Rapport du
Comité sénatorial permanent des
Finances nationales sur

INFORMATION CANADA

Président
L'honorable Douglas D. Everett

Président suppléant
L'honorable Herbert O. Sparrow

Deuxième session de la
Vingt-neuvième législature

Avril 1974

Rapport du

Comité sénatorial permanent des

Finances nationales sur

INFORMATION CANADA

Président
L'honorable Douglas D. Everett

Président suppléant
L'honorable Herbert O. Sparrow

Deuxième session de la
Vingt-neuvième législature

Avril 1974

En vente chez Information Canada à Ottawa, K1A 0S9
et dans les librairies d'Information Canada:

HALIFAX
1683, rue Barrington

MONTRÉAL
640 ouest, rue Ste-Catherine

OTTAWA
171, rue Slater

TORONTO
221, rue Yonge

WINNIPEG
393, avenue Portage

VANCOUVER
800, rue Granville

ou chez votre libraire.

Prix: $1.50 N° de catalogue YC 13-291/1-01

Prix sujet à changement sans avis préalable

Information Canada
Ottawa, 1974

ORDRES DE RENVOI

Le mercredi 21 février 1973, le Sénat a résolu:

Que le Comité permanent des finances nationales soit autorisé à examiner les dépenses proposées dans le budget présenté au Parlement pour l'année financière se terminant le 31 mars 1974 et à en faire rapport, avant que les bills portant sur ledit budget ne parviennent au Sénat.

Le jeudi 15 mars 1973, le Sénat a résolu:

Que le Comité permanent des finances nationales soit autorisé à retenir les services d'avocats, de conseillers techniques, de commis aux écritures et de tout autre personnel jugé nécessaire aux fins d'examiner et d'étudier les mesures législatives et autres questions qui lui seront renvoyées.

Le jeudi 13 décembre 1973, le Sénat a résolu:

Que le Comité sénatorial permanent des finances nationales soit autorisé à publier et à diffuser dès que possible et en session ou non son rapport sur Information Canada en supplément de son rapport sur les prévisions budgétaires présenté au Parlement pour l'année financière se terminant le 31 mars 1974, lequel a été adopté par le Sénat le 26 juin 1973, dès qu'il sera disponible, même si le Sénat ne siège pas à ce moment-là.

Le jeudi 15 mars 1974, le Sénat a résolu:

Que le Comité sénatorial permanent des finances nationales autorisé pendant la première session de la 29e Législature, le 21 février 1973, à examiner et à faire rapport des dépenses proposées dans le Budget des dépenses déposé au Parlement pour l'année financière se terminant le 31 mars 1974, et, le 26 juin 1973, à préparer et à déposer un rapport sur Information Canada à titre de supplément à son rapport sur ledit Budget, soit autorisé à continuer son examen sur Information Canada et à déposer son rapport à ce sujet au cours de la présente session.

Membres du

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES FINANCES NATIONALES

(*le premier avril 1974*)

L'honorable Douglas D. Everett, président

L'honorable Herbert O. Sparrow, président suppléant

et

les honorables sénateurs:

Benidickson, W. M.
Carter, Chesley W.
Côté, Jean-Pierre
Croll, David A.
Desruisseaux, Paul
*Flynn, Jacques
Giguère, Louis de G.
Graham, B. Alasdair
Grosart, Allister
Hicks, Henry D.
Langlois, Léopold
Manning, Ernest C.
*Martin, Paul
Neiman, Joan
Perrault, Raymond
Phillips, Orville H.
Prowse, J. Harper
Robichaud, L. J.
Welch, Frank C.
Yuzyk, Paul

*Membres d'office

TABLE DES MATIÈRES

APPENDICES

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

1. Le rôle et le mandat d'Information Canada devraient être définis dans une loi qui en préciserait les pouvoirs et les fonctions. (Chapitre I, page 1)

2. Le Secrétaire d'État devrait être chargé de tous les services d'information du gouvernement fédéral. Information Canada en serait l'organe administratif.

a) Information Canada ne devrait pas être une agence centrale d'information élaborant et diffusant tous les programmes d'information du gouvernement fédéral.

b) Les divers ministères du gouvernement devraient garder la responsabilité de leurs propres services d'information, mais le Secrétaire d'État par l'entremise d'Information Canada, devrait réglementer et coordonner leurs activités pour donner au public un service général d'information efficace et rentable. (Chapitre II, page 7)

3. Le principal objectif d'Information Canada consiste à améliorer la qualité et l'efficacité des services d'information fédéraux. Cet objectif devrait se fonder sur les principes suivants:

a) Si le rôle d'Information Canada est de réglementer et de coordonner les activités d'information des ministères afin de produire un système d'information global, il lui est impossible de ne pas élaborer ses propres programmes d'information. Cependant, cette activité devrait être réduite au minimum.

b) Information Canada devrait évaluer continuellement les programmes d'information des ministères afin de s'assurer qu'ils répondent le mieux aux besoins d'information du public.

c) Information Canada devrait évaluer continuellement la rentabilité de tous les programmes d'information et devrait prendre des mesures pour empêcher le gaspillage et la répétition.

d) Le public devrait pouvoir se procurer facilement des renseignements concrets et utiles sur les politiques, les programmes et les services du gouvernement fédéral. Les services d'information n'ont pas pour fonction de faire ingurgiter des renseignements.

e) Bien qu'il puisse être souhaitable d'adapter les renseignements aux besoins des particuliers, des régions, et des groupes spéciaux, les frais que cela comporte peuvent être hors de proportion avec les avantages qui en découlent. (Chapitre III, page 11)

4. Dans le budget des dépenses, les frais des services d'information devraient être indiqués de façon claire et détaillée pour chaque programme de chaque ministère ainsi que pour tous les organismes gouvernementaux. Le Conseil du Trésor devrait publier une définition afin que les ministères sachent quels articles inclure dans les services d'information. Cette définition devrait être élaborée par Information Canada pour le Conseil du Trésor. (Chapitre IV, page 15)

5. Information Canada devrait vérifier pour le Conseil du Trésor, les budgets d'information de tous les ministères et organismes et le conseiller en matière de dépenses pour les programmes d'information proposés par les ministères. (Chapitre IV, page 15)

6. Il semble au Comité que le programme des agents d'information itinérants soit devenu un service d'assistance sociale. En tant que service d'information, il est extrêmement coûteux par habitant et en tant que service d'évaluation de l'information, il laisse beaucoup à désirer. Comme il pourrait atteindre des proportions énormes, on devrait l'abandonner. (Chapitre V, page 21)

7. Les bureaux régionaux d'Information Canada sont utiles là où il y a également des librairies et des centres de renseignements. Partout ailleurs les bureaux régionaux devraient se borner à évaluer l'efficacité de tous les les programmes d'information des ministères dans les diverses régions.

a) Il devrait y avoir des bureaux régionaux à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver uniquement.

b) L'évaluation régionale des programmes d'information des ministères devrait être faite dans une large mesure au moyen de sondages et de préférence par des firmes privées. (Chapitre VI, page 25)

8. L'un des services d'Information Canada qui a eu le plus de succès est celui des renseignements. Il faudrait l'améliorer en le transformant dans une large mesure en service téléphonique.

a) Le nombre de centres de renseignements devrait être restreint aux six centres actuels et aux cinq centres proposés, soit un centre dans chacune des dix provinces en plus d'un centre à Ottawa.

b) Le service de renseignements par téléphone devrait être gratuit pour tout citoyen voulant se mettre en rapport avec un centre de renseigne-

ments; ce dernier devrait avoir le personnel et les renseignements voulus pour répondre aux demandes de renseignements et orienter le citoyen vers la source appropriée. Le numéro de téléphone du service devrait recevoir une publicité aussi vaste que possible et être facilement repérable dans l'annuaire téléphonique ainsi qu'au bureau de poste.

c) Les médias d'information devraient être invités à faire connaître au public l'endroit où se trouve, dans chaque province, le Centre de renseignements d'Information Canada. (Chapitre VII, page 27)

9. Nous appuyons les activités de la direction des services de communications et nous conseillons à Information Canada, lors de l'élaboration de programmes d'information, de ne pas oublier l'avantage financier que représente le recours au secteur privé, ce qui réduit le besoin en personnel permanent. (Chapitre VIII, page 33)

10. Les Ministères d'État ne pourraient utiliser les services d'organismes privés sans l'approbation d'Information Canada qui, par ailleurs, serait chargé d'évaluer la compétence de ces organismes en fonction des services qui leurs sont demandés. (Chapitre IX, page 35)

11. Nous approuvons généralement les activités de la direction des publications d'Information Canada. Nous apportons cependant quelques réserves:

a) Les six bibliothèques actuelles semblent bien fonctionner et devraient continuer ainsi. Cependant, vu l'importance des frais engagés par ces librairies, nous croyons qu'il ne faut pas en ouvrir d'autres, mais diffuser les publications du gouvernement chez ses dépositaires agréés.

b) Nous considérons que la diffusion des publications gouvernementales constitue un service public extrêmement important. Ainsi, Information Canada devrait continuellement vérifier que les dépositaires agréés mettent bien à la disposition du public les publications gouvernementales.

c) Nous recommandons qu'Information Canada se serve des divers médias pour annoncer qu'on peut se procurer les publications gouvernementales dans ses librairies, chez les dépositaires et par correspondance grâce à un service de commandes très efficace.

d) Il serait souhaitable qu'Information Canada réglemente les ministères à rédiger les publications gouvernementales et à les diffuser. Il faudrait étudier tout particulièrement le volume de publications actuellement distribuées gratuitement par les ministères à des personnes qui, dans bien des cas, ne s'y intéressent absolument pas. Cette pratique devrait être réduite au minimum. (Chapitre X, page 37)

12. Les ministères fédéraux ont souvent tendance à n'avoir recours qu'à la presse écrite et à négliger la radio, la télévision et les techniques audio-visuelles. Information Canada devrait se tenir au fait des dernières découvertes audio-visuelles et conseiller les ministères dans ce domaine. (Chapitre XI, page 41)

13. Information Canada ne devrait pas fournir du personnel chargé de l'information aux ministères, mais plutôt les conseiller quant aux compétences à exiger de ce personnel et aux méthodes d'évaluation de leur travail (Chapitre XI, page 42)

14. Nous approuvons les activités de la direction des expositions d'Information Canada. (Chapitre XI, page 43)

INTRODUCTION

En mai 1973, lors de l'examen des prévisions budgétaires pour 1973-1974, le Comité sénatorial permanent des finances nationales a décidé d'examiner en détail les crédits d'un ministère et a choisi à cette fin Information Canada.

La première intention du Comité était de terminer cette étude à temps pour présenter un rapport au Sénat en juin 1973, lors de l'étude des prévisions budgétaires. Cependant, afin d'accorder tout le soin voulu à l'examen d'Information Canada et de présenter un rapport juste et impartial, le Comité a eu besoin de plus de temps et a donc décidé de terminer l'examen du ministère après le congé d'été en octobre 1973.

La diffusion de renseignements sur l'organisation et les activités du gouvernement fédéral constitue une tâche très importante et, dans le présent rapport, nous tentons de montrer comment on pourrait l'accomplir plus efficacement.

Nous tenons à remercier les témoins qui ont bien voulu comparaître et qui ont tous répondu volontiers à nos questions. Nous sommes particulièrement reconnaissants de la collaboration et de la patience de M. Guy D'Avignon, directeur général d'Information Canada et de son personnel.

Nous tenons aussi à remercier M. J. H. M. Cocks, notre directeur des recherches et administrateur; M. George Kerr, de la Bibliothèque du Parlement; M. Gérard Lemire, greffier du Comité; ainsi que Mme Dorothy Durett, Mlle Hilda Baker et Mme Irene Hudson.

CHAPITRE I

MANDAT

Conclusions et recommandations

Le rôle et le mandat d'Information Canada devraient être définis dans une loi qui en préciserait les pouvoirs et les fonctions.

Deux des clichés les plus communs de la vie moderne sont que «l'information augmente plus vite que l'homme n'est capable de l'assimiler» et que «le fossé se creuse de plus en plus entre le gouvernement et ses administrés». On peut d'ailleurs citer d'autres clichés à l'appui de cette thèse: «le rythme de vie s'accélère rapidement; l'élaboration des décisions exige des calculs plus rapides et complexes que seuls des experts peuvent effectuer; les progrès continuels de la technique font que l'idée que nous nous faisons de la société humaine est périmée avant même d'être formulée». Toutes ces affirmations impliquent une division instable de la société en un groupe d'initiés, c'est-à-dire les experts et ceux qui détiennent l'information —ce qui confirme l'observation selon laquelle connaissance égale puissance —et le reste de la société qui, par définition, dépend des experts pour une partie de l'information et du pouvoir.

Il est donc essentiel de maintenir la communication entre les Canadiens et leur gouvernement si on veut que la démocratie de participation soit plus qu'une simple expression à la mode. Le gouvernement fédéral doit s'acquitter de ses obligations envers les citoyens du Canada et les tenir au courant de ses projets et de ses programmes. En ce qui concerne Information Canada, nous constatons que la communication se fait surtout dans un sens. Cepen-

dant, Information Canada doit constamment être au courant de l'efficacité des besoins de l'information au peuple; cet aspect du mandat ne doit pas devenir un genre de poste d'écoute. L'idée initiale voulant qu'un organe d'information évalue constamment les attitudes et les opinions du public au sujet des programmes gouvernementaux n'est pas réalisable. En outre, elle ne s'inscrit peut-être pas dans la structure politique actuelle. Bien qu'Information Canada doive constamment se tenir au courant des problèmes d'intérêt public, nous ne pensons pas qu'il soit nécessaire à cette fin de disposer d'un organisme officiel.

Les gouvernements du Canada n'ont pas tendance à entourer leurs travaux de mystère. Certes, il existe certains domaines d'importance vitale où le secret est nécessaire et se justifie; dans d'autres domaines, il se justifie à un degré moindre, tandis qu'ailleurs il est absolument injustifiable. Mais le public canadien et les médias se trouvent souvent submergés par le volume des informations gouvernementales. Ces tonnes de communiqués de presse, de déclarations ministérielles et de conférences de presse constituent un abus évident aux yeux de maints observateurs de la scène politique à Ottawa, sans parler des capitales provinciales et des municipalités. Même les spécialistes de l'information en font souvent beaucoup de cas: pour le profane, il ne s'agit que d'un formidable bourdonnement confus. Il n'est donc pas étonnant que des demandes de renseignements au sujet des écoles soient adressées à un ministère de l'Éducation mythique du Parlement ou qu'une demande de dégrèvement d'impôt municipal attérrisse au ministère de la Consommation et des Corporations. Ce n'est pas le volume d'information qui manque à Ottawa mais sa rationalisation et une diffusion efficace.

En 1969, le groupe de travail chargé d'étudier l'information gouvernementale a déclaré dans son rapport que:

> «Soient publiquement énoncés le droit des Canadiens à une information complète, objective et divulgué en temps utile, ainsi que l'obligation pour l'État de dispenser toute information sur ses programmes et politiques; cette déclaration constituant désormais le fondement de nouvelles politiques gouvernementales en ce domaine. Ce droit et cette obligation pourraient être inscrits dans un nouveau texte constitutionnel, au chapitre de la liberté d'expression.»

A cette fin, le groupe de travail fait plusieurs propositions quant à la création d'Information Canada:

> a) «Que soit constitué un Conseil réunissant les chefs de divisions des Affaires publiques (autrefois appelées divisions de l'information) des divers ministères et organismes, dont Information Canada assurera le secrétariat et grâce auquel il sera possible à ces directeurs de mieux comprendre les politiques du gouvernement qui les intéressent (ou qui intéressent tel ou tel groupe d'entre eux) et de mettre en commun leurs connaissances sur les projets d'information à l'étude, de manière à ce qu'ils aient une vue d'ensemble du cadre dans lequel leur action est appelée à se développer.»
>
> b) «Que soit créé, sous l'égide d'un ministère existant, un organisme central d'information et de consultation appelé Information Canada. Cet organisme aurait pour mission de faciliter et de coordonner l'information dans ses aspects techni-

ques et administratifs, au Canada et à l'étranger, et serait chargé de certaines activités aujourd'hui négligées ou échappant à la compétence des ministères pris individuellement. Information Canada s'assurerait de plus, grâce au choix de son personnel et par ses propres travaux, que les deux langues officielles soient utilisées au même titre comme instruments de création et de communication.»

c) «Que des bureaux d'Information Canada soient établis progressivement dans chacune des principales régions, pour renforcer, coordonner et favoriser l'information réciproque sur les programmes fédéraux entre Ottawa et les régions.»

d) «Que les programmes d'Information Canada à l'étranger soient élaborés par les ministères compétents dans le cadre de la politique dirigée par le Secrétaire d'État aux Affaires extérieures, assisté d'un comité consultatif dont les membres viendraient du secteur public et du secteur privé; et qu'Information Canada participe à la mise en œuvre de certains de ces programmes.»

Le gouvernement n'a pas tardé à réagir à ces recommandations. Voici en effet ce que le premier ministre a déclaré à la Chambre le 10 février 1970:

«Information Canada servira de trait d'union entre les services fédéraux d'information qui fonctionnent actuellement comme autant d'unités distinctes. Il s'agit par là d'accroître l'efficacité et de réaliser des économies en supprimant le personnel et le matériel qui font double emploi et en coordonnant de façon plus rationnelle les moyens d'information de l'État. La Commission Glassco qui a enquêté sur l'organisation gouvernementale avait d'ailleurs fait une recommandation analogue. Cet effort de coordination devrait se traduire par une information plus cohérente, plus claire et plus accessible aux Canadiens que par le passé.»

Après avoir parlé du manque d'organisation dans le domaine de l'information interministérielle et de la nécessité qu'Information Canada comble cette lacune, le premier ministre a invoqué une troisième raison pour créer cet organisme:

«Information Canada nous permettra de mieux connaître les opinions des Canadiens. Ce service, en effet, ne se bornera pas à diffuser des informations, car il sera également à la disposition des citoyens, qui pourront ainsi mieux faire connaître leurs points de vue au gouvernement.»

Dans sa déclaration à la Chambre, M. Trudeau a mentionné qu'il acceptait en principe l'ensemble des dix-sept propositions importantes du Groupe d'étude.

La création d'Information Canada remonte au 1er avril 1970, date évocatrice pour les esprits critiques. Ses fonctions étaient les suivantes:

«entreprendre des programmes d'information sur des sujets aussi vastes que le fédéralisme, qui affectent la nation toute entière et dépassent la compétence des ministères: servir de trait d'union entre les ministères et les organismes d'information; conseiller et offrir des services, sur demande aux ministères et aux agences, et aider les Canadiens à mieux faire connaître leur point de vue au gouvernement.»

Plus précisément, ces fonctions devaient se traduire comme suit:

a) Concevoir, prévoir et diriger les expositions pour le compte des ministères et des organismes du gouvernement fédéral.

b) Prévoir des services d'édition pour les ministères à l'exception:

(i) des services d'édition déjà assignés par la loi à l'Imprimeur de la Reine, et

(ii) de l'impression de la *Gazette du Canada,* des documents et instruments officiels, des rapports, compte-rendus, projets de loi et autres documents envoyés à l'Imprimeur de la Reine par le personnel du Sénat et de la Chambre des communes du Canada.

c) Se charger de la vente dans les librairies agréées qui relevaient précédemment de l'Imprimeur de la Reine.

d) Faire respecter au besoin les droits d'auteur de la Couronne.

e) Organiser et diriger le personnel et autres services d'information général.

Les chapitres ultérieurs étudieront si Information Canada remplit son mandat. Il serait opportun à ce moment-ci de voir en vertu de quelle autorité Information Canada a été créée. Cet organisme a été établi grâce à une Loi des subsides (26 juin 1970), qui approuvait le programme d'Information Canada. Le décret du conseil C.P. 1970-559 du 26 mars 1970 autorisait la création de ce ministère.

a) conformément à l'article 2 de la Loi sur l'administration financière, de désigner Information Canada à titre de ministère ou département aux fins de ladite loi;

b) conformément à la Loi n° 3 de 1970 portant affectation de crédits, de désigner l'honorable Robert Stanbury en tant que membre du Conseil privé de la Reine pour le Canada sous la juridiction duquel le Directeur d'Information Canada administrera toutes les affaires assignées au Directeur par le ministre des Approvisionnements et Services; et

c) conformément à l'article 2 de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, de désigner Information Canada à titre de ministère ou département aux fins de ladite loi.

Il ne serait pas exagéré de dire que le statut d'Information Canada dans la panoplie gouvernementale des ministères et des organismes n'est pas précis. Ses objectifs visant à promouvoir la collaboration entre les buraux d'information du gouvernement, d'augmenter l'efficacité de ces bureaux, et de les conseiller et de les aider sur demande, nécessite une certaine expérience, ou du moins un bon sens des directions, si l'on veut éviter les écueils d'un accroissement sans limite ou d'un travail inutile. Ce n'est pas le cas pour l'instant. Nous nous empressons de dire que ce n'est pas parce qu'il nous manque des compétences parmi le personnel chevronné d'Information Canada. Nous l'avons trouvé, en général, compétent et, exceptionnellement dévoué; son travail est difficile et très souvent ingrat. Un mandat mal défini rend la tâche fort ardue.

Le budget annuel devrait consacrer plus qu'un crédit à cet organisme. Nous croyons qu'Information Canada serait plus solide si l'autorité lui était conférée par une loi du Parlement. Une telle loi pourrait en définir les fonctions, les activités et les responsabilités en tant que ministère du gouverne-

ment, et établir ses relations avec les services d'information des autres ministères du gouvernement, avec le Conseil du Trésor et avec le Parlement.

Le Comité sénatorial permanent des finances nationales croit que le statut incertain d'Information Canada doit être précisé le plus tôt possible, de préférence par l'adoption d'une loi. Le rapport examine d'autres domaines et nous verrons que les critiques à l'adresse d'Information Canada entendues au cours des audiences du Comité, dans la presse et au Parlement, découlent du manque de directives précises.

Sans mandat précis, aucune organisation et surtout aucune organisation gouvernementale ne peut éviter des secteurs d'activités qui ne lui appartiennent pas, ni les enchevêtrements d'une bureaucratie engendrée par un accroissement illimité. Information Canada a été jugée sous ces deux rapports et trouvée en faute par les critiques de la presse et du Parlement. On ne doit pas blâmer les critiques d'avoir perçu les défauts d'Information Canada, mais les résultats peu encourageants doivent être connus pour donner plus de perspective à cette situation. Le Comité est très conscient de ces fautes, mais reconnaît également qu'Information Canada a dû œuvrer malgré ces désavantages. Nous rappelant les commentaires de Winston Churchill sur le Bolchevisme, les critiques d'Information Canada ont soutenu qu'il aurait fallu l'étrangler dès sa naissance. Est-ce que l'infanticide bureaucratique devrait être une méthode recommandée pour la réorganisation gouvernementale, on ne peut en décider ici. Information Canada a été lancée dans la controverse politique dès le départ, et c'est un fardeau que peu de ministères ont connu. Il a également fait l'objet de pressions internes et externes depuis sa création.

Même si Information Canada n'est pas un ogre bureaucratique ni un ornement aux frais du contribuable, ses activités doivent faire l'objet d'une réglementation et de contrôle plus sévères.

CHAPITRE II

RÈGLEMENT POUR SERVICES D'INFORMATION

Conclusions et recommandations

Le Secrétaire d'État devrait être chargé de tous les services d'information du gouvernement fédéral. Information Canada en serait l'organe administratif.

a) Information Canada ne devrait pas être une agence centrale d'information élaborant et diffusant tous les programmes d'information du gouvernement fédéral.

b) Les divers ministères du gouvernement devraient garder la responsabilité de leurs propres services d'information, mais le Secrétaire d'État, par l'entremise d'Information Canada, devrait réglementer et coordonner leurs activités pour donner au public un service général d'information efficace et rentable.

Nous avons déjà parlé de la confusion qui règne lorsque trop de renseignements de différentes sources parviennent à un individu qui peut difficilement les absorber tous et encore bien moins s'en faire une juste idée. Nous ne voulons pas préconiser de solution radicale: un organisme central d'information qui offrirait au public des renseignements sélectionnés d'avance, du «tout cuit». Lorsque la connaissance et l'information sont le monopole de quelques-uns dans la société moderne, le pouvoir politique est également concentré entre les mains de quelques individus. La majorité ne peut ainsi participer efficacement à l'organisation et à la direction de

l'État. Il n'est pas nécessaire de prendre du recul pour s'apercevoir quels seraient les effets d'un tel monopole sur la société canadienne.

Même s'il est facile d'opter pour un club totalitaire pour renverser les initiatives gouvernementales dans la diffusion des renseignements, au Canada le problème est plus simple. Un organisme central de renseignements qui diffuserait tout genre de renseignements à tous les Canadiens ne représente pas tant une menace pour la liberté des citoyens qu'un danger pour la diffusion efficace des renseignements.

Comme l'a souligné le Groupe de travail sur l'information gouvernementale, les caractéristiques des divers systèmes politiques et de la corrélation entre les organismes gouvernementaux et les divers paliers du gouvernement influencent grandement la nature des communications sociales:

> «Les pouvoirs législatif, exécutif, judiciaire et administratif du gouvernement—par leur nature et leur action distinctes mais aussi par leurs relations mutuelles—contribuent tous à déterminer certains courants d'information. De plus, ils influent sur le flot de renseignements qui proviennent d'autres sources. Enfin, dans un État fédéral, le flot d'informations peut être différent de celui qui existera dans un pays unitaire. Au Canada, la conférence publique fédérale-provinciale sur la constitution constitue une source d'informations qui pourraient ne jamais voir le jour dans un pays unitaire.
>
> Les États sont de plus en plus impliqués dans les communications sociales. Il ne faut pas oublier que, quelle que soit l'importance du rôle que l'État assume dans ce domaine, il ne sera toujours que l'un des nombreux participants et que ses partenaires ne cesseront jamais de l'influencer.»
>
> (Communiquer, II, 15)

Dans une société libre comme celle du Canada, il n'y a pas de place pour un ministère «Orwellian» de la Vérité; même si nos parlementaires les plus radicaux et les critiques de la presse jettent de hauts cris, Information Canada est mal placée pour jouer ce rôle. Tant que le bruit des bottes, les chambres de tortures et les coups frappés à la porte à 2 h 00 du matin ne feront pas partie de la vie de tous les jours au Canada, cette notion nous paraîtra absurde. Comme la citation précédente l'indique, l'information provient de toutes les directions, de toutes les sources possibles, et s'adresse à tous. Un organisme central d'information, même pour des activités fédérales, serait vraisemblablement une source de problèmes plutôt qu'une aide à la population.

Il y a, sans doute, chevauchement et perte au sein des services ministériels de l'information, mais cela ne veut pas dire que ces activités ne sont pas nécessaires. Les agriculteurs, les producteurs, les grossistes et les détaillants doivent savoir ce que le ministère de l'Agriculture projette. Les anciens combattants doivent être au courant des lois qui régissent leurs prestations. Tous les citoyens doivent être informés des changements apportés à la politique fiscale qui les intéresse. Notre bureau central d'information est peut-être renommé pour sa rationalisation, mais cette dernière n'est pas une garantie automatique d'efficacité. Il est plus probable qu'un organisme

central d'information évoluerait selon les premiers modèles de l'univers, suivant cycles et épicycles et qu'il verrait la création d'organismes secondaires et de bureaux qui répondraient aux besoins des divers secteurs d'information; inefficacité et bureaucratie monstrueuse, c'est ce qui en résulterait.

Nous croyons qu'Information Canada aurait avantage à ne pas se charger des relations publiques et de l'information pour les ministères importants comme l'Agriculture, l'Industrie et le Commerce, mais à se concentrer plutôt sur la réglementation et la coordination de leurs activités. On empêcherait ainsi le gaspillage de fonds publics et de talents qui causent le chevauchement des efforts et le manque d'appréciation des divers moyens de communication avec le public. Information Canada ne peut et ne devrait pas rivaliser avec les connaissances spécialisées sur le plan de leur propre ministère des experts des grands ministères. Ces derniers peuvent seuls expliquer les politiques gouvernementales qui les intéressent; Information Canada n'a pas à le faire. En tant qu'expert du gouvernement dans le domaine de diffusion de l'information, toutefois, Information Canada a un rôle essentiel à jouer: celui d'expliquer aux ministères comment mieux transmettre les renseignements nécessaires aux audiences appropriées. Il faudrait préciser à tous les ministères qu'il s'agit là de la politique du gouvernement et non pas d'une chose qu'on laisse à la discrétion de chaque ministère. Il s'agit bien d'une saine gestion des ressources humaines et matérielles plutôt que de l'acquisition de connaissances techniques. Les ministères acceptent difficilement de se plier à une autorité extérieure et Information Canada est souvent considérée comme telle par le personnel d'information des ministères. Si son rôle est clairement défini, les ministères n'entretiendront pas de soupçons à son égard. Si l'on s'accorde pour le considérer comme un organisme de coordination et d'assistance, plutôt que comme un organisme de remplacement et de coordination, l'ensemble du programme d'information du gouvernement fédéral pourrait être mené à bien avec une efficacité et une économie plus grandes.

Pour cela, Information Canada doit pouvoir s'appuyer sur l'autorité d'un ministre d'État directement responsable de tous les services d'information du gouvernement fédéral. Nous recommandons que ce ministre soit le Secrétaire d'État dont les responsabilités comportent déjà celles de plusieurs agences dans le domaine de la culture en général, de l'éducation et de l'information. Nous soulignons qu'Information Canada doit être sa principale responsabilité et non un élément accessoire, comme c'est le cas à présent.

Parallèlement, il ne faut pas non plus minimiser le problème des relations d'Information Canada avec le gouvernement en place. Dans une certaine mesure, en chargeant la Commission de la Fonction publique d'engager son personnel et par la nature même de ses fonctions, on peut être sûr que l'organisme se gardera de toute ingérence politique. Il n'est pas là pour critiquer la politique du gouvernement, mais pour en informer le public et pour fournir aux citoyens des renseignements sur les questions fédérales touchant leur vie.

Il est à cet égard très différent de la Société Radio-Canada, par exemple; cette dernière est en effet une société de la Couronne qui a un rôle d'information, mais qui est tout à fait autonome et peut critiquer le gouvernement lorsqu'elle le juge bon. Même si l'on redéfinissait la compétence d'Information Canada, en précisant que c'est un organisme de direction et de coordination, il y aurait toujours le risque qu'il soit considéré comme un moyen de propagande du gouvernement, comme cela a été le cas par le passé. Il est peu vraisemblable que cette attitude change, sauf peut-être avec le temps et avec une étude objective de son travail quotidien.

CHAPITRE III

PRINCIPES DIRECTEURS

Conclusions et recommandations

Le principal objectif d'Information Canada consiste à améliorer la qualité et l'efficacité des services d'information fédéraux. Cet objectif devrait se fonder sur les principes suivants:

a) Si le rôle d'Information Canada est de réglementer et de coordonner les activités d'information des ministères afin de produire un système d'information global, il lui est impossible de ne pas élaborer ses propres programmes d'information. Cependant, cette activité devrait être réduite au minimum.

b) Information Canada devrait évaluer continuellement les programmes d'information des ministères afin de s'assurer qu'ils répondent le mieux aux besoins d'information du public.

c) Information Canada devrait évaluer continuellement la rentabilité de tous les programmes d'information et devrait prendre des mesures pour empêcher le gaspillage et la répétition.

d) Le public devrait pouvoir se procurer facilement des renseignements concrets et utiles sur les politiques, les programmes et les services du gouvernement fédéral. Les services d'information n'ont pas pour fonction de faire ingurgiter des renseignements.

e) Bien qu'il puisse être souhaitable d'adapter les renseignements aux besoins des particuliers, des régions, et des groupes spéciaux, les frais que cela comporte peuvent être hors de proportion avec les avantages qui en découlent.

Nous avons déjà exprimé notre désapprobation d'un organisme central d'information parce que ce n'est pas un moyen efficace de transmettre l'information au peuple. Nous estimons que ce n'est pas là le rôle véritable d'Information Canada bien qu'au dire de plusieurs critiques, il fasse fonction d'organisme central d'information, faisant preuve de plus d'indépendance qu'il n'en possède en réalité. Le Comité estime qu'en sa qualité d'organisme de direction et de coordination, Information Canada devrait attacher moins d'importance à son rôle d'initiateur de programmes d'information. A titre d'exemple, nous citerons le programme très critiqué de Service automatisé de réunion des informations (SARI). Bien que le projet n'ait jamais eu de suite, on avait proposé qu'Information Canada crée l'équivalent électronique d'un service de découpage des journaux, qui aurait fourni aux clients—moyennant un abonnement—les nouvelles concernant le gouvernement fédéral tirées de 76 quotidiens, de 11 stations radio A.M. et de 44 stations de télévision, y compris les réseaux nationaux. En dehors du fait que ce service aurait constitué une concurrence pour des entreprises équivalentes des secteurs privés, Information Canada se trouvait dans une situation morale difficile. Comme l'ont souligné à juste titre les éditorialistes, les employés des organes d'information n'auraient pas vu d'un œil favorable le plagiat de leur création par un organisme gouvernemental.

Ce genre de projet ambitieux ne correspond pas véritablement à un besoin manifeste. Il a eu pour seul résultat de provoquer une nouvelle vague de critiques à l'endroit d'Information Canada, critiques d'ailleurs bien méritées en l'occurrence. Cela ne veut pas dire qu'Information Canada devrait se contenter de suivre des lignes bien définies. Il y a encore dans le domaine de l'information des besoins nombreux et variés qui ne sont pas couverts par les programmes existants, et il faudrait les dépister constamment et les mettre en évidence. Par exemple, les changements de la politique du gouvernement à l'égard des autochtones du Nord pourraient également avoir certains effets sur ceux qui habitent dans le sud du Canada, et Information Canada devrait être au courant afin de s'assurer que ceux qui sont touchés par ces modifications de politique ou ceux qui sont intéressés par elles en soient bien informés par le ministère en cause. Comme exemple d'information d'ordre général fournie par Information Canada, nous pouvons citer la divulgation du Programme d'initiatives locales qui témoigne d'une coordination réussie des efforts d'information d'environ dix ministères et la publication d'ouvrages donnant un compte rendu succinct des sujets d'actualités.

Ces renseignements sont sans doute moins spectaculaires que le programme SARI, mais ce genre d'activités est certainement moins risqué et correspond davantage aux idéaux d'un organisme chargé de la réglementation. De même, il y a de nombreuses zones de recoupement de la politique gouvernementale qui ne sont pas la responsabilité exclusive d'un ministère. Les Affaires extérieures, l'Industrie, le Commerce et la Défense nationale peuvent tous être engagés dans des négociations commerciales avec des

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

d'Information Canada, s'accordent à dire que les relations individuelles sont le moyen le moins efficace sur le plan des frais, pour faire passer un message. Bien qu'il y a dans le pays des groupes ou des régions bien définis auxquels des renseignements précis peuvent être envoyés, l'idée que l'information doit être adaptée à tous les intérêts concevables ne devrait pas être encouragée. Lorsque l'on considère l'énorme diversité des intérêts, des opinions et des besoins couverts par des termes génériques comme «la jeunesse», «les dépourvus», «les minorités ethniques», «les citadins» ou «les autochtones», on admettra qu'il n'est pas réaliste d'adapter l'information aux sous-groupes arbitrairement définis et d'éviter toute hausse des frais. Même si l'on définit avec un soin particulier ces groupes et si l'on évalue leurs besoins précis, on n'est pas sûr que le programme d'information sera utile. Le Comité estime que, selon les nécessités de la situation, les programmes d'information devraient viser à atteindre le plus grand secteur possible de la population.

L'impossibilité dans laquelle se trouve Information Canada de réduire son effectif a constitué l'une des critiques les plus importantes qui lui ait été faite dès le départ. Nous admettons le bien-fondé de cette critique. Nous admettons aussi que si le rôle d'Information Canada avait été précisément défini dès le départ, ce genre de critiques aurait pu être évité. Les questions de dépenses et de prolifération du personnel ont été tout particulièrement discutées lors des délibérations du Comité. Nos recommandations et nos conclusions vont dans le sens d'une plus grande rationalisation des services d'Information Canada, surtout pour ce qui est de son rôle d'organisme de coordination et de contrôle. Dans ce rôle, le Comité se rend compte que si la réalisation des programmes d'Information Canada est couronnée de succès, il peut s'en suivre une augmentation du personnel au sein des ministères en cause. Toutefois, Information Canada devrait uniformiser davantage les services d'information du gouvernement et devrait s'assurer que toute augmentation de personnel ou de budget soit tout à fait justifiée.

CHAPITRE IV

COÛT DES SERVICES D'INFORMATION

Conclusions et recommandations

Dans le budget des dépenses, les frais des services d'information devraient être indiqués de façon claire et détaillée pour chaque programme de chaque ministère ainsi que pour tous les organismes gouvernementaux. Le Conseil du Trésor devrait publier une définition afin que les ministères sachent quels articles inclure dans les services d'information. Cette définition devrait être élaborée par Information Canada pour le Conseil du Trésor.

Information Canada devrait vérifier, pour le Conseil du Trésor, les budgets d'information de tous les ministères et organismes et le conseiller en matière de dépenses pour les programmes d'information proposés par les ministères.

L'un des traits les plus frappants des témoignages entendus au cours des auditions du Comité est que personne ne savait exactement ce qu'était l'information, du moins du point de vue des comptes. Le Budget des dépenses, par exemple, ne présente pas l'information comme une activité séparée dans le cas de nombreux ministères: en fait, seuls six ministères sur une trentaine environ font état de services d'information et de relations publiques comme de programmes ou d'activités expliquant un programme, les autres ministères ayant inclus l'information dans leur programme d'administration ou l'ayant combinée à d'autres activités.

Évaluer le coût des services d'information gouvernementaux a toujours été un art difficile, en raison essentiellement de la nature changeante de nos

concepts d'information. Chercher une définition de l'information qui satisferait à la fois le comptable et le théoricien de l'information semblerait une tâche désespérée. Ce problème, comme beaucoup d'autres, a été abordé par le Groupe de travail sur l'information gouvernementale:

> «La difficulté vient de ce que le Conseil n'a jamais exigé des ministères qu'ils rendent compte séparément du budget qu'ils affectent à ce poste. En fait, le Conseil du Trésor n'a jamais cherché à définir aux fins comptables les mots *information* ou *services d'information,* de sorte que la comptabilité des ministères rend compte de cette activité de la façon que ceux-ci jugent individuellement la plus appropriée.»
>
> (Communiquer II, 141)

En cherchant à définir les coûts de l'information au gouvernement fédéral, le Groupe de travail a rédigé un questionnaire demandant aux différents ministères de faire état de tous les coûts directement associés à l'information. De nombreux ministères n'ont pu séparer les coûts d'information du budget global d'administration dans lequel ils étaient compris. Certains n'ont pu préciser leurs coûts (par exemple, publicité, relations publiques) comme le demandait le questionnaire.

Le Comité comprend la difficulté qu'il y a à définir exactement le coût de l'information au gouvernement. Néanmoins, nous avons essayé, comme suit, *d'évaluer* le coût global de l'information du gouvernement fédéral à partir du Livre bleu du Budget des dépenses.

Pour l'année fiscale se terminant le 31 mars 1974, on voit que le tableau 6 (Prévisions budgétaires pour 1973-1974 par article courant de dépenses) indique un total de 60.3 millions de dollars pour l'information de tous les ministères. On observe en outre que seuls quatre ministères ont dans leur programme d'administration mentionné une activité à part qui concerne uniquement l'information.

La définition des activités et les chefs de dépenses se trouvent à l'appendice «D».

Le tableau suivant montre le rapport entre l'activité sur le plan de l'information et l'article courant de dépenses pour l'information dans chacun de ces quatre ministères:

Ministère	*Activité*	*Article courant de dépense*	*Différence*	*Taux approximatif de l'article courant de dépenses qui représente une différence*
Agriculture	$1,871,000	$1,172,000	$699,000	60%
Consommation et Corporation	1,737,000	955,000	782,000	82%
Main-d'œuvre et Immigration	901,000	195,000	706,000	362%
Secrétariat d'État	1,525,000	882,000	643,000	73%

Les différences entre les activités et les articles courants de dépense dans le tableau ci-dessus représentent les frais des articles courants de dépense autres que l'information. Par exemple, les $699,000 s'appliquant à l'agriculture comprendraient partiellement ou globalement les frais suivants imputables au service d'information:

—salaires et traitements
—transport et communication
—services professionnels et spéciaux
—location, achat, réparations et entretien
—services, matériaux et fournitures
—autres dépenses

A l'exclusion du taux important de la Main-d'œuvre et de l'Immigration, la moyenne des trois autres ministères indiqués dans le tableau est d'environ 72 p. 100. Le pourcentage moyen pour les quatre ministères est d'environ 144 p. 100. Lorsqu'on applique ces pourcentages à la somme totale de 60.3 millions de dollars indiquée pour l'information sous la rubrique *articles courants de dépenses* du Budget des dépenses, on arrive d'une part à environ 104 millions de dollars et d'autre part à 147 millions de dollars. Il ne faut pas oublier que ces sommes ne font pas état du coût des services d'information dans nombre de Sociétés de la Couronne que ne mentionne pas le Budget des dépenses.

Par conséquent, on peut conclure que le coût global de l'information des ministères et organismes du gouvernement fédéral tel qu'il apparaît dans le Budget des dépenses dépasse 100 millions de dollars et se rapproche plus vraisemblablement de 150 millions de dollars. Si l'on incluait toutes les Sociétés de la Couronne qui ne paraissent pas dans le Budget des dépenses, nous pensons que cette somme atteindrait 200 millions de dollars.

En dépit des difficultés qu'il y a à séparer les coûts de l'information du budget global des ministères, on estime que la procédure du Groupe de travail est une méthode logique pour définir l'information aux fins de la Comptabilité. Le processus d'information est divisé en cinq grandes catégories: publicité, audio-visuel, relations avec la presse, relations publiques, publications. Cela est peut-être arbitraire, comme l'est un état de compte. En tout cas, il s'agit de définir l'information à des fins budgétaires. Pour donner une idée plus complète de la façon dont le Groupe de travail découpe le processus de l'information, nous citons ce qui suit:

PUBLICITÉ comprend la préparation et l'insertion d'annonces dans des revues choisies ou générales à des fins de promotion; la production de slogans télévisés ou de publicité radiophonique.

AUDIO-VISUEL comprend la préparation, la production et la distribution de bandes magnétiques radiophoniques ou de programmes de té-

lévision (films d'information ou de long métrages) de la radio et de la télévision; la production et la distribution de documentaires, de films, de documents sur magnétoscope, de présentation de diapositives; la production de diapositives, de clichés et d'affiches; la production et la présentation d'expositions.

RELATIONS AVEC LA PRESSE comprend la préparation et la distribution de tous les documents destinés à la presse écrite; communiqués, documents d'information, programmes supplémentaires; et l'utilisation d'un service d'information par câbles.

RELATIONS PUBLIQUES comprend la rédaction de discours, la préparation de conférences et réunions non politiques; la préparation et le contrôle de visites de journalistes ou dignitaires étrangers.

PUBLICATIONS comprend la préparation, la production et la distribution de rapports annuels, de revues scientifiques et techniques et de certaines revues réglementaires ou d'information à des fins internes ou externes.

AUTRES MEDIAS comprend les salaires et tous les autres coûts que les ministères et organismes n'ont pu inclure sous les autres rubiques.

Étant donné l'ampleur des fonds engagés dans ce domaine important, on estime qu'il faut inclure séparément le coût des services d'information dans le budget des dépenses de chaque ministère, et ce en le mentionnant comme un programme ou une activité expliquant un programme.

On se rend compte qu'avant toute chose il serait nécessaire de préparer une définition des services d'information afin que les ministères puissent évaluer leurs exigences dans ce domaine. On pense que cette définition devrait être mise au point pour le Conseil du Trésor par Information Canada, à partir de la répartition du Groupe de travail mentionné à titre indicatif dans l'avant-dernier paragraphe.

La rentabilité étant peut-être le critère le plus sûr, le spectre du Conseil du Trésor devrait planer sur le décompte ministériel des dépenses d'information. Une fois que le coût des services d'information est mentionné comme un programme ou une activité supportant un programme dans le budget des dépenses, le rôle qui devrait être donné à Information Canada en tant qu'organisme de direction et de coordination des services d'information fédéraux, serait d'agir au nom du Conseil du Trésor en examinant ces budgets d'information ministériels avant qu'ils n'apparaissent dans le budget des dépenses. Ce processus d'examen permettrait aux ministères de ne pas engager de dépenses excessives pour des éléments disponibles ailleurs, de ne pas reprendre des programmes ou des projets, de ne pas créer de groupes pour exercer une fonction qui pourrait être mieux exercée par un autre ministère ou par Infor-

mation Canada; cela permettrait au Conseil du Trésor d'être conseillé par un organisme indépendant et averti pour tout ce qui touche à l'information.

De la même façon, il s'ensuivrait qu'Information Canada aurait la responsabilité de conseiller le Conseil du Trésor à propos des dépenses soumises au Conseil du Trésor à propos de nouveaux programmes d'information des ministères.

Nous ajouterions à titre de garantie supplémentaire de la responsabilité fiscale, qu'on ne devrait pas utiliser les prévisions supplémentaires à moins qu'une initiative d'urgence de la part du gouvernement ne nécessite le lancement d'un programme d'information particulier.

CHAPITRE V

AGENTS D'INFORMATION ITINÉRANTS

Conclusions et recommandations

Il semble au Comité que le programme des agents d'information itinérants soit devenu un service d'assistance sociale. En tant que service d'information, il est extrêmement coûteux par habitant et en tant que service d'évaluation de l'information, il laisse beaucoup à désirer. Comme il pourrait atteindre des proportions énormes, on devrait l'abandonner.

A l'heure actuelle, le programme d'agents d'information itinérants à l'essai au Manitoba et en Nouvelle-Écosse a pour but d'évaluer la possibilité d'étendre les services d'information au-delà des centres urbains actuels. Un tel besoin s'est-il fait sentir? Information Canada a mené des enquêtes approfondies à cette fin, dans ces régions. Les fonctions des agents itinérants, telles que les conçoivent les autorités d'Information Canada, sont les suivantes:

1. Servir d'intermédiaire dans les régions moins informées.

2. Informer au sujet des programmes ministériels dans ces régions.

3. Créer de nouveaux débouchés pour les ministères en se servant des ressources communautaires et des médias d'information locaux.

4. Appuyer les programmes ministériels par l'installation de bureaux dans ces régions.

5. Tenir les ministères au courant des développements dans les domaines qui les intéressent.

6. Informer les agents régionaux supérieurs d'Information Canada des besoins d'information d'une région donnée.

Ces catégories ne sont pas rigides; Information Canada reconnaît qu'il se peut que certains ministères n'aient pas recours à de tels services, tandis que d'autres auront besoin de services qui ne figurent pas sur cette liste. Les objectifs que se propose ce programme d'agents itinérants sont résumés dans un autre document d'Information Canada:

> «Le service d'agents itinérants est destiné à adapter l'information gouvernementale aux situations locales. Pas d'équipement audio-visuel coûteux, mais dans la majeure partie des cas, le dialogue avec le public. Les agents itinérants, sur une plus grande échelle, aident à créer des liens entre les ministères fédéraux et les collectivités et les régions dans lesquelles ils travaillent. Ils essaient de bien connaître les besoins d'information d'une collectivité donnée. Ils avisent le personnel régional d'Information Canada des réalisations qui exigent des programmes spéciaux d'information. Enfin, ils fournissent aux ministères fédéraux la possibilité de donner des renseignements dans des régions qui auparavant avaient été oubliées. Il est important d'ajouter que ces agents essaient d'utiliser au maximum les ressources communautaires existantes, comme les bibliothèques par exemple. Le but ultime est la formation d'un réseau local. L'agent itinérant sera alors en mesure d'offrir ses services à une nouvelle région.»
>
> (Projets itinérants régionaux d'Information Canada, 1973)

Ce programme innovateur et ambitieux a attiré, au nombre des agents itinérants, des personnes très dévouées et diligentes. Néanmoins, si un des programmes d'Information Canada suscite de l'inquiétude au sein de ce Comité, c'est bien celui-là. L'inquiétude est très marquée et regrettable. Il est évident que ces agents itinérants sont sincères et travailleurs, mais on est d'avis qu'effectivement ils ne fournissent que peu de renseignements, mais accomplissent des tâches de travailleurs sociaux. Ce n'est pas là l'objectif que se propose Information Canada. Reportons-nous une fois de plus, à un document d'Information Canada. En annexe au rapport préparé par l'agent régional supérieur de la région Atlantique figurent plusieurs articles illustrant les activités des agents itinérants. En voici quelques exemples:

> «Des conseillers municipaux essaient fréquemment d'intéresser les agents itinérants à des problèmes de leurs districts, car ils estiment que l'agent itinérant est mieux placé pour répondre aux questions qu'ils ne le sont eux-mêmes.»
>
> «On a surpris une infirmière du service de santé public déclarer combien elle estimait Information Canada. Elle peut maintenant accorder plus d'attention aux problèmes médicaux, en confiant à l'agent itinérant les autres problèmes de ses clients, qui auparavant occupaient une bonne partie de son temps. De plus, cet agent rend un meilleur service à ses clients puisqu'il est en mesure de hâter le processus qui leur permet de recevoir les prestations de l'aide à l'enfance, de l'Assurance-chômage, de la Compensation pour accidents de travail, du Bien-être social, etc.»
>
> «Les agents de liaison s'occupent activement d'assurer les services de liaison entre les citoyens et les autorités gouvernementales à divers paliers. Un agent itinérant peut s'occuper de convoquer une réunion entre un réalisateur de l'ONF, intéressé à filmer des citoyens âgés, dans une collectivité de noirs, ainsi

qu'une personne-clé de cette collectivité; servir d'agent de liaison entre une agence de fonds et une collectivité qui en a besoin; faire en sorte que le directeur d'une école puisse rencontrer le Secrétaire d'État».

C'est magnifique, mais ce n'est pas de l'information. C'est une vérité de La Palisse que de dire qu'il existe réellement des besoins sociaux un peu partout au Canada, mais la solution de ces problèmes ne relève pas d'Information Canada. Il semble qu'il y ait, au sein des agents itinérants, pas mal de confusion au sujet du rôle qui leur est confié, celui-ci ne consiste pas à conseiller sur des problèmes sociaux, mais uniquement à fournir l'information. Une part de cette confusion découle peut-être des antécédents professionnels de ces agents. La plupart des agents de la Nouvelle-Écosse ont une formation en services sociaux, tandis qu'au Manitoba, ils ont plutôt de l'expérience dans le domaine des communications.

Le Comité estime qu'Information Canada s'engage dans une voie dangereuse en entreprenant ce genre de travail. En dépit des protestations d'Information Canada, selon lesquelles la tâche principale des agents itinérants consiste à mettre en place des réseaux d'information qui puissent être utilisés d'une façon continue, ce qui conduirait éventuellement à la liquidation des postes d'agents itinérants, le Comité considère que, vraisemblablement, ce programme aura pour résultat de créer une situation de dépendance permanente des clients vis-à-vis des agents, ainsi qu'une prolifération incontrôlable de tout l'ensemble du programme. Bien qu'on ait les meilleures intentions du monde et le meilleur personnel, des programmes qui doivent se résorber naturellement peuvent rarement le faire, spécialement s'ils sont financés par la corne d'abondance inexhaustible des deniers publics. En dépit des prévisions les plus encourageantes, formulées par le directeur général d'Information Canada, les dangers que comporte une croissance excessive sont évidents:

«Le programme d'unités mobiles en Nouvelle-Écosse et au Manitoba coûte environ $200,000—en plus, je suppose, d'une certaine contribution de l'Administration centrale, ce qui donne un chiffre de l'ordre de $250,000 à $260,000, et au lieu de 12 années-hommes il s'agit, peut-être, de 14 à 16 années-hommes si nous utilisons les bénévoles sur place. Nous estimons qu'afin de pouvoir établir un réseau dans tout l'ensemble des provinces de l'Atlantique et des Prairies, c'est-à-dire, dans sept provinces au lieu de deux, y compris le Labrador, il nous en coûtera, au cours de la prochaine année financière, environ $550,000 et environ 40 années-hommes, selon les données actuelles. Par ailleurs, à la fin de l'année financière, nous aurons 51 agents itinérants et autres agents sur place et le coût annuel sera à ce moment-là d'environ $750,000, pour les sept provinces et le Labrador.»

(Procès-verbal, 9:7)

Les dépenses engagées ne seront raisonnables que si l'aspect d'autoliquidation du programme devient une réalité. Le Comité ne croit pas au suicide bureaucratique dans ce cas. Le directeur des opérations régionales a lui-même déclaré que la liquidation de ce projet serait difficile dans certaines régions (Procès-verbal 9:23). Un tel service de consultation individuelle

est très coûteux; de plus, il n'a pas sa place au sein d'un service d'information. Comme moyen d'évaluer les programmes d'information du gouvernement, un tel service ne repose pas sur des bases scientifiques et a tendance à tenir compte de tous les facteurs émotifs et culturels, ce qui est inévitable. Une fois de plus, Information Canada n'a pas pour fonction de faire du service social.

L'accueil réservé par les organismes communautaires au programme des agents itinérants a été toutefois très favorable et le Comité est d'avis qu'Information Canada devrait encourager l'utilisation des services et des établissements locaux pour ses services d'information. Les centres communautaires d'information, les bibliothèques, les organismes religieux, etc., devraient posséder la documentation gouvernementale et être à même de fournir les premiers renseignements sur les politiques gouvernementales, les programmes et les services que fournit régulièrement Information Canada, par l'entremise de la poste ou du téléphone. Ces organismes locaux devraient, à leur tour, être encouragés à utiliser au maximum le centre d'information de leur région.

CHAPITRE VI

BUREAUX RÉGIONAUX

Conclusions et recommandations

Les bureaux régionaux d'Information Canada sont utiles là où il y a également des librairies et des centres de renseignements. Partout ailleurs les bureaux régionaux devraient se borner à évaluer l'efficacité de tous les programmes d'information des ministères dans les diverses régions.

a) Il devrait y avoir des bureaux régionaux à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver uniquement.

b) L'évaluation régionale des programmes d'information des ministères devrait être faite dans une large mesure au moyen de sondages et de préférence par des firmes privées.

Nous avons déjà traité de la question des agents itinérants, et nous nous hâtons de faire remarquer ici que ce service ne forme qu'une partie du programme régional d'Information Canada, ce qui comprend tant les librairies que les centres de renseignements. Nous reparlerons de ces aspects de la question un peu plus tard.

Les opérations régionales comprennent aussi les enquêtes sur les besoins d'information du grand public dans les diverses régions ainsi que l'évaluation des programmes d'information gouvernementaux. Le Comité est d'accord pour que ce travail se poursuive, et pour que les bureaux régionaux coordonnent le travail des services d'information ministériels dans leur domaine respectif. Toutefois, les bureaux régionaux ne devraient pas se

multiplier, mais devraient être situés à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver.

De cette façon, le personnel nécessaire pour mener à bien les opérations régionales d'Information Canada serait relativement peu nombreux et ses principales fonctions seraient d'évaluer l'efficacité des programmes d'information du gouvernement, et de faire des suggestions visant à apporter des améliorations. Les bureaux régionaux devraient mener des enquêtes, là où c'est possible de le faire, sur une base périodique plutôt que permanente, et devraient utiliser à cette fin des entreprises privées, ce qui serait plus rentable que d'employer le personnel régulier.

Il serait opportun, en ce moment, de faire remarquer que l'utilisation des services d'agents d'information itinérants, pour tâter le pouls de l'opinion publique, au sujet des programmes gouvernementaux n'est pas nécessairement la façon la plus efficace de remplir cette fonction, car l'élément humain qui s'y glisserait pourrait inévitablement éliminer quelque validité que puissent renfermer des observations objectives; de plus, du point de vue quantitatif, les opinions reçues ne permettraient pas de formuler de jugement, à moins, naturellement, qu'un nombre considérable d'agents itinérants soient employés à cette fin, en quel cas, le coût en serait prohibitif.

CHAPITRE VII

CENTRE DE RENSEIGNEMENTS

Conclusions et recommandations

L'un des services d'Information Canada qui a eu le plus de succès est celui des renseignements. Il faudrait l'améliorer en le transformant dans une large mesure en service téléphonique.

a) Le nombre de centres de renseignements devrait être restreint aux six centres actuels et aux cinq centres proposés, soit un centre dans chacune des dix provinces en plus d'un centre à Ottawa.

b) Le service de renseignements par téléphone devrait être gratuit pour tout citoyen voulant se mettre en rapport avec un centre de renseignements; ce dernier devrait avoir le personnel et les renseignements voulus pour répondre aux demandes de renseignements et orienter le citoyen vers la source appropriée. Le numéro de téléphone du service devrait recevoir une publicité aussi vaste que possible et être facilement repérable dans l'annuaire téléphonique ainsi qu'à la poste.

c) Les médias d'information devraient être invités à faire connaître au public l'endroit où se trouve, dans chaque province, le Centre de renseignements d'Information Canada.

Le Comité estime que le service de renseignements d'Information Canada est le plus important et l'un des plus utiles du point de vue de l'efficacité des rapports entre les Canadiens et le gouvernement fédéral. Une

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:

Centre	*Téléphone*	*Lettres*	*En personne*	*Total*
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.

Avant l'instauration de ces centres de renseignements, tout citoyen devait passer par un dédale de ministères et d'organismes fédéraux. Les centres d'information sont le moyen le plus efficace et le plus logique de sortir de ce labyrinthe, et leur utilisation doit être encouragée au maximum.

En même temps qu'il approuve le rôle des centres de renseignements, le Comité est en faveur de l'adoption d'un genre ou autre de service téléphonique pour qu'on puisse encore plus facilement atteindre les services d'Information Canada. C'est l'exemple de la direction de Revenu Canada où l'on s'est servi du Zénith au cours de la période des déclarations d'impôt de 1973 qui a encouragé le Comité à aboutir à cette conclusion. Revenu Canada a commencé à prendre les mesures nécessaires afin de se servir de ce système en juin 1972; ce système est entré en opération au Canada le 2 janvier suivant. L'Agence des Télécommunications Gouvernementales a servi d'intermédiaire entre Revenu Canada et le Réseau Téléphonique Transcanadien. Revenu Canada estime que le système Zénith présente des avantages comme l'indique la diminution d'erreurs sur les déclarations d'impôt de 1972, et continue par conséquent à s'en servir.

Si l'on en croit l'expérience de Revenu Canada, le fonctionnement de ce système n'est pas compliqué. Tout simplement, l'intéressé demande le numéro Zénith à l'opératrice de l'interurbain qui compose le numéro correspondant au centre de renseignements le plus proche. L'appeleur est ensuite mis en contact avec l'agent d'information de cette position Zénith.

Tous les comptes du service Zenith, les listes nominatives et les tarifs interurbains sont envoyés au Réseau Téléphonique Transcanadien, à Ottawa, qui envoie la facture à l'Agence des Télécommunications Gouvernementales, qui la remet à son tour à Information Canada, en ajoutant les frais généraux, qui finance sans arrêt l'activité et qui réduit le coût par appel tout en assurant un accès facile aux lignes téléphoniques.

L'Agence des Télécommunications Gouvernementales nous fait savoir à combien reviendrait l'utilisation du service Zenith par Information Canada. Ces chiffres se trouvent à l'Annexe «A» du présent rapport. Si on additionne les frais annuels estimatifs d'exploitation du système Zenith pour tout le Canada, soit environ $360,000 (Appendice «A») aux frais de rémunération (qui se chiffreraient annuellement à environ $310,000) de 36 agents préposés aux demandes qui s'occupent des postes téléphoniques locaux nécessaires (Appendice «A») page 46, on obtient un total de $670,000. Cette prévision des frais annuels est comparable à celle du directeur général chargé des agents itinérants dans les sept provinces et le Labrador, soit $750,000.

Nous avons aussi reçu de l'Agence des Télécommunications Gouvernementales des chiffres prouvant qu'il y a intérêt à utiliser un autre système, soit INWATS, dans les provinces où ce service est disponible, parce qu'il peut être plus économique. Le système INWATS est un service interurbain de réception à sens unique qui permet à un client de recevoir des appels de régions désignées sans qu'il en coûte quoi que ce soit à celui qui fait l'appel. La plu-

part des appels INWATS sont faits par celui qui téléphone mais quand le service interurbain automatique n'est pas disponible, on peut établir la communication avec le système INWATS par l'entremise d'un téléphoniste. Le coût du système Zenith augmente avec le nombre d'appels, et selon la longueur et la distance de chaque appel. A un moment donné, le coût est ordinairement supérieur à celui d'un circuit INWATS permanent auquel s'applique un coût maximal pour un nombre illimité d'appels et pour une période illimitée selon la capacité de ce circuit.

A l'Appendice «B», on compare les frais du service Zenith à l'échelle de la province et ceux du service INWATS à l'échelle de la province lorsqu'il est disponible, en prenant le nombre estimatif d'appels par mois et en donnant les frais comparatifs quand le nombre d'appels est multiplié par 200 et 300 p. 100. A l'Appendice «C», on montre qu'une combinaison des services Zenith et INWATS installée d'un bout à l'autre du Canada coûterait environ $309,000 qui, lorsqu'on les ajoute au coût estimatif de 38 agents préposés aux demandes se chiffreraient à $325,000 pour donner un total de $634,000. Nous recommandons cette combinaison.

On reconnaît que le coût de l'un ou l'autre des systèmes accuserait une hausse, due en partie à la croissance démographique et à l'inévitable poussée inflationniste mais surtout à l'usage que font les Canadiens du réseau, qui serait directement lié aux besoins du public en matière d'information.

Bien que l'usage d'un réseau téléphonique présentera presque inévitablement des difficultés au début, une hausse galopante des prix n'en sera pas. Il y aura évidemment un prix initial d'installation couvrant la rémunération des agents supplémentaires qui seront préposés au réseau, mais ce prix ne devrait pas être excessif. En temps utile, quand le volume de communication le justifiera, il faudrait étudier la possibilité d'adopter un taux de base pour un nombre illimité d'appels.

Information Canada demandera à l'Agence des Télécommunications Gouvernementales quel système est le plus économique dans n'importe quelle situation, et obtiendra des renseignements sur la gestion financière et technique permanente du service.

Nous recommandons que le numéro de téléphone d'Information Canada soit imprimé sur la page couverture de chaque annuaire téléphonique. Beaucoup redoutent d'écrire à l'administration et plus encore d'avoir affaire à un bureaucrate. Demander un renseignement par téléphone c'est rester dans l'anonymat, c'est également beaucoup plus rapide et moins intimidant pour ceux dont le niveau d'instruction rend difficile toute communication écrite. Nous ajoutons cependant qu'au cours de la formation des agents préposés aux demandes, il faudrait insister sur la nécessité d'être gentil avec ceux qui veulent vraiment des renseignements ayant trait au gouvernement et de décourager avec fermeté ceux qui ne sont pas sérieux.

Il faudra peut-être un certain temps pour que les gens se familiarisent avec l'idée de faire des appels interurbains, afin d'obtenir des renseignements

sur le gouvernement mais en raison du fait que le prix se trouve à être plus directement en rapport avec les besoins du public et étant donné la possibilité de s'adresser au pays tout entier, le Comité estime que cette méthode est la plus économique si l'on veut contacter la majorité des citoyens qui résident en dehors des grands centres urbains, sans qu'il soit question de s'occuper de travail social. La combinaison des systèmes Zenith et INWATS qui exigeront des numéros différents dans diverses provinces est un inconvénient mineur si on pense aux économies possibles et à la grande publicité dont le réseau fera l'objet dans les annuaires téléphoniques, dans les journaux ainsi qu'à la radio et la télévision. Nous recommandons que cette publicité soit faite dans les annuaires téléphoniques ainsi que par la presse écrite et parlée qui devraient être encouragés à faire de la publicité pour les centres de renseignements à titre de service public.

Afin de maintenir l'efficacité des centres d'information, il est nécessaire de développer les services de documentation dont ils dépendent pour faire face aux demandes croissantes du public. On doit continuer à cataloguer les documents publiés par le gouvernement, de manière à ce que les centres d'information puissent renseigner les citoyens d'une façon aussi agréable et efficace que possible.

CHAPITRE VIII

SERVICES DES COMMUNICATIONS

Conclusions et recommandations

Nous appuyons les activités de la direction des services de communications et nous conseillons à Information Canada, lors de l'élaboration de programmes d'information, de ne pas oublier l'avantage financier que représente le recours au secteur privé, ce qui réduit le besoin en personnel permanent.

La direction des services de communications d'Information Canada a un calendrier de travail très chargé. Dans son Rapport Annuel de 1972-1973, Information Canada décrit ses activités comme suit:

> «... fournir personnel et ressources aux autres ministères et organismes gouvernementaux et aux autres secteurs d'Information Canada, afin de les aider à élaborer des programmes d'information; coordonner l'information des programmes qui impliquent plusieurs ministères; concevoir des programmes d'information concernant les services et programmes gouvernementaux.»

Dans le domaine de l'aide professionnelle aux autres ministères, Information Canada a aidé à la préparation de la Conférence des chefs des gouvernements du Commonwealth à Ottawa, au mois d'août 1973, en s'occupant de la présentation des publications et autres documents distribués aux délégués et aux représentants de la presse et de l'établissement d'un kiosque de renseignements, d'une librairie et d'un cinéma au centre de renseignements. D'autres réalisations comprennent une campagne publicitaire pour annoncer la politique du gouvernement fédéral sur les langues officielles et

les droits et obligations du public en matière d'élections avant l'élection fédérale d'octobre 1972.

Information Canada a par là aidé des organismes qui n'ont pas leurs propres services d'information. Dans d'autres cas, Information Canada a fourni une aide supplémentaire et des experts aux ministères déjà nantis d'un service d'information. Le Conseil du Trésor a demandé et reçu de l'aide pour la préparation de documents pour le budget de 1972 et aussi pour la conception de la brochure de 1973-1974 intitulée «Où va l'argent de vos impôts»; le programme «Été 1972» du Secrétariat d'État pour les jeunes canadiens a reçu de l'aide de la part des agents d'Information Canada, et le ministère des Affaires extérieures a demandé une liste exhaustive de toutes les références scientifiques et techniques gouvernementales et privées, pour l'Agence de Coopération Culturelle et Technique.

La direction s'est aussi engagée dans des projets interministériels y compris la coordination des programmes d'information pour le 23e Congrès de l'Association Internationale Permanente des Congrès sur la navigation à Ottawa en juillet 1973 et le Programme d'Identité Fédérale qui a introduit le symbole de la «barre» verticale suivie de la feuille d'érable, qui identifie les ministères et organismes du gouvernement fédéral et les sociétés de la Couronne.

La direction des communications constitue donc une partie très importante des activités générales d'Information Canada et fournit un exemple vivant de ce que nous voulons dire par orientation et coordination des activités d'information dans les ministères comme en fait état le Chapitre III. C'est ce genre d'activité plutôt que l'inauguration de programmes qui devrait être la principale raison d'être d'Information Canada.

Dans plusieurs domaines, néanmoins, on recommande que le secteur privé soit engagé afin de minimiser les coûts et le personnel. Par exemple, si un certain programme gouvernemental n'atteint pas un segment particulier de la population, il n'est évidemment pas économique de former une équipe d'enquête, puis de la congédier une fois le travail terminé. Il serait mieux de passer un contrat avec le secteur privé au fur et à mesure des besoins au lieu d'encourager la prolifération de commissions ou d'équipes spéciales subventionnées à même les deniers publics.

Dans une certaine mesure, Information Canada a confié à une organisation locale certains travaux et lui a fourni de l'aide financière.

Un grand nombre de situations exigent la participation du gouvernement fédéral dans le domaine de l'information. Mais on le répète: quand il n'y a aucun besoin réel pour la présence permanente du gouvernement, quand le problème est temporaire, ou purement local, le bon sens et la rentabilité veulent que l'on ait recours à du personnel local et temporaire.

Cette recommandation vaut pour tous les services d'information des ministères; où cela est rentable, il faut avoir recours aux organismes privés.

CHAPITRE IX

ÉVALUATION DES ORGANISMES PRIVÉS

Conclusions et recommandations

Les ministères d'État ne pourraient utiliser les services d'organismes privés sans l'approbation d'Information Canada qui, par ailleurs, serait chargé d'évaluer la compétence de ces organismes en fonction des services qui leur sont demandés.

Le Comité a fait savoir qu'on peut souvent justifier l'usage d'installations du secteur privé lorsque les organismes privés sont plus en mesure qu'un ministère du gouvernement d'offrir des services supérieurs ou plus économiques. Le recours aux installations du secteur privé comporte cependant le danger d'abus politiques et Information Canada doit en être constamment conscient. Les entreprises qui œuvrent dans des domaines comme la publicité et les sondages d'opinion publique sont souvent liées à des gouvernements et à des partis politiques. Afin d'éviter les accusations de protection politique ou de favoritisme, il faudrait avoir recours au plus grand nombre d'organismes possibles, conformément aux exigences du gouvernement en matière de convenance et de compétence. Lorsqu'on fait appel au secteur privé à Information Canada il faudrait bien définir des objectifs précis et demander à ce secteur de fournir des propositions concrètes sur la façon d'atteindre les objectifs fixés, et donner un coût estimatif. Il faudrait divulguer les critères d'évaluation au moment où on les invite à faire les présentations.

Une enquête citée par le Groupe de travail sur l'information gouvernementale n'a pas perdu sa validité au cours des dernières années:

«Le favoritisme est le principal critère de sélection des agences de publicité qui travaillent pour les ministères et les organismes gouvernementaux... Il se fonde sur l'échange d'une faveur contre une autre. Les agences de publicité aident un parti politique et certaines de ses grandes figures en période électorale. Si le mandat du parti est renouvelé, le gouvernement confie aux agences intéressées une partie de sa publicité. Certaines de ces agences, qui ont des commandes gouvernementales très importantes, n'approuvent pas vraiment ce système, et préfèrent être choisies d'après leur valeur qu'au moyen de faveurs administratives proverbiales!»

Le gouvernement s'expose encore aux critiques, et c'est normal, lorsque ses ministères passent des contrats avec des agences privées sans faire une évaluation de leur présentation. De tels arrangements sentent encore le favoritisme, qu'elle que soit la probité du ministre responsable. Il semble que dans l'intérêt de toutes les parties concernées, Information Canada devrait être chargée d'évaluer la compétence des agences privées en fonction des exigences précises des ministères, et les services offerts par elles. Il s'agit d'un domaine où Information Canada devrait jouer à fond son rôle de coordination, à condition qu'il le fasse professionnellement, rationnellement et avec une évidente intégrité.

CHAPITRE X

PUBLICATIONS

Conclusions et recommandations

Nous approuvons généralement les activités de la direction des publications d'Information Canada. Nous apportons cependant quelques réserves:

a) Les six bibliothèques actuelles semblent bien fonctionner et devraient continuer ainsi. Cependant, vu l'importance des frais engagés par ces librairies, nous croyons qu'il ne faut pas en ouvrir d'autres, mais diffuser les publications du gouvernement chez ses dépositaires agréés.

b) Nous considérons que la diffusion des publications gouvernementales constitue un service public extrêmement important. Ainsi, Information Canada devrait continuellement vérifier que les dépositaires agréés mettent bien à la disposition du public les publications gouvernementales.

c) Nous recommandons qu'Information Canada se serve des divers médias pour annoncer qu'on peut se procurer les publications gouvernementales dans ses librairies, chez les dépositaires et par correspondance grâce à un service de commandes très efficace.

d) Il serait souhaitable qu'Information Canada réglemente les ministères à rédiger les publications gouvernementales et à les diffuser. Il faudrait étudier tout particulièrement le volume de publications actuellement distribuées gratuitement par les ministères à des personnes qui, dans bien des cas, ne s'y intéressent absolument pas. Cette pratique devrait être réduite au minimum.

Les librairies tenues par Information Canada à Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Vancouver et Winnipeg constituent un élément populaire

et essentiel de la division de l'édition. Le Comité le reconnaît et en approuve la continuation. Nous approuvons également la décision de ne plus ouvrir de nouvelles librairies, le prix de location de locaux à des endroits bien placés étant prohibitif. Nous suggérons ici, afin de contrôler les coûts, de réévaluer les baux quand ils arrivent à l'expiration. A part dans les six librairies actuelles d'Information Canada, les publications se vendent chez des dépositaires agréés. Il s'agit de librairies commerciales qui ont droit à un rabais sur les publications gouvernementales en échange de leur exposition au même titre que les autres livres. D'après le rapport annuel de 1972-1973, 50 librairies ont passé des accords avec Information Canada, et on s'attend que vers la fin mars 1974, 125 l'auront fait. On encourage également les autres librairies à vendre les publications d'Information Canada en se servant des rabais sur commande (même si ces rabais sont inférieurs à ceux auxquels ont droit les dépositaires agréés). Les livres sont vendus à tous les commerçants, et non pas déposés, ce qui veut dire qu'en cas de mévente, ce sont les commerçants et non Information Canada qui subissent les pertes financières. Actuellement, les revenus d'Information Canada sont versés au Fonds du revenu consolidé.

Information Canada espère qu'à partir du 1er avril 1974, il pourra, grâce à un fonds de roulement, auto-financer ses services d'édition et de distribution. Devenant ainsi pratiquement autonomes, ils auront un caractère commercial, et, la comptabilité étant mieux définie, ils devront viser à une plus grande efficacité pour ne pas opérer à perte.

Pour l'année fiscale 1972-1973, les publications gouvernementales ont produit environ 4 millions de dollars de revenu, ce qui répond à une forte demande de la part du public pour les renseignements qu'il n'hésite pas à payer. Que l'éditeur soit une société privée ou Information Canada, les livres et les brochures intéressant les Canadiens se vendent, et il est plus qu'heureux de voir le contribuable verser volontairement quelques dollars au gouvernement pour services rendus. Le fait que ledit contribuable fait son choix et reçoit quelque chose de matériel en échange de son argent n'a peut-être pas grand-chose à voir. Quoi qu'il en soit, Information Canada est responsable du fonctionnement et de l'efficacité de ce service. Le Comité recommande que l'on vérifie si les librairies et dépositaires agréés distributeurs de publications gouvernementales en encouragent bien la vente et ont en permanence des stocks suffisants des ouvrages courants. Cela n'a pas toujours été le cas, et il semble qu'Information Canada n'ait pas été assez dynamique dans la promotion de ses publications.

Information Canada pourrait contribuer matériellement à la promotion de ses publications au moyen d'une vaste publicité. Cela pourrait se faire sous la forme de messages publicitaires réguliers donnant la liste des publications gouvernementales les plus actuelles, comme les lois fiscales, les conseils économiques aux agriculteurs, et les questions d'intérêt culturel. Cette publicité indiquerait également où se procurer les ouvrages, en donnant le nom des librairies et des dépositaires agréés, comment se les procurer

par correspondance et au moyen de cartes de crédit. Il va sans dire que dans ce genre de rapport direct avec le public, la vitesse et l'efficacité seraient primordiales. A cet égard, Information Canada a fait beaucoup de progrès au cours des derniers mois, grâce à la collaboration d'experts de l'extérieur, et nous espérons que ces améliorations vont se poursuivre à mesure que l'organisation se professionnalise. Nous ajoutons toutefois, qu'Information Canada devrait éviter à stimuler la vente de livres particuliers étant donné que cela cause souvent des dépenses injustifiées.

Nous estimons que cette professionnalisation devrait s'étendre à la présentation des publications gouvernementales. Dans son rapport de 1969, le Groupe de travail sur l'information gouvernementale commentait:

> «...l'absence d'une conception graphique dans les services d'information du gouvernement; de là, l'utilisation, dans une même publication, d'un trop grand nombre de caractères et de points d'imprimerie; l'usage impardonnable d'une grande variété de formats; des négligences dans la mention de la source de provenance pour chaque ministère; une impression inégale; un choix discutable des papiers; une mise en page médiocre; l'usage de la couleur et de la photographie aux seules fins de l'ornementation, plutôt que de la communication; et finalement un manque chronique d'imagination dans tout ce qui touche à l'aspect visuel de la communication.»
>
> (Communiquer, I, 22)

Il y a eu des progrès depuis le rapport du Groupe de travail, *COMMUNIQUER*, relevant lui-même du mariage exubérant d'un style vif et d'un format sobre et logique. A cet égard, Information Canada devrait être en mesure de conseiller les éditeurs gouvernementaux, de les aider à rédiger leurs rapports et leurs études dans un style lisible et logique, à laisser tomber les chichis: papier de luxe, photos en couleurs, couvertures trop ornées, etc., et à distribuer ces publications dans les milieux appropriés. Nous n'avons que des éloges pour la pratique actuelle de distribuer gratuitement dans les bibliothèques des publications sélectionnées du gouvernement. C'est un moyen relativement peu coûteux et logique d'atteindre le public sans lui imposer de force du matériel.

Nous pensons que certaines publications d'intérêt général, essentielles pour l'information du public, devraient continuer à être diffusées gratuitement par les ministères, particulièrement lorsqu'elles concernent les lois d'urgence, la santé publique et la fiscalité; d'une façon ou d'une autre, c'est le public qui finit par payer.

Depuis l'époque des séances d'information et des communiqués, la communication entre le gouvernement et les clients a fait beaucoup de progrès au chapitre de la diffusion de l'information. C'est un phénomène souvent peu apprécié par les ministères. On entend encore des plaintes au sujet du volume considérable de verbiage gouvernemental qu'on dépose sans faire de distinction sur les bureaux des sénateurs, des députés de la Chambre des communes, des rédacteurs, des hauts-fonctionnaires et autres personnes qui ne portent

pas le moindre intérêt au sujet traité. Remettre des documents non lus, qu'il s'agisse d'un ministère ou d'un client, au centre de cueillette du papier utilisé peut représenter le summum du recyclage, mais ce n'est pas à cette fin qu'on fait produire des documents de renseignements à un aussi grand nombre d'agents d'information. Nous estimons que la pratique courante dans certains organismes d'expédier à intervalles réguliers des listes des nouvelles publications gouvernementales, disposées selon le sujet, devrait être appliquée de façon universelle, puisque ce serait beaucoup plus sensé et économique. Le destinataire serait libre de commander les publications qui l'intéressent.

CHAPITRE XI

RADIO ET TÉLÉVISION, PERSONNEL, EXPOSITIONS

RADIO ET TÉLÉVISION

Conclusions et recommandations

Les ministères fédéraux ont souvent tendance à n'avoir recours qu'à la presse écrite et à négliger la radio, la télévision et les techniques audio-visuelles. Information Canada devrait se tenir au fait des dernières découvertes audio-visuelles et conseiller les ministères dans ce domaine.

Il faudrait se servir plus abondamment des techniques créées à l'ère de l'électronique. Information Canada devrait encourager les ministères à faire passer leur message par l'audio-visuel autant que par écrit. Le groupe de travail sur l'information gouvernementale a exprimé cette idée succinctement:

> «Parmi les difficultés auxquelles sont en butte les divers services d'information fédéraux, il faut compter le cloisonnement de leurs activités. Il ne s'agit pas seulement ici des cloisons étanches élevées de ce point de vue entre les divers ministères, ceci est parfaitement normal et répond en partie à la loyauté que l'on doit avoir à l'endroit de celui qu'on sert, mais d'une espèce d'inaptitude de l'esprit à concevoir les outils de communications autrement que comme des réalités distinctes, sans rapport entre elles. Qu'y faire? Peut-être mettre en place un appareil administratif de conception nouvelle, susceptible de rejoindre le public canadien de notre temps grâce à une approche intégrée.»
>
> (Communiquer, I, 31, 32)

Le rapport aurait pu définir un rôle pour Information Canada, qui a déjà pris nettement conscience, grâce à la Direction des expositions, de l'importance des techniques audio-visuelles. Plusieurs témoins ont déclaré au

cours d'audiences du Comité que les ministères s'adressent souvent à Information Canada pour obtenir des conseils et du matériel pour les montages audio-visuels des foires et des expositions. Ces présentations peuvent exiger la participation de l'Office national du film, d'Information Canada et du ministère intéressé. Cela représente de plus un rôle de coordination. Pour aller encore plus loin, nous devrions dire qu'en tant que service des ministères gouvernementaux, Information Canada devrait devenir une source d'experts et de matériel audio-visuel, son personnel et son équipement étant maintenus au maximum d'efficacité. Nous ajoutons, par précaution, qu'Information Canada ne devrait pas se lancer dans l'équipement électronique aux dépens du contribuable. Comme l'ont découvert les gouvernements et les corps d'enseignement provinciaux au cours des dernières années, s'engager hardiment dans l'acquisition des derniers appareils audio-visuels coûte cher et ne sert à rien si l'on ne sait pas s'en servir correctement et si les auditeurs éventuels ne comprennent pas le message qu'on leur adresse.

Information Canada devrait cependant finir par être reconnue comme une autorité en la matière, et l'expert incontesté de l'audio-visuel pour l'ensemble des services d'information du gouvernement.

PERSONNEL

Conclusions et recommandations

Information Canada ne devrait pas fournir du personnel chargé de l'information aux ministères, mais plutôt les conseiller quant aux compétences à exiger de ce personnel et aux méthodes d'évaluation de leur travail.

Le Comité estime qu'Information Canada ne devrait pas être un terrain de formation ni un cours d'apprentissage pour le personnel d'information du gouvernement. Il a déjà été dit dans un chapitre précédent qu'Information Canada doit éviter comme la peste de jouer le rôle d'organisme central d'information. Ce rôle ajouterait foi aux reproches que l'on s'est trop souvent plu à lui lancer en l'appelant «Propagande Canada». Ce rôle vis-à-vis du personnel devrait plus précisément se limiter à conseiller les ministères du gouvernement sur les qualifications requises et les normes demandées pour les agents d'information occupant des postes particuliers.

En conséquence, Information Canada devrait également mettre au point des méthodes d'évaluation du travail du personnel d'information, en vue d'améliorer la qualité de l'information gouvernementale. Pour la quantité, nous sommes déjà servis et c'est, dans de nombreux cas, une cause d'insuccès, car trop souvent le message est enseveli sous un tas de déclarations ennuyeuses. Avec toutes les ressources et les possibilités dont il dispose, le

gouvernement peut certainement se permettre d'attirer des agents d'information de grande envergure. Il revient à Information Canada de maintenir un bon niveau.

EXPOSITIONS

Conclusions et recommandations

Nous approuvons les activités de la direction des expositions d'Information Canada.

La direction des expositions joue un rôle très appréciable en créant et présentant des expositions tant au Canada qu'à l'étranger selon les besoins et les précisions des ministères et organismes du gouvernement. Au cours de l'exercice financier 1972-1973, la direction des expositions a créé 153 expositions dont les 3/5 étaient destinés au pays et le reste à la scène internationale, et elle s'est vue attribuer plusieurs prix pour ses affiches, ses représentations graphiques et ses dessins d'expositions. Les principales expositions d'outre-mer auxquelles Information Canada a participé sont l'exposition commerciale du Canada à Pékin et la troisième foire annuelle asiatique à la Nouvelle Delhi; au Canada, le personnel d'Information Canada a travaillé aux expositions mises au point pour célébrer le centenaire de la Gendarmerie Royale.

Le service de photothèque de la direction des expositions a une collection de plus de 300,000 photographies et offre son aide aux ministères du gouvernement lorsqu'ils ont des commandes photographiques. Il y a de plus, un service de photoreportage—«fotomédia»—qui est utilisé par les journaux et les magazines nationaux, et de nombreux reportages sont envoyés à l'étranger par le ministère des Affaires extérieures.

Il est bon de souligner qu'Information Canada a rendu au public canadien un service inestimable en sortant de l'oubli l'héritage graphique, en le mettant sous forme de catalogue et en faisant des reproductions de photographies pour les mettre à la disposition des secteurs public et privé.

APPENDICE «A»

SERVICE ZENITH—ÉVALUATION DES FRAIS

RÉCAPITULATION

Proposition	Fournir un service national Zenith pour les besoins d'Information Canada		
Total des frais mensuels	Installations téléphoniques locales	$	625.00
	Frais prévus pour les appels téléphoniques Zenith		24,465.00
	Frais d'annuaires		4,850.00
	Total mensuel	$	29,940.00
	Dépenses extraordinaires Approx.	$	500.00
Total des frais annuels	$29,940.00 × 12	$	359,280.00
		(Arrondi à $	360,000.00)

NOTE 1—Des téléphones locaux individuels sont nécessaires pour répondre aux appels Zenith reçus comme cela est indiqué à la page 46. Les coûts du personnel nécessaire pour répondre à ces appels devront s'ajouter aux frais notés ci-dessus.

NOTE 2—Les frais d'annuaire mentionnés comprennent $1,700 par mois pour une deuxième liste bilingue.

VENTILATION DES FRAIS MENSUELS ET AUTRES DÉPENSES PRÉVUES

Destination	*Nombre d'appels Zenith prévus par mois*	*Lignes téléphoniques locales nécessaires pour répondre aux appels Zenith*[1]	*Prix de revient mensuel des lignes locales*[2]	*Dépenses prévues pour les appels Zenith*[3]	*Dépenses mensuelles*
Pour St-Jean (T.-N.)..	203	2	$ 50.00	$ 746.03	$ 796.03
Pour Charlottetown....	45	1	22.50	165.38	187.88
Pour Halifax.....	289	3	45.95(G)	1,062.08	1,108.03
Pour Moncton.....	290	3	48.75(G)	1,065.75	1,114.50
Pour Montréal.....	1,636	6	108.75(G)	6,012.30	6,121.05
Pour Toronto[4].....	1,639	6	108.60(G)	6,023.33	6,131.93
Pour Winnipeg.....	223	2	29.60(G)	819.53	849.13
Pour Saskatoon.....	390	3	35.65	1,433.25	1,468.90
Pour Edmonton.....	607[5]	3	47.80(G)	2,267.48	2,315.28
Pour Vancouver.....	632[6]	3	61.15(G)	2,285.85	2,347.00
Pour Ottawa[4].....	703	4	65.75(G)	2,583.53	2,649.28
Listes pour les annuaires Zenith....					4,850.00
Totaux.....			$624.50	$24,464.51	$29,939.01

[1] On prévoit une même durée moyenne pour les appels, c'est-à-dire neuf minutes comme pour les appels locaux de demandes de renseignements.

[2] Comprend 25 p. 100 d'équipements supplémentaires; lorsque la somme est suivie d'un (*G*) cela comprend la participation aux frais locaux ATG.

[3] On prévoit un coût moyen par appel téléphonique de $3.50 en fonction de la durée moyenne de l'appel et du nombre de bureaux concernés.

[4] Les appels Zenith pour l'Ontario sont prévus comme suit: 70 p. 100 pour Toronto et 30 p. 100 pour Ottawa.

[5] Comprend les appels téléphoniques Zenith des Territoires du Nord-Ouest.

[6] Comprend les appels téléphoniques Zenith du Yukon.

RÉPARTITION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES ZENITH PRÉVUS

	*Population provinciale**	*Population se trouvant dans la zone d'appels gratuits*	*Population Zenith*	*Nombre d'appels téléphoniques Zenith prévus par mois*
T.-N.	541,000	135,028	405,972	203
Î.-P.-É.	115,000	25,869	89,131	45
N.-É.	805,000	227,642	577,358	289
N.-B.	652,000	73,022	578,978	290
Qué.	6,081,000	2,809,045	3,271,955	1,636
Ont.	7,939,000	3,255,374	4,683,626	2,342
Man.	998,000	553,434	444,566	223
Sask.	908,000	129,532	778,468	390
Alb.	1,683,000	507,788	1,175,212	588
C.-B.	2,351,000	1,108,329	1,242,671	622
Yukon	20,000	—	20,000	10
T.N.-O.	38,000	—	38,000	19

NOTE: D'après un service d'information nationale gratuit existant, il est apparu que pour les appels locaux, le nombre d'appels par unité de population est 5 fois plus important que celui des appels Zenith.

Ce rapport de 1 pour 520 personnes pour les appels locaux se traduirait par 1 pour 2,600 personnes pour les appels Zenith. Nous avons choisi 1 pour 2,000 personnes par souci d'estimation prudente.

*Au 16 janvier 1974, d'après Mlle Rooney, de Statistique Canada.

RÉPARTITION DU NOMBRE D'APPELS ATTENDUS PAR UNITÉ DE POPULATION

	Population prévue en 1973 (Majorée de 2.438% par rapport à 1971)*[1]	*Moyenne des appels locaux enregistrés par mois, d'avril à novembre 1973*[2] *(d'après les données d'Information Canada)*	*Moyenne des appels locaux prévus et enregistrés par mois en 1973*
St-Jean (T.-N.)	135,028	INDISPONIBLE	260
Charlottetown	25,869	INDISPONIBLE	50
Halifax	227,642	413	413
Moncton	73,022	INDISPONIBLE	141
Montréal	2,809,045	4,230	4,230
Toronto	2,791,116	2,376	2,376
Winnipeg	553,434	2,443	2,443
Saskatoon	129,532	INDISPONIBLE	250
Edmonton	507,788	INDISPONIBLE	977
Vancouver	1,108,329	2,551	2,551
Ottawa	464,258	3,312	3,312

Unité de population moyenne par appel local en fonction des données existantes $= \frac{\text{Population: 7,953,824}}{\text{Appels locaux: 15,325}} =$ Un appel local par unité de population de 520 personnes

[1] Au 16 janvier 1974, d'après Mlle Rooney de Statistique Canada.

[2] Durée des appels locaux: 8.9 minutes.

Indisponible: Aucune donnée n'a pu être recueillie vu qu'il n'existe pas de centre de sondage.

APPENDICE «B»

FRAIS RELATIFS DES SYSTÈMES ZENITH ET INWATTS

Centre de renseignements	*Nombre d'appels prévus par mois*	*Lignes téléphoniques locales nécessaires pour répondre aux appels Zenith*[1]	*Coût mensuel des lignes Zenith locales*[2]	*Dépenses prévues pour les appels Zenith*[3]	*Dépenses totales mensuelles du Zenith*	*Nombre de circuits INWATS*	*Dépenses totales mensuelles du INWATS*
St-Jean[6]	203	2	$ 50.00	$ 746.03	$ 796.03		
	406	3	75.00	1,492.05	1,567.05		
	609	4	100.00	2,238.08	2,338.08		
Charlottetown[6]	45	1	22.50	165.38	187.88		
	90	2	45.00	330.75	375.75		
	135	2	45.00	496.13	541.13		
Halifax[6]	289	3	45.95(G)	1,062.08	1,108.03		
	578	4	61.28(G)	2,124.15	2,185.43		
	867	4	61.28(G)	3,186.23	3,245.51		
Moncton	290	3	48.75(G)	1,065.75	1,114.50	3	*$ 693.63
	580	4	65.00(G)	2,131.50	2,196.50	4	* 1,433.88
	870	4	65.00(G)	3,197.25	3,262.25	4	* 1,833.72
Montréal	1,636	6	108.75(G)	6,012.30	6,121.05	6	* 3,530.36
	3,272	9	163.17(G)	12,024.60	12,187.77	9	* 6,104.70
	4,908	12	217.56(G)	18,036.90	18,254.46	12	* 8,598.98
Toronto[4]	1,639	6	108.60(G)	6,023.33	* 6,131.93	6	7,189.61
	3,278	9	162.90(G)	12,046.65	*12,209.55	9	12,486.08
	4,917	12	217.20(G)	18,069.98	18,287.18	12	*17,623.73

Centre de renseignements	*Nombre d'appels prévus par mois*	*Lignes téléphoniques locales nécessaires pour répondre aux appels Zenith*[1]	*Coût mensuel des lignes Zenith locales*[2]	*Dépenses prévues pour les appels Zenith*[3]	*Dépenses totales mensuelles du Zenith*	*Nombre de circuits INWATS*	*Dépenses totales mensuelles du INWATS*
Winnipeg	223	2	$ 29.60(G)	$ 819.53	$ 849.13	2	*$ 539.18
	446	3	44.40(G)	1,639.05	1,683.45	3	* 1,155.00
	669	4	59.20(G)	2,458.58	2,517.78	4	* 1,579.73
Saskatoon	390	3	35.65	1,433.25	1,468.90	3	* 1,082.55
	780	4	47.52	2,866.50	2,914.02	4	* 1,939.35
	1,170	5	59.40	4,299.75	4,359.15	5	* 2,568.30
Edmonton[5 6]	617	3	47.80(G)	2,267.48	2,315.28		
	1,234	5	79.65(G)	4,534.95	4,614.60		
	1,851	7	111.51(G)	6,802.43	6,913.94		
Vancouver	622	3	61.15(G)	2,285.85	* 2,347.00	4	2,688.53
	1,244	5	101.90(G)	4,571.70	4,673.60	5	* 4,559.63
	1,866	6	122.28(G)	6,857.55	6,979.83	6	* 6,347.25
Ottawa[4]	703	3	65.75(G)	2,583.53	2,649.28	4	* 2,147.25
	1,406	6	131.52(G)	5,167.05	5,298.57	5	* 3,604.65
	2,109	7	153.44(G)	7,750.58	7,904.02	7	* 4,885.65

[1] On prévoit une même durée moyenne pour les appels, c'est-à-dire neuf minutes comme pour les appels locaux de demandes de renseignements.

[2] Comprend 25 p. 100 d'équipements supplémentaires; lorsque la somme est suivie d'un (*G*) cela comprend la participation aux frais locaux ATG.

[3] On prévoit un coût moyen par appel téléphonique de $3.50 en fonction de la durée moyenne de l'appel et du nombre de bureaux concernés.

[4] Les appels Zenith pour l'Ontario sont prévus comme suit: 70 p. 100 pour Toronto et 30 p. 100 pour Ottawa.

[5] Comprend les appels téléphoniques des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon.

[6] Aucun service INWATS prévu pour la province.

* Coût minimum.

APPENDICE «C»

FRAIS DES SYSTÈMES COMBINÉS ZENITH ET INWATS

Extrait de l'Appendice «B»

Lieu	*Coût mensuel*
Pour St-Jean	$ 796.03 (Zenith)
Pour Charlottetown	187.88 (Zenith)
Pour Halifax	1,108.03 (Zenith)
Pour Moncton	693.63 (INWATS)
Pour Montréal	3,530.36 (INWATS)
Pour Toronto	6,131.93 (Zenith)
Pour Winnipeg	539.18 (INWATS)
Pour Saskatoon	1,082.55 (INWATS)
Pour Edmonton	2,315.28 (Zenith)
Pour Vancouver	2,347.00 (Zenith)
Pour Ottawa	2,147.25 (INWATS)
Coût des annuaires	4,850.00
Total mensuel	$25,729.12

Coût total annuel $25,729.12×12=$308,749.44
(Arrondi à $309,000.00)

APPENDICE «D»

DÉFINITIONS

Les définitions suivantes sont tirées du «Guide d'administration financière pour les ministères et organismes du gouvernement du Canada».

Un programme—est un ensemble d'activités ministérielles connexes conçues pour atteindre des objectifs précis autorisés par le Parlement.

Les activités—sont des moyens différents ou auxiliaires en vue d'atteindre un objectif ou une série d'objectifs d'un programme. Ce terme sert également à identifier le palier supérieur de la classification des activités, ou première division d'un programme, utilisé habituellement dans les budgets des dépenses présentés au Parlement.

Les définitions suivantes sont tirées de «Réforme administrative RA-8-66 datées du 4 août 1966»

Article de dépenses—classification de dépenses selon leur nature (p. ex. traitements, salaires, fournitures et approvisionnements, construction.) Les articles sont classés comme il suit:

Les articles se répartissent comme suit:

(i) *article d'exécution*—classification ministérielle de dépenses à la source. Il peut coïncider avec l'article économique ou en représenter une subdivision.

(ii) *article économique*—classification nécessaire à l'*analyse économique*. Il est identique à l'article d'exécution ou consiste en un groupe d'articles d'exécution. (Voir Appendice «B».)

(iii) *article de rapport*—classification nécessaire au contrôle de la gestion. Il consiste en un groupement d'articles économiques ou d'articles d'exécution.

(iv) *article courant*—groupement d'articles de rapport pour les fins du contrôle exécutif et parlementaire jusqu'à ce que les ministères recourent à des moyens de contrôle plus efficaces à l'aide du budget par programme établi par *secteur d'activité et centre de responsabilité*.

(v) *article d'actif—codage dérivé* pour désigner une *formation immobilière* résultant de l'utilisation par un ministère de ses propres ressources (p. ex. la main-d'œuvre et les matériaux) à des *projets d'immobilisation,* y compris les réparations lorsque leur coût est assez élevé.

APPENDICE «E»

TÉMOINS AYANT COMPARU DEVANT LE COMITÉ

Numéro du fascicule	*Date*		
4	6 juin	M. Guy D'Avignon.....	Directeur général Information Canada
		M. A. G. Trickey.....	Directeur général adjoint Information Canada
4	6 juin	M. J. A. Murphy.....	Directeur des services de l'information Ministère de l'Industrie et du Commerce
		M. G. L. Bradley.....	Directeur adjoint des foires et missions Ministère de l'Industrie et du Commerce
4	6 juin	M. Arthur Blakeley.....	Tribune de la presse
5	7 juin	L'hon. John Munro.....	Ministre du travail
5	7 juin	M. Guy D'Avignon.....	Directeur général Information Canada
		M. A. G. Trickey.....	Directeur général adjoint Information Canada
		M. Claude Beauchamp.....	Chef, Division de l'Édition Information Canada

Numéro du fascicule	*Date*		
5	7 juin	M. David Monk	Directeur des Communications, Information Canada
5	7 juin	M. G. M. Carman	Directeur général, Division de l'Information Ministère de l'Agriculture
6	13 juin	M. John McLeod	Direction des relations publiques Ministère du Travail
6	13 juin	M. Guy D'Avignon	Directeur général Information Canada
		M. A. G. Trickey	Directeur général adjoint Information Canada
		M. Tom Ford	Directeur Opérations régionales Information Canada
		M. J. Creighton Douglas	Directeur Expositions Information Canada
6	13 juin	L'hon. C. M. Drury	Président du Conseil du Trésor
		M. B. A. MacDonald	Secrétaire adjoint Direction des programmes Conseil du Trésor
		M. D. G. Hartle	Sous-secrétaire Direction de la planification Conseil du Trésor
8	22 nov.	M. Guy D'Avignon	Directeur général Information Canada
		M. A. G. Trickey	Directeur général adjoint Information Canada
		M. Tom Ford	Directeur Opérations régionales Information Canada

Numéro du fascicule	*Date*		
8	22 nov.	M. Don Padmore	Directeur régional Région d'Halifax Information Canada
		Mme Barbara Nickerson	Agent d'information itinérant Information Canada
9	5 déc.	M. Guy D'Avignon	Directeur général Information Canada
		M. Eric Miller	Sous-directeur général Information Canada
		M. A. G. Trickey	Directeur général adjoint Information Canada
		M. Tom Ford	Directeur Opérations régionales Information Canada
10	6 déc.	M. L. M. Smith	Directeur Services d'information Division de l'Impôt Ministère du Revenu national
10	6 déc.	M. C. Pilon	Directeur Services d'information Division des Douanes et Accise Ministère du Revenu national