

USAGERS

Si nous n'avons pas dressé de tableau complet des usagers, c'est que la chose nous aurait obligés à questionner sans raison les usagers. Néanmoins, nous avons essayé d'établir la distinction entre les adultes et les enfants. Environ 38 p. 100 des usagers semblaient être des enfants et des étudiants.

CHAMPS D'INTÉRÊT

La courbe des champs d'intérêt ne présente pas, pour l'instant, d'importance appréciable. Les demandes de renseignements ont porté sur des objets très divers; aucune question ou champ particulier d'intérêt n'a pris la vedette quant à la fréquence des demandes. Pour illustrer ce phénomène dans une perspective nationale, nous avons groupé par grandes catégories les lettres reçues en décembre (suivant la méthode établie par l'Organisation pour la coopération et le développement économiques).

Documentation, Recherche, Méthodologie v.g. statistiques sur les élections, archives, données de recensement, etc.	6 p. 100
Chimie, Physique, Sciences concernant la terre v.g. pollution, géographie, cartes, etc.	6 p. 100
Biologie, Nutrition, Pathologie v.g. flore, faune, etc.	3 p. 100
Agriculture v.g. forêts, agriculture, etc.	2 p. 100
Industrie v.g. publicité, subventions aux entreprises, affrètements, etc.	8 p. 100
Travail v.g. emplois dans la Fonction publique, main-d'oeuvre composée d'immigrants, etc.	3 p. 100
Économique v.g. tourisme, pensions, imposition, etc.	9 p. 100
Culture et société v.g. produits pharmaceutiques, éducation, groupes ethniques, etc.	20 p. 100
Administration - Politique v.g. députés, lois, dettes du Gouvernement, etc.	25 p. 100
Histoire	2 p. 100
Pays étrangers	7 p. 100
Information Canada	4 p. 100
Renseignements généraux sur le Canada	5 p. 100

On voit qu'aucune question ou groupe de questions ne se présente avec une fréquence particulière. La grande diversité des demandes rend donc inutile tout effort d'analyse plus approfondie, telle une ventilation des questions suivant les régions géographiques.

RÉACTIONS

En plus de s'occuper des demandes de renseignements, le Centre doit, en tant que Direction chargée de l'information d'entrée au sein du ministère, faire des relevés des vues et des opinions exprimées par les usagers en vue d'assurer au Parlement une source supplémentaire d'information de retour.

Le petit nombre de réactions qui se sont manifestées pendant le premier mois témoigne de l'ignorance du public à l'égard de cette nouvelle fonction. Le faible indice des échos et la grande diversité des questions limitent l'importance statistique des données. La liste ci-dessous, où figurent les réactions obtenues, ne saurait être autre chose qu'un compte rendu des opinions exprimées par 64 Canadiens à l'Informatique de la capitale nationale au cours du mois de décembre.

30 observations avaient trait directement à Information Canada, dont

- 11 exprimaient des remerciements et des louanges.
- 7 personnes proposaient des améliorations matérielles à apporter aux installations du 171 de la rue Slater (adresse postale à Ottawa).
- 2 plaintes ont été reçues au sujet du service de renseignements: il s'agissait d'étudiants s'attendant à un "service de dépannage scolaire".
- 2 plaintes portaient sur le principe même qui a présidé à la création d'Information Canada.
- 8 personnes s'en sont prises à la Division de l'édition: cinq se sont plaintes de l'exécution des commandes et trois du prix des publications.

15 observations ont été formulées sur l'information touchant le Gouvernement en général:

- 6 personnes ont proposé ce qui suit:
 - 1 personne, la création d'une revue à distribuer aux Canadiens à l'étranger;
 - 1 personne, la distribution à plus grande échelle des cartes de circonscriptions électorales;
 - 2 personnes, l'amélioration des répertoires téléphoniques et d'urgence du Gouvernement;
 - 1 personne, la vente, par Information Canada, des publications du Conseil canadien des ministres des Ressources;
 - 1 personne, l'amélioration de la documentation ayant trait à la pollution.
- 1 observation demandait qu'on facilite l'accès à l'information sur le Gouvernement;
- 1 observation soulignait l'insuffisance de communication entre le Gouvernement et la population;