

brève étude des statistiques concernant les centres de renseignements démontre l'importance de ce service.

Selon le rapport d'Information Canada pour l'année financière se terminant le 31 mars 1973, les librairies et centres de renseignements ont répondu à 355,080 demandes de renseignements. En moyenne, il a fallu 8.9 minutes pour répondre aux demandes faites par téléphone tandis qu'on a mis environ 7 jours à répondre aux demandes faites par écrit. On a pu répondre à 49 p. 100 de ces demandes en deux minutes ou moins. Information Canada a révélé au Comité que les centres de renseignements ont répondu à 196,193 des 355,080 demandes faites en 1972-1973. Elles se répartissent de façon suivante:

| <i>Centre</i>  | <i>Téléphone</i> | <i>Lettres</i> | <i>En personne</i> | <i>Total</i> |
|----------------|------------------|----------------|--------------------|--------------|
| Halifax.....   | 1,350            | 120            | 320                | 1,770        |
| Montréal.....  | 45,026           | 629            | 1,033              | 46,688       |
| Ottawa.....    | 38,838           | 29,488         | 3,620              | 71,946       |
| Toronto.....   | 31,158           | 424            | 3,789              | 35,371       |
| Winnipeg.....  | 22,473           | 714            | 2,794              | 25,981       |
| Vancouver..... | 14,437           | —              | —                  | 14,437       |
| Total.....     | 153,282*         | 31,375         | 11,536             | 196,193      |

Il semble que la réaction du public envers ces centres de renseignements soit très favorable. Il est surtout intéressant de remarquer la forte proportion des demandes par téléphone. Le Comité estime que cette proportion est très significative et il encourage fortement le développement de cette méthode pour renseigner le public. Information Canada créera cinq nouveaux centres de renseignements: en Alberta, en Saskatchewan, au Nouveau-Brunswick, dans l'Île du Prince-Édouard, et à Terre-Neuve, démarche que le Comité approuve, puisqu'elle permettra l'utilisation rationnelle des services d'Information Canada dans chacune des dix provinces. Les centres de renseignements devraient être encouragés à maintenir des rapports avec les provinces afin de pouvoir réacheminer aux organismes provinciaux les requêtes qui les concernent.

L'équipe de recherche du Comité a testé les six centres de renseignements en leur posant certaines questions au téléphone. Les enquêteurs n'ont pas révélé leur identité. Les questions étaient très simples et demandaient des réponses brèves. D'autres étaient plus complexes et demandaient un peu plus d'initiative de la part de l'agent interrogé. Dans presque tous les cas, on a répondu aimablement et les renseignements fournis étaient exacts. Les quelques exceptions, semble-t-il, étaient dues à l'inexpérience ou au manque de formation du personnel, ce à quoi il est facile de remédier.

\* La plupart des demandes par téléphone étaient des appels locaux puisque ni le réseau Zenith ni le réseau INWATS ne fonctionnait—voir les pages 29 et 30.