possible afin d'alimenter les questions d'évaluation de la Section 6.0.

5.1 *Aperçu de l'approche*

On peut regrouper les activités des sites PAC en trois catégories :

- Perfectionnement des compétences : cette catégorie comprend des cours d'introduction au site PAC et à ses services, ainsi qu'un perfectionnement avancé des compétences Internet dans le format HTML et autres;
- Accès à Internet : cette catégories comprend un accès Internet sur place, ainsi que des comptes de courriel; et,
- Sensibilisation : cette catégorie comprend les séances d'information au public.

5.2 *Perfectionnement des compétences*

Le perfectionnement des compétences .de les utilisateurs à acquérir des compétences ou des connaissances pour s'aider. La relation entre les sites PAC et les utilisateurs est d'une intensité moyenne. Pour cette catégorie d'activités, voici la stratégie de mesure proposée :

- Mesure de l'information sur les ressources pour l'activité :* Cela comprend les ressources prévues et réelles pour l'activité.
- Mesure de l'utilité et des répercussions découlant des séances de perfectionnement des compétences :* L'utilité et les répercussions des cours doivent être mesurées environ un à trois mois après la séance. Si une période plus longue sépare le sondage de la séance, il est fort probable que les répondants ne sachent pas les cours spécifiques qu'ils évaluent. Cela devrait prendre la forme d'un sondage téléphonique pour assurer que les répondants se souviennent du cours (c.-à-d., l'intervieweur peut s'assurer que le répondant s'en rappelle).

Ce sondage peut viser un échantillon des participants à la séance.

5.3 Accès à Internet

L'accès à Internet crée de la valeur pour l'utilisateur. Les utilisateurs seront influencés s'ils choisissent de prendre certaines mesures (p. ex., créer un site Web) étant donné qu'ils ont désormais accès à Internet et s'ils disposent des compétences et des connaissances à cet égard.

La stratégie de mesure du rendement devrait s'appuyer sur les principes suivants :

- Il faudrait faire le suivi des ressources prévues et réelles.
- Il faudrait maintenir des renseignements de base sur les clients desservis afin d'être en mesure de rendre compte des renseignements fiables sur le nombre et le profil des clients atteints.
- Le sondage auprès des clients devrait assurer les éléments suivants :
- la communication devrait s'effectuer assez rapidement après l'accès;
- l'entrevue doit être courte; et
- le sondage ne devrait viser qu'un échantillon de clients.

5.4 Sensibilisation

La mesure des activités de sensibilisation devrait correspondre aux activités individuelles de chaque site PAC ou de chaque province. Néanmoins, certains principes généraux devraient s'appliquer :

- La mesure devrait avoir lieu rapidement après l'activité; et
- On ne devrait que mesurer la sensibilisation à l'activité et, probablement, le rappel du contenu, ainsi que l'intention d'utiliser l'information fournie dans le message.

Le PAC pourrait également :

- Faire le suivi des ressources prévues et réelles pour chaque activité; et
- Obtenir des renseignements de base sur le nombre de personnes jointes par les activités.

5.5 Coût de mise en oeuvre

Bien qu'il soit difficile de réellement évaluer l'efficacité et l'efficience du système de rapport actuel, il mérite de noter certaines suggestions même si leur mise en oeuvre pourrait s'avérer difficile :

- *Soumission électronique des rapports d'étape.* Cela fournirait aux sites la capacité de systématiser leur aptitude à recueillir l'information requise dans les rapports et à les transmettre tout simplement à la gestion du PAC.
- *Accès des sites à l'information des bases de données à partir des rapports d'étape.* Les sites et les partenaires provinciaux seraient en mesure d'utiliser cette information aux fins de prise de décisions si une telle information était disponible.

La portée de la présente étude ne permet pas de prévoir les coûts pour mettre en oeuvre de telles suggestions.

En ce qui concerne les sondages, les coûts dépendront de l'administrateur, des analystes et des personnes qui rendront compte des résultats des divers sondages. Toutefois, pour les besoins de planification, on peut émettre les hypothèses suivantes :

- Pour tout sondage téléphonique à la suite d'une séance de perfectionnement des compétences, les coûts engloberont l'échantillonnage, l'entrevue, le codage, la saisie des données, l'analyse et la rédaction du rapport. Il devrait donc se limiter à environ 40 \$ par questionnaire rempli, à moins que la taille de l'échantillon soit si petite que des économies d'échelle soient réalisables, ce qui insinue une augmentation des coûts ou à moins que la taille de l'échantillon soit très grande, ce qui nécessitera une baisse des coûts;
- En ce qui concerne les activités de sensibilisation, comme la mesure dépend de l'activité, il n'est pas possible de fournir des estimations de coûts.

Peu importe le type de sondage, il serait plus rentable de centraliser les activités de sondage pour tous les sites PAC, en raison du fait que des économies d'échelle soient réalisées avec des tailles d'échantillon plus grandes.

Mentionnons également les avantages suivants qui pourraient découler d'une centralisation de ces activités :

- Il est plus susceptible d'effectuer les sondages d'une manière disciplinée — si chaque site PAC essaie de mener son propre sondage, cela est moins probable de se produire;
- Les parties externes sont plus susceptibles de trouver les résultats plus crédibles et plus fiables — les groupes qui examinent le processus de mesure du rendement, notamment le vérificateur général, sont moins susceptibles de croire que les « meilleurs » clients ont été sélectionnés pour le sondage si l'échantillonnage et l'administration du sondage se font de manière centrale; et
- Il est plus susceptible de trouver des personnes adéquatement formées pour administrer les sondages — les sites PAC sont moins susceptibles de disposer du personnel ayant les compétences nécessaires pour effectuer des entrevues téléphoniques, des analyses statistiques et pour interpréter des résultats avec assurance.

PARTIE II — ÉVALUATION

6.0 Questions d'évaluation

Nous avons utilisé les catégories d'évaluation générales prescrites par le Conseil du Trésor pour regrouper un certain nombre de questions d'évaluation spécifiques relatives au PAC. Lors d'une évaluation future, il est possible d'étudier quelques-unes de ces questions ou la totalité, ainsi que d'autres questions qui surgissent entre-temps, selon les préoccupations et les priorités de la gestion à ce moment..

6.1 Pertinence

Question n° 1

Y a-t-il un besoin pour un programme qui :

- contribue à l'établissement et à la durabilité des sites publics et des réseaux de sites pour permettre aux Canadiens d'accéder à l'infrastructure et à l'utiliser?
- appuie les services offerts par les sites et les réseaux publics qui :
 - renseignent mieux les citoyens grâce à l'échange d'idées et d'information?
 - sensibilisent davantage le public aux avantages et aux possibilités d'utiliser des technologies et des services d'information?
 - aident les particuliers à utiliser plus efficacement les services disponibles par le biais des technologies de l'infrastructure?
 - créent une possibilité d'avantages économiques et sociaux pour la communauté au moyen des technologies de l'information?
- facilite l'accès des Canadiens aux programmes et aux services gouvernementaux en ligne?

Indicateurs

Degré d'utilisation des services par emplacement

Mesure dans laquelle les services du programme correspondent aux besoins de sa clientèle cible

Disponibilité d'autres services comparables / caractère unique des sites PAC dans les collectivités

<i>Sources</i>	Rapports d'étape Coordinateurs des sites PAC Dirigeants communautaires / experts Sondages d'évaluation de la répercussion sur la clientèle Documentation
----------------	--

6.2 Succès

Question n° 2 Dans quelle mesure le programme atteint-il son auditoire visé?

Indicateurs Profil des clients (sensibilisation précédente, utilisation, accès à Internet, emplacement)

Sources Rapports d'étape
Sondages d'évaluation de la répercussion sur la clientèle

Question n° 3 Dans quelle mesure le programme a-t-il réalisé ses buts et ses objectifs?

Indicateurs La mesure dans laquelle le programme :

- contribue à l'établissement et à la durabilité des sites publics et des réseaux de sites pour permettre aux Canadiens d'accéder à l'infrastructure et à l'utiliser;
- appuie les services offerts par les sites et les réseaux publics qui :
 - renseignent mieux les citoyens grâce à l'échange d'idées et d'information?
 - sensibilisent davantage le public aux avantages et aux possibilités d'utiliser des technologies et des services d'information?
 - aident les particuliers à utiliser plus efficacement les services disponibles par le biais des technologies de l'infrastructure?

-- créent une possibilité d'avantages économiques et sociaux pour la communauté au moyen des technologies de l'information; et,

- facilite l'accès des Canadiens aux programmes et aux services gouvernementaux en ligne.

Sources Coordinateurs du PAC
Dirigeants communautaires / experts
Sondages d'évaluation de la répercussion sur la clientèle

Question n° 4 Quels sont les impacts et les avantages d'accéder aux sites et aux services PAC pour :

- les utilisateurs commerciaux?
- les utilisateurs résidentiels?

Indicateurs Répercussions déclarées et avantages d'utiliser les sites du PAC et leurs services

Sources Rapports d'étape
Sondages d'évaluation de la répercussion sur la clientèle

Question n° 5 Dans quelle mesure les sites qui reçoivent ou qui ont reçu un financement du PAC sont-ils fructueux?

Indicateurs Les sites PAC sont-ils fonctionnels?
Dans quelle mesure atteignent-ils la collectivité (pénétration)?
Les clients sont-ils satisfaits de leurs services?

Sources Visites de sites
Résultats des sondages continus avec les clients

6.3 Rentabilité et solutions de rechange :

<i>Question n° 6</i>	Les résultats sont-ils atteints de la manière la plus rentable?
<i>Indicateurs</i>	Comment les coûts et les résultats atteints par le PAC se comparent-ils aux coûts et aux résultats atteints par d'autres programmes comparables?
<i>Sources</i>	Dossiers de programme Autres programmes
<i>Question n° 7</i>	Le programme est-il unique?
<i>Indicateurs</i>	Dans quelle mesure le PAC complète-t-il, répète-t-il ou chevauche-t-il les buts des autres programmes des gouvernements fédéral, provinciaux et locaux? Y a-t-il des services similaires offerts par le secteur privé ou les organisations non gouvernementales?
<i>Sources</i>	Autres programmes Sondages d'évaluation de la répercussion sur la clientèle (utilisation et évaluation des programmes comparables)

7.0 Approche proposée pour la collecte de données en vue d'une évaluation

Cette section propose un certain nombre d'approches pour aborder les questions d'évaluation présentées à la Section 6.0.

7.1 Approches

Afin d'aborder les questions présentées à la Section 6.0, on propose les approches suivantes pour la collecte des données, pendant et après le processus de collecte continue :

- Un examen de la documentation, y compris la documentation sur d'autres programmes.
- Un sondage auprès d'un échantillon de clients durant l'évaluation du programme fournira un apport sur le rendement réel du PAC en ce qui concerne la façon dont il répond aux besoins des clients et l'incidence des diverses répercussions.
- Des sondages uniques ciblés et axés sur des questions particulières.
- Des entrevues avec les dirigeants communautaires et les experts. Ces entrevues fourniront des renseignements sur les besoins actuels et futurs des diverses collectivités et du PAC.
- Des entrevues avec les coordinateurs des sites PAC.
- Des entrevues avec les représentants des autres programmes.
- Des visites de sites. Bien que ces visites puissent être effectuées dans le contexte de la mesure continue du rendement, il pourrait être nécessaire d'effectuer certaines visites des sites au moment de l'évaluation.

7.2 Lien entre les questions et les approches proposées

Le tableau suivant résume le lien entre les questions d'évaluation et les approches proposées.

	Rapports d'étape / dossiers du programme	Documentation		Sondage d'évaluation des clients	Entrevues	Visites des sites
<i>Y a-t-il un besoin pour un programme tel que PAC?</i>	X	X		X	X	
<i>Dans quelle mesure le programme atteint-il son auditoire visé?</i>	X			X		
<i>Dans quelle mesure le programme a-t-il atteint ses buts et ses objectifs?</i>	X			X	X	
<i>Quels sont les impacts et les avantages d'accéder aux sites PAC?</i>	X			X		
<i>Dans quelle mesure les sites qui reçoivent ou qui ont reçu un financement du PAC sont-ils fructueux?</i>	X					X
<i>Les résultats sont-ils atteints de la manière la plus rentable?</i>	X	X			X	
<i>Le programme est-il unique?</i>		X		X	X	

8.0 Options pour une évaluation future

8.1 Option 1 :

Comme on l'a mentionné dans le Sommaire, l'option énoncée ici a été élaborée au terme du cadre effectué en novembre 1998. Cette option repose sur l'hypothèse antérieure selon laquelle que l'établissement d'un système de mesure du rendement a du sens pour les sites PAC. Or, depuis novembre 1998, l'expérience démontre que très peu de sites PAC exploités par des bénévoles sont aptes à fonctionner efficacement un tel système. Par conséquent, l'option 1 (présentée ci-dessous) n'est plus valide.

D'après l'hypothèse qu'un système de mesure continue du rendement sera mis en place, cela implique que :

- Toutes les exigences de données continues seraient disponibles grâce aux rapports d'étape, selon les changements ou les ajouts recommandés.
- La collecte continue des données par le biais de sondage serait en place pour mesurer la satisfaction à l'égard du service et les résultats à court terme.
- Certains sites auront été visités. Dans de tels cas, nous pourrions simplement examiner les constatations tirées de ces visites.

Cette information serait analysée en détail au moment de l'évaluation du PAC. Par conséquent, une collecte de données initiales sera nécessaire pour les éléments suivants :

- Un examen de la documentation.
- Un sondage auprès des clients pour mesurer les répercussions à long terme.