

# L'explosion de l'information au Sénat

Richard Greene

Lorsque j'ai demandé au coordonnateur des Services d'information des données statistiques concernant la documentation qu'il a distribuée en 1985, il me posa la question suivante dans sa note de service : «Voulez-vous ces données exprimées en tonnes, en verges cubes ou en charretées»? . . . Les chiffres de 1985 étaient vraiment impressionnants : 800 000 brochures distribuées; deux millions de pages d'information imprimées au Sénat; 10 000 réponses données à des demandes écrites ou faites par téléphone; et 1 000 articles de presse sur le Sénat publiés dans un Bulletin bimensuel du Sénat.

ont écrit huit communiqués et organisé quatre conférences de presse dont trois en une seule semaine. En outre, on s'attend à ce que quelque 6 000 étudiants participent cette année aux divers programmes d'éducation organisés par les Services d'information. Le nombre de participants était de 5 000 en 1985.

Il faut noter que cette explosion de la demande d'information s'est produite sans qu'il y ait eu une augmentation parallèle du nombre d'employés (deux en 1985) et que cette situation a permis au service d'augmenter son niveau de rendement au point de vue temps et argent, en raison de l'économie d'échelle.



*Le coordonnateur des Services d'information, Gord Lovelace, et l'adjointe à la production, Paulette LeBlanc, travaillent à la nouvelle édition de la brochure sur le Sénat. (Services d'information du Sénat)*

Toutes ces statistiques représentent un bond gigantesque d'une année à l'autre, puisque c'est en 1981 seulement que les Services d'information furent créés en tant qu'opération menée à temps partiel pour devenir une direction intégrale en 1983. À l'heure actuelle, rien n'indique que le besoin d'information chez le public ait atteint un plafond.

Au cours du premier trimestre de 1986, les Services d'information ont commandé un deuxième million de brochures, ils

Il y a toujours eu des gens, du public ou des médias, qui s'intéressaient suffisamment aux affaires du Sénat pour demander de l'information, soit par téléphone, soit par écrit, tout comme il y a toujours eu des membres du personnel disposés à répondre à ces demandes.

Mais la plupart des demandes étaient adressées au président, au greffier ou tout simplement au Sénat. Elles aboutissaient, pour la plupart, chez un membre du bureau du greffier qui les transmettait au service compétent du Sénat. Malheureusement, une simple lettre pouvait circuler indéfiniment d'un bureau à un autre, car il n'existait alors aucun service central responsable de l'information.

*Richard Greene est greffier adjoint du Sénat. Pour plus de renseignements sur les Services d'information du Sénat, veuillez vous adresser à Gord Lovelace, coordonnateur, Services d'information, Sénat du Canada, Ottawa, Ontario, K1A 0A4.*



*La sénatrice Renaude Lapointe s'adressant aux étudiants qui participent à la session de formation sur le Sénat. (Services d'information du Sénat)*

Par exemple, la documentation contenue dans la trousse d'information d'aujourd'hui est transmise à l'intéressé dans les quelques minutes qui suivent la réception de sa demande. Elle pouvait, il y a à peine six ans, nécessiter l'intervention de cinq ou six services qui auraient mis plusieurs jours ou semaines pour en faire la compilation.

Une demande faite par téléphone était en difficulté dès le départ car le numéro pour les renseignements inscrit dans le bottin téléphonique mettait l'intéressé en contact avec un bureau du service de sécurité! Le succès de la démarche dépendait alors de l'initiative de la personne qui répondait à l'appel. Même si le personnel chargé de répondre à ces demandes disposait d'une foule de documents, la compilation, le classement, la mise à jour ou la distribution n'en étaient pas centralisés. Cette situation a changé considérablement puisque nous disposons aujourd'hui d'un système des plus moderne qui permet de recueillir et de diffuser l'information.

Le numéro de téléphone mentionné plus tôt a été remplacé par un nouveau qui met l'intéressé en contact avec une téléphoniste chargée de l'acheminement des appels dont la plupart aboutissent aux Services d'information. Ces services ont traité jusqu'à 110 appels en une seule journée mouvementée, la moyenne hebdomadaire pouvant atteindre le chiffre encore respectable de 200 appels. Plus de 95 p. 100 de ces demandes sont traitées immédiatement, c'est-à-dire en quelques secondes ou minutes. Si la demande prévoit l'expédition de documents, ceux-ci sont envoyés le même jour. Les cinq p. cent des demandes de renseignements qui ne peuvent faire l'objet d'une réponse à l'aide de l'information disponible sont acheminées le même jour au service compétent du Sénat ou à l'extérieur. Les Services d'information n'ont jamais reçu une plainte de la part des correspondants relativement à des renseignements reçus en retard.

La direction des Services d'information utilise constamment les ordinateurs pour assurer l'actualité de tout son matériel. La seule nomination d'un nouveau sénateur oblige le service à

modifier des douzaines de listes, un processus d'à peine deux heures. Ces listes, une fois mises à jour, sont distribuées immédiatement au personnel du Sénat et aux bureaux des sénateurs pour les informer du changement et leur permettre de répondre aux demandes d'information qui leur sont adressées directement. Les médias, les autres services gouvernementaux et les diverses entreprises publiques et privées inscrits sur nos listes d'envoi font également partie du réseau de distribution.

Les documents publiés par les Services d'information comprennent, entre autres, des listes téléphoniques, des documents de recherche sur le Sénat, des brochures illustrées en quatre couleurs, etc. Ce service est un des plus importants utilisateurs des services d'impression du Sénat. Le seul Bulletin bimensuel du Sénat entraîne l'impression de 750 000 pages par année. L'élaboration de nouveaux documents dépend de la demande. Par exemple, un récent article sur les femmes en politique paru dans une revue a provoqué une avalanche de demandes. On voulait une liste de toutes les femmes nommées au Sénat depuis la Confédération. Une telle liste a été établie et tenue à jour.

Outre la distribution interne et les réponses aux demandes d'information, le service possède une longue liste d'abonnés qui ont demandé d'être tenus au courant des événements qui se produisent au Sénat. Les abonnés les plus importants sont ceux qui diffusent l'information ainsi obtenue à un plus large auditoire. Ces organismes comprennent notamment le service des nouvelles de la Presse canadienne, le *Canadian Directory*, le *Répertoire parlementaire canadien*, le *Corpus Administrative Index*, le *Répertoire des sources de la Revue de la Presse* et les Bureaux de Service Canada à l'échelle du pays tout entier. La distribution d'information de base par un aussi grand nombre de sources extérieures d'information, permet aux Services d'information et au Sénat dans son ensemble d'éliminer des milliers d'appels et de lettres chaque année. Par ailleurs, les Services d'information distribuent également chaque année, sur demande, des milliers d'exemplaires des rapports des comités du Sénat, éliminant ainsi la nécessité d'envoyer des notes de service aux autres centres de distribution ou aux comités du Sénat individuellement.



*Les sénateurs Fernand Leblanc et Douglas Everett affrontent les questions des journalistes lors d'une conférence de presse. (Services d'information du Sénat)*

Environ 6 000 étudiants participent cette année au programme de formation des étudiants, en association avec des groupes tels que le Centre Terry Fox de la Jeunesse canadienne, le Forum pour les jeunes Canadiens et le Parlement Jeunesse du Canada. Un sénateur s'adresse à ces étudiants constitués en groupes de 100 à 250 et chaque étudiant reçoit une trousse d'information sur le Sénat.

En 1986, les Services d'information ont rédigé des communiqués et organisé des campagnes de presse pour environ une douzaine de rapports de comités sénatoriaux. Ils offrent également des conseils aux médias et aux sénateurs lors de la préparation des entrevues.

Le service organise chaque année des douzaines de séances de photographie et distribue des photos du Sénat et des sénateurs par l'intermédiaire du Service photographique de la Presse canadienne. Il exécute des travaux de graphisme et effectue des montages pour divers projets d'impression internes. En outre, il compile, imprime le Bulletin de revue de presse sur le Sénat et le distribue à 1 000 abonnés de la colline et de l'extérieur. Depuis cet automne, il coordonne la préparation des données pour l'un des deux nouveaux réseaux du Sénat dans le système d'information parlementaire OASIS. Il assure la liaison entre le Sénat et d'autres services d'information du gouvernement de même que la Tribune de la Presse parlementaire, évidemment.

d'interprétation, de l'électronique, de nettoyage, de travaux publics, de guides et d'aménagement, fonctionnant tous de concert selon un plan établi.

L'utilisation d'ordinateurs, de machines de traitement de texte et d'imprimantes de haute qualité, jointe à une planification de la distribution ont permis de comprimer les coûts, ce qui a plus que compensé l'accroissement du volume. Des milliers de dollars furent épargnés en supprimant l'édition reliée du Règlement pour la remplacer par le classeur à trois anneaux. Actuellement, pour tenir le Règlement à jour, il nous suffit de faire parvenir des pages révisées aux personnes dont les noms sont inscrits sur une liste centrale d'abonnés, plutôt que de faire réimprimer tout le volume pour quelques modifications seulement.

En fait, cette amélioration technologique a révolutionné le fonctionnement de chaque direction, notamment celles qui doivent publier les inévitables ordres du jour, procès-verbaux, débats et rapports qui sont nécessaires au bon fonctionnement de tout parlement. Des millions de pages qui, auparavant, étaient imprimées à l'extérieur sont maintenant composées, corrigées et produites sur place, avec les améliorations que ce système entraîne sur le plan de la rapidité, de la qualité, du contrôle et, une fois encore, des coûts.

Nous avons appris que la diffusion de l'information est un cercle pas si vicieux que cela! Un touriste remet son dépliant à un



*L'auteur dans une des salles informatisées du Sénat. (Services d'information du Sénat)*

Toute institution législative peut généralement compter sur les médias, les hommes politiques et leur personnel pour diffuser les nouvelles et les plus récentes informations sur les événements politiques.

Toutefois, c'est à l'institution qu'il incombe de répondre à la demande d'information concernant des domaines comme le Règlement, les comptes rendus, la procédure, les différentes étapes de la législation, les calendriers et ordres du jour des réunions, l'histoire, les biographies et tout autre sujet d'intérêt.

Tout en reconnaissant que la centralisation de la documentation permet d'en assurer l'actualité, il est évident qu'une large diffusion de cette documentation donne à chaque employé du Sénat la possibilité de jouer le rôle d'agent d'information. La coopération entre les Services d'information et les autres directions aussi bien du Sénat que de l'extérieur est indispensable au succès et à l'efficacité du système. Par exemple, une seule session de formation d'étudiants d'une durée d'une heure nécessite l'intervention des services de sécurité, d'imprimerie, de messagers,

étudiant qui décide de nous écrire pour obtenir une trousse d'information pour préparer une dissertation, ce qui pousse son professeur à organiser un projet de visite lors duquel un plein autobus d'étudiants s'arrête devant le Sénat, ce qui pousse un journal local à publier la nouvelle, qui à son tour pousse un lecteur à nous écrire pour obtenir un dépliant...

Il existe, certes, des limites à notre capacité de répondre à cette demande croissante. Nous avons connu, à l'occasion, des périodes difficiles où les divers services offerts se chevauchaient et où les demandes faites par d'autres services constituaient un lourd fardeau pour les installations d'impression, d'aménagement ou de distribution. Ces cas sont toutefois rares, et les travaux qui ont pu s'accumuler peuvent être facilement liquidés grâce à l'aide temporaire d'autres services.

Le Sénat a déjà franchi le seuil de la transmission électronique de l'information et sera prêt lorsque la technologie et les considérations de rentabilité dicteront l'adoption définitive de la diffusion électronique. À l'heure actuelle, les Services d'information étudient activement ce domaine, des programmes de formation en vidéo jusqu'aux communiqués de presse radio. ■