



Industrie  
Canada

Industry  
Canada

# Évaluation finale du programme des Étudiants bien branchés

RAPPORT FINAL

Novembre 2007

*Préparé pour :*  
Industrie Canada

*Préparé par :*  
les Services conseils du gouvernement

Présenté et approuvé au CMÉ  
Le 21 janvier 2008

Canada

On peut obtenir cette publication sur supports accessibles, sur demande. Communiquer avec la :

Section des services du multimédia  
Direction générale des communications et du marketing  
Industrie Canada  
Bureau 264D, tour Ouest  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Tél. : 613-948-1554

Télec. : 613-947-7155

Courriel : [production.multimedia@ic.gc.ca](mailto:production.multimedia@ic.gc.ca)

### **Autorisation de reproduction**

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec Industrie Canada ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à [copyright.droitdauteur@tpsgc.gc.ca](mailto:copyright.droitdauteur@tpsgc.gc.ca).

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue Iu4-126/2008F-PDF  
ISBN 978-0-662-08141-8  
60431

Also available in English under the title *Final Evaluation of the Student Connections Program*.

Version traduite. La version anglaise de ce rapport doit prévaloir en cas d'incohérence.

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>i</b>
<b>1.0 INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
1.1 Contexte.....	1
1.2 Objectifs et portée.....	4
<b>2.0 MÉTHODE .....</b>	<b>5</b>
2.1 Approche .....	5
2.2 Limites.....	6
<b>3.0 CONSTATATIONS .....</b>	<b>8</b>
3.1 Pertinence .....	8
3.2 Réussite.....	13
3.3 Rentabilité/solutions de rechange.....	35
3.4 Autres points.....	42
<b>4.0 CONCLUSION .....</b>	<b>46</b>

ANNEXE A : Membres du comité directeur

ANNEXE B : Modèle logique du programme EBB

ANNEXE C : Dates de début et de fin d'EBB dans les collèges et les universités, et ampleur de la formation offerte sur les TIC

ANNEXE D : Grille d'évaluation

ANNEXE E : Examen de la documentation – liste

ANNEXE F : Liste des personnes interrogées

ANNEXE G : Guides d'entrevue

ANNEXE H : Répartition des répondants aux sondages et taux de réponse, par période de sondage

ANNEXE I : Tableaux de données supplémentaires

## NOTE :

Des changements mineurs ont été apportés à ce rapport pour le rendre plus facilement accessible sur le site Web d'Industrie Canada (y compris le retrait des annexes tels que la liste et les questionnaires d'entrevues). Les lecteurs qui désirent recevoir une copie de la version originale de ce rapport peuvent communiquer avec la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'Industrie Canada.

## TABLEAUX

	<b><u>Page</u></b>
Tableau 1 : Répartition des répondants aux sondages et taux de réponse des PME	7
Tableau 2 : Accès à Internet et utilisation d'Internet, par taille d'entreprise (%), 2001-2005	9
Tableau 3 : Objectifs en ce qui concerne le nombre de clients et de PME formés	14
Tableau 4 : Nombre de participants distincts, par année	15
Tableau 5 : Pourcentage de la formation offerte aux PME et aux aînés, par centre et par année	15
Tableau 6 : Pourcentage de la formation offerte sur les produits nationaux, par centre et par année	18
Tableau 7 : Pourcentage de la formation sur le commerce électronique, par centre et par année	19
Tableau 8 : Pourcentage de la contribution reçue d'IC que représentent les recettes de ventes, par centre et par année	21
Tableau 9: Point de vue des PME concernant les changements de comportement attribuables au programme EBB	24
Tableau 10 : Degré de satisfaction des ECE à l'égard de leur expérience de travail	27
Tableau 11 : Pourcentage des ECE qui ont dit avoir acquis de nouvelles connaissances	28
Tableau 12 : Salaire moyen versé aux stagiaires, par année	30
Tableau 13 : Point de vue des aînés concernant la mesure dans laquelle le programme EBB leur a permis d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences	31
Tableau 14 : Nombre d'étudiants embauchés par les CLOSM qui peuvent offrir de la formation dans les deux langues officielles	34
Tableau 15 : Financement, contributions et recettes du programme EBB, par année	35
Tableau 16 : Coût par étudiant embauché	37
Tableau 17 : Coût par client formé	37

## SOMMAIRE

Le programme Étudiants bien branchés (EBB) a été créé en 1996 dans le cadre du Programme d'emploi jeunesse fédéral; il est devenu un volet officiel de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) en 1997. Le programme EBB vise à :

- inciter les petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes à adopter l'Internet et les pratiques commerciales électroniques;
- offrir aux étudiants des universités et des collèges canadiens l'occasion d'acquérir des compétences et de l'expérience pratique en technologie et en affaires, dans des domaines liés aux TI;
- offrir aux étudiants de niveau postsecondaire une aide financière pour poursuivre leurs études dans des domaines liés aux TI;
- aider les aînés du Canada à tirer parti des avantages d'Internet.

Une évaluation formative du programme EBB a été réalisée en 2005-2006. Selon le Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats du programme (janvier 2004), une évaluation finale du programme doit être réalisée en 2007-2008. Le mandat du programme doit prendre fin le 31 mars 2008 (à moins qu'une prolongation d'un an ne soit accordée), et les conclusions de la présente évaluation seront utilisées pour décider de l'avenir du programme. L'évaluation couvre la période allant d'avril 2004 à mars 2007.

Dans le cadre de la première étape du projet, les Services conseils du gouvernement (SCG) ont élaboré une grille d'évaluation et un rapport sur la méthode d'évaluation du programme EBB, éléments qui ont été approuvés en juin 2007 par le comité directeur de l'évaluation du programme EBB. À l'aide de la version finale du plan d'évaluation, les SCG ont entrepris quatre grandes activités de recherche : un examen de la documentation, des entrevues, un examen des données recueillies dans le cadre d'un sondage sur le programme et un examen des données administratives. L'évaluation prévoyait aussi un examen de la pertinence, de la réussite, de la rentabilité/des solutions de rechange et d'autres points.

Comme dans toute évaluation, les méthodes employées présentaient certaines limites. Le principal problème venait du fait que la plupart des personnes ayant participé à l'évaluation du programme EBB se sont aussi occupés de la mise en œuvre de ce dernier, ou y ont participé; elles sont donc plus susceptibles d'avoir un point de vue positif sur le programme. La taille des échantillons constitue aussi une lacune possible. Le taux de réponse général au sondage était bon, mais les échantillons de PME et d'aînés étaient relativement modestes pour la période de sondage (six mois) visée par l'évaluation, si l'on tient compte du nombre total de PME et d'aînés qui ont participé au programme pendant cette période (ex : participants distincts). Le rapport d'évaluation portera donc uniquement sur les résultats d'ensemble du sondage.

## Pertinence

Les PME continuent d'avoir besoin d'une formation pratique sur Internet et le commerce électronique. Elles reconnaissent que les technologies de la communication et de l'information (TIC) sont un facteur habilitant essentiel à la réussite d'une entreprise. Même si les PME s'intéressent de plus en plus à Internet et au commerce électronique, elles demeurent en retard par rapport aux grandes entreprises en ce qui concerne l'utilisation d'Internet. En plus de répondre à ce besoin continu, le programme EBB permet de respecter des priorités d'IC, de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSO) et, plus particulièrement, de la SEJ. Le mandat d'IC consiste à aider les Canadiens à devenir plus productifs et plus concurrentiels dans l'économie du savoir de manière à améliorer le niveau et la qualité de vie au Canada. Le Ministère s'est engagé à soutenir la participation à l'économie numérique, conformément à son objectif stratégique visant une industrie concurrentielle et des collectivités durables. En outre, les PME constituent de toute évidence un moteur important pour l'économie canadienne, tout comme l'accès aux technologies habilitantes et l'utilisation de celles-ci. En ce qui concerne les priorités de RHDSO, le programme EBB soutient le ministère dans sa mission consistant à aider les Canadiens (y compris les étudiants et les aînés) à bien vivre les transitions dans leur vie. Le programme EBB permet aux étudiants d'acquérir des compétences et une expérience de travail utiles et concrètes afin qu'ils puissent mieux faire la transition vers le marché du travail. Ce résultat correspond directement aux objectifs de la SEJ de RHDSO.

## Réussite

Le programme EBB a réussi à atteindre ses objectifs de rendement en ce qui concerne le nombre de personnes formées, le nombre de jeunes embauchés et le ratio PME-aînés formés. Cependant, il n'a pas atteint ses objectifs en ce qui concerne le ratio de clients qui reçoivent une formation sur les produits nationaux, le ratio de clients qui reçoivent une formation sur les produits de commerce électronique, et le ratio des recettes provenant des ventes par rapport au financement accordé par IC. Le personnel du programme a fourni un certain nombre d'explications à ce sujet. À cause d'une certaine confusion dans la classification des séances de formation (comme celles sur les produits nationaux ou le commerce électronique) causée à la suite de la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion du contenu, il est possible que certains centres aient classifié autrement des séances de formation qui auraient dû entrer dans la catégorie de la formation sur le commerce électronique ou sur les produits nationaux. De plus, à mesure que les PME acquièrent des connaissances et des compétences, la formation sur le commerce électronique qui leur est offerte évolue. Par le passé, la formation offerte dans le cadre du programme EBB prenait la forme de cours dispensés en classe, tandis que, aujourd'hui, la formation sur le commerce électronique prend le plus souvent la forme de cours individuels. En conséquence, on forme maintenant un moins grand nombre de clients, même si l'effort déployé est le même. Enfin, les employés du programme d'IC ont expliqué qu'ils n'avaient pas enquêté sur les raisons pour lesquelles les centres n'avaient pas atteint leurs objectifs en matière de recettes provenant des ventes, mais qu'ils croyaient que cela était peut-être attribuable au fait qu'IC et certains centres accordent peu d'importance aux objectifs en matière de recettes. IC met davantage l'accent sur ses autres objectifs nationaux, tandis que les centres se préoccupent peut-être davantage de l'expérience de travail offerte aux ECE.

## Recommandation

Compte tenu des observations mentionnées ci-dessus, il convient de formuler la recommandation suivante :

En ce qui concerne les objectifs du programme EBB, IC devrait revoir ses objectifs touchant les éléments suivants :

- a) le ratio de formation sur les produits nationaux;
- b) le ratio de formation sur les produits de commerce électronique;
- c) le ratio des recettes provenant des ventes par rapport au financement accordé par IC afin de s'assurer que ces objectifs sont toujours valables et pertinents .

Si IC veut conserver son objectif national relatif au ratio de formation sur les produits nationaux, il faudra aider les centres à déterminer quelle formation entre dans cette catégorie. Si IC veut conserver son objectif en matière de commerce électronique, il voudra peut-être l'ajuster de manière à examiner quel pourcentage d'heures de formation dispensées par des étudiants conseillers auprès des entreprises (ECE) est consacré au commerce électronique.

Le programme EBB offre les avantages prévus aux groupes auxquels il s'adresse : les ECE, les PME et les aînés. Pour les PME, le fait que la formation soit souple et abordable constitue un avantage, tout comme les connaissances et les compétences acquises grâce à la participation à la formation du programme EBB. Pour les ECE, les principaux avantages sont l'expérience de travail acquise, laquelle, au bout du compte, accroît leur employabilité, ainsi que les connaissances et les compétences qu'ils acquièrent grâce à leur participation au programme. De plus, le salaire qu'ils reçoivent les aide à poursuivre leurs études. Pour leur part, les aînés peuvent améliorer leurs compétences en matière de TIC et, même s'il ne s'agit pas d'un des avantages prévus du programme, ils profitent aussi d'une plus grande interaction sociale et d'un sentiment d'appartenance qui peut naître à la suite de leur participation au programme.

La dernière question de l'évaluation concernant la réussite visait à savoir si le programme EBB avait respecté les exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Le programme EBB a déployé de nombreux efforts en ce sens, entre autres en enchâssant des exigences à ce sujet dans les sous-contrats avec des collèges communautaires et en offrant aux membres de communautés de langue officielle en situation minoritaire des occasions de découvrir l'initiative.

### Rentabilité/solutions de rechange

L'aide financière offerte par IC aux centres du programme EBB prend la forme de financement des salaires, ainsi que de contributions en argent et en nature versées par les centres, et de recettes provenant des droits payés pour la formation. Pendant la période visée par l'évaluation, le financement offert par IC comptait pour environ 56 % du financement total du programme EBB. Le coût du programme a atteint 8 585,45 \$ par stagiaire embauché et 218,78 \$ par client formé, selon le budget total d'IC (3,5 M\$). Si l'on tient compte uniquement de ce qu'IC a versé aux centres, le coût par stagiaire embauché a été de 7 060,46 \$ et le coût par client formé, de 179,92 \$. Le programme EBB peut sembler rentable, surtout au regard des avantages décrits

dans la section de ce rapport sur la réussite, mais on ne peut l'affirmer de façon définitive pour plusieurs raisons. D'abord, IC ne s'est pas fixé d'objectifs en matière de coûts. Il a aussi été difficile de trouver des programmes comparables, ce qui signifie que l'on ne dispose pas de données sur les coûts à des fins de comparaison. De plus, IC examine les coûts du programme uniquement à l'échelle nationale. Une analyse des coûts à l'échelle des centres pourrait permettre, par exemple, de comprendre les différences au niveau des coûts par étudiant embauché et des coûts par client formé, pour chaque centre, et, par le fait même, de tirer des conclusions et des leçons pouvant servir à améliorer l'exécution et la rentabilité du programme.

## **Recommandation**

IC devrait tenter de trouver des programmes comparables (s'il en existe) qui pourraient servir de points de comparaison pour évaluer la rentabilité du programme EBB. IC pourrait aussi établir des objectifs en matière de coûts à l'échelle du pays et à l'échelle des centres, et surveiller les coûts par rapport à ces objectifs.

Les personnes interrogées ont mentionné de nombreuses améliorations qui pourraient être apportées au programme EBB. Cependant, la plupart des répondants s'entendaient pour dire qu'il n'y avait pas de moyens plus rentables ou plus efficaces de réaliser les objectifs. Aucune solution de rechange mise de l'avant par les répondants n'est aussi rentable et efficace. De plus, aucun programme identifié n'a une portée ou des objectifs aussi vastes. Les améliorations proposées concernaient généralement l'augmentation du financement destiné aux salaires des coordonnateurs et au marketing, et l'accroissement des heures consacrées à la formation des étudiants.

Si l'on s'appuie sur un examen de la documentation et des entrevues effectuées et si l'on évalue la pertinence continue du programme, on peut conclure que le programme EBB a sa place au sein du gouvernement du Canada. L'un des objectifs d'IC est de favoriser la croissance économique : le programme soutient cet objectif, puisqu'il solidifie les PME en leur fournissant des compétences essentielles en matière de TIC. Par ailleurs, selon les personnes interrogées, le programme ne peut être autonome. Elles ont aussi mentionné que le secteur privé ne serait pas disposé à offrir le programme et que le secteur bénévole n'a pas la capacité de le faire.

### **Autres points**

Les personnes interrogées ont mentionné plusieurs effets inattendus du programme EBB, soit une plus grande compréhension, par les ECE, des enjeux au sein d'une entreprise et des difficultés propres aux PME; la création de réseaux entre les collègues et les universités; le fait que les établissements d'enseignement obtiennent du financement pour d'autres programmes grâce à la réussite d'EBB; l'utilisation du programme EBB pour attirer des étudiants au sein des établissements d'enseignement participants.

La dernière question de l'évaluation portait sur les progrès réalisés concernant les points mentionnés dans l'évaluation antérieure. De toute évidence, des efforts considérables ont été déployés pour régler ces points : des mesures de divers types ont été prises relativement aux quatre points mentionnés dans l'évaluation formative de 2005-2006.

## 1.0 INTRODUCTION

Le présent rapport contient l'évaluation finale du programme Étudiants bien branchés (EBB). Cette évaluation a été menée par les Services conseils du gouvernement (SCG) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, en collaboration avec le comité directeur mis sur pied aux fins de l'évaluation, et sous la direction de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'Industrie Canada. (Voir l'Annexe A pour une liste des membres du comité directeur.) Le rapport se divise en quatre chapitres : le chapitre 1 situe le programme dans son contexte général et décrit les objectifs de l'étude; le chapitre 2 présente la méthode d'évaluation utilisée; le chapitre 3 présente les conclusions de l'évaluation, organisées selon le cadre d'évaluation; le chapitre 4 présente les conclusions générales.

### 1.1 Contexte

Le programme EBB, créé en 1996 dans le cadre du Programme d'emploi jeunesse, est devenu un volet officiel de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) en 1997. Le programme EBB vise à :

- inciter les petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes à adopter Internet et les pratiques commerciales électroniques afin qu'elles deviennent plus concurrentielles dans l'économie du savoir;
- offrir aux étudiants des universités et des collèges canadiens la possibilité d'acquérir des compétences et une expérience de travail en technologie et en affaires, dans des domaines liés à la TI, afin qu'ils soient plus productifs au sein de l'économie du savoir, comme le veut la Stratégie emploi jeunesse du gouvernement;
- offrir aux étudiants de niveau postsecondaire une aide financière pour leur permettre de poursuivre leurs études dans des domaines liés à la TI en leur versant une rémunération pendant leur expérience de travail, comme le veut la Stratégie emploi jeunesse;
- aider les aînés du Canada à tirer parti des avantages d'Internet, y compris des services de transaction offerts en ligne par les gouvernements, les établissements et le secteur privé.

L'Annexe B contient une copie du modèle logique du programme Étudiants bien branchés, qui décrit les activités, les résultats et les extraits du programme.

Pour exécuter son programme EBB, Industrie Canada a eu recours à un organisme tiers, l'Association des collèges communautaires du Canada (ACCC). Le programme est administré par Industrie Canada, par l'entremise du Secteur des services axés sur le marché et les petites entreprises. En ce qui concerne le programme EBB, IC gère la recherche, le site Web, les normes nationales, le marketing à l'échelle nationale et la création de partenariats, et garantit l'intégrité du programme. De plus, les employés du programme EBB participent aux activités dirigées d'IC. Par exemple, ils examinent les politiques afin de s'assurer que le programme les respecte, et ils participent aux évaluations et aux vérifications du programme EBB.

L'Association des collèges communautaires du Canada (ACCC) administre le programme au nom d'Industrie Canada. Le Ministère a conclu des accords de contribution avec l'ACCC qui énoncent les exigences du programme, y compris les exigences en matière de contrôle et de reddition de comptes. L'ACCC a aussi conclu des ententes de sous-traitance (par voie concurrentielle) avec certaines universités et certains collèges canadiens. Les centres administratifs de ces établissements sont responsables de l'embauche, de la formation et de la supervision des étudiants; du marketing du programme à l'échelle régionale; de la comptabilité, du rapprochement de statistiques et de la saisie de données sur les finances et les ressources humaines dans une base de données nationale; de l'organisation des séances de formation avec les clients. En plus des étudiants embauchés pour offrir les séances de formation, chaque centre compte un coordonnateur régional, dont le poste est financé en partie par le financement du programme EBB et par les recettes provenant des ventes aux clients.

Le budget du programme EBB a atteint, pour chaque année de la période d'évaluation, 3,5 millions de dollars (budget de 2,9 M\$ pour le programme et budget de fonctionnement de 600 000 \$). Généralement, il y a 14 universités ou collèges communautaires, situés dans diverses régions du Canada, où les centres établis d'EBB ont employé environ 300 jeunes par année<sup>1</sup>. Les universités et les collèges suivants ont participé au programme pendant la période d'évaluation :

- Collège Algonquin
- Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB)
- Cégep de Jonquière
- Cégep de Saint-Hyacinthe
- Collège Boréal
- École des Hautes Études Commerciales de Montréal
- Collège Holland
- Collège Humber
- Collège John Abbott
- La Cité collégiale
- Collège Langara
- Université Memorial
- Collège Okanagan
- Collège Red River
- Centre de formation technologique de l'Université de l'Alberta
- Université de l'Alberta
- Université de Calgary
- Université de Regina
- Université Wilfrid Laurier

L'Annexe C contient une liste des universités et des collèges participants et indique les dates de début et de fin (s'il y a lieu) du programme EBB dans ces établissements. On trouve aussi, dans le tableau, le nombre de clients ayant reçu une formation sur les technologies de la communication et de l'information (TIC) dans le cadre du programme EBB, par centre, au cours des trois années couvertes par l'évaluation.

---

<sup>1</sup> En 2006-2007, 15 universités et collèges communautaires ont participé au programme.

Les services de formation sur Internet et les affaires électroniques offerts dans le cadre du programme EBB se divisent en quatre catégories générales : Formation de base sur les affaires électroniques; Formation et présentations adaptées à l'intention des entreprises; Formation de base sur l'informatique et Internet à l'intention des entreprises; Formation de base sur l'informatique et Internet à l'intention des aînés.

**Les services de consultation et de formation de base sur les affaires électroniques** incluent : Sécurité sur Internet; Diffusion de bulletins électroniques; Recherche en ligne pour les entreprises; Planification d'un site Web; Évaluation d'un site Web; Promotion en direct; Vente par Internet; Plan d'action pour les affaires électroniques (examen de la technologie et des enjeux d'une entreprise, évaluation de la capacité actuelle ou du potentiel en matière d'affaires électroniques et formulation de recommandations visant à guider une entreprise sur le marché électronique).

**Le cours Formation et présentations adaptées à l'intention des entreprises** inclut des services conçus sur mesure pour répondre aux besoins particuliers d'une entreprise. Grâce à ces services, les entrepreneurs découvrent toute une gamme d'outils qui peuvent les aider à améliorer leurs activités. De plus, les ECE présenteront des exposés sur les pratiques liées aux affaires électroniques à l'occasion d'ateliers, ou encore animeront de tels ateliers.

**Le cours Formation de base sur l'informatique et Internet à l'intention des entreprises** s'adresse aux employés et aux propriétaires d'entreprises, et porte sur des sujets comme l'informatique de base, l'introduction à Internet, le courrier électronique et les applications Internet.

**Le cours Formation de base sur l'informatique et Internet à l'intention des aînés** comprend : Informatique de base; Introduction à Internet; Communiquer en ligne; Le commerce électronique et vous.

En 2005-2006, une évaluation formative d'EBB a été effectuée et a révélé que le programme suscitait des réactions très positives chez ses participants et chez ses destinataires cibles, et qu'il atteignait ses objectifs nationaux, ainsi que les jalons fixés. Selon le Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats du programme (janvier 2004), une évaluation finale du programme doit être effectuée en 2007-2008. Le mandat du programme doit prendre fin le 31 mars 2008 (mais une prolongation d'un an peut être accordée), et la présente évaluation doit fournir des données qui permettront de prendre une décision concernant l'avenir du programme.

## 1.2 Objectifs et portée

Le projet compte deux objectifs :

- l'élaboration d'un plan d'évaluation pour l'évaluation finale du programme EBB, sous la supervision des responsables de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation;
- l'exécution de l'évaluation, à l'aide des méthodes établies dans le plan d'évaluation.

Dans le cadre de la première étape du projet, les SCG ont élaboré une grille d'évaluation et un rapport sur les méthodes, éléments qui ont été approuvés par le comité directeur de l'évaluation du programme EBB en juin 2007. La grille d'évaluation figure à l'Annexe D. Elle contient les éléments requis pour l'évaluation, y compris les questions de l'évaluation, les indicateurs, les sources de données et une description détaillée des méthodes.

L'évaluation couvre la période d'avril 2004 à mars 2007, période pendant laquelle le budget total a atteint 8,7 millions de dollars (soit 2,9 millions de dollars par année).

## 2.0 MÉTHODE

### 2.1 Approche

À l'aide du plan d'évaluation final, les SCG ont entrepris quatre grandes activités dans le cadre de leurs recherches, soit :

1. *Examen de la documentation* : Divers documents ont fait l'objet d'un examen (une liste détaillée figure à l'Annexe E), y compris des documents fondateurs, le Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR), des rapports annuels de l'ACCC, des rapports financiers, des sites Web du programme EBB et des documents portant sur le programme général du gouvernement en ce qui concerne les PME.
2. *Entrevues* : Un grand nombre de parties intéressées de diverses catégories ont été interrogées, y compris des employés du programme d'IC, des coordonnateurs d'EBB, des cadres supérieurs d'EBB, des représentants de l'ACCC et des associations d'entreprises. Au total, 34 personnes ont été interrogées; leur nom est fourni à l'Annexe F. Les personnes qui se trouvaient dans la région de la capitale nationale ont été interrogées en personne, tandis que les autres ont été interrogées par téléphone. Dans tous les cas, elles ont reçu au préalable un guide d'entrevue bien à l'avance. Ce guide figure à l'Annexe G.

On a rédigé un résumé des notes prises pendant toutes les entrevues, et les notes ont fait l'objet d'un examen par les gens interrogés avant d'être saisies dans un tableau Excel. On peut ainsi analyser de façon systématique les réponses à chaque question et garantir une analyse d'ensemble plus objective et plus exacte.

3. *Examen des données du sondage* : La société *Prairie Research Associates (PRA) Inc.* a mené, au nom de l'ACCC, des sondages auprès des étudiants conseillers auprès des entreprises (ECE) et des personnes ayant participé à la formation du programme EBB, y compris des entreprises clientes (PME) et des aînés. L'ACCC a retenu les services de PRA, une société d'experts-conseils privée, pour administrer les sondages pendant la période couverte par l'évaluation. La société disposait, aux fins de l'évaluation, de données pour les exercices 2005-2006 et 2006-2007, et celles-ci ont été intégrées aux conclusions de l'évaluation. Elle ne disposait toutefois pas de données pour l'exercice 2004-2005, puisque, afin de respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, IC et l'ACCC ont accepté d'obtenir le consentement actif des participants au sondage. Cette mesure a eu pour effet de réduire énormément la taille de l'échantillon pour le sondage, au point qu'il a été impossible d'utiliser les données du sondage pour l'évaluation.

Les questionnaires du sondage ont été envoyés par la poste aux PME et aux aînés. Afin d'obtenir un taux de réponse plus élevé, la société PRA a tenté de communiquer par téléphone avec les PME et les aînés qui n'avaient pas répondu au sondage pour

leur rappeler de renvoyer le questionnaire. Deux séries d'appels ont eu lieu par PRA. Le questionnaire employé pour sonder l'opinion des aînés et des PME est demeuré le même tout au long de la période d'évaluation.

En ce qui concerne le sondage effectué auprès des ECE, le questionnaire n'a pas changé tout au long de la période d'évaluation, mais la méthode grâce à laquelle on communiquait avec les ECE a été modifiée. Avant octobre 2006, les ECE ont reçu une invitation à participer au sondage par courrier électronique. Par la suite, PRA a effectué des suivis par téléphone et par courrier électronique pour les inciter à répondre et afin d'obtenir un taux de réponse plus élevé. À cause de cette méthode, les ECE ont souvent répondu au sondage plusieurs mois après la fin de leur participation au programme. De plus, PRA a souvent eu de la difficulté à communiquer avec les ECE. Cependant, d'octobre 2006 à mars 2007, on a invité les ECE à répondre au sondage immédiatement à la fin de leur travail de stagiaires, ce qu'ils ont pu faire par le truchement d'un site Web. Cette méthode a été adoptée dans le but d'accroître le taux de réponse au sondage et la qualité des renseignements fournis, puisque les ECE avaient encore à l'esprit leur expérience de travail. Grâce à cette nouvelle méthode, le taux de réponse au sondage a augmenté d'environ 10 p. 100.

4. *Examen des données administratives* : Un certain nombre de rapports de l'ACCC ont fait l'objet d'un examen. Ces documents fournissaient des renseignements détaillés sur le fonctionnement du programme (p. ex. nombre de clients, nombre de stagiaires, données financières, séances de formation offertes, etc.).

## 2.2 Limites

Comme dans le cas de toute évaluation, les méthodes employées présentent certaines limites. Dans le cas présent, le principal problème tenait au fait que la plupart des personnes ayant participé à l'évaluation du programme EBB s'occupaient aussi de sa mise en œuvre, ou y participaient. Elles sont donc bien placées pour formuler des commentaires sur le fonctionnement et les extraits du programme EBB, mais elles sont aussi plus susceptibles d'avoir un point de vue positif sur le rendement du programme et son utilité dans l'avenir. Idéalement, l'évaluation aurait dû avoir une portée plus large, ce qui aurait permis de connaître le point de vue d'autres parties, comme les PME qui n'utilisent pas les centres et les étudiants qui ne participent pas au programme EBB.

La taille des échantillons constituait aussi une lacune possible de la méthode. Le taux de réponse d'ensemble au sondage était bon (voir le tableau 1 ci-dessous), mais les échantillons de PME et d'aînés étaient relativement modestes pour la période de sondage (six mois) visée par l'évaluation, si on les compare avec le nombre total de PME et d'aînés qui ont participé au programme pendant cette période (participants distincts). (Pour connaître les taux de réponse et les marges d'erreur pour chaque période de sondage (six mois), voir l'Annexe H).

On trouve, dans le tableau suivant, la répartition des répondants aux sondages et les taux de réponse aux sondages pour les trois populations ciblées (PME, ECE et aînés).

<b>Tableau 1 : Répartition des répondants aux sondages et taux de réponse</b>								
<b>Population sondée</b>	<b>Participants distincts<sup>2</sup></b>	<b>N<sup>bre</sup> total possible de personnes ayant reçu le sondage<sup>3</sup></b>	<b>N<sup>bre</sup> de personnes ayant demandé qu'on ne communique pas avec elles</b>	<b>N<sup>bre</sup> de noms fournis à PRA</b>	<b>N<sup>bre</sup> de sondages envoyés par la poste</b>	<b>N<sup>bre</sup> de sondages renvoyés</b>	<b>Taux de réponse</b>	<b>Marge d'erreur<sup>4</sup></b>
PME	11 864	4 816	1 723	3 088	1 852	369	19,9 %	+ 5,0 %
ECE	699	699	S.O.	699	699	248	35,5 %	+ 5,0%
Aînés	2 317	1 157	156	1 028	834	317	38,0 %	+ 5,1 %

En ce qui concerne les sondages, le nombre total de répondants (369 pour les PME, 248 pour les ECE et 317 pour les aînés) a permis d'obtenir des taux de réponse de 19,9 %, de 35,5 % et de 38,0 %, respectivement. Si l'on évalue ces résultats en tenant compte du niveau de confiance de 95 %, on obtient une marge d'erreur d'environ  $\pm 5$  %. On peut donc conclure que les résultats du sondage pour le programme EBB sont dans l'ensemble fiables.

En ce qui concerne la fiabilité de chaque période de sondage (six mois), les marges d'erreur sont plus importantes que ce que l'on aurait souhaité (voir l'Annexe H). Toutefois, d'autres indices donnent à penser que la fiabilité pourrait être plus importante que ne le laisse croire la marge d'erreur. Selon le gestionnaire des services techniques de PRA, les résultats des sondages ont été stables au fil du temps, ce qui diminue les risques habituellement associés aux petits échantillons. Si les résultats variaient grandement d'un sondage à l'autre, la marge d'erreur serait source de préoccupation. Comme ce n'est pas le cas, on peut croire que les résultats du sondage sont plus fiables que ne le laisse croire le niveau de confiance. Toutefois, comme il demeure des incertitudes relativement à la fiabilité des données obtenues pour chaque période de sondage, le présent rapport porte uniquement sur les réponses au sondage regroupées.

<sup>2</sup> Selon l'intranet d'IC.

<sup>3</sup> L'ACCC effectue son sondage uniquement auprès des PME qui ont suivi les modules de formation sur le commerce électronique et les TI (n'inclut pas la séance d'information). Elle effectue aussi un sondage uniquement auprès des aînés qui ont suivi l'un des modules de formation du programme EBB destinés aux aînés.

<sup>4</sup> Marge d'erreur avec un intervalle de confiance de 95 %.

## 3.0 CONSTATATIONS

Le présent chapitre du rapport inclut les constatations de l'évaluation, présentées selon les quatre grands thèmes abordés par l'évaluation : pertinence du programme, réussite du programme, rentabilité/solutions de rechange et autres points, comme les effets inattendus du programme et son évolution à la suite des évaluations antérieures.

### 3.1 Pertinence

L'une des principales questions à laquelle une évaluation permet de répondre concerne la mesure dans laquelle l'initiative ou le programme demeure « pertinent »; en d'autres termes, son mandat et ses objectifs correspondent-ils toujours aux priorités et aux responsabilités du gouvernement? Le cadre d'évaluation du programme EBB incluait deux questions à ce sujet :

#### Q.1 LES PME ONT-ELLES ENCORE UN BESOIN CONTINU DE FORMATION PRATIQUE SUR INTERNET ET LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE?

#### *CONCLUSION*

Les PME continuent d'avoir besoin d'une formation pratique sur Internet et le commerce électronique. Selon les sondages menés au cours de la dernière année, les PME affirment que les TIC sont essentielles à leur réussite. Cependant, même si les PME s'intéressent de plus en plus à Internet et au commerce électronique, elles continuent d'accuser un certain retard par rapport aux grandes entreprises en ce qui concerne l'utilisation d'Internet, particulièrement au chapitre des achats et des ventes en direct. Toutes les personnes interrogées ont affirmé que le programme leur semblait encore utile.

#### *Constatations*

Pour formuler les constatations énoncées dans la présente section, on s'est appuyé principalement sur un examen de la documentation et sur l'opinion des parties interrogées dans le cadre d'entrevues.

Pour déterminer la mesure dans laquelle les TIC étaient importantes pour les PME, et la mesure dans laquelle ces dernières avaient adopté les pratiques liées aux affaires électroniques, on a procédé à un examen des documents pertinents (comme des articles de journaux et des articles publiés sur Internet, des sites Web, etc.).

En octobre 2006, un journaliste du *Globe and Mail* a écrit ce qui suit : « Une enquête récente auprès de plus de 1 000 entreprises comptant moins de 16 employés, menée par Ipsos-Reid, révèle que les technologies de l'information ont une grande incidence; c'est du moins ce que croient la plupart des répondants. Ceux-ci ont affirmé que les technologies rendaient leur entreprise plus efficiente et plus concurrentielle. En fait, 88 % des personnes interrogées ont affirmé que les TI étaient comme un associé qui travaille en coulisse et les aide à offrir un meilleur service à la clientèle et à conclure un plus grand nombre de ventes<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> « Small business loves IT, but could be doing more », Dan McLean, *Globe and Mail*, 12 octobre 2006

En 2006, Microsoft Canada a demandé à Ipsos-Reid d'effectuer un sondage auprès de PME. Les résultats ont permis de révéler ce qui suit :

- 81 % des PME canadiennes comptant moins de 16 employés affirmaient que les TI leur permettaient de concurrencer des entreprises plus importantes;
- 75 % étaient d'avis que les TI renforçaient leur compétitivité en leur fournissant des renseignements commerciaux opportuns et pertinents;
- 71 % utilisaient les TI pour la gestion et la recherche de nouveaux clients.

Malgré tout, les PME semblent accuser un certain retard en ce qui concerne l'utilisation d'Internet, particulièrement pour la vente en direct. Un sondage mené par Statistique Canada en 2006 a permis d'obtenir les données pertinentes suivantes sur l'accès à Internet et l'utilisation d'Internet, par taille d'entreprise :

<b>Tableau 2 : Accès à Internet et utilisation d'Internet, par taille d'entreprise (%), 2001–2005<sup>6</sup></b>						
		2001	2002	2003	2004	2005
Accès à Internet	Petites	68	73	76	79	79
	Moyennes	91	92	94	96	96
	Grandes	94	99	97	99	98
	Toutes les entreprises	71	76	78	82	82
Propre site Web	Petites	24	27	29	32	33
	Moyennes	57	62	66	69	70
	Grandes	74	77	77	79	82
	Toutes les entreprises	29	32	34	37	38
Vente en direct	Petites	6	7	6	7	6
	Moyennes	12	13	14	12	10
	Grandes	15	16	16	13	16
	Toutes les entreprises	7	8	7	7	7
Achat en direct	Petites	20	29	35	40	40
	Moyennes	30	47	50	59	63
	Grandes	52	57	61	62	68
	Toutes les entreprises	22	32	37	43	43

Source : Statistique Canada, *Enquête sur le commerce électronique et la technologie (ECET)*, 2006

<sup>6</sup> Dans *L'enquête sur le commerce électronique et la technologie (ECET)* de Statistique Canada, qui a permis d'obtenir ces données, on définit une petite entreprise comme une entreprise ayant moins de 20 employés, une moyenne entreprise comme une entreprise ayant de 20 à 99 employés, et une grande entreprise comme une entreprise ayant 100 employés ou plus, et ce, pour tous les secteurs, sauf la fabrication. Dans le secteur de la fabrication, une moyenne entreprise peut compter jusqu'à 499 employés, tandis qu'une grande entreprise en comptera 500 ou plus.

Comme on le voit dans le tableau 2, les petites entreprises accusent un retard par rapport aux moyennes et aux grandes entreprises en ce qui concerne tous les aspects de l'accès à Internet et de son utilisation. Elles tirent particulièrement de l'arrière en ce qui concerne la vente et l'achat en direct. De plus, la Chambre de commerce du Canada affirmait, dans une lettre envoyée aux députés en 2006, que : « Le Canada accuse un retard à l'échelle internationale en ce qui concerne l'adoption de solutions d'affaires électroniques, particulièrement au sein des petites et moyennes entreprises (PME). Des investissements du gouvernement et des entreprises dans le perfectionnement de la formation sur les technologies de l'information et des communications permettraient d'accroître la productivité et la compétitivité du Canada, et favoriseraient le perfectionnement des TIC. »

Par ailleurs, dans sa proposition prébudgétaire présentée en octobre 2006, l'Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI) affirmait qu'il « existe de nombreuses recherches empiriques prouvant que la taille d'une entreprise influe sur l'adoption, par celle-ci, des TIC. [...] Quel que soit l'instrument choisi, l'ACTI estime qu'il est tout aussi important, pour favoriser l'adoption de ces technologies, d'offrir aux petites et moyennes entreprises des mesures les incitant à embaucher des travailleurs qualifiés dans le domaine des TIC et à offrir de la formation dans ce domaine. »

Les personnes interrogées étaient d'avis que les PME avaient véritablement besoin de formation en TI et que le programme EBB continuait d'être utile. Les PME reconnaissent de plus en plus l'importance et le caractère essentiel d'une présence sur le Web pour demeurer concurrentielles dans le marché actuel. Bon nombre de répondants ont précisé que le programme EBB améliorerait la compétitivité des PME canadiennes en leur offrant des compétences essentielles en matière d'affaires électroniques. Le programme offre une formation et des conseils sur mesure en TI à un prix abordable; c'est pourquoi il fait l'objet d'une demande constante de la part des petites et moyennes entreprises.

Dans le cadre des sondages, les répondants des PME devaient estimer quel serait le coût, selon eux, d'une formation ou d'un service de TI offert par un organisme privé. Les réponses variaient de 41,63 \$ à 68,67 \$ l'heure. Aux fins de la présente évaluation, une enquête limitée a été effectuée dans le but de connaître le coût d'une formation semblable à celle du programme EBB offerte par le secteur privé. Il a toutefois été difficile de trouver une formation comparable. De nombreuses entreprises du secteur privé offrent de la formation en informatique, mais les cours d'initiation porte habituellement sur les compétences de base en informatique ou le traitement de texte. Par ailleurs, la formation en informatique offerte par les collèges et les universités vise surtout la programmation. Il a été très difficile de trouver un organisme du secteur privé offrant une formation comparable à celle offerte par EBB. L'un de ces organismes, auprès duquel on a pu obtenir des renseignements tarifaires, offrait des séances de formation en classe à un coût de 42,53 \$ l'heure, et de la formation sur place et sur mesure à un coût de 100 \$ l'heure (pour au moins trois heures).

Enfin, l'évolution continue des produits et des services d'EBB dans le but de répondre aux besoins des clients a une incidence sur la demande de formation du programme EBB. Quand il a été créé en 1996, le programme mettait l'accent sur Internet et la connectivité. En 1999, Étudiants bien branchés a mis en place des consultations sur les TI et le bogue de l'an 2000 pour

aider ses clients à surmonter leurs problèmes à ce sujet. Depuis, les affaires électroniques et le commerce électronique prennent de plus en plus d'importance. EBB adapte donc son programme de formation et ses services aux PME afin de refléter l'évolution de la technologie et du milieu des affaires.

## **Q.2 LE PROGRAMME EBB TIENT-IL COMPTE DES PRIORITÉS D'IC ET DE RHDSC?**

### ***CONCLUSION***

Le programme EBB tient compte des priorités d'IC, de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) et, plus particulièrement, de la SEJ. L'un des objectifs stratégiques d'IC consiste à favoriser une industrie concurrentielle et des collectivités durables; le Ministère s'est donc engagé à favoriser la participation à l'économie numérique. En outre, les PME jouent, de toute évidence, un rôle important dans l'économie canadienne, tout comme l'accès aux technologies habilitantes et leur utilisation. En ce qui concerne les priorités de RHDSC, le programme EBB soutient le ministère dans sa mission consistant à aider les Canadiens (y compris les étudiants et les aînés) à vivre des transitions dans leur vie. Le programme EBB permet aux étudiants d'acquérir des compétences et une expérience de travail utiles et concrètes afin qu'ils puissent mieux faire la transition vers le marché du travail. Ce résultat correspond directement aux objectifs de la Stratégie emploi jeunesse de RHDSC.

### ***Constatations***

Pour formuler les constatations énoncées dans la présente section, on s'est appuyé principalement sur les examens de la documentation.

Le mandat d'Industrie Canada consiste à aider les Canadiens à être plus productifs et concurrentiels dans l'économie du savoir de manière à améliorer le niveau et la qualité de vie dans le pays<sup>7</sup>. Selon le site Web d'IC, Industrie Canada s'efforce d'aider les Canadiens à contribuer à l'économie du savoir et à améliorer le rendement du pays sur le plan de la productivité et de l'innovation grâce à ses trois objectifs stratégiques :

- un marché équitable, efficace et concurrentiel;
- une économie novatrice;
- une industrie concurrentielle et des collectivités durables.

Afin d'atteindre son objectif relatif à une industrie concurrentielle et à des collectivités durables, IC s'est engagé à soutenir la participation à l'économie numérique. Sur son site Web, on peut lire ce qui suit : « Dans une économie mondiale du savoir dont le moteur est une évolution technologique constante, le succès dépend de la capacité d'innover. La connectivité est essentielle pour que les Canadiens puissent acquérir les compétences et les outils nécessaires afin d'innover et de profiter d'une infrastructure canadienne des TIC de tout premier ordre. Elle favorise aussi le développement durable et permet aux Canadiens d'avoir accès à l'éducation, au savoir, au commerce et à des possibilités dans les collectivités où ils habitent, ce qui leur donne à tous les moyens de participer à la création et à l'échange de connaissances<sup>8</sup>. »

<sup>7</sup> [http://www.ic.gc.ca/epic/site/ic1.nsf/fr/h\\_00018f.html](http://www.ic.gc.ca/epic/site/ic1.nsf/fr/h_00018f.html)

<sup>8</sup> *ibid.*

Le Ministère a aussi affirmé qu'il « continuera à créer des possibilités afin que tous les citoyens, les entreprises et les collectivités du Canada puissent acquérir les compétences et les outils nécessaires pour participer pleinement à l'économie numérique<sup>9</sup>. » Selon l'Enquête sur l'emploi, la rémunération et les heures de travail (EERH) de Statistique Canada, en 2006, en moyenne, un peu plus de 5,1 millions d'employés salariés, soit 48 % de la main-d'œuvre totale du secteur privé, travaillaient pour une petite entreprise (comptant moins de 100 employés). Environ 1,7 million de personnes, soit 16 % de la main-d'œuvre totale du secteur privé, travaillaient pour une moyenne entreprise (comptant de 100 à 499 employés). En conséquence, les PME employaient un peu plus de 6,8 millions de personnes, soit 64 % des employés du secteur privé visés par l'EERH. En outre, au Canada, les PME représentent 97 % des entreprises qui vendent des biens et des services à l'étranger, et les PME exportatrices créent des emplois selon une proportion nettement supérieure à la part qu'elles occupent au sein de l'économie<sup>10</sup>.

Compte tenu du mandat d'IC, de l'importance des PME au sein de l'économie canadienne et de l'importance reconnue des TIC au sein de l'économie numérique, le programme EBB répond clairement aux priorités d'IC.

La mission de RHDSC est « de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiennes et Canadiens à faire les bons choix afin que leurs vies soient productives et gratifiantes, et d'améliorer leur qualité de vie ». Pour ce faire, le Ministère « crée des programmes et appuie des initiatives qui aident la population canadienne à franchir les étapes de la vie — de familles avec enfants aux aînés, de l'école au travail, d'un emploi à un autre, du chômage au marché du travail, de la population active à la retraite ». Le programme EBB répond aux priorités de RHDSC, puisqu'il aide les jeunes à perfectionner leurs compétences et à acquérir une expérience de travail qui les aidera, au bout du compte, à trouver un emploi permanent. Grâce au programme EBB, des étudiants de niveau postsecondaire obtiennent un emploi temporaire lié à leur carrière, ce qui leur permet d'acquérir une expérience et des compétences utiles afin d'accroître leurs chances de trouver un emploi sur le marché du travail. De plus, le programme aide les aînés, puisque le fait d'acquérir des compétences en matière de TIC améliore leur qualité de vie.

Plus particulièrement, à Service Canada, la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) a été conçue dans le but d'aider les jeunes, en particulier ceux qui sont confrontés à des obstacles à l'emploi, à obtenir l'information et à acquérir les compétences, l'expérience de travail et les aptitudes nécessaires pour faire une transition réussie vers le marché du travail. Dans le cadre de la SEJ, Service Canada offre trois programmes : Objectif carrière, Connexion compétences et Expérience emploi été. Ce dernier programme offre des subventions salariales aux employeurs pour créer des emplois d'été pour les étudiants de niveaux secondaire et postsecondaire, et pour faciliter le fonctionnement des bureaux qui s'occupent des emplois d'été<sup>11</sup>. Le programme Étudiants bien branchés est l'un des nombreux programmes d'Expérience emploi été. Le programme EBB offre une formation, sur place et sur mesure, touchant Internet et l'informatique ainsi que des services

---

<sup>9</sup> [http://www.ic.gc.ca/epic/site/ic1.nsf/fr/h\\_00018f.html](http://www.ic.gc.ca/epic/site/ic1.nsf/fr/h_00018f.html)

<sup>10</sup> David Halabisky, Bryon Lee et Chris Parsley, *Profil des petites entreprises exportatrices canadiennes*, Industrie Canada, Direction générale de la politique de la petite entreprise, 2005; consulté sur le site Strategis, à l'adresse suivante : <http://strategis.ic.gc.ca/epic/site/sbrp-rppe.nsf/fr/rd02174f.html>

<sup>11</sup> <http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/dgpe/ij/pej/nouvprog/sejprogrammes.shtml>

relatifs aux affaires électroniques à des petites et moyennes entreprises et à des aînés. Chaque année, environ 400 étudiants qualifiés de niveau postsecondaire sont embauchés à titre d'étudiants conseillers auprès des entreprises (ECE) et de formateurs; ils sont chargés de dispenser la formation et les services de consultation. Ces étudiants acquièrent donc des compétences et une expérience de travail qui leur servira dans un emploi futur.

### 3.2 Réussite

#### Q.3 LE PROGRAMME EBB RÉUSSIT-IL À ATTEINDRE SES CIBLES EN MATIÈRE DE RENDEMENT?

#### *CONCLUSION*

Le programme EBB a réussi à atteindre ses cibles en matière de rendement en ce qui concerne le nombre de clients formés, le nombre de jeunes embauchés, et le ratio entre les PME et les aînés formés. Cependant, il n'a pas atteint ses cibles en ce qui concerne le ratio des clients qui reçoivent une formation sur les produits nationaux, le ratio de clients qui reçoivent une formation sur des produits de commerce électronique, et le ratio des recettes provenant des ventes par rapport au financement accordé par IC. Cependant, le fait que le programme n'ait pas atteint ses cibles en ce qui concerne certains types de formation offerte (c.-à-d. sur les produits nationaux et les produits de commerce électronique) est peut-être attribuable à une confusion concernant la classification des séances de formation.

#### *Contexte*

Un certain nombre de cibles en matière de rendement ont été fixées pour le programme EBB, ce qui est tout à fait louable. Les cibles permettent de mesurer, de façon quantifiable, la réalisation des objectifs du programme. Pour fixer les cibles du programme EBB, on a tenu compte de certains facteurs, comme les mandats d'EBB et d'IC (c.-à-d. le souci des PME clientes, et l'importance accordée à la formation sur Internet ou sur les affaires électroniques), et de ce qu'il était possible de faire pour un centre, particulièrement en ce qui concerne les cibles en matière de recettes et le nombre de clients formés. Les cibles visent à inciter les centres à se dépasser pour obtenir des résultats fructueux, tout en leur donnant l'occasion de connaître du succès à l'égard du programme. La plupart des cibles sont demeurées les mêmes durant la période d'évaluation, mis à part la cible relative au commerce électronique, qui a augmenté de 5 % par année pendant cette période. Elle a augmenté parce que le commerce électronique est considéré comme un aspect clé du mandat du programme.

Les cibles du programme EBB durant la période d'évaluation ont été les suivants :

- Nombre de clients formés (cible nationale = 15 000/année);
- Nombre de jeunes embauchés (cible nationale = 300/année);
- Ratio de PME et d'aînés formés (cible nationale = au moins 60 % de PME)<sup>12</sup>;

---

<sup>12</sup> Les cibles du programme EBB en ce qui concerne les PME formées, la formation sur les produits nationaux et la formation sur les produits de commerce électronique sont énoncées sous la forme de pourcentages du nombre total de clients formés. L'évaluation permet donc de savoir si les cibles ont été atteintes en fonction du nombre total réel de clients pour chacune des trois années couvertes par l'évaluation. Cependant, l'ACCC a mentionné qu'elle

- Ratio de la formation sur les produits nationaux (cible nationale = 80 % des clients formés);
- Ratio de la formation sur les produits de commerce électronique (cible nationale : 35 % des clients formés en 2004-2005; 40 % des clients formés en 2005-2006; 45 % des clients formés en 2006-2007);
- Le ratio des recettes provenant des ventes par rapport au financement accordé par IC (cible nationale = recettes équivalant à 40 % du financement accordé par IC).

### Constatations

Pour formuler les constatations concernant cette question de l'évaluation, on s'est appuyé principalement sur les données administratives relatives au programme fournies par l'ACCC.

Comme on peut le constater dans le tableau ci-dessous, le programme EBB atteint ses cibles en ce qui concerne le nombre de clients formés et le nombre de PME formées pour chaque année de la période d'évaluation. Pour ce qui concerne le pourcentage de la formation portant sur les produits nationaux et les produits de commerce électronique, le programme a atteint sa cible en 2004-2005, mais pas les deux années qui ont suivi. Cependant, selon les employés du programme EBB d'IC, ces chiffres ne reflètent peut-être pas toujours la réalité, ou peuvent s'expliquer par différents facteurs (Remarque : Ces facteurs sont décrits brièvement un peu plus loin).

Tableau 3 : Cibles en ce qui concerne le nombre de clients et de PME formés									
	2004-2005			2005-2006			2006-2007		
	Objectif	N <sup>bre</sup> réel	% de l'objectif	Objectif	N <sup>bre</sup> réel	% de l'objectif	Objectif	N <sup>bre</sup> réel	% de l'objectif
Total— Clients	15 000	16 296	108,6 %	15 000	15 060	100,4 %	15 000	16 637	110,9 %
Total — PME <sup>12</sup>	9 778	11 589	118,5 %	9 036	10 825	119,8 %	9 982	11 796	118,2 %
Produits nationaux	13 037	13 285	101,9 %	12 048	11 298	93,8 %	13 310	12 178	91,5 %
Produits de commerce électronique	5 703,6	6 647	116,5 %	6 024	5 668	94,1 %	7 486,65	5 228	69,8 %

Le tableau 3 ci-dessus inclut le nombre de séances de formation offertes à des clients et à des PME (cela signifie que, si une personne a suivi plus d'une séance de formation, chaque séance a compté dans le calcul du total réel de clients et de PME). Le tableau suivant, cependant, inclut le nombre de participants distincts (PME et aînés) pour chaque année couverte par la période d'évaluation.

---

considérerait les cibles comme des pourcentages du nombre *visé* de clients total (c.-à-d. 15 000). En conséquence, l'ACCC croit que les objectifs concernant les PME ont été atteints pour chaque année de la période d'évaluation.

<b>Tableau 4 : Nombre de participants distincts, par année</b>					
<b>Année</b>	<b>Total de participants distincts<sup>1</sup></b>	<b>Participants distincts — PME</b>		<b>Participants distincts — aînés</b>	
		<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
2004–2005	8 903	6 334	86,2	1 016	13,8
2005–2006	6 922	4 972	85,1	868	14,9
2006–2007	8 065	6 566	83,4	1 305	16,6
<b>Total</b>	<b>23 890</b>	<b>17 872</b>	<b>84,9</b>	<b>3 189</b>	<b>15,1</b>

*Remarque* : Le total des participants distincts ne correspond pas à la somme des participants distincts des deux catégories (PME et aînés) parce qu'il inclut tous les participants, y compris ceux qui entrent dans la catégorie « Autre » (que les PME et que les aînés).

Selon la cible nationale du programme EBB, les PME doivent représenter au moins 60 % des clients formés. Comme on le voit dans le tableau ci-dessus, le programme EBB a dépassé cette cible chaque année. Cependant, la cible n'a pas été atteinte chaque année par tous les centres. On trouve, dans le tableau suivant, le pourcentage de séances de formation offertes aux PME et aux aînés, par centre et par année. (Remarque : ces pourcentages représentent les séances offertes, et non les participants distincts. On ne disposait pas des données concernant les participants distincts à l'échelle des centres.) (Pour connaître le nombre de séances de formation offertes aux PME et aux aînés, par centre et par année, voir le tableau I1, à l'Annexe I.)

<b>Tableau 5 : Pourcentage de la formation offerte aux PME et aux aînés, par centre et par année.</b>								
<b>Centre</b>	<b>2004-2005</b>		<b>2005-2006</b>		<b>2006-2007</b>		<b>Toutes les périodes</b>	
	<b>% PME</b>	<b>% aînés</b>	<b>% PME</b>	<b>% aînés</b>	<b>% PME</b>	<b>% aînés</b>	<b>% PME</b>	<b>% aînés</b>
Collège Algonquin	26,7 %	73,3 %					26,7 %	73,3 %
CCNB	97,8 %	2,2 %	64,4 %	35,6 %	24,0 %	76,0 %	43,2 %	56,8 %
Cégep de Jonquière	94,2 %	5,8 %	69,9 %	30,1 %	55,6 %	44,4 %	72,7 %	27,3 %
Cégep de Saint-Hyacinthe	99,5%	0,5 %	76,0 %	24,0 %	54,4 %	45,6 %	86,0 %	14,0 %
Collège Boréal	93,9 %	6,1 %	91,9 %	8,1 %	48,1 %	51,9 %	90,8 %	9,2 %
HEC Montréal	99,3 %	0,7 %	99,3 %	0,7 %	99,8 %	0,2 %	99,5 %	0,5 %
Collège Holland	82,0 %	18,0 %	74,8 %	25,2 %	82,2 %	17,8 %	79,7 %	20,3 %
Collège Humber	69,1 %	30,9 %	87,9 %	12,1 %	85,9 %	14,1 %	84,2 %	15,8 %
Collège John Abbott	47,8 %	52,2 %					47,8 %	52,2 %
La Cité collégiale			92,0 %	8,0 %	82,7 %	17,3 %	85,8 %	14,2 %

**Tableau 5 : Pourcentage de la formation offerte aux PME et aux aînés, par centre et par année.**

Centre	2004-2005		2005-2006		2006-2007		Toutes les périodes	
	% PME	% aînés	% PME	% aînés	% PME	% aînés	% PME	% aînés
Collège Langara	32,8 %	67,2 %	49,7 %	50,3 %			41,6 %	58,4 %
Université Memorial			11,8 %	88,2 %	20,7 %	79,3 %	18,2 %	81,8 %
Collège Okanagan					87,7 %	12,3 %	87,7 %	12,3 %
Collège Red River	18,6 %	81,4 %	82,3 %	17,7 %	72,6 %	27,4 %	48,6 %	51,4 %
SAIT	77,1 %	22,9 %					77,1 %	22,9 %
Université de l'Alberta			100,0 %	0,0 %	59,4 %	40,6 %	59,9 %	40,1 %
Université de Calgary			100,0 %	0,0 %	98,0 %	2,0 %	99,5 %	0,5 %
Université de Regina	75,6 %	24,4 %	84,7 %	15,3 %	77,8 %	22,2 %	79,7 %	20,3 %
Université Wilfrid Laurier	99,9 %	0,1 %	100,0 %	0,0 %	96,4 %	3,6 %	98,6 %	1,4 %

Les cellules en surbrillance sont celles qui représentent les centres qui n'ont pas atteint la cible de 60 % en ce qui concerne la formation des PME pour la période englobant les trois années. Les employés du programme EBB ont fait remarquer qu'il existait un certain roulement dans les centres qui participent au programme et que les centres relativement nouveaux ont de la difficulté à atteindre les cibles. Il faut du temps pour qu'un centre soit suffisamment rodé pour être en mesure d'atteindre les cibles nationales. Cependant, cette explication ne s'applique pas aux six centres qui n'atteignent pas la cible de 60 % en ce qui concerne la formation offerte aux PME en 2006-2007. Aucun de ces centres n'avait été créé au cours de l'année. (Remarque : quand une cellule est vierge, cela signifie que le centre n'a pas participé au programme EBB pendant l'année en question.)

D'autres facteurs ont une incidence sur la capacité d'un centre à atteindre les cibles, par exemple :

- l'emplacement du centre dans l'établissement d'enseignement (les centres situés dans le secteur des services administratifs avaient plus de chances de réussir que ceux situés dans le secteur de la formation continue);
- la capacité du centre à embaucher, former et maintenir en poste un coordonnateur compétent, à temps plein ou à temps partiel, et l'expérience en gestion de ce coordonnateur (les centres qui comptaient un coordonnateur à temps plein atteignaient plus souvent les cibles que ceux qui comptaient un coordonnateur à temps partiel);
- l'orientation du centre (certains centres se préoccupaient davantage des recettes de vente, tandis que d'autres mettaient l'accent sur l'expérience des étudiants);
- le soutien offert par l'établissement et la direction (particulièrement en ce qui concerne les ressources pour le marketing, les ressources humaines et l'administration des activités du centre);

- la mesure dans laquelle le programme est intégré à l'établissement, et la mesure dans laquelle il est perçu comme étant en concurrence avec d'autres programmes offerts dans l'établissement;
- la présence, ou l'absence, d'un solide réseau d'entreprises.

Quatre des six centres qui n'avaient pas atteint les cibles en 2006-2007 (comme on le voit dans le tableau 5 ci-dessus) avaient embauché de nouveaux coordonnateurs, ce qui a pu leur nuire à ce sujet. De plus, même si le centre du Collège Okanagan a atteint sa cible relative aux PME pendant sa première année d'existence, on a réduit ses cibles depuis, car elles sont liées directement au nombre de stagiaires : le Collège Okanagan en comptait 13 au cours de la première année, au lieu de 20, comme on l'avait d'abord prévu.

La cible du programme EBB en ce qui concerne la formation sur des produits nationaux exige qu'au moins 80 % de la formation offerte concerne les produits nationaux. Comme on le voit dans le tableau qui figure à la page précédente, le programme EBB a, de façon générale, dépassé cette cible en 2004-2005, mais ne l'a pas atteinte au cours des deux années qui ont suivi. On trouve, dans le tableau suivant, le pourcentage de la formation offerte sur les produits nationaux, par centre et par année. (Remarque : ces pourcentages concernent les séances de formation, et non les participants distincts. On ne disposait pas de données sur les participants distincts à l'échelle des centres.)

<b>Tableau 6 : Pourcentage de la formation offerte sur les produits nationaux, par centre et par année</b>						
<b>Centre</b>	<b>2004-2005</b>		<b>2005-2006</b>		<b>2006-2007</b>	
	<b>Total de la formation sur les produits nationaux</b>	<b>%</b>	<b>Total de la formation sur les produits nationaux</b>	<b>%</b>	<b>Total de la formation sur les produits nationaux</b>	<b>%</b>
Collège Algonquin	263	88 %				
CCNB	103	62 %	325	86 %	592	92 %
Cégep de Jonquière (total)	1 009	68 %	1 313	73 %	1 310	82 %
Cégep de Saint-Hyacinthe	3 361	93 %	1 386	85 %	1 009	75 %
Collège Boréal (total)	1 231	85 %	1 081	89 %	95	66 %
HEC Montréal	1 281	70 %	1 073	53 %	1 339	54 %
Collège Holland (total)	1 200	74 %	984	83 %	597	73 %
Collège Humber	485	97 %	1 041	80 %	849	73 %
Collège John Abbott	889	97 %				
La Cité collégiale			688	80 %	1 432	86 %
Collège Langara	155	87 %	221	74 %		
Collège Okanagan					615	89 %
Université Memorial			516	90 %	1 122	84 %
Collège Red River	592	93 %	371	98 %	127	58 %
SAIT	825	80 %				
Université de Calgary			73	37 %	24	47 %
Université de Regina	870	82 %	1 213	88 %	1 371	94 %
Université Wilfrid Laurier	1 021	68 %	994	55 %	1 120	54 %
Université de l'Alberta			19	100 %	576	61 %
<b>TOTAL</b>	<b>13 285</b>	<b>82 %</b>	<b>11 298</b>	<b>75 %</b>	<b>12 178</b>	<b>73 %</b>

Les cellules en surbrillance dans le tableau concernent les cas où les centres n'ont pas atteint la cible de 80 % en ce qui concerne les produits nationaux. Comme on peut le constater, deux centres n'ont pas réussi à atteindre la cible de 80 % au cours de l'une des trois années. Encore une fois, ce n'est pas le nouveau centre (Okanagan) qui a eu de la difficulté à atteindre la cible au cours du dernier exercice. En 2006-2007, neuf centres n'ont pas atteint la cible de 80 % en ce qui concerne la formation sur les produits nationaux; or, aucun d'entre eux n'était un nouveau centre créé cette année-là.

Les employés du programme EBB ont toutefois mentionné que, à cause de l'adoption d'un nouveau système de gestion du contenu (Studio), les centres d'EBB ont parfois de la difficulté à classer les produits nationaux. Comme il est maintenant possible d'élaborer des séances de formation en regroupant diverses parties d'anciens modules de formation, il n'est pas toujours facile de déterminer quelle formation entre dans la catégorie des produits nationaux. Ainsi, certains cours qui auraient dû entrer dans cette catégorie ont peut-être été classifiés dans d'autres catégories par les coordonnateurs de centre.

La cible nationale du programme EBB en ce qui concerne la formation sur le commerce électronique a changé chaque année au cours de la période d'évaluation. En 2004-2005, la cible nationale pour la formation sur le commerce électronique était de 35 % des séances de formation offertes aux clients; en 2005-2006, la cible nationale était de 40 %; en 2006-2007, elle atteignait 45 %. Comme on le voit dans le tableau 3, à la page 14, le programme EBB en général a dépassé la cible en 2004-2005, mais n'a pas réussi à l'atteindre au cours des deux années qui ont suivi. On voit, dans le tableau suivant, le pourcentage de la formation offerte sur le commerce électronique, par centre et par année. (Remarque : ce pourcentage représente les séances de formation, et non les participants distincts. On ne disposait pas de données sur les participants distincts à l'échelle des centres.)

<b>Tableau 7 : Pourcentage de la formation sur le commerce électronique, par centre et par année</b>						
<b>Centre</b>	<b>2004-2005</b>		<b>2005-2006</b>		<b>2006-2007</b>	
	<b>Total de la formation sur le commerce électronique</b>	<b>%</b>	<b>Total de la formation sur le commerce électronique</b>	<b>%</b>	<b>Total de la formation sur le commerce électronique</b>	<b>%</b>
Collège Algonquin	61	20 %				
CCNB	39	23 %	39	10 %	4	1 %
Cégep de Jonquière (total)	286	19 %	544	30 %	212	13 %
Cégep de Saint-Hyacinthe	2 044	57 %	544	33 %	350	26 %
Collège Boréal (total)	555	38 %	570	47 %	18	13 %
HEC Montréal	723	39 %	801	40 %	235	10 %
Collège Holland (total)	739	46 %	660	56 %	124	15 %
Collège Humber	321	64 %	441	34 %	262	23 %
Collège John Abbott	223	24 %				
La Cité collégiale			264	31 %	3	0 %
Collège Langara	40	22 %	59	20 %		
Collège Okanagan					47	7 %
Université Memorial			79	14 %	91	7 %
Collège Red River	80	13 %	264	70 %	35	16 %
SAIT	461	45 %				
Université de Calgary			21	11 %	10	20 %
Université de Regina	368	35 %	779	56 %	206	14 %
Université Wilfrid Laurier	707	47 %	586	32 %	282	13 %
Université de l'Alberta			17	89 %	48	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>6 647</b>	<b>41 %</b>	<b>5 668</b>	<b>38 %</b>	<b>1 927</b>	<b>12 %</b>

Les cellules en surbrillance dans le tableau concernent les centres qui n'ont pas réussi à atteindre les cibles en ce qui concerne le commerce électronique. Comme on le voit dans le tableau, aucun centre n'a réussi à atteindre la cible de 45 % au cours du dernier exercice. De plus, huit centres n'ont pas atteint les cibles au cours des deux exercices précédents.

Comme on l'a souligné à la question 1, les produits d'EBB ont évolué au fil du temps et continuent d'évoluer en fonction des besoins des clients. La formation sur le commerce électronique est complexe, et, comme les compétences et les connaissances des PME se perfectionnent, la formation qui leur est offerte à ce sujet évolue (elle est de plus en plus dispensée individuellement), et il faut déployer un plus grand effort pour former un même nombre de clients. Cela permet d'expliquer, en partie, pourquoi les centres ont de la difficulté à atteindre les cibles en matière de commerce électronique.

Le programme EBB vise à embaucher 300 stagiaires par année. À l'échelle nationale, cet objectif a été largement dépassé pendant chaque exercice de la période d'évaluation, puisque le nombre de stagiaires embauchés a atteint 426, 398 et 399 (en 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007, respectivement). Cependant, si l'on ne tient compte que du nombre de stagiaires qui ont terminé leur stage (c.-à-d. ceux qui ont travaillé 210 heures ou plus), le nombre de stagiaires est plus près de 300. Le nombre total de stages terminés par exercice a atteint 300 en 2004-2005, 319 en 2005-2006 et 306 en 2006-2007. (Voir le tableau I2, à l'Annexe I, pour une répartition par centre et par année du nombre de stages terminés). On a déterminé qu'un stage était terminé à partir de 210 heures de travail parce que l'on considère qu'il s'agit d'un nombre suffisant d'heures de travail pour permettre aux étudiants d'acquérir les connaissances et les compétences que peut leur apporter le programme EBB. Ces 210 heures de travail correspondent à six semaines de travail à temps plein (remarque : les stagiaires du programme EBB ne travaillent pas à temps plein).

La dernière cible en matière de rendement pour le programme EBB concerne les recettes générées par les centres. Le financement du programme EBB provient principalement de trois sources : le financement consenti par IC; le financement offert par les organismes hôtes, sous la forme de contributions en argent ou en nature<sup>13</sup>; les recettes provenant des droits d'inscription à la formation. La cible nationale du programme EBB en matière des recettes de vente équivaut à au moins 40 % du financement accordé par IC. On voit, dans le tableau suivant, les recettes de vente générées par chaque centre, par année, et le pourcentage que représentent ces recettes par rapport au financement offert par IC.

---

<sup>13</sup> Les contributions en argent prennent la forme de montants versés au centre ou à l'organisme hôte. Les contributions en nature englobent toutes les contributions non financières, comme les locaux, l'équipement, les services administratifs, etc.

**Tableau 8 : Pourcentage de la contribution reçue d'IC que représentent les recettes de vente, par centre et par année**

Centres administratifs	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
	Recettes	% du fin. offert par IC	Recettes	% du fin. offert par IC	Recettes	% du fin. offert par IC
Collège Algonquin	25 240,33 \$	23,4 %				
CCNB - Bathurst	22 620,00 \$	22,8 %	12 062,00 \$	8,8 %	11 554,25 \$	8,8 %
Cégep de Jonquière	62 949,19 \$	39,0 %	88 042,89 \$	39,4 %	82 535,38 \$	37,9 %
Cégep de St-Hyacinthe	156 313,71 \$	71,9 %	60 534,62 \$	34,1 %	14 306,36 \$	9,3 %
Collège Boréal	81 491,88 \$	58,4 %	65 939,55 \$	48,2 %	10 885,98 \$	8,0 %
HEC	99 532,49 \$	48,4 %	95 054,69 \$	43,6 %	117 186,84 \$	65,1 %
Collège Holland	58 786,40 \$	26,3 %	47 699,00 \$	22,8 %	45 056,26 \$	24,8 %
Collège Humber	7 612,50 \$	4,6 %	16 184,55 \$	9,4 %	11 696,50 \$	6,8 %
Collège John Abbott	53 577,53 \$	40,7 %				
La Cité Collégiale			12 982,45 \$	12,5 %	10 735,53 \$	7,2 %
Collège Langara	12 749,60 \$	10,1 %	10 494,10 \$	10,9 %		
Université Memorial			3 554,50 \$	4,9 %	14 827,80 \$	11,3 %
Collège Okanagan					\$0,00 \$	0,0 %
Collège Red River	29 399,98 \$	20,8 %	9 555,00 \$	8,2 %	1 424,40 \$	2,0 %
SAIT	41 317,36 \$	30,2 %				
Université de l'Alberta				0,0 %	18 236,41 \$	13,3 %
Université de Calgary			13 904,00 \$	28,4 %	3 234,50 \$	7,4 %
Université de Regina	79 000,78 \$	53,2 %	84 519,47 \$	37,7 %	62 220,12 \$	30,5 %
Université Wilfrid Laurier	75 709,48 \$	55,4 %	65 699,06 \$	41,1 %	84 677,56 \$	59,4 %
<b>Total</b>	<b>806 301,23 \$</b>	<b>37,7 %</b>	<b>586 225,88 \$</b>	<b>27,5 %</b>	<b>488 577,89 \$</b>	<b>22,8 %</b>

Les cellules en surbrillance dans le tableau concernent les centres qui n'ont pas réussi à atteindre les cibles en matière de recettes de vente. Comme on peut le voir, seulement deux des quinze centres ont atteint la cible en matière de recettes au cours du dernier exercice, et seulement trois, au cours de l'exercice précédent. Par ailleurs, le programme en général n'a pas réussi à atteindre cette cible. Interrogés à propos du fait que les centres n'atteignent pas les cibles en matière de recettes, les employés du programme d'IC ont expliqué qu'ils n'avaient pas enquêté sur les raisons qui expliquent cette situation, mais qu'ils croyaient que cela était peut-être attribuable au fait que chaque centre était soumis aux objectifs particuliers de son établissement et que certains se préoccupaient davantage de l'expérience de travail offerte aux jeunes que des recettes générées. De plus, les employés du programme d'IC ont fait remarquer que le Ministère n'avait pas insisté autant sur les cibles en matière de recettes que sur les cibles liées aux PME et au commerce électronique. Enfin, certains centres ont offert des services de lancement gratuits pour faire connaître le programme, ce qui a pu avoir une incidence sur leurs recettes.

## **Recommandation**

En ce qui concerne les objectifs du programme EBB, IC devrait revoir ses objectifs touchant les éléments suivants afin de s'assurer que ces objectifs sont toujours valables et pertinents :

- a) le ratio de formation sur les produits nationaux;
- b) le ratio de formation sur les produits de commerce électronique;
- c) le ratio des recettes provenant des ventes par rapport au financement accordé par IC.

Si IC veut conserver son objectif national relatif au ratio de formation sur des produits nationaux, il faudra aider les centres à déterminer quelle formation entre dans cette catégorie. Si IC veut conserver son objectif en matière de commerce électronique, il vaudra peut-être l'ajuster de manière à examiner quel pourcentage d'heures de formation dispensées par des étudiants conseillers auprès des entreprises (ECE) est consacré au commerce électronique.

### **Q.4 LE PROGRAMME EBB OFFRE-T-IL LES AVANTAGES PRÉVUS AUX GROUPES AUXQUELS IL S'ADRESSE?**

#### ***CONCLUSION***

Le programme EBB offre les avantages prévus aux groupes auxquels il s'adresse. Les étudiants conseillers auprès des entreprises bénéficient essentiellement de l'expérience de travail, qui leur permet d'acquérir des connaissances et des compétences et qui renforce leur estime d'eux-mêmes. De plus, le salaire qu'ils reçoivent les aide à poursuivre leurs études. Pour leur part, les aînés peuvent améliorer leurs compétences et connaissances, ce qui constitue un avantage. Les PME bénéficient d'une plus grande compétence en matière de TIC, ce qui leur permet d'utiliser Internet différemment pour leurs affaires. Enfin, les établissements hôtes profitent aussi de leur participation au programme EBB, puisque celui-ci peut les aider à obtenir du financement pour d'autres programmes et à attirer des étudiants.

#### ***Constatations***

Pour établir les constatations énoncées dans la présente section, on s'est appuyé essentiellement sur les renseignements recueillis dans le cadre des entrevues et des sondages de l'ACCC.

Le programme EBB offre des avantages à trois principaux groupes : 1) les étudiants employés comme ECE, 2) les PME et 3) les aînés qui reçoivent une formation dans le cadre du programme.

#### ***Avantages pour les PME***

Les personnes interrogées ont mentionné un certain nombre d'avantages du programme EBB pour les PME. La plupart ont souligné que la formation offerte par le programme est abordable et souple, qu'elle peut prendre diverses formes (en personne, en groupe, sous la forme d'ateliers, ou sous la forme de consultations) et qu'elle est offerte à divers endroits. Elles ont aussi constaté que la formation est offerte pendant la journée ou le soir, qu'elle est pertinente et qu'elle est adaptée aux besoins individuels des PME.

Selon les personnes interrogées, la formation offerte par le programme EBB permet aux entreprises d'être plus concurrentielles parce qu'elles comprennent mieux Internet et le commerce électronique, en plus de leur permettre de faire des affaires en direct. Plusieurs personnes ont aussi souligné le fait que le programme EBB offre aux PME des conseils indépendants et impartiaux, contrairement à ce qu'elles pourraient obtenir auprès de fournisseurs de produits de TIC.

Selon les sondages, les PME étaient d'avis qu'elles avaient acquis des connaissances et des compétences à la suite de leur participation au programme EBB. Au moins les deux-tiers des répondants étaient d'accord ou tout à fait d'accord au sujet de trois affirmations du sondage concernant les connaissances et les compétences acquises dans le cadre du programme EBB :

- 73 % des répondants étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'ils avaient reçu des directives pratiques qui avaient amélioré leur utilisation des technologies de l'information;
- 65,6 % des répondants étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que la formation qu'ils avaient reçue les avait aidés à tirer profit des outils informatiques;
- 70,7 % étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que la formation leur avait permis d'acquérir des compétences ou d'obtenir des renseignements utiles compte tenu de leurs besoins opérationnels.

Si l'on inclut aussi les répondants qui se sont dits neutres à l'égard de ces sujets, on constate que très peu de personnes n'étaient pas d'accord au sujet des énoncés. (Voir le tableau I3, à l'Annexe I, pour connaître la mesure dans laquelle les PME pensaient avoir acquis des connaissances et des compétences à la suite de leur participation à une formation offerte dans le cadre du programme EBB.)

Le sondage auprès des PME incluait aussi des questions visant à évaluer le comportement des PME en ce qui concerne les TIC et à déterminer s'il avait changé à la suite de la formation. On trouve, dans le tableau suivant, le pourcentage de personnes ayant choisi chaque réponse avant et après la formation, pour les deux années de la période de sondage :

<b>Tableau 9 : Point de vue des PME concernant les changements de comportement attribuables au programme EBB</b>			
<b>Pourcentage des réponses à la question suivante :</b>			
<b>Avant/depuis votre formation avec Étudiants bien branchés, à quelle fréquence utilisiez/utilisez-vous Internet pour...</b>			
	Réponse	Total	
		Avant	Après
<b>... vous informer du prix et de la disponibilité de biens et services pour votre entreprise?</b>	Jamais	23,7 %	14,6 %
	Moins d'une fois par mois	11,8 %	9,6 %
	1 à 2 fois par mois	13,5 %	17,5 %
	3 à 4 fois par mois	11,0 %	13,8 %
	Plus de 4 fois par mois	32,4 %	34,4 %
	Pas de réponse	7,6 %	10,1 %
<b>... passer une commande ou acheter des biens et services liés à votre entreprise</b>	Jamais	31,8 %	26,2 %
	Moins d'une fois par mois	22,3 %	20,3 %
	1 à 2 fois par mois	14,4 %	15,5 %
	3 à 4 fois par mois	7,3 %	9,9 %
	Plus de 4 fois par mois	15,8 %	17,7 %
	Pas de réponse	8,5 %	10,4 %
<b>... faire du marketing et de la promotion sur le Web?</b>	Jamais	41,7 %	33,0 %
	Moins d'une fois par mois	16,1 %	13,2 %
	1 à 2 fois par mois	8,5 %	12,7 %
	3 à 4 fois par mois	4,2 %	7,0 %
	Plus de 4 fois par mois	20,6 %	22,5 %
	Pas de réponse	9,0 %	11,5 %
<b>... vendre les biens et services de votre entreprise en direct?</b>	Jamais	59,2 %	47,9 %
	Moins d'une fois par mois	9,3 %	10,4 %
	1 à 2 fois par mois	4,8 %	9,0 %
	3 à 4 fois par mois	2,3 %	4,8 %
	Plus de 4 fois par mois	15,5 %	16,6 %
	Pas de réponse	9,0 %	11,3 %
<b>... distribuer des bulletins électroniques?</b>	Jamais	58,9 %	49,3 %
	Moins d'une fois par mois	11,8 %	12,7 %
	1 à 2 fois par mois	7,3 %	9,3 %
	3 à 4 fois par mois	3,4 %	6,2 %
	Plus de 4 fois par mois	9,9 %	11,5 %
	Pas de réponse	8,7 %	11,0 %

<b>... faire des transactions bancaires ou de la gestion financière en direct?</b>	Jamais	37,5 %	31,8 %
	Moins d'une fois par mois	4,5 %	3,1 %
	1 à 2 fois par mois	6,8 %	9,3 %
	3 à 4 fois par mois	8,7 %	8,7 %
	Plus de 4 fois par mois	34,1 %	36,3 %
	Pas de réponse	8,5 %	10,7 %
<b>... trouver des renseignements commerciaux spécialisés et des renseignements propres à une industrie?</b>	Jamais	26,8 %	17,5 %
	Moins d'une fois par mois	11,5 %	9,9 %
	1 à 2 fois par mois	11,5 %	13,2 %
	3 à 4 fois par mois	11,8 %	13,0 %
	Plus de 4 fois par mois	30,4 %	33,0 %
	Pas de réponse	7,9 %	13,5 %
<b>... visiter le Réseau Entreprises Canada (<a href="http://www.entreprisescanada.gc.ca">www.entreprisescanada.gc.ca</a>)?</b>	Jamais	72,7 %	54,1 %
	Moins d'une fois par mois	9,9 %	14,9 %
	1 à 2 fois par mois	3,9 %	9,6 %
	3 à 4 fois par mois	1,7 %	1,4 %
	Plus de 4 fois par mois	2,5 %	5,6 %
	Pas de réponse	9,3 %	14,4 %
<b>... visiter le site Strategis (<a href="http://www.strategis.gc.ca">www.strategis.gc.ca</a>)?</b>	Jamais	69,9 %	57,7 %
	Moins d'une fois par mois	12,1 %	15,2 %
	1 à 2 fois par mois	5,1 %	9,9 %
	3 à 4 fois par mois	2,0 %	2,3 %
	Plus de 4 fois par mois	2,0 %	3,9 %
	Pas de réponse	9,0 %	11,0 %

Comme on le voit dans le tableau, le nombre de personnes ayant répondu « jamais » ou « moins d'une fois par mois » concernant la fréquence à laquelle elles utilisaient Internet pour diverses raisons a grandement diminué. Chez les répondants ayant affirmé ne « jamais » utiliser Internet pour les divers motifs mentionnés, le plus grand changement concerne le nombre de personnes ayant visité le site du Réseau Entreprises Canada. Avant la formation d'EBB, près des trois quarts des répondants affirment n'avoir jamais utilisé Internet pour visiter le Réseau Entreprises Canada ([www.entreprisescanada.gc.ca](http://www.entreprisescanada.gc.ca)). Cependant, à la suite de la formation, le nombre de personnes ayant répondu qu'elles n'avaient jamais visité le site avait diminué de 18,6 %. De plus, après la formation d'EBB, 11,3 % de répondants de moins ont affirmé n'avoir « jamais » utilisé Internet pour vendre des biens et des services en direct. On constate aussi d'importantes diminutions du nombre de personnes ayant répondu n'avoir « jamais » utilisé Internet pour : s'informer du prix et de la disponibilité de biens et services pour leur entreprise (diminution de 9,1 %), faire du marketing et de la promotion sur le Web (diminution de 8,7 %), et distribuer des bulletins électroniques (diminution de 9,6 %). On peut donc conclure que la formation d'EBB est profitable aux PME, puisqu'elle les aide à mieux utiliser Internet à diverses fins.

(Pour connaître en détail les réponses au sondage, par année, données par les PME concernant leur utilisation d'Internet avant et depuis la formation d'EBB, voir le tableau I4 à l'Annexe I.)

Comme le révèlent les constatations ci-dessus, les personnes interrogées et les répondants au sondage reconnaissent que le programme EBB présente des avantages pour les PME. Parmi ces avantages, mentionnons la souplesse et le caractère abordable de la formation, ainsi que les compétences et les connaissances acquises par les participants ayant permis aux PME d'utiliser Internet différemment.

### *Avantages pour les ECE*

Pour les étudiants, l'un des grands avantages du programme EBB constitue l'expérience de travail qu'ils acquièrent. Les personnes interrogées étaient d'accord pour dire que le programme EBB offrait des avantages évidents pour les étudiants, y compris la possibilité d'acquérir des habiletés pratiques et une expérience concrète dans certains domaines, comme :

- des aptitudes techniques liées aux TIC;
- des aptitudes d'enseignement et de présentation d'exposés;
- des aptitudes de communication;
- des aptitudes de vente et d'administration;
- des capacités d'élaboration de produits;
- des capacités de marketing;
- des aptitudes liées aux ressources humaines;
- des aptitudes liées au travail en équipe;
- des capacités de résolution de problèmes;
- des aptitudes en finances.

De plus, les personnes interrogées ont été nombreuses à souligner que le programme favorisait aussi la confiance en soi des étudiants. Grâce au programme EBB, les étudiants rencontrent divers clients du monde des affaires et nouent des liens avec eux, ce qui leur permet d'établir un réseau professionnel. Les étudiants peuvent aussi mettre en pratique divers aspects de l'exploitation d'une entreprise. Enfin, un grand avantage pour les étudiants consiste en la rémunération financière qu'ils reçoivent et qui les aide à payer leurs études.

On trouve, dans le tableau suivant, les réponses données par les ECE aux questions du sondage concernant leur degré de satisfaction à l'égard de leur expérience de travail à titre d'ECE.

<b>Tableau 10 : Degré de satisfaction des ECE à l'égard de leur expérience de travail</b>										
<b>Q : Dans l'ensemble, je suis satisfait de mon expérience de travail à titre d'étudiant conseiller auprès des entreprises.</b>										
Réponse	Janv. – Sept. 2005		Oct. 2005 – Mars 2006		Avril – Sept. 2006		Oct. 2006 – Mars 2007		Toutes les années	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
Tout à fait en désaccord	1	1,9 %	3	5,5 %	0	0,0 %	4	4,0 %	8	3,2 %
En désaccord	4	7,5 %	3	5,5 %	3	7,7 %	7	6,9 %	17	6,9 %
Neutre	0	0,0 %	3	5,5 %	3	7,7 %	7	6,9 %	13	5,2 %
D'accord	25	47,2 %	23	41,8 %	17	43,6 %	38	37,6 %	103	41,5 %
Tout à fait d'accord	23	43,4 %	23	41,8 %	16	41,0 %	45	44,6 %	107	43,1 %
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0 %</b>	<b>55</b>	<b>100,0 %</b>	<b>39</b>	<b>100,0 %</b>	<b>101</b>	<b>100,0 %</b>	<b>248</b>	<b>100,0 %</b>
<b>Compte tenu de mes attentes à titre d'étudiant conseiller auprès des entreprises, le programme Étudiants bien branchés s'est révélé une expérience de travail précieuse.</b>										
Réponse	Janv. – Sept. 2005		Oct. 2005 – Mars 2006		Avril – Sept. 2006		Oct. 2006 – Mars 2007		Toutes les années	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
1-Tout à fait en désaccord	2	3,8 %	5	9,1 %	1	0,5 %	3	3,0 %	11	2,8 %
2-En désaccord	4	7,5 %	5	9,1 %	3	1,6 %	5	5,0 %	17	4,3 %
3-D'accord	25	47,2 %	28	50,9 %	18	9,9 %	49	48,5 %	120	30,7 %
4-Tout à fait d'accord	22	41,5 %	16	29,1 %	158	86,8 %	44	43,6 %	240	61,4 %
Pas de réponse		0,0 %	1	1,8%	2	1,1 %		0,0 %	3	0,8 %
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0 %</b>	<b>55</b>	<b>100,0 %</b>	<b>182</b>	<b>100,0 %</b>	<b>101</b>	<b>100,0 %</b>	<b>391</b>	<b>100,0 %</b>

Comme on le voit dans le tableau, les ECE sont très satisfaits de leur expérience de travail. Au total, 84,6 % d'entre eux se sont dits « d'accord » ou « tout à fait d'accord » au sujet de l'énoncé : « Dans l'ensemble, je suis satisfait de mon expérience de travail à titre d'étudiant conseiller auprès des entreprises. » De plus, 92,1 % des ECE se sont dits « d'accord » ou « tout à fait d'accord » au sujet de l'énoncé : « Compte tenu de mes attentes à titre d'étudiant conseiller auprès des entreprises, le programme Étudiants bien branchés s'est révélé une expérience de travail précieuse. »

Le programme EBB doit aussi permettre aux ECE d'accroître leurs compétences en affaires et leur connaissance des TIC. Si l'on se fie aux réponses au sondage, les ECE sont d'avis que la formation qu'ils ont reçue et leur expérience de travail à titre d'étudiants conseillers auprès des entreprises leur ont permis d'accroître leurs compétences et leurs connaissances.

En ce qui concerne le perfectionnement des compétences, les ECE sont d'avis que le programme EBB les a « beaucoup » ou « énormément » aidés à :

- avoir davantage confiance en leur capacité à interagir avec les gens dans un contexte professionnel (77,4 %);
- préparer des exposés et communiquer efficacement dans un contexte professionnel (71,4 %);
- recueillir et organiser de l'information, et appliquer des connaissances liées à diverses disciplines (77,9 %);
- travailler de façon autonome, si la situation l'exige (84,3 %);
- travailler en équipe, si la situation l'exige (69,8 %);
- améliorer et perfectionner leurs compétences en matière de TI (69,4 %);
- mieux reconnaître, analyser et résoudre les problèmes auxquels sont confrontées les entreprises (64,9 %);
- planifier et exécuter une tâche ou un projet avec succès, du début à la fin (76,1 %);
- perfectionner leurs compétences en marketing et en vente (58,0 %).

(Pour connaître en détail les réponses au sondage données par les ECE concernant le perfectionnement des compétences, voir le tableau I5 à l'Annexe I.)

Les étudiants ont aussi mentionné que, grâce à leur emploi d'ECE, ils ont appris de nouvelles choses sur divers sujets et outils. Ils étaient toutefois moins nombreux à affirmer qu'ils avaient acquis de nouvelles compétences (tel que mentionné ci-dessus). On trouve, dans le tableau suivant, le pourcentage de répondants qui ont affirmé avoir acquis de nouvelles connaissances. Les deux pourcentages que l'on voit représentent : a) le pourcentage de personnes qui disent avoir appris « beaucoup » ou « énormément » de choses quand on les a questionnés sur ces outils en particulier; b) le pourcentage de personnes qui disent avoir appris « un peu », « beaucoup » ou « énormément » de choses.

<b>Tableau 11 : Pourcentage des ECE qui prétendent avoir acquis de nouvelles connaissances</b>		
<b>Q : Grâce à votre emploi d'ECE, dans quelle mesure avez-vous appris des choses sur ...</b>	<b>« beaucoup » /« énormément » (%)</b>	<b>« un peu »/« beaucoup »/ « énormément » (%)</b>
Les moteurs de recherche sur Internet	30,7 %	60,3 %
Les questions liées aux besoins commerciaux des PME	45,7 %	73,6 %
Les outils de commerce électronique	43,7 %	74,1 %
La sécurité sur Internet	37,6 %	64,3 %
Industrie Canada	34,0 %	68,0 %
Strategis	21,9 %	50,6 %
Le Réseau Entreprises Canada	21,9 %	47,4 %
La Stratégie emploi jeunesse	23,9 %	55,5 %

(Pour connaître en détail les réponses au sondage données par les ECE concernant les nouvelles connaissances acquises, voir le tableau I6 à l'Annexe I.)

Les ECE ont aussi dû répondre à diverses questions de sondage sur l'incidence du programme EBB sur leur capacité de faire valoir leurs compétences dans le domaine qu'ils ont choisi. Ils devaient préciser la mesure dans laquelle ils étaient d'accord au sujet d'une série d'énoncés à ce sujet. Voici ces énoncés, ainsi que le pourcentage de personnes qui ont affirmé qu'elles étaient « d'accord » ou « tout à fait d'accord » :

- « Je suis un utilisateur plus averti des ressources Internet, y compris des technologies et des applications de commerce électronique, grâce à mon expérience à titre d'ECE. » (73,4 %)
- « Étudiants bien branchés m'a donné l'occasion de faire connaître mes compétences à des clients du milieu des affaires. » (81,4 %)
- « Étudiants bien branchés m'a donné l'occasion d'établir un réseau avec des employeurs potentiels. » (61,7 %)
- « J'ai acquis une expérience de travail qui constituera un atout quand je chercherai du travail dans l'avenir. » (92,8 %)
- « J'ai acquis de nouvelles compétences qui constitueront un atout quand je chercherai du travail dans l'avenir. » (87,5 %)
- « Je crois que l'un de mes clients du milieu des affaires m'offrirait un emploi dans son entreprise si un poste était ouvert. » (61,3 %)
- « Étudiants bien branchés m'a permis d'acquérir une expérience professionnelle dans mon domaine d'études. » (72,6 %)
- « Étudiants bien branchés m'aidera à trouver un emploi dans mon domaine d'études. » (58,0 %)

La plupart des ECE ont affirmé que leur participation au programme EBB avait eu une incidence très positive sur leur capacité de faire valoir leurs compétences professionnelles. Or, on constate un écart important entre les réponses données à des questions semblables du sondage, soit « j'ai acquis une expérience de travail qui constituera un atout quand je chercherai un emploi dans l'avenir » (92,7 % des répondants se sont dits d'accord ou tout à fait d'accord), et « Étudiants bien branchés m'aidera à trouver un emploi dans mon domaine d'études » (seulement 58,1 % des répondants se sont dits d'accord ou tout à fait d'accord). Cependant, en raison de la formulation de la seconde question, certains répondants ont pu penser qu'on leur demandait si le programme EBB jouerait un rôle actif dans leur recherche d'emploi.

(Pour connaître en détail les réponses au sondage données par les ECE concernant l'accroissement de leur capacité de faire valoir leurs compétences, voir le tableau I7, à l'Annexe I.)

Le dernier avantage du programme pour les ECE est le salaire, qui les aide à poursuivre leurs études. On voit, dans le tableau ci-dessous, le nombre de stagiaires embauchés et le salaire moyen qui leur a été versé pendant la période d'évaluation. Comme on peut le constater, le

stagiaire moyen a gagné 4 672,29 \$ au cours des trois dernières années. Dans le tableau I8, à l'Annexe I, on fournit le salaire moyen versé aux stagiaires, par centre et par année. On ne peut toutefois tirer de conclusions à partir de ce tableau, puisqu'on ne dispose pas d'une ventilation du nombre d'heures de travail effectuées par les stagiaires. Ainsi, si le salaire moyen versé dans un centre est inférieur à la moyenne nationale, cela peut être attribuable au fait que certains stagiaires ont été embauchés, mais n'ont pas travaillé les 210 heures prévues, et ont donc reçu un salaire moindre.

<b>Tableau 12 : Salaire moyen versé aux stagiaires, par année</b>			
<b>Année</b>	<b>N<sup>bre</sup> de stagiaires embauchés</b>	<b>Montant versé aux centres pour les salaires et les avantages des stagiaires</b>	<b>Salaire moyen versé aux stagiaires</b>
<b>2004-2005</b>	426	1 900 770,76 \$	4 461,90 \$
<b>2005-2006</b>	398	1 908 590,83 \$	4 795,45 \$
<b>2006-2007</b>	399	1 904 843,81 \$	4 774,04 \$
<b>Total</b>	<b>1 223</b>	<b>5 714 205,40 \$</b>	<b>4 672,29 \$</b>

Selon l'ACCC, on stipule, dans les contrats conclus avec les centres, que chaque stagiaire doit recevoir un salaire d'au moins 11,50 \$ l'heure, en plus des avantages applicables. L'ACCC verse aux centres un montant équivalent à 11,50 \$ l'heure, plus 20 % pour les avantages, soit 13,80 \$ l'heure par stagiaire. Au Canada, le salaire minimum va de 7,00 \$ l'heure à Terre-Neuve à 8,50 \$ au Nunavut<sup>14</sup>. Le salaire minimum moyen au Canada est de 7,88 \$. Ainsi, si l'on s'appuie uniquement sur les taux de rémunération, le programme EBB semble constituer une solution attrayante permettant aux étudiants de gagner de l'argent pour poursuivre leurs études; néanmoins, la capacité du programme d'attirer des étudiants variera d'une région du pays à l'autre, en fonction d'autres facteurs (comme la disponibilité d'autres emplois mieux rémunérés).

Comme le révèlent les constatations ci-dessus, les personnes interrogées et les répondants au sondage s'entendent pour dire que le programme EBB présente des avantages pour les ECE, principalement en ce qui concerne l'expérience acquise par les étudiants, ce qui accroît leur employabilité, et les connaissances et les compétences qu'ils acquièrent grâce à leur participation au programme. Le salaire versé aux ECE constitue un autre avantage, puisqu'il les aide à poursuivre leurs études.

### ***Avantages pour les aînés***

Toutes les personnes interrogées ont mentionné un certain nombre d'avantages du programme EBB pour les aînés. L'avantage le plus souvent mentionné concernait l'amélioration des compétences en TIC et l'interaction sociale. Comme l'ont fait remarquer les personnes interrogées, le programme permet aux aînés d'avoir accès à une formation peu coûteuse qui améliore leur culture informatique et leur qualité de vie, puisqu'ils apprennent comment envoyer

<sup>14</sup> Source : <http://canadaonline.about.com/library/bl/blminwage.htm> (en anglais seulement). Le salaire minimum à Terre-Neuve passera à 7,50 \$ le 1<sup>er</sup> octobre 2007, et à 8,00 \$ le 1<sup>er</sup> avril 2008.

des courriers électroniques à leur famille et à leurs amis, à envoyer et recevoir des photos, etc. Chez les personnes interrogées, plusieurs ont fait remarquer que les aînés, en tant que groupe, peuvent avoir l'impression d'avoir été délaissés, et que le programme EBB leur redonne un sentiment d'appartenance en leur procurant les compétences dont ils ont besoin pour profiter de la technologie. Quelques personnes interrogées ont aussi souligné que la formation permettait aux aînés d'avoir accès à des renseignements importants dans un monde où l'informatique prend de plus en plus de place. Enfin, les personnes interrogées ont mentionné que la formation offerte aux aînés était adaptée à leurs besoins, pouvait être dispensée à divers endroits (selon leurs besoins), et n'était pas intimidante, puisqu'elle n'était offerte qu'à des aînés.

Les réponses au sondage vont dans le même sens que les constatations tirées à la suite de l'entrevue. On voit, dans le tableau suivant, la mesure dans laquelle les aînés pensent avoir acquis des connaissances et des compétences grâce à leur participation à une formation d'EBB.

<b>Tableau 13 : Point de vue des aînés concernant la mesure dans laquelle le programme EBB leur a permis d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences</b>			
<b>Au sujet de la formation que vous avez suivie dans le cadre d'Étudiants bien branchés, veuillez dire dans quelle mesure vous êtes d'accord au sujet des énoncés suivants :</b>			
	Réponse	Total	
		N <sup>bre</sup>	%
J'ai reçu des directives pratiques qui m'ont aidé à mieux utiliser les technologies de l'information.	1-Tout à fait en désaccord	4	1,3 %
	2-En désaccord	21	6,6 %
	3-Neutre	37	11,7 %
	4-D'accord	162	51,3 %
	5-Tout à fait d'accord	81	25,6 %
	Pas de réponse	11	3,5 %
	<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100,0 %</b>
La formation que j'ai reçue m'a aidé à utiliser des outils informatiques.	1-Tout à fait en désaccord	7	2,2 %
	2-En désaccord	13	4,1 %
	3-Neutre	49	15,5 %
	4-D'accord	145	45,9 %
	5-Tout à fait d'accord	88	27,8 %
	Pas de réponse	14	4,4 %
	<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100,0 %</b>
J'ai obtenu de l'information ou acquis des compétences qui correspondent à mes besoins personnels.	1-Tout à fait en désaccord	6	1,9 %
	2-En désaccord	15	4,7 %
	3-Neutre	34	10,8 %
	4-D'accord	158	50,0 %
	5-Tout à fait d'accord	94	29,7 %
	Pas de réponse	9	2,8 %
	<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100,0 %</b>

Comme on le voit dans ce tableau, les aînés ont un point de vue très positif sur les compétences et les connaissances acquises dans le cadre de leur participation au programme EBB. Environ

trois quarts des aînés se sont dits d'accord ou tout à fait d'accord au sujet des énoncés selon lesquels ils avaient reçu des directives pratiques qui les avaient aidés à mieux utiliser les TI et la formation qu'ils avaient reçue les avait aidés à profiter des outils informatiques. (Voir le tableau I9, à l'Annexe I, pour une ventilation des réponses au sondage, par période de sondage.)

Comme le révèlent les constatations formulées ci-dessus, les personnes interrogées et les répondants au sondage s'entendent pour dire que le programme EBB offre des avantages aux aînés. Les principaux avantages concernent l'amélioration des compétences en TIC ainsi que les retombées positives de l'interaction sociale et le sentiment d'appartenance ressenti par les aînés qui participent au programme.

Enfin, en ce qui concerne les avantages du programme EBB, on a mentionné que le renforcement des liens entre les établissements d'enseignement et le milieu des affaires constituait un des avantages potentiels du programme (le comité directeur de l'évaluation en a fait un indicateur du rendement permettant de mesurer la réussite, comme on le voit dans la grille d'évaluation à l'Annexe D). Dans le cadre des entrevues, les coordonnateurs et les entreprises se sont vu demander si le programme EBB offrait des avantages aux centres participants. Seulement deux des treize coordonnateurs et une des deux entreprises interrogés ont affirmé qu'il s'agissait là d'un avantage du programme. Cependant, les employés du programme EBB ont laissé entendre qu'il faudrait plutôt s'adresser aux cadres supérieurs d'EBB sur ce sujet. On a donc envoyé un courrier électronique à tous les cadres (n=12) pour leur poser la question. Quatre réponses ont été reçues, et trois des quatre cadres étaient d'avis que le programme EBB avait permis de renforcer les liens entre les établissements d'enseignement et le milieu des affaires. L'autre cadre a affirmé qu'EBB était perçu comme un programme autonome par bien des entreprises, et que, par conséquent, le milieu des affaires ne faisait pas toujours le lien entre l'établissement et le programme. Cependant, le centre en question tente de modifier cette perception.

Voici quelques commentaires transmis par les cadres supérieurs :

- « *Pour le milieu des affaires, le programme Étudiants bien branchés constitue un point de contact avec l'établissement pour communiquer avec des étudiants intéressés par un emploi d'une durée déterminée, à temps partiel ou à temps plein. Chaque année, nous collaborons avec un nombre grandissant de petites et moyennes entreprises.* »
- « *Le programme EBB nous permet de nouer des liens avec des entreprises plus récentes et plus petites, et d'envisager des partenariats avec des gens d'affaires qui n'auraient pas, autrement, de contact avec le collègue.* »

#### **Q.5 LE PROGRAMME EBB RESPECTE-T-IL LES EXIGENCES DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES?**

### **CONCLUSION**

Le Programme EBB a pris de nombreuses mesures pour satisfaire aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Grâce à des sous-contrats conclus avec des collèges communautaires et à des mesures permettant aux membres de communautés de langue officielle en situation minoritaire de découvrir l'initiative, EBB a clairement prouvé qu'il appuyait les communautés minoritaires de langues anglaise et française.

## **Contexte**

La *Loi sur les langues officielles*<sup>15</sup> (1988) est une loi du Parlement qui reconnaît que l'anglais et le français sont les langues officielles du Canada. La *Loi* a pour objet :

- a) d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales, notamment en ce qui touche les débats et travaux du Parlement, les actes législatifs et autres, l'administration de la justice, les communications avec le public et la prestation des services, ainsi que la mise en œuvre des objectifs de ces institutions;
- b) d'appuyer le développement des minorités francophones et anglophones et, d'une façon générale, de favoriser, au sein de la société canadienne, la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais;
- c) de préciser les pouvoirs et les obligations des institutions fédérales en matière de langues officielles.

Aux termes de l'article 41 de la *Loi*, le gouvernement du Canada s'engage :

- a) à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement;
- b) à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

## **Constatations**

Les constatations présentées dans les paragraphes qui suivent s'appuient principalement sur les examens de la documentation et sur un examen des données administratives fournies par l'ACCC et IC.

À l'heure actuelle, les trois (3) centres administratifs suivants sont situés dans une communauté de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) :

- La Cité Collégiale (Ont.)
- Le Collège Boréal (Ont.)
- Le Collège Communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB) (N.-B.)

Le programme EBB prend des mesures pour faire connaître ses activités aux étudiants situés dans les CLOSM et aux autres étudiants dont la langue maternelle n'est pas celle de l'université ou du collège, qu'ils vivent ou non dans une CLOSM. On trouve, dans le tableau 14 ci-dessous, le nombre d'étudiants embauchés au Québec dont la langue maternelle est l'anglais, ainsi que le nombre d'étudiants embauchés dans les autres provinces et territoires dont la langue maternelle est le français.

---

<sup>15</sup> <http://laws.justice.gc.ca/fr/O-3.01/>

<b>Tableau 14 : Nombre d'étudiants embauchés par les CLOSM qui peuvent offrir de la formation dans les deux langues officielles</b>		
<b>Exercice</b>	<b>Étudiants francophones à l'extérieur du Québec</b>	<b>Étudiants anglophones au Québec</b>
2004-2005	37	20
2005-2006	49	2
2006-2007	74	5

Ce tableau permet de constater qu'il y a de plus en plus d'étudiants capables d'offrir une formation à des clients francophones qui sont en situation minoritaire à l'extérieur du Québec. Cependant, le nombre d'étudiants anglophones au Québec est demeuré bas au cours des deux dernières années. Cette situation tient au fait que les centres au Québec sont situés dans des régions qui comptent de nombreux anglophones, de sorte qu'il est facile d'embaucher des étudiants bilingues. À l'heure actuelle, on ne connaît pas le nombre exact de séances de formation offertes en français; on ne dispose donc pas de données pour évaluer la participation des francophones au programme EBB.

Afin de respecter les exigences de la *Loi sur les langues officielles*, toutes les ententes de sous-traitance conclues entre l'ACCC et les collèges stipulent, au paragraphe 3.13, que le sous-traitant doit veiller à respecter l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*, plus particulièrement de l'article 41, et, donc, favoriser et appuyer l'épanouissement des minorités anglophones et francophones du Canada et promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Pour ce faire, le centre administratif doit s'assurer que tous les services et tous les documents, y compris les documents promotionnels, fournis aux clients et aux jeunes existent dans les deux langues officielles, et planifier la prestation de services dans les deux langues officielles.

Selon le secteur des Services axés sur le marché et les petites entreprises d'IC, 45 % des étudiants embauchés en 2003-2004 déclaraient que le français était leur langue officielle de prédilection. Il mentionne aussi que le programme EBB offre aux membres d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire la possibilité de mieux connaître et de mieux comprendre l'initiative et les services offerts en français. Voici une liste des activités qui ont été entreprises afin de promouvoir les langues officielles au sein du programme EBB :

- formation dispensée en français dans le cadre de rencontres mensuelles et de dîners-conférences;
- faire connaître le programme EBB aux jeunes par l'entremise des conseils scolaires des communautés minoritaires;
- participer à la Semaine de la francophonie et rencontrer des étudiants afin de discuter des possibilités d'emploi dans la langue de la minorité;
- présenter l'initiative à des représentants du *Regroupement franco-ontarien de développement économique et d'employabilité* afin qu'ils soient en mesure de fournir plus efficacement des renseignements à leurs clients sur les services offerts par EBB;

- créer des partenariats avec d'autres établissements d'enseignement afin d'offrir aux membres d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire des séances en groupe.

Les personnes interrogées se sont entendues pour dire que le programme EBB satisfait aux exigences en matière de langues officielles. Il y a peu de demandes pour de la formation en français dans des collectivités anglophones et vice-versa, mais les centres administratifs ont tous dit disposer de plans d'intervention pour répondre à des demandes ponctuelles. En plus d'embaucher des étudiants bilingues dans les CLOSM, les centres administratifs reçoivent des documents promotionnels et des documents de formation bilingues.

### 3.3 Rentabilité/solutions de rechange

#### Q.6 À QUEL POINT LE PROGRAMME EBB EST-IL RENTABLE?

##### *CONCLUSION*

Les centres d'EBB tirent leur financement d'IC, sous la forme de financement des salaires, de contributions en argent et en nature versées par les centres, et des recettes provenant des droits d'inscription à la formation. IC a fourni environ 56 % du financement total d'EBB durant la période d'évaluation. Le coût du programme a atteint 8 585,45 \$ par stagiaire embauché et 218,78 \$ par client formé, selon le budget total d'IC (3,5 M\$). Si l'on tient compte uniquement de ce qu'IC a versé aux centres, le coût par stagiaire embauché a été de 7 060,46 \$ et le coût par client formé, de 179,92 \$. Le programme EBB semble rentable, surtout compte tenu des avantages décrits dans la section du rapport qui porte sur la réussite du programme, mais on ne peut tirer cette conclusion de façon définitive, pour diverses raisons. D'abord, IC n'a pas établi de cible en matière de coûts. De plus, comme on a de la difficulté à trouver des programmes comparables, on ne dispose pas d'information sur les coûts permettant d'établir une comparaison. En outre, IC ne tient compte que des coûts du programme à l'échelle nationale.

##### *Constatations*

Les constatations fournies dans les paragraphes qui suivent s'appuient principalement sur un examen des données administratives fournies par l'ACCC et IC.

On décrit dans le tableau suivant le financement offert par IC au programme EBB pour chaque exercice de la période d'évaluation, les contributions versées au programme par les centres et les recettes de vente générées par les centres.

<b>Exercice</b>	<b>Financement fourni par IC</b>	<b>Contribution en argent provenant des centres</b>	<b>Contribution en nature provenant des centres</b>	<b>Recettes de vente dans les centres</b>
2004-2005	2 863 288,57 \$	864 103,00 \$	864 101,00 \$	806 301,23 \$
2005-2006	2 871 651,95 \$	702 786,00 \$	941 328,00 \$	586 225,88 \$
2006-2007	2 900 000,00 \$	757 246,00 \$	742 498,00 \$	488 577,89 \$

<b>Tableau 15 : Financement, contributions et recettes du programme EBB, par année</b>				
<b>Exercice</b>	<b>Financement fourni par IC</b>	<b>Contribution en argent provenant des centres</b>	<b>Contribution en nature provenant des centres</b>	<b>Recettes de vente dans les centres</b>
<b>Total</b>	<b>8 634 940,52 \$</b>	<b>2 324 135,00 \$</b>	<b>2 547 927,00 \$</b>	<b>1 881 105,00 \$</b>
<b>% du financement total</b>	<b>56,1 %</b>	<b>15,1 %</b>	<b>16,6 %</b>	<b>12,2 %</b>
<b>% du financement offert par IC</b>	<b>-</b>	<b>26,9 %</b>	<b>29,5 %</b>	<b>21,8 %</b>

Comme ce tableau permet de le constater, les centres participants contribuent grandement au programme. En effet, environ 32 % du financement du programme EBB provient des contributions en argent et en nature versées par les centres. Comme on le voit aussi dans le tableau, les contributions en argent et en nature ont fluctué au fil des trois années de la période d'évaluation. Pour expliquer cette situation, IC a mentionné que la plus grande partie des contributions en argent et en nature versées par les centres est utilisée au moment du démarrage. Ainsi, le montant total des contributions en argent et en nature est fonction du nombre de nouveaux centres qui se joignent au programme.

Du financement versé pendant la période d'évaluation, environ 12 % provenaient des recettes générées par les centres grâce aux droits d'inscription. Comme on l'a mentionné à la question 3, plus haut, les centres n'ont pas atteint les cibles en matière de recettes pour la période d'évaluation; cependant, comme on le voit dans le tableau ci-dessus, environ 44 % des coûts du programme ont été couverts par du financement provenant d'autres sources qu'IC. Les recettes de vente provenant des centres ont toutefois diminué au cours de la période d'évaluation, puisque les recettes de ventes de 2006-2007 équivalaient à seulement 60 % des recettes de vente de 2004-2005. Certaines explications possibles ont été données à la question 3 et concernent l'importance accordée par IC et les centres aux cibles en matière de recettes, et le fait que certains centres offraient peut-être une formation d'introduction gratuite pour faire connaître le programme EBB.

On trouve, dans le tableau I10, à l'Annexe I, une ventilation des sources de financement, par centre, pour les trois années de la période d'évaluation. Le financement fourni par IC représente de 35 % à 58 % du financement total des centres. Il existe aussi un écart important au chapitre du pourcentage du financement des centres provenant des contributions en argent versées par les centres (de 2 % à 28 % du financement total) et des contributions en nature versées par les centres (de 9 % à 37 % du financement total). Les recettes de vente générées par les centres représentaient entre 3 % et 23 % du financement total des centres, et entre 7 % et 52 %, du financement consenti par IC.

(Voir le tableau I11, à l'Annexe I, pour une ventilation du financement, par centre, par année.)

On trouve, dans le tableau suivant, le coût par étudiant embauché, en fonction du financement attribué par IC et du budget total du programme EBB (3,5 M \$).

<b>Tableau 16 : Coût par étudiant embauché</b>				
<b>Exercice</b>	<b>Financement offert par IC</b>	<b>N<sup>bre</sup> de stagiaires embauchés</b>	<b>Coût par stagiaire embauché (financement)</b>	<b>Coût par stagiaire embauché (programme)</b>
<b>2004-2005</b>	2 863 289 \$	426	6 721,33 \$	8 215,96 \$
<b>2005-2006</b>	2 871 652 \$	398	7 215,21 \$	8 793,97 \$
<b>2006-2007</b>	2 900 000 \$	399	7 268,17 \$	8 771,93 \$
<b>Total</b>	<b>8 634 941 \$</b>	<b>1 223</b>	<b>7 060,46 \$</b>	<b>8 585,45 \$</b>

Au cours des trois années couvertes par la présente évaluation, le coût moyen par stagiaire embauché, selon le financement offert aux centres par IC, était de 7 060,46 \$. Le coût moyen par stagiaire embauché, selon le budget du programme de 3,5 millions de dollars, était de 8 585,45 \$.

Dans le tableau I12, à l'Annexe I, on présente le coût du programme par stagiaire embauché, par centre, en fonction du financement attribué par IC. Si l'on ne tient compte que des centres qui participent actuellement au programme et qui en font partie depuis plus d'un an, le coût par stagiaire embauché se situe entre 2 991,42 \$ et 6 481,48 \$<sup>16</sup>.

Dans le tableau suivant, on présente le coût par client formé, en fonction du financement attribué par IC et du budget total du programme EBB (3,5 M\$).

<b>Tableau 17 : Coût par client formé</b>				
<b>Exercice</b>	<b>Financement offert par IC*</b>	<b>N<sup>bre</sup> de clients formés</b>	<b>Coût par client formé (financement)</b>	<b>Coût par client formé (programme)</b>
<b>2004-2005</b>	2 863 289 \$	16 296	175,70 \$	214,78 \$
<b>2005-2006</b>	2 871 652 \$	15 060	190,68 \$	232,40 \$
<b>2006-2007</b>	2 900 000 \$	16 637	174,31 \$	210,37 \$
<b>Total</b>	<b>8 634 941 \$</b>	<b>47 993</b>	<b>179,92 \$</b>	<b>218,78 \$</b>

<sup>16</sup> Le financement accordé par IC à chaque centre ne vise à couvrir que le salaire des stagiaires et du coordonnateur du centre. Les autres coûts de programme (comme les frais généraux et les frais de gestion) ne sont pas inclus. Le montant versé pour couvrir le salaire des stagiaires et des coordonnateurs est le même partout au Canada, mais le coût par stagiaire embauché varie en fonction du nombre d'heures de travail effectuées par les stagiaires dans les divers centres. Si un stagiaire travaille un moins grand nombre d'heures puis abandonne le programme, un autre stagiaire doit être embauché pour le remplacer. En conséquence, le nombre de stagiaires embauchés varie, mais le montant versé pour les salaires reste le même.

Dans le tableau I13, à l'Annexe I, on trouve le coût du programme par client formé, par centre, selon le financement attribué par IC. Si l'on ne tient compte que des centres qui participent actuellement au programme et qui en font partie depuis plus d'un an, le coût par client formé se situe entre 83,31 \$ et 376,97<sup>17</sup>. Il est intéressant de constater que le centre dont le coût par stagiaire est le moins élevé (Université de Calgary) est aussi le centre dont le coût par client formé est le plus élevé. Cela donne à penser que l'Université de Calgary se préoccupe davantage d'offrir une expérience de travail profitable aux étudiants que d'offrir une formation aux PME et aux aînés.

Comme on l'a déjà mentionné, il a été très difficile de trouver dans le privé de la formation comparable à celle dispensée par EBB. Les cours d'introduction à l'informatique offerts par des entreprises du secteur privé portent habituellement sur les compétences de base en informatique ou sur des logiciels de traitement de texte, tandis que la formation en informatique offerte par les collèges et les universités porte plutôt sur la programmation informatique. Comme il a été difficile de trouver des programmes comparables à des fins de comparaison, aucune analyse comparative n'a été effectuée dans le cadre de la présente évaluation. D'ailleurs, le programme ne comportait pas de cible en ce qui concerne le coût par étudiant embauché.

Enfin, IC a examiné les coûts du programme à l'échelle nationale seulement. Si l'on avait examiné les coûts à l'échelle des centres, par exemple pour comprendre l'écart entre les coûts par étudiant embauché et les coûts par client formé, par centre, on aurait pu obtenir des résultats et des connaissances qui auraient servi à améliorer l'exécution et la rentabilité du programme.

## **Recommandation**

IC devrait tenter de trouver des programmes comparables (s'il en existe) qui pourraient servir de points de comparaison pour évaluer la rentabilité du programme EBB. IC pourrait aussi établir des objectifs en matière de coûts à l'échelle du pays et à l'échelle des centres, et évaluer la réalisation de ses objectifs en fonction des coûts.

Comme on ne dispose pas de cibles en matière de coûts ni de renseignements sur les coûts de programmes comparables, on ne peut déterminer clairement si le programme EBB est rentable. Cependant, compte tenu des avantages décrits à la question 4 plus haut, IC semble offrir d'importants avantages à un coût relativement modeste.

## **Q.7 Y A-T-IL D'AUTRES MÉTHODES PLUS RENTABLES OU PLUS EFFICIENTES POUR RÉALISER LES OBJECTIFS DU PROGRAMME?**

## **CONCLUSION**

Les personnes interrogées ont mentionné de nombreuses améliorations qui pourraient être apportées au programme EBB. Cependant, la plupart des répondants s'entendaient pour dire qu'il

---

<sup>17</sup> Le financement attribué par IC à l'échelle des centres n'inclut que le financement visant à couvrir le salaire du coordonnateur et des stagiaires. Les autres coûts de programme (comme les frais généraux et les frais de gestion) ne sont pas inclus.

n'y avait pas de moyens plus rentables ou plus efficaces de réaliser les objectifs. Aucune solution de rechange proposée par les répondants n'est aussi rentable et efficace. De plus, aucun programme existant n'a une portée ou des objectifs aussi vastes. Les améliorations proposées concernaient généralement l'augmentation du financement destiné aux salaires des coordonnateurs et au marketing, et l'accroissement des heures consacrées à la formation des étudiants.

### *Constatations*

Les constatations énoncées dans la présente section s'appuient sur les entrevues réalisées avec des employés du programme, des coordonnateurs et des gestionnaires des centres, des représentants de l'ACCC et des représentants d'entreprises.

Pour évaluer les autres solutions possibles ou les méthodes plus rentables, on a mené des entrevues pour recueillir de l'information qualitative, qui a été compilée et analysée. Toutes les personnes interrogées se sont prononcées à propos des deux éléments suivants :

1. les autres méthodes possibles;
2. les améliorations que l'on pourrait apporter au programme EBB.

Quand on les a interrogés à ce sujet, la plupart des répondants n'ont pas été en mesure de nommer une autre méthode qui permettrait d'atteindre les mêmes objectifs, particulièrement en ce qui concerne les PME. Plusieurs d'entre eux ont affirmé qu'ils ne pouvaient nommer une autre solution aussi souple et abordable que le programme Étudiants bien branchés. Divers commentaires ont été formulés, mais voici une liste des plus fréquents :

- Une formation analogue sur les TI dispensée par le secteur privé occasionnerait des coûts élevés, souvent trop pour les PME.
- Les entreprises de TI visent surtout les profits; elles sont donc plus susceptibles de viser non pas les PME, mais plutôt de grandes entreprises qui généreraient plus de recettes.
- Les collèges privés offrent des cours d'introduction à l'informatique qui ne sont pas suffisamment souples pour que l'on puisse adapter la documentation et la formation aux besoins particuliers des PME.
- Le programme EBB est le seul qui offre à des étudiants un emploi en leur donnant la possibilité d'offrir des formations sur mesure sur les TI à des aînés et à des PME.

Quelques répondants ont tout de même mentionné d'autres solutions de rechange possibles, tout en précisant que le mandat ou les résultats de celles-ci diffèrent de ceux du programme EBB. Trois (3) répondants ont comparé le programme EBB au Programme d'accès communautaire (PAC) d'Industrie Canada. Ce programme est toutefois bien différent d'EBB : le PAC offre, à l'échelle du pays, un accès Internet aux personnes qui n'ont pas d'ordinateur ou qui n'ont pas accès à Internet. Les employés des centres du PAC peuvent offrir une formation de base aux utilisateurs, mais le programme EBB offre une formation et des services plus poussés sur les TI, et s'adresse particulièrement aux PME. Une personne a mentionné l'initiative Jeunes stagiaires, de FedNor. Cette initiative, offre à des étudiants un premier emploi lié à leur domaine d'études, en plus de continuer à soutenir les organismes sans but lucratif axés sur les affaires. Même si l'initiative de FedNor a des résultats semblables à ceux du programme EBB, elle n'est offerte

que dans la région du Nord de l'Ontario et elle n'offre pas de formation ni de soutien sur les TI aux aînés.

En ce qui concerne la formation offerte aux aînés, de nombreuses personnes ont mentionné que les bibliothèques leur offraient une formation de base sur les TI. Aucune autre solution de rechange n'a été mentionnée pour les aînés.

Toutes les parties interrogées ont proposé des améliorations possibles au programme. Les suggestions le plus souvent mentionnées (par plus du tiers des répondants) sont énumérées ci-dessous :

- Accroître le salaire des coordonnateurs pour favoriser la stabilité. Un salaire plus élevé pour les coordonnateurs est particulièrement important pendant la mise sur pied du programme, puisque l'effort requis est important.
- Accroître le financement consacré au marketing et à la publicité, particulièrement à l'échelon régional (p. ex. fournir plus d'informations dans les dépliants d'IC, embaucher un étudiant qui s'occuperait à temps plein du marketing, etc.).
- Prolonger la durée d'embauche des étudiants pour permettre l'embauche sur plusieurs années. De cette façon, les étudiants chevronnés pourraient transmettre leurs connaissances aux débutants.

D'autres commentaires, moins fréquents, concernaient les améliorations suivantes, qui pourraient être apportées au programme EBB :

- Accroître le financement actuellement accordé aux centres ou adopter une formule de financement plus souple que la formule actuelle. Les centres qui sont à l'étape du démarrage pourraient tirer avantage d'un financement plus important. Pour certains des centres plus modestes, le programme EBB n'est pas viable sur le plan économique. Une augmentation du financement du programme apparaît donc comme une solution.
- Uniformiser et mettre à jour le programme de formation de manière à dispenser une formation plus uniforme à l'échelle nationale. Toute l'information et tous les documents devraient être offerts, dans les deux langues officielles, par l'intermédiaire du système de gestion du contenu (Studio).
- Prolonger la période de renouvellement pour permettre une planification à long terme.
- Modifier l'image de marque de l'initiative.
- Réévaluer les objectifs du programme. Les cibles devraient tenir compte de la qualité de la formation, et non seulement de sa quantité. De plus, les cibles devraient demeurer souples afin que l'on puisse tenir compte des capacités des nouveaux centres.
- Établir un réseau et des partenariats à l'échelle nationale avec d'autres programmes d'IC.

**Q.8 EST-IL NÉCESSAIRE QUE LE GOUVERNEMENT DU CANADA EXÉCUTE CE PROGRAMME, OU SERAIT-IL PRÉFÉRABLE DE LE CONFIER, EN ENTIER OU EN PARTIE, À D'AUTRES ORDRES DE GOUVERNEMENT, AU SECTEUR BÉNÉVOLE OU AU SECTEUR PRIVÉ?**

***CONCLUSION***

Selon un examen de la documentation et les entrevues effectuées, non seulement le programme est pertinent, comme on l'a déjà établi, il occupe aussi une place de choix au sein du gouvernement du Canada. L'un des objectifs d'IC est de favoriser la croissance économique, et ce programme appuie cet objectif. De plus, le fait que le programme soit exécuté à l'échelon fédéral permet une uniformité et une mise en commun des connaissances, des compétences et du programme de formation entre divers endroits au pays. De plus, selon les personnes interrogées, le programme n'est pas financièrement autonome. Elles ont aussi mentionné que le secteur privé n'aurait pas intérêt à exécuter le programme, tandis que le secteur bénévole n'a pas les capacités pour le faire.

***Constatations***

Les constatations énoncées dans la présente section s'appuient principalement sur les entrevues et les examens de documents.

Comme on l'a mentionné dans la section du présent rapport qui porte sur la pertinence, les PME continuent d'avoir besoin d'une formation pratique sur Internet et sur le commerce électronique, et les PME jouent un rôle important dans l'économie canadienne. Compte tenu du mandat d'IC et de la pertinence du programme établie précédemment, il est clair qu'il revient au gouvernement fédéral d'offrir un certain type de soutien aux PME pour leur permettre d'acquérir les connaissances et les compétences en TIC qui leur font défaut.

L'Association des banquiers canadiens a mené, en février 2002, un sondage auprès des PME canadiennes. Ce sondage a révélé que, selon 90 % des répondants, le gouvernement et le secteur privé devraient continuer à aider les petites entreprises à faire face aux difficultés liées aux affaires électroniques.

Selon la vaste majorité des personnes interrogées, le programme EBB devrait demeurer de ressort fédéral. Tous les groupes interrogés ont reconnu que la croissance économique constituait un objectif d'IC, que le programme EBB permettait d'atteindre cet objectif et que, en conséquence, il existait un lien avec le gouvernement du Canada. Le programme EBB actuel permet une uniformité à l'échelle nationale, en plus de favoriser la mise en commun des connaissances, des compétences et du programme de formation entre les divers centres, même si, comme on l'a mentionné à la question 7 plus haut, cet aspect pourrait être amélioré, comme l'ont laissé entendre plusieurs personnes. Parmi les personnes interrogées, plusieurs ont souligné l'importance du financement du programme, puisque celui-ci n'est pas autonome sur le plan économique. Quelques personnes ont aussi mentionné que le programme EBB offrait une certaine visibilité au gouvernement du Canada et que la participation de celui-ci au programme était perçue, dans les régions, comme une aide aux collectivités.

Plusieurs personnes interrogées ont aussi souligné qu'il n'était pas avantageux de confier le programme aux gouvernements provinciaux. Elles croient que l'on perdrait l'uniformité des mesures à l'échelle nationale et que l'on se retrouverait avec divers programmes isolés, plutôt qu'avec un programme unique administré, géré et dirigé de façon uniforme.

En ce qui concerne les diverses solutions de rechange, plusieurs personnes ont fait valoir que le programme EBB ne devait pas être confié au secteur privé. Comme on sait que les PME ne sont pas considérées comme un marché lucratif, on peut supposer que des professionnels des TI seraient peu enclins à investir du temps et des ressources pour ce groupe si cela ne devait générer que des profits limités. De plus, l'objectivité des fournisseurs du secteur privé a été remise en question, puisque ces entreprises ont souvent intérêt à vendre leurs propres produits plutôt qu'à aider les PME à se procurer le produit qui répond le mieux à leurs besoins.

Tous les groupes cibles interrogés ont affirmé que le secteur bénévole serait incapable d'offrir un service équivalent. On croit que les efforts requis pour la coordination et l'administration d'un programme semblable seraient trop importants pour le secteur bénévole. Si le programme était exécuté par le secteur bénévole, on risquerait de faire face à un manque d'uniformité, de services et de compétences.

### **3.4 Autres points**

#### **Q.9 LE PROGRAMME EBB A-T-IL DES EFFETS INATTENDUS?**

#### ***CONCLUSION***

Les personnes interrogées ont mentionné plusieurs effets inattendus du programme EBB, soit une plus grande compréhension, par les ECE, des enjeux au sein d'une entreprise et des difficultés propres aux PME; la création de réseaux entre les collègues et les universités; le fait que les établissements d'enseignement obtiennent du financement pour d'autres programmes grâce à la réussite d'EBB; l'utilisation du programme EBB pour attirer des étudiants au sein des établissements d'enseignement participants.

#### ***Constatations***

Les constatations énoncées dans la présente section s'appuient principalement sur les entrevues.

De nombreuses personnes interrogées ont affirmé que, en plus d'obtenir un emploi à court terme, certains étudiants qui font un stage dans le cadre du programme sont recrutés par les PME à la suite de leur expérience de travail. Cependant, cette information a été fournie de façon anecdotique, sans preuve à l'appui.

L'un des effets inattendus du programme mentionnés par les personnes interrogées concernait le fait que, grâce à leur travail auprès des PME, les étudiants acquièrent des connaissances sur les enjeux et les difficultés de l'entreprise auxquels sont confrontées les PME.

Parmi les personnes interrogées, plusieurs ont affirmé que de nombreux réseaux avaient été créés avec les collègues et les universités à la suite du programme EBB, ce qui constitue un autre effet inattendu. Quelques personnes ont aussi mentionné que les collègues et les universités avaient pu

tirer parti de la réussite du programme EBB en attirant du financement d'autres sources pour d'autres programmes. En outre, les établissements utilisent le programme pour attirer des étudiants.

Enfin, la concurrence avec le secteur privé, qui aurait pu être un effet inattendu du programme, ne semble pas s'être concrétisée, puisque EBB met l'accent sur les compétences de base relatives aux TIC et que, à la suite du programme, les PME sont prêtes à suivre une formation plus poussée, offerte par des organismes du secteur privé.

#### **Q.10 QUELS PROGRÈS ONT ÉTÉ RÉALISÉS CONCERNANT LES POINTS DÉTERMINÉS DANS DES ÉVALUATIONS ANTÉRIEURES?**

### ***CONCLUSION***

L'information transmise par l'ACCC et IC montre clairement que des efforts importants ont été déployés pour réagir aux points relevés dans le cadre d'évaluations antérieures. Des mesures ont été prises relativement à chacun des quatre points mentionnés dans l'évaluation formative de 2005-2006.

### ***Contexte***

Afin d'évaluer les résultats du programme et de cerner les améliorations éventuelles qui s'imposent, Industrie Canada a retenu les services de Hallux Consulting Inc. pour mener, en 2004, une évaluation sommative du programme Étudiants bien branchés. Deux ans plus tard, à la suite des changements apportés à l'exécution du programme, la même société a effectué une évaluation formative du programme EBB<sup>18</sup>. L'évaluation formative a permis de cerner quatre (4) points dont devaient s'occuper les responsables d'EBB. Selon le rapport, ces responsables devaient :

1. élaborer un plan d'urgence pour le renouvellement des produits, au cas où la stratégie actuelle de l'ACCC échouerait;
2. envisager des façons d'obtenir du financement supplémentaire et d'accroître la souplesse des modalités qui régissent l'emploi des jeunes dans le cadre du programme;
3. examiner les exigences en matière de production de rapports afin de déterminer s'il était possible d'alléger le fardeau redditionnel qui pèse sur IC, car il a augmenté quand EBB a commencé à être exécuté sous le régime d'un accord de contribution;
4. envisager des façons de réduire les pressions exercées sur les nouveaux centres administratifs qui se joignent au programme et qui doivent faire connaître les produits et les services d'EBB au sein de marchés locaux<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Des changements ont été apportés à l'exécution du programme : le programme, auparavant exécuté dans le cadre d'un contrat avec l'ACCC, a été, à partir de 2003-2004, exécuté sous le régime d'un accord de contribution. De plus, le programme a utilisé, en 2003-2004, du financement existant de Rescol, mais il a, par la suite, demandé et obtenu du financement qui lui était propre.

<sup>19</sup> Évaluation formative d'Étudiants bien branchés, Hallux Consulting Inc., 17 mai 2006

## ***Constatations***

Les constatations énoncées dans la présente section s'appuient principalement sur les discussions avec l'ACCC et IC.

Selon l'information transmise par l'ACCC, de nombreuses mesures ont été prises relativement aux points cernés dans les évaluations antérieures.

### ***Point 1***

- *Élaborer un plan d'urgence pour le renouvellement des produits, au cas où la stratégie actuelle de l'ACCC échouerait.*

Pour s'attaquer à ce point, l'ACCC a élaboré une stratégie de renouvellement des produits qui mise sur les connaissances approfondies des ressources des centres. Elle a aussi élaboré un plan détaillé pour accélérer le processus de mise à niveau des modules des produits, en consultation avec les centres administratifs. Tous les sites et les documents sur le commerce électronique avaient été mis à jour au plus tard en 2006 et intégrés dans un système de TI qui sert à consigner l'information et à en faire le suivi. Les documents de formation sur Internet ont été aussi intégrés dans le système tel quel, sans être mis à jour au préalable. Enfin, on s'est peu préoccupé de la mise à jour et de l'intégration des renseignements relatifs aux aînés dans le système, puisque l'ACCC croit que ce service sera de moins en moins offert au fil du temps.

### ***Point 2***

- *Envisager des façons d'obtenir du financement supplémentaire et d'accroître la souplesse des modalités qui régissent l'emploi des jeunes dans le cadre du programme.*

Compte tenu des modalités du programme, on ne peut à peu près pas modifier les paramètres de financement pour l'instant. Cependant, les employés du programme EBB ont affirmé que, au moment du renouvellement du programme (après la prolongation d'un an), ils passeraient le programme en entier en revue, y compris sa structure de financement. IC et l'ACCC ont aussi discuté de façons d'offrir aux centres une plus grande souplesse en ce qui concerne les cibles établies pour 2008-2009. Des recommandations conjointes seront formulées sous peu.

Parmi les mesures prises à ce jour, mentionnons les suivantes :

- De manière à absorber une partie de la charge de travail administrative qui incombe habituellement aux coordonnateurs, la durée maximale des stages a été prolongée et est maintenant de 1 600 heures.
- On a donné aux centres l'occasion de réembaucher au plus deux étudiants pour un second stage. Ces étudiants sont utiles aux centres, puisqu'ils offrent aux nouveaux stagiaires une orientation et un mentorat précieux. Ils peuvent aussi aider le coordonnateur à exécuter diverses tâches administratives.

### **Point 3**

- *Examiner les exigences en matière de production de rapports afin de déterminer s'il était possible d'alléger le fardeau redditionnel qui pèse sur IC, car il a augmenté quand EBB a commencé à être exécuté sous le régime d'un accord de contribution.*

Un certain nombre de mesures et de solutions ont été prises à ce sujet. On a plus particulièrement apporté des changements à certains des rapports que doivent fournir les centres afin de simplifier leurs tâches. On a aussi perfectionné plusieurs éléments du site intranet pour faciliter le suivi des données.

### **Point 4**

- *Envisager des façons de réduire les pressions exercées sur les nouveaux centres administratifs qui se joignent au programme et qui doivent faire connaître les produits et les services d'EBB au sein de marchés locaux.*

Aucun nouveau centre ne s'est joint au programme depuis la fin de l'évaluation formative, en 2006. Cependant, l'ACCC a pris les mesures suivantes pour faire connaître les centres, de façon à les aider se tailler une place sur les marchés locaux :

- Élaboration de sites Web régionaux;
- Élaboration d'une stratégie de liaison sur le Web visant à informer les organismes locaux au sujet d'EBB et d'aider les centres à aborder ces organismes au sujet de l'établissement des partenariats;
- Création de l'initiative de « paiement au clic » avec Google.

On a aussi pris les mesures suivantes pour soutenir les nombreux nouveaux coordonnateurs :

- Tenue d'une séance d'orientation de deux jours pour les nouveaux coordonnateurs;
- Création d'un programme de mentorat dans le cadre duquel les nouveaux coordonnateurs sont jumelés à des coordonnateurs chevronnés et compétents;
- Possibilité, pour les centres, d'offrir une rémunération supplémentaire aux étudiants conseillers auprès des entreprises (ECE) qui prennent part à la coordination, en utilisant les fonds prévus pour la coordination.

En plus des mesures correctives énoncées ci-dessus, l'ACCC a utilisé les résultats initiaux de l'évaluation formative pour établir les principales priorités des centres. Certaines de ces priorités ne font pas partie du champ d'action de l'ACCC (comme les questions de financement), mais l'Association reconnaît qu'il faut tout de même s'en occuper et prendre des mesures correctives pour répondre aux besoins des centres.

## 4.0 CONCLUSION

Compte tenu des constatations énoncées plus haut, le programme EBB est, de toute évidence, pertinent. Les PME continuent d'avoir besoin d'un programme comme le programme EBB, et celui-ci est compatible avec les priorités d'IC et de RHDSC.

En ce qui concerne la réussite du programme EBB, on constate qu'il n'atteint pas toutes ses cibles en matière de rendement, mais, selon les employés du programme EBB, cette situation peut tenir à divers facteurs et devrait faire l'objet d'une étude approfondie. Par exemple, l'emplacement des centres, leur intégration aux établissements hôtes et le soutien offert par ces établissements sont autant de facteurs qui peuvent avoir une incidence sur le rendement des centres. De plus, l'importance accordée, par les centres, aux recettes plutôt qu'à l'expérience de travail offerte aux étudiants joue aussi un rôle. En outre, à la suite de l'introduction du nouveau système de gestion du contenu, des erreurs dans la classification de la formation ont pu entraîner une sous-estimation de la quantité de séances de formation offertes sur les produits nationaux et sur le commerce électronique. On a aussi remis en question la pertinence continue de certaines cibles. Par exemple, les cibles en matière de commerce électronique ont été fixées au départ, à une époque où la formation était surtout dispensée en classe. Cependant, la formation sur le commerce électronique prend plus souvent la forme de cours individuels, de sorte que les centres ont de la difficulté à atteindre leurs cibles à cet égard. De toute évidence, le programme offre les avantages escomptés aux PME, aux ECE et aux aînés, et des mécanismes adéquats ont été mis en place pour satisfaire aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

En ce qui concerne la rentabilité, le programme EBB semble rentable, particulièrement si l'on tient compte des avantages énoncés dans la section du rapport qui portent sur la réussite, mais on ne peut l'affirmer de façon définitive, et ce, pour plusieurs raisons. D'abord, IC ne s'est pas fixé de cibles en matière de coûts. Il a aussi été difficile de trouver des programmes comparables, ce qui signifie que l'on ne dispose pas de données sur les coûts à des fins de comparaison. De plus, IC examine les coûts du programme uniquement à l'échelle nationale. Les personnes interrogées ont mentionné de nombreuses améliorations qui pourraient être apportées au programme EBB, mais elles n'ont pu trouver de méthodes plus rentables ou plus efficaces pour réaliser les objectifs du programme. À la lumière de l'examen de la documentation et des entrevues effectuées, et compte tenu de la pertinence continue du programme, on peut conclure que le programme EBB a sa place au sein du gouvernement du Canada. En outre, il ne serait pas viable, pour le secteur privé, d'offrir le programme, et le secteur bénévole n'aurait pas les capacités requises pour le faire.

Les ECE et les centres participants ont mentionné plusieurs répercussions positives imprévues du programme EBB. De plus, des efforts considérables ont été déployés pour régler les points cernés dans le cadre d'évaluations antérieures : des mesures de divers types ont été prises relativement aux quatre points mentionnés dans l'évaluation formative de 2005-2006.