Communications Canada

QUEEN
JL
103
.C6
C68714
1991

strategic

policy

planning

. . .

planification

stratégique

des politiques

Communications, Culture et Société :

La souplesse du MDC dans les années 1990

STRATEGY AND PLANS

STRATÉGIE ET PLANIFICATION

Communications, Culture et Société :

La souplesse du MDC dans les années 1990

Industry Canada
LIBRARY
JUIL JUL 0 9 1998
BIBLIOTHÈQUE
Industrie Canada

Rapport sur l'atelier
du 27 juin 1991
tenu au Palais des congrès
à Hull (Québec)

****

This report is also
available in English

****

COMMUNICATIONS CANADA
NOV 1 1991
LIBRARY — BIBLIOTHÈQUE

Planification de la politique stratégique
Direction de la stratégie et
de la planification
Communications Canada
Le 16 juillet 1991

DD 10869243
DL 10877276

Sb
103
C6
C687f
1991
c.2

Remerciements

Les ateliers de planification stratégique sont toujours un travail d'équipe. L'atelier qui avait pour thème **Communications, Culture et Société : La souplesse du MDC dans les années 1990** n'a pas fait exception à cette règle.

Je tiens tout d'abord à remercier **Ninon Charlebois**, directrice des Services de rédaction, DGIS, qui nous a donné de précieux conseils et a gracieusement accepté de présider l'atelier. Je tiens également à exprimer ma reconnaissance à d'autres personnes du Ministère qui nous ont fourni aide et conseils pour l'organisation de cette journée : **Dan Rainboth, Linda Johnston et Brenda Patterson.**

Comme de coutume, je me suis beaucoup appuyé sur «l'équipe» de la DSP pour organiser cet événement. Je tiens donc à souligner les efforts déployés par **Sharon Jeannotte, Suzanne Loranger, Patricia Kim et Suzy Beauregard** pour assurer le succès de la journée.

Je tiens enfin à exprimer ma gratitude **aux conférenciers et aux participants** de l'atelier. Ce rapport est autant le leur que celui de la DSP et reflète leurs vues sur le rôle du Ministère en tant qu'organisme à l'écoute de la société.

Le Directeur,
Planification de la politique stratégique
David Waung

Table des matières

	Page
Remerciements	i
Sommaire	iii
Introduction	1
Nouveaux enjeux sociaux	2
Répercussions sociales des technologies de l'information	2
Besoins et attitudes des Canadiens sur le pla social	3
Évolution du rôle du gouvernement	5
Un facilitateur peut-il être un leader?	5
Pièges et pressions	6
«Le ministère invisible» - Répercussions sur le MDC	7
Répercussions sur le plan des politiques et des programmes	7
1) Définition de la clientèle	7
2) Définition du service universel	7
3) Qui paie?	7
4) Rôle dans le domaine de l'alphabétisation et de la formation	8
5) Respect de la vie privée	8
Répercussions sur le plan opérationnel	8
1) Répondre à la demande des consommateurs	9
2) Réagir aux priorités régionales	9
3) Réagir à la diversité culturelle	10
4) Améliorer les compétences en matière de consultation	10
Conclusion	11

Appendice I : Participants inscrits
Appendice II : Ordre du jour de l'atelier

Sommaire

Un plus large accès du public canadien aux moyens de création de l'information et des connaissances est indispensable à la prospérité économique et à l'unité du Canada. Pourtant, la notion selon laquelle c'est aux gouvernements qu'il appartient de dire aux gens ce qu'ils doivent faire et ce qu'ils doivent consommer est moins aisément acceptée. Les discussions tenues à l'atelier sur **Communications, Culture et Société : La Souplesse du MDC dans les années 1990**, avaient pour objet de résoudre une énigme fondamentale : comment le Ministère peut-il élargir son optique et se montrer plus souple à l'égard d'une clientèle plus diverse tout en devenant plus efficace et moins interventionniste?

Les participants ont entendu des témoignages impressionnants sur un certain nombre de questions sociales qui influeront sur la capacité du Ministère de s'acquitter de sa mission, «aider les Canadiens à partager leurs idées, leurs informations et leurs rêves».

On leur a dit que les **technologies de l'information menacent de créer une société unidirectionnelle privilégiant exclusivement la compétitivité et la consommation.** Cela **crée une classe de «défavorisés de l'information» et conduit à une vulnérabilité accrue**, dans un système où la vie privée et l'intégrité des données sont tributaires de réseaux sûrs et de règlements valables en matière de protection de ces données. Il est devenu **urgent de s'attaquer aux problèmes du «déficit de la formation»** au Canada en utilisant les programmes de divers ministères dans tous les ordres du gouvernement. Il faudra également des initiatives destinées à répondre aux **besoins croissants d'une clientèle artistique plus diverse sur le plan culturel et des régions autres que le centre du Canada,** si l'on veut qu'un plus grand nombre de Canadiens jouent un rôle dans la vie sociale et économique de notre pays et aient la possibilité de participer. Il est indiscutable que **les consommateurs réclament une plus grande diversité de choix, ce qui ne sera possible que si un plus grand nombre de Canadiens ont les moyens de contribuer au contenu sur le plan culturel et celui de l'information.**

En même temps, **le rôle du gouvernement est en train de changer.** On a dit aux participants à l'atelier qu'ils auraient besoin de se montrer **plus souples, mais efficaces; qu'ils devraient faire une plus large place à la consultation et à la collaboration** dans la façon d'aborder les problèmes; on leur a également dit que, plutôt que d'imposer des solutions, ils devraient chercher **à faciliter** le débat. Dans un tel contexte, il est indispensable de préciser les limites du «leadership», et il faudra donc adopter des mesures destinées à encourager la consultation au sein de la fonction publique.

On a dit que le MDC était un «ministère invisible» pour le public canadien, et qu'il ne se préoccupait de satisfaire qu'un groupe assez restreint d'intérêts sur le plan culturel et celui des télécommunications.

Pour que le Ministère puisse être considéré comme plus ouvert et soucieux des intérêts de la société, **on a suggéré que le MDC adopte le principe selon lequel le droit à l'information est un droit qui appartient à tous les Canadiens.**

L'adoption d'un tel principe aurait un certain nombre de conséquences. Elle exigerait une **redéfinition de notre clientèle primaire, du principe du service universel, des politiques d'interfinancement et de notre rôle dans le domaine de l'alphabétisation et de la formation.** De plus, **les problèmes croissants que pose la protection de la vie privée et des données dans des milieux dominés par l'électronique devraient devenir une des préoccupations du Ministère.** Il faudrait faire plus d'efforts pour **améliorer l'accès des Canadiens et des fournisseurs d'information et de divertissements aux réseaux de communications et aux réseaux culturels.** Le Ministère devrait alors **s'assurer que les pouvoirs et pas simplement les fonctions sont décentralisés au profit du niveau régional**, et il devrait **réagir à la diversité culturelle** en facilitant l'accès de ses programmes de financement aux minorités et en donnant plus d'ampleur aux initiatives destinées à accroître son public. Il lui faudrait pour cela **expliquer en termes plus compréhensibles, les politiques de communications et les politiques culturelles aux Canadiens**, et il devrait fournir plus d'efforts pour améliorer les **compétences de ses employés sur le plan de la consultation.**

Le message qui sous-tendait les activités de la journée était le suivant : **dans les années 1990, les gouvernements seront peut-être obligés de se préoccuper davantage du bien public, mais de moins s'ingérer dans le domaine de la vie privée proprement dite.** On peut espérer que le bien public coïncidera également avec les priorités du Ministère en ce qui concerne l'unité canadienne et la prospérité économique. **L'augmentation du nombre de clients du MDC est la clé d'une plus large acceptation de la teneur canadienne dans le domaine culturel et dans celui de l'information et donc, du succès des politiques et des programmes ministériels.** Lorsque les ressources sont limitées ou en diminution, on est souvent contraint de faire des choix. Une vision stratégique de nos buts et de nos objectifs devient donc d'une importance critique si nous voulons donner l'orientation appropriée à nos efforts.

Introduction

Si les années 1980 ont été la «décennie du moi», les années 1990 seront probablement celles du «nous». Les leaders de l'opinion et les spécialistes des sondages sont de plus en plus convaincus que «nous sommes tous dans le même bain» et que les solutions aux problèmes sociaux, économiques et culturels du Canada ne pourront être que collectifs.

Dans les années 1980, les Canadiens, encouragés par l'adoption de la Charte des droits et libertés et par les décisions des tribunaux qui en ont découlé, ont pris nettement conscience de leurs **droits** individuels. Dans la nouvelle décennie, la société canadienne se rend de plus en plus compte que ces droits s'accompagnent de **responsabilités**. Dans un tel contexte, «l'équité» ne revient pas simplement à redresser les injustices auxquelles sont exposées les minorités : elle devient une obligation qui contribue aux biens de la collectivité toute entière. Certes, c'est dans cette optique que l'on commence à considérer de nombreux problèmes environnementaux, et d'autres questions telles que la formation et l'éducation de groupes jusque là défavorisés sont, de plus en plus, jugées fondamentales à la santé économique, politique et sociale de notre société.

Du fait de cette tendance, des pressions croissantes s'exercent sur le gouvernement **pour qu'il fasse de l'élément humain la préoccupation essentielle de ses politiques et de ses programmes**, en tenant compte des incidences sociales, juridiques, culturelles et économiques de facteurs tels les technologies de l'information et de la biologie. Toutefois, si les Canadiens ont le sentiment que le gouvernement doit adopter des perspectives plus larges et se montrer plus ouvert aux besoins d'une clientèle plus diverse, ils déclarent également qu'ils veulent un gouvernement **plus efficient et moins interventionniste**. Comment peuvent-ils vouloir les deux à la fois? Et comment le gouvernement peut-il fonctionner dans des conditions apparemment aussi contradictoires?

L'atelier stratégique **Communications, Culture et Société : La souplesse du MDC dans les années 1990** a étudié cette énigme sous divers angles et a tenté de déterminer ce que cela signifierait pour les politiques et les programmes du ministère des Communications dans les années 1990.

Nouveaux enjeux sociaux

Les participants à l'atelier ont pu entendre un certain nombre de conférenciers qui ont décrit certains des nouveaux enjeux sociaux qui auront probablement une incidence sur les activités du ministère des Communications au cours de la prochaine décennie.

Répercussions sociales des technologies de l'information

Un des conférenciers a déclaré qu'il était convaincu que la **prédominance croissante de la technologie menaçait de créer une société unidirectionnelle privilégiant excessivement la compétitivité et la consommation.** Bien qu'il soit devenu nécessaire d'étudier des questions telles que le rôle des médias dans la promotion de la violence contre les femmes et les enfants et l'impact des moyens de communication de masse sur les cultures locales, la plupart des impacts sociaux et culturels des technologies ne sont pas étudiés à cause de la réduction de l'aide à la recherche savante et à l'élaboration des politiques.

Un autre conférencier a parlé de la vie privée et de l'accès à l'information dans une économie fondée sur l'information. Il a fait observer que la capacité des **technologies de l'information** de mesurer et de surveiller le comportement individuel avait deux effets : premièrement, cela **facilitait le développement d'importantes bases de données de renseignements personnels** (souvent recueillies sans que l'individu le sache ou l'ait autorisé) et, deuxièmement, cela **transformait notre conception de l'information qui, de bien public, devenait une «marchandise»**, uniquement accessible à ceux qui avaient les moyens de se l'offrir.

Cette situation crée un certain nombre de problèmes qui ont été décrits par plusieurs conférenciers.

Du fait de la polarisation croissante du revenu dans la société canadienne et de la tendance à adopter la formule du paiement «à la carte», **on est en train de créer une classe de Canadiens qui sont des défavorisés de l'information.** Les sociétés d'exploitation de télécommunications, les banques et autres fournisseurs d'information pratiquent aujourd'hui la «facturation séparée» de leurs services et imposent des frais pour chaque transaction, et il est probable que le principe de «service universel» en souffrira. Il est aussi probable que les illettrés totaux et fonctionnels viendront grossir les rangs des défavorisés de l'information au fur et à mesure de la prolifération des services d'information, étant donné que l'utilisation d'un grand nombre de ces technologies exige des capacités de lecture et de calcul plus élevées.

Au fur et à mesure que les technologies de l'information deviennent plus envahissantes, plus complexes et plus liées les unes aux autres, il est également probable que nous soyons témoins d'une **vulnérabilité accrue du système**, ce qui est particulièrement inquiétant à une époque où notre société utilise de moins en moins de l'argent comptant et a de plus en plus recours aux moyens électroniques pour ses transactions financières.

Enfin, **la création de vastes bases de données électroniques qui enregistrent tout, depuis les achats de cartes de crédit jusqu'aux appels téléphoniques sur les lignes sans frais, permettent un degré sans précédent d'ingérence dans la vie privée des particuliers.** Un récent sondage effectué par le groupe Equifax a révélé que 79 p. 100 des Américains s'inquiètent des menaces qui pèsent sur leur vie privée et que le malaise est également croissant dans ce domaine (comme en témoignent les protestations en Colombie-Britannique contre l'intention de BC Tel de créer un service d'identification des personnes qui téléphonent).

Besoins et attitudes des Canadiens sur le plan social

L'atelier a également passé en revue quelques-uns des dossiers sociaux qui préoccupent le plus le ministère des Communications -- ceux qui ont trait aux domaines dans lesquels le Ministère pourrait contribuer à améliorer l'environnement social ou répondre à l'évolution des besoins ou des préférences des Canadiens.

La **nécessité pour le Canada de créer une culture de formation** a été abondamment discutée. L'importance de notre déficit dans ce domaine est atterrante. Un tiers, environ des jeunes Canadiens ne finissent pas leurs études; 38 p. 100 d'entre eux n'ont pas atteint le Niveau III d'aptitude à la lecture (ce qui signifie qu'ils ont de sérieuses difficultés à comprendre l'information écrite quotidienne), et l'analphabétisme représente une perte de productivité qui coûte annuellement quatre milliards de dollars à notre économie. En outre, comme le faisait observer un des conférenciers, les Canadiens ne se connaissent pas suffisamment, à cause du manque de matériel didactique canadien et de l'absence d'un corpus commun de connaissances auquel ils pourraient tous avoir accès.

L'élimination du déficit de formation est une condition indispensable de la prospérité économique et de l'unité canadienne. Ccomme on l'a fait remarquer, le discours du Trône a légitimé cet objectif et tous les ministères fédéraux devront le poursuivre. Les politiques et les programmes fédéraux dans les domaine de la santé, de la justice, des communications, de l'environnement, du multiculturalisme, de l'immigration, des sciences et de la technologie ont un impact sur la formation, non seulement dans les écoles et dans les universités, mais aussi dans le milieu de travail et dans les périodes de loisirs. Cependant, mettre fin aux conflits de juridiction et créer les accords de collaboration nécessaires pour surmonter le déficit de formation, représenterait pour le pays un défi majeur à relever.

La diversité culturelle croissante du pays entraîne des changements de l'expression artistique et cela constitue un autre problème important pour le Ministère. Le Conseil des Arts du Canada étudie la question depuis environ deux ans et est parvenu à la conclusion que, dans les années 1990, il faudrait (et probablement aussi tous les organismes de financement des arts) **qu'il sache aussi bien écouter les voix artistiques nouvelles que traditionnelles, qu'il s'assure qu'il n'existe pas d'obstacles systémiques dûs au contexte culturel ou à la géographie, et qu'il soutienne les activités de recherche et de développement favorisant l'établissement de liens entre les artistes et la création de publics nouveaux.**

L'aliénation régionale croissante est également un facteur qui a de nombreuses incidences sociales et économiques pour le MDC. Plusieurs provinces ont déjà ouvert des bureaux à Ottawa afin de participer aux trois activités suivantes : représentation et lobbying, recueil de renseignements et expansion des entreprises (y compris marchés de l'État). Comme le disait un des conférenciers, **toutes les provinces souhaitent obtenir leur juste part de la prospérité canadienne, mais un**

nombre croissant d'entre elles sont convaincues que les dés sont pipés. Elles tiennent rigueur au gouvernement fédéral de ses engagements financiers sporadiques -- «fonds de démarrage» qui leur sont brusquement retirés et les obligent à assumer les coûts continus. Elles en ont assez d'être consultées, pour voir ensuite leurs avis ignorés. Elles n'apprécient pas du tout la décentralisation dénuée de sens de fonctions fédérales qui ont peu de rapport avec les priorités de la province ou de la région. Comme leur population est faible par rapport à celle du centre du Canada, elles craignent également que toute décentralisation «par habitant» du financement des programmes ne les désavantage gravement.

Dans le contexte créé par cet ensemble complexe de facteurs sociaux, **les Canadiens profitent du pouvoir qu'ils exercent sur le marché pour s'affirmer et pour contraindre les décideurs à tenir compte de leurs besoins et de leurs priorités.** Les groupes de défense des droits des consommateurs (tels que l'American Association of Retired Persons -- qui est en train de s'implanter au Canada) deviennent de plus en plus puissants et on peut s'attendre à ce qu'ils exercent des pressions sur des fronts divers, allant de la protection des renseignements personnels à la «consommation écologique». Facteur qui intéresse particulièrement le ministère des Communications, **l'énorme importance accordée au choix des consommateurs** rend difficile à quiconque -- y compris les gouvernements -- de dicter aux Canadiens ce qu'ils doivent voir, entendre, ou lire.

Évolution du rôle du gouvernement

Un facilitateur peut-il être un leader?

Ces points de vue étaient compensés par le message d'un certain nombre de conférenciers qui ont fait observer que **le public avait aussi moins confiance dans le gouvernement et réclamait une démarche moins interventionniste de sa part.**

À la suite de la Grande dépression des années 1930, la plupart des gouvernements du monde occidental ont adopté une démarche keynesienne ou communiste à l'égard du développement économique et social. Ces démarches mettaient l'accent sur le rôle de l'État à qui il incombait d'atténuer les fluctuations du cycle économique, de planifier l'économie et de fournir des «filets de sécurité sociaux» à ses citoyens. Cependant, dans les années 1980, devant des déficits de plus en plus importants, la confiance des gouvernements dans les méthodes keynesiennes et la démarche communiste commença à faiblir. On se rendit compte (ce qui fut confirmé, de manière spectaculaire, par les événements de l'Europe de l'Est) que la planification centrale ne permettait pas de répondre aux besoins locaux de manière satisfaisante. Dans l'Ouest, on devint de plus en plus convaincu que l'État s'était peut-être ingéré dans des domaines qui dépassaient de loin ce que Keynes avait à l'esprit lorsqu'il exposait ses théories. Les gouvernements ont tendance à être introvertis et à manquer de souplesse (bien que le problème se fasse moins sentir aux niveaux local et régional), et nombreux furent ceux qui, dans les années 1980, commencèrent à croire qu'ils étaient mal armés pour s'occuper des détails propres à une collectivité particulière.

Au Canada, cette évolution a été renforcée par l'attitude du public. Selon un des conférenciers, la confiance dans les gouvernements est à son nadir, et par ses réactions, **le public envoie un certain nombre de messages aux fonctionnaires** -- dont on a tenu compte dans l'initiative Fonction publique 2000. Ces messages sont les suivants :

1) **Manifestez un plus grand sens de l'éthique et de vos responsabilités et tenez vos promesses.**

2) **Soyez plus précis dans ce que vous faites et ce que vous promettez.**

3) **Gérez mieux vos ressources et soyez plus efficients (mais plus axés sur le service) dans ce que vous faites.**

4) **Soyez plus souple et plus ouvert à la consultation, et aussi plus complet lorsque vous définissez l'identité de vos clients. (Par-dessus tout, ne consultez jamais les gens simplement pour les impressionner ou pour confirmer des décisions déjà prises.)**

5) **Soyez un meilleur collaborateur et associé.**

6) **Soyez plus un facilitateur qu'un leader.**

Pièges et pressions

Ce sont là des messages sévères, qui sont difficiles à accepter pour des gouvernements. Ils semblaient d'ailleurs contredire la recommandation en faveur d'un rôle plus actif du gouvernement dans certains domaines sociaux. Il n'est pas surprenant qu'un certain nombre de participants se soient montrés sceptiques à l'égard de la validité de certains de ces principes.

On a fait observer que **la consultation peut devenir un processus interminable lorsque le gouvernement n'a aucune idée de l'orientation qu'il va prendre.** Dans le domaine culturel, par exemple, un grand nombre de nos réussites des plus remarquables, telles que notre réseau de radiodiffusion nationale et notre collectivité muséale si dynamique, n'auraient jamais vu le jour sans leadership de la part du gouvernement fédéral. La consultation exigerait donc pratiquement qu'un certain leadership soit exercé.

D'autres craignaient devenir victimes des excès de groupes de défense des minorités, en particulier ceux qui sont actuellement considérés comme «politiquement corrects». Un participant a noté que de nombreuses organisations adoptaient déjà une programmation culturelle plus conservatrice à cause des contraintes financières et que les pressions exercées par les groupes minoritaires risquaient d'exacerber cette tendance. Les participants craignaient également qu'en se montrant plus ouvert aux demandes d'un nombre croissant de clients, on éparpillerait des ressources déjà limitées, ce qui porterait préjudice à la clientèle traditionnelle.

D'autres **doutaient que le public réclame vraiment plus d'efficience de la part du gouvernement et des programmes plus circonscrits**, puisque chaque programme a sa clientèle naturelle et une «file d'attente» constituée par un nombre croissant de sollicitations des ressources existantes.

Enfin, on a fait observer que **la fonction publique n'a pas de culture de consultation** et qu'il faudrait que les fonctionnaires acquièrent des compétences nouvelles dans ce domaine et aient plus de latitude pour que les consultations soient efficaces.

Bien qu'on ait dûment noté ces divers points, il est clairement apparu que, dans les années 1990, les fonctionnaires seraient obligés de faire preuve de plus de souplesse et d'accorder une plus large place à la consultation, sans pour autant jamais perdre de vue la saine gestion des deniers de l'État. Les participants à l'atelier se sont tout particulièrement intéressé à l'impact que cela aurait sur le ministère des Communications et sur le portefeuille des communications.

«Le ministère invisible» - Répercussions sur le MDC

En dépit du rôle clé joué par le ministère des Communications dans la vie culturelle et économique du Canada, un des conférenciers a déclaré qu'il était pratiquement «invisible» pour le consommateur canadien. Cela tenait au fait qu'il était considéré comme défenseur d'un groupe assez étroit d'intérêts commerciaux et culturels, plutôt que comme un ministère administrant des politiques et des programmes intéressant un groupe plus important de détenteurs d'enjeu.

Un conférencier a déclaré sans ambages que «l'époque du fonctionnaire anonyme est finie». S'il a raison et si l'invisibilité n'est plus une option possible dans les années 1990, quelles mesures le Ministère devrait-il prendre pour acquérir une visibilité convaincante aux yeux des Canadiens? Cette question a suscité un vif débat pendant toute la journée et bien qu'on ne soit parvenu à aucune conclusion définitive, on a suggéré un certain nombre de moyens, pour le MDC, d'accroître sa souplesse et son efficacité sans entraîner d'énormes dépenses supplémentaires.

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DES POLITIQUES ET DES PROGRAMMES

On a suggéré à plusieurs reprises, au cours de la journée, que le **MDC adopte le principe selon lequel le droit à l'information est un droit fondamental de tous les Canadiens.** On jugeait d'ailleurs que ce principe était implicite dans l'énoncé de mission du Ministère, «Aider les Canadiens à partager leurs idées, leurs informations et leurs rêves».

L'adoption de ce principe aurait plusieurs répercussions importantes sur les politiques et les programmes du MDC.

1) **Définition de la clientèle**

Traiter l'information comme un droit plutôt que comme un produit signifie que le client principal devient le **consommateur** plutôt que le **fournisseur** d'information.

2) **Définition du service universel**

Dans une économie axée sur l'information, le téléphone conventionnel n'est plus une garantie totale d'accès et de participation pour les usagers. **Il faudra donc peut-être revoir la définition du service universel afin d'assurer l'équité dans ce domaine.**

3) **Qui paie?**

Personne n'a encore dressé de tableau complet des coûts sociaux et économiques de la perte de productivité et d'opportunité attribuable aux «défavorisés de l'information». (Le coût annuel de quatre milliards de dollars de l'analphabétisme nous en donne une idée). Si les coûts sont aussi élevés que les éducateurs et les gens d'affaires commencent à le penser, une **extension de la pratique de l'interfinancement** dans des domaines autres que les services téléphoniques locaux (par exemple, services d'information et radiodiffusion) s'avérera peut-être nécessaire pour offrir des voies d'accès à «l'autoroute de l'information».

4) Rôle dans le domaine de l'alphabétisation et de la formation

Les «défavorisés de l'information» sont en général privés de toute teneur canadienne sous quelque forme que ce soit, ce qui a un effet préjudiciable sur l'unité et la prospérité de notre pays. On a donc suggéré que le MDC devrait jouer un rôle plus important dans les domaines suivants :

- **élaborer un fonds commun de documents d'information canadiens pour les écoles canadiennes;**
- **aider les éditeurs et les créateurs de didacticiels à mieux s'informer des changements prévus aux programmes scolaires, de manière à ce qu'ils puissent créer les documents appropriés;**
- **aider les éducateurs canadiens à mieux s'informer des documents didactiques que peuvent leur fournir les éditeurs et les créateurs didacticiels canadiens;**
- **obtenir plus de soutien en faveur de l'élaboration et de la promotion de documents didactiques par l'ONF et Radio-Canada;**
- **effectuer des recherches plus poussées sur les applications pédagogiques possibles de technologies des communications;**
- **promouvoir la consultation entre les provinces et leur mise en commun de l'information concernant les applications éducatives de technologies des communications;**
- **élaborer et adopter des normes techniques afin de promouvoir la compatibilité des didacticiels et du matériel utilisé dans l'éducation au Canada;**
- **informer le milieu des enseignants des réseaux de communications et des bases de données qui existent au niveau fédéral.**

5) Respect de la vie privée

Du fait des inquiétudes croissantes du public au sujet des cas d'ingérence dans la vie privée, et de la possibilité que le Marché commun européen adopte des lois sur la protection des données en 1992, ce qui exclurait les sociétés canadiennes qui ne peuvent pas offrir une protection similaire au Canada aux citoyens européens, le moment est venu d'examiner le problème de plus près. **Le Ministère est responsable de la politique en matière de télécommunications, ce qui signifie qu'il devrait prendre l'initiative de l'élaboration de toutes politiques fédérales nouvelles sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels pouvant avoir une incidence sur la prestation future de nouveaux services d'information.**

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN OPÉRATIONNEL

Les participants ne se sont pas contentés d'examiner **ce** que le Ministère pourrait faire pour réagir à l'évolution des besoins sociaux et économiques. Ils ont également discuté **des moyens** avec lesquels le MDC pourrait mieux fonctionner dans un tel environnement.

1) Répondre à la demande des consommateurs

Les Canadiens (comme on l'avait déjà noté à des ateliers stratégiques antérieurs) ne sont plus prêts à accepter que leurs choix leur soient dictés par les gouvernements. En outre, la capacité de ces derniers d'**imposer** les priorités du marché s'estompe rapidement du fait de la globalisation. Compte tenu de ces facteurs, **il deviendra beaucoup plus important pour le Ministère de comprendre les besoins et les priorités des Canadiens et de s'assurer que ses politiques et ses programmes sont compris et approuvés par eux.** Voici certains des moyens proposés pour y parvenir :

- **apprendre à mieux comprendre le comportement social culturel et celui des consommateurs en s'associant avec d'autres organismes (tels que le Conseil de recherches en sciences humaines et sociales du Canada) et en associant un plus grand nombre de groupes de consommateurs aux consultations relatives aux politiques;**

- **mieux axer les efforts du Ministère sur l'amélioration de l'accès aux réseaux de communications pour les Canadiens et les fournisseurs d'information/divertissement;**

- **expliquer les politiques et les objectifs ministériels en termes plus simples et plus concrets de manière à ce qu'ils paraissent plus pertinents pour les Canadiens ordinaires;**

- **utiliser d'autres formules (telles que Voiceprint) pour les communications du MDC;**

- **mettre plus l'accent sur la teneur canadienne en en faisant valoir les avantages plutôt que de la présenter comme «une amère pilule» que les producteurs et les consommateurs sont obligés d'avaler.**

2) Réagir aux priorités régionales

Parmi les Canadiens qui demandent avec le plus d'éloquence une amélioration des services fournis par le gouvernement fédéral, il y en a qui vivent dans des régions autres que le centre du Canada. Pour que la décentralisation des activités soient profitables à ces régions, on a suggéré les mesures suivantes au MDC :

- **s'assurer que les pouvoirs, et pas simplement les fonctions, soient décentralisés;**

- **s'assurer que la décentralisation des programmes ne se fasse pas au détriment des régions «défavorisés»** (par exemple, l'allocation de ressources par habitant pénalise fréquemment les provinces faiblement peuplées qui reçoivent ainsi moins d'argent);

- **s'assurer que les bureaux régionaux jouent un rôle important dans l'élaboration des politiques et des programmes étant donné qu'ils comprennent beaucoup mieux les priorités et les besoins locaux que le personnel de l'administration centrale.**

3) Réagir à la diversité culturelle

Les créateurs canadiens sont de plus en plus divers sur le plan culturel, et la plupart de ces artistes n'apprécient guère d'être placés dans le ghetto créé par les programmes d'aide financière aux minorités. Au fur et à mesure que la diversité de la population elle-même s'accroît, celle-ci exigera de plus en plus une programmation culturelle qui reflète cette réalité. Il est donc fort probable que dans les années 1990, les programmes et les politiques culturels du Ministère et de son portefeuille devront être plus sensibles aux besoins d'une plus large clientèle. Pour répondre à ce besoin, on a proposé les mesures opérationnelles suivantes :

- **revoir les critères d'admissibilité et les méthodes d'évaluation des programmes de financement pour éviter que, par inadvertance, ils ne créent des obstacles et excluent les candidats appartenant à des minorités;**

- **procéder à une plus large consultation des groupes minoritaires lorsqu'on élabore des programmes et des politiques afin d'éviter le syndrome de la création de ghettos et trouver des moyens de créer des publics et d'accroître l'accès à ces groupes (par exemple, en imposant aux établissements culturels l'installation de rampes pour les handicapés comme condition d'une aide financière du MDC);**

- **mettre plus d'accent sur la formation transculturelle du personnel du MDC.**

4) Améliorer les compétences en matière de consultation

D'après le Groupe d'étude sur le service au public (FP2000), «il faut nettement réorienter les valeurs et la culture de la fonction publique pour permettre une ouverture des rapports qu'entretiennent le public et la fonction publique et permettre également un processus de consultation du public plus large.» Pour améliorer la qualité de nos consultations, on a proposé que le MDC adopte les processus suivants :

- **faire appel à la participation de ceux qui sont les plus proches du client (par exemple, les bureaux régionaux) lorsqu'on fait le choix des personnes à consulter;**

- **aller consulter les gens sur place plutôt que de leur demander de venir au Ministère;**

- **associer les personnes consultées à l'élaboration des calendriers;**

- **permettre une totale liberté d'échange de vues entre les personnes consultées (ce qui facilite souvent l'atteinte d'un consensus);**

- **communiquer les résultats de toutes les consultations (tant que cela n'enfreint pas les règlements relatifs à la protection de la vie privée);**

- **donner suite à toutes les consultations (ou si aucune mesure n'a été prise, expliquer pourquoi).**

Conclusion

Il semble clair que le **MDC devrait reconnaître la vigueur croissante des demandes de tous les Canadiens, mais en particulier des groupes spéciaux, qui exigent plus de souplesse de la part du gouvernement.** Chose paradoxale, ces demandes sont contre-balancées par les pressions exercées par des intérêts privés, en particulier les milieux d'affaires, qui voudraient **moins d'ingérence et plus d'efficience de la part du gouvernement** dans la manière dont il intervient dans certains domaines.

Au premier abord, ces pressions paraissent contradictoires. Toutefois, elles témoignent peut-être simplement de la complexité croissante du rôle de la gestion publique et de la **nécessité pour l'État de se préoccuper davantage du bien public et de moins s'ingérer dans le domaine privé.**

Accroître le nombre des dépositaires d'enjeu du MDC en dehors des groupes de clients traditionnels n'est pas sans risque. Comme l'a fait remarquer un conférencier, une culture fondée sur la consultation ne saurait constituer en soi un antidote à la pensée imprécise. Le Ministère continuera à avoir besoin d'une vision stratégique claire de ses buts et de ses objectifs. En revanche, **étant donné l'évolution de la nature du marché, l'augmentation du nombre des dépositaires d'enjeu est peut-être le seul moyen qui nous reste de mieux faire accepter la teneur canadienne dans le domaine de l'information et de la culture, étant donné que dans les années 1990, il sera moins facile d'imposer des règlements et de plus en plus difficile d'acheter la teneur canadienne requise à l'aide des deniers publics.**

Au cours de la prochaine décennie, une des tâches les plus ardues du Ministère sera d'élaborer une culture davantage axée sur la consultation d'une plus large gamme de clients, tout en trouvant un équilibre entre les exigences de groupes spéciaux et les besoins de l'ensemble de la collectivité canadienne. À cause de la situation actuelle sur le plan des ressources, cela ne pourra pas devenir un autre exercice de dépenses. Mais même dans un contexte où les ressources sont restreintes, il est clair que le Ministère devra réagir. Comme un des participants à l'atelier le disait, «la collectivité évolue et nous devons évoluer avec elle».

APPENDICE I

Communications, Culture et Société :
La souplesse du MDC dans les années 1990

Jeudi, le 27 juin 1991
Salle Pontiac, Palais des congrès
Hull (Québec)

LISTE DES PARTICIPANTS

SMAP

Brenda Patterson, DSP, DGSP

Paula Murphy, DGIR
Vlad Skok, DGIR

Michael Holmes, DGIS
Jeanne Drouillard, DGIS
Eliane Gaudet, DGIS
Constance De Champlain, DGIS

Heather Black, DLS

SMAGI

Dan Rainboth, DGHR
Anne-Marie Giannetti, DPR
Barbara Montigny, DGHR
Patricia Jaton, DGHR

Monique Perrier, LIRS
Claire Renaud-Frigon, LIRS

Rhoda Bellamy, DCAT

SMARS

Patrick Hollier, ADMRS

Francine Gallo, DMG

Darlene Fournier, DRP, DGRR

Mary Frances Laughton, DAI, DGCP
Sinclair Volk, DMS
Susan Baldwin, DPP
Randy Zadra, DMS
Raymond Lepage, DPP
Vanda Rideout, DPP
Louise Campbell, DAI
Andy Rennick, DPP
Helen McDonald, DPP
Winnie Pietrykowski, DPP
Prabir Neogi, DPP
Audrey Davis, DPP
Nicholas Perrin, DPP

R.J. Morley, DCN, DGBT

SMAPC

Lisette Thibault, DMT

Alan Hamilton, DSIS, DGTP
Jacques Drouin, DGTP

Denise Perrier, DFVP, DGCI
Mary Farrah, DFVP
Sara Eyvindson, DGCI

Jamie Hum, DGNM
James Ladouceur, DGNM
James Fulcher, DGNM
Pierre Leduc, DGNM
Will Dubitsky, DGNM

Claudie Perreault, DBP-F, DGBP
Carla Curran, DAR, DGBP
Mark Curfoot-Mollington, DAR
André Couture, DBP-E

SMAAP

Marie-Claude Larin, ADMAH

Elizabeth Snow, APU

Colette Gagné-Blanc, DHP, MAP
Yvette LeGal, DHP

Pat Young, CHIN

Krystyna Chelminska, DRS, DGAP
France Trépanier, DRS
Linda Johnston, DRS
Louise Beaulne, DAP

SMAQ

M.-F. Potvin

RÉGIONS

Violet Tam, ROD

CONFÉRENCIERS/ORGANISATEURS(TRICES)

Tim Plumptre, Institute on Governance
Alan Fox, SSHRC
Harvey Weiner, Fédération canadienne des enseignantes et enseignants
Vince Mosco, Université Carleton
Katherine Berg, Conseil des Arts du Canada
John Scott, Groupe de travail du maire sur l'alphabétisation
David McKendry, Price Waterhouse
John Blackwood, Bureau du Manitoba
André Fortier, SSHRC et Conseil des Arts du Canada

Ninon Charlebois, DGIS
David Waung, DSP
Sharon Jeannotte, DSP
Suzanne Loranger, DSP
Patricia Kim, DSP
Suzy Beauregard, DSP

APPENDICE II

Communications, Culture et Société :
La souplesse du MDC dans les années 1990

le jeudi 27 juin 1991
Salle Pontiac, Palais des congrès
Hull (Québec)

9h00 **Allocution d'ouverture** - Présidente

Présidente : Ninon Charlebois

9h15 **Discours préliminaire : Qui sont nos clients et que veulent-ils?**

Dans le passé, le ministère des Communications avait tendance à se concentrer sur sa clientèle institutionnelle des secteurs de la culture et des communications. Maintenant, nous faisons la connaissance d'un public plus bruyant - des citoyens qui protestent contre la fermeture de leur station locale de Radio-Canada, des minorités ethniques qui manifestent devant les musées lorsqu'ils trouvent que les expositions sont offensantes, des handicapés qui demandent de nouvelles technologies et de nouveaux formats de médias pour les aider à jouir de la même qualité de vie que la population non handicapée. Dans les années 1990, les priorités exprimées par les Canadiens feront appel à de plus en plus de souplesse de la part de nos politiques et de nos programmes. Quels groupes nous en demanderont vraisemblablement le plus? Et que nous demanderont-ils?

Conférencier : Tim Plumptre, Institute on Governance

10h00 **Pause café**

10:30 **Discussion en panel** - La souplesse du MDC face à la responsabilité sociale

On nous a dit lors d'un atelier précédent que le perfectionnement des ressources humaines canadiennes est primordial pour la compétitivité du pays. Avons-nous un rôle à jouer dans la formation et l'alphabétisation? On nous a dit lors d'un récent séminaire que les Canadiens sont très préoccupés par les intrusions dans la vie privée qui sont maintenant rendues possible grâce aux technologies de l'information. Avons-nous un rôle à jouer dans la protection de la vie privée des Canadiens? Inversement, avons-nous un rôle à jouer dans l'accroissement de l'accès à l'information pour ceux qui en ont besoin? Le panel explorera ces thèmes et d'autres encore afin de déterminer si les paramètres de notre rôle social devraient être élargis.

Participants : Alan Fox, Conseil de recherches en sciences humaines

Harvey Weiner, Fédération canadienne des enseignantes et enseignats

Vince Mosco, Université Carleton

Katherine Berg, Conseil des Arts du Canada

John Scott, Groupe de travail du maire sur l'alphabétisationVince Mosco, Carleton U.

12h30 **Déjeuner**

1h30 **Allocution et discussion** - Le MDC et le consommateur

Quelles sont les principales tendances chez les consommateurs des années 1990 et en quoi ces tendances auront-elles des répercussions pour le ministère des Communications? Dans quelle mesure avons-nous su répondre aux préoccupations des consommateurs dans des domaines tels que les télécommunications et la radiodiffusion? Comment pouvons-nous améliorer cela?

Conférencier : David McKendry, Price Waterhouse

2:15 **Allocution et discussion** - Une réponse à la diversité régionale

Autrefois, lorsque la vie était moins compliquée, il était davantage acceptable de prendre des décisions qui traitaient toutes les parties du pays de la même façon. Cependant, aujourd'hui, il est devenu impossible d'élaborer des solutions universelles aux problèmes. Les besoins relatifs à la culture et aux communications à Vancouver sont différents de ceux que l'on a à Montréal, et ne sont certainement pas les mêmes que dans les régions rurales de la Saskatchewan ou sur la côte nord du Nouveau-Brunswick. Comment pouvons-nous mieux comprendre cette diversité et mieux adapter nos réponses à elle?

Conférencier : John Blackwood, Bureau de Manitoba (Ottawa)

3h00 **Pause Café**

3:30 **Allocution et discussion** - Au-delà des consultations :
Comment pouvons-nous accroître notre souplesse?

Au fil des ans, le MDC a fait largement appel à des groupes de travail pour consulter ses clients quant aux changements dans les politiques et les programmes. Jusqu'à quel point ce mécanisme a-t-il porté fruits? Pouvons-nous ainsi rejoindre tous ceux que nous avons besoin d'atteindre? La discussion misera sur les avantages et les inconvénients des groupes de travail et des autres moyens auxquels nous pourrions faire appel pour aborder des dossiers «traditionnels» comme des dossiers nouveaux qui préoccupent le ministère des Communications et ses clients.

Conférencier : André Fortier, ancien sous-secrétaire d'État, Président du CRSH et Directeur du Conseil des Arts du Canada

4h15 **Allocution finale de la Présidente**

le 26 juin 1991

INDUSTRY CANADA/INDUSTRIE CANADA
98623

C QUEEN JL 103 .C6 C68714 1991
L Canada. Communications Canad
1 Communications, culture et s
J

DATE DUE

Canada