

pays d'outre-mer et Information Canada devrait travailler en collaboration avec leurs services d'information afin de fournir les renseignements globaux nécessaires, sans qu'il y ait omission ni répétition, ce qui arriverait inévitablement si chaque ministère travaillait de son côté.

Il arrive très souvent que le public ait besoin d'un certain genre d'information auquel un ministère peut être lent à répondre, ou auquel plusieurs ministères peuvent répondre. Par exemple, la confusion du public au sujet de la crise de l'énergie aurait pu être limitée si le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources avait fait rapidement une déclaration claire et générale sur ses implications. Il nous semble qu'Information Canada devrait être sur le qui-vive pour dépister de tels besoins en prenant sans cesse le pouls du public. La majorité n'est pas nécessairement silencieuse, mais elle ne s'exprime pas normalement d'une seule voix; les informations obtenues en retour du public devraient également être un sujet de préoccupations important pour Information Canada. La recherche en opinion publique n'est pas nécessairement une science primitive et Information Canada devrait employer ses ressources et compétences à jauger à la fois l'efficacité des programmes d'information du gouvernement et à déterminer, dans la mesure du possible, les besoins en information du public.

Cette attitude professionnelle vis-à-vis du besoin d'information du public devrait permettre à Information Canada d'acquérir énormément d'expérience dans le domaine des techniques d'information appliquées à la scène canadienne et lui permettre de constituer un stock d'expériences et de connaissances de ce secteur hautement technique dont pourraient bénéficier tous les ministères. A l'heure actuelle, la rentabilité en ce domaine est mauvaise. Tant que la position et le rôle d'Information Canada vis-à-vis des services d'information du gouvernement n'auront pas été précisés, on risque de voir de nombreuses dépenses inutiles, répétitions et omissions dans tous les ministères du gouvernement.

Quant à l'attitude de certains agents d'information vis-à-vis de leur travail, le Comité a été surpris du fait qu'ils entrevoient leur mission comme étant vouée à l'éducation et au service social plutôt qu'à l'information. Il est apparu qu'ils considèrent leur mission comme une mission d'éducation ou comme un service social plutôt qu'une mission d'information. C'est le cas tout particulièrement du projet d'agents itinérants que l'on rôde en ce moment en Nouvelle-Écosse et au Manitoba et qui sera traité avec plus de détails dans un chapitre ultérieur. S'il est souhaitable qu'il y ait des contacts directs entre les agents d'information et les clients, l'idée que le gouvernement a le devoir de déverser à tout prix des renseignements, reste discutable pour ce qui est de la rentabilité et de l'efficacité des communications. Si le zèle de missionnaire de nombreux agents d'Information Canada est admirable puisqu'il reflète une préoccupation sociale et un souci de communiquer directement avec le public, c'est un effort perdu pour ce qui est des objectifs d'un organisme d'information du gouvernement. Le Comité, comme les témoins