

JL
86
.P8W514

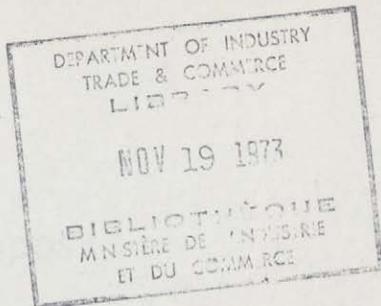
i ait?



Expansion
Economique
Régionale

Regional
Economic
Expansion





Qui Sait ?

Il existe des centaines de programmes à l'intention des défavorisés.
Qui les connaît? Quelle influence les échecs en matière de diffusion
de l'information ont-ils sur la situation des personnes défavorisées?

©
Information Canada
Ottawa, 1973

N° de catalogue RE 22-1773 1F

Avant-propos

Alors qu'on mettait graduellement un terme aux recherches entreprises dans le cadre du Programme de relance, il est devenu nécessaire de faire l'inventaire des travaux et de rassembler, dans une série de rapports d'ensemble, les résultats de quelque 500 documents sur les projets et la recherche. On a préparé un inventaire de tous les rapports et cet ouvrage est disponible sur micro-fiches au ministère.

La réalisation du rapport global a été confiée à une équipe de la Société de relance de la Nouvelle-Écosse. Cette tâche hautement spécialisée est maintenant terminée, grâce à la collaboration des cinq autres sociétés de relance et sous l'autorité de la Direction des études sociales et humaines de notre ministère.

Il faudra plusieurs années pour apprécier réellement les résultats de cette initiative fédérale-provinciale. Les centaines de stagiaires qui ont participé aux activités de chaque société de relance ont aujourd'hui la satisfaction d'avoir accompli un travail significatif. Pour les cinq cents employés, c'était là une occasion unique de mettre à l'épreuve et d'améliorer leurs aptitudes en matière de recherche et de mise en valeur des ressources humaines, ainsi que de participer à la création d'un noyau de spécialistes dans ces domaines. Pour les collectivités, ce travail a signifié une injection importante d'argent et de talents axé sur l'innovation et le développement. Pour leur part, les ministères et organismes qui ont adopté et mis en application les données résultant du Programme de relance ont pu augmenter la valeur et améliorer l'efficacité de leurs services humains.

C'est donc dans cet esprit de participation aux espoirs et aux déceptions, qu'engendre la recherche de meilleures méthodes de mise en valeur des ressources humaines, que ce volume a été rédigé. Dans le cas du Canada, nous croyons que ces méthodes représentent un point de départ et qu'elles serviront à d'autres études et engagements dans ce domaine.

OTTAWA, Ontario

Août 1973

Le chef

Direction des études sociales et humaines

Division de la planification

Ministère de l'Expansion économique régionale



Table des matières

	<i>Page</i>
AVANT-PROPOS.....	iii
INTRODUCTION.....	1
A. Historique du Programme de relance du Canada.....	1
B. Création de la Direction des projets pilotes et des sociétés de relance.....	3
C. Changement dans l'administration fédérale.....	3
D. Fin des activités.....	3
E. Programmes.....	4
PROBLÈME D'UNE INFORMATION INSUFFISAMMENT STRUCTURÉE.....	5
A. Variété de programmes.....	5
B. Qui paie? Qui bénéficie? Qui souffre? Qui sait?.....	6
C. Manque d'information manifeste.....	6
D. Cause du problème.....	11
E. Conséquences du problème.....	18
MOYENS MIS EN PLACE PAR LA SOCIÉTÉ DE RELANCE.....	21
A. Centres d'information.....	21
B. Élément d'information dans les programmes d'ensemble.....	32
LEÇONS POUR L'AVENIR.....	38
A. Résumé des initiatives prises par les sociétés de relance.....	38
B. Conclusions tirées des expériences du Programme de relance.....	45
C. Nouvelles orientations proposées à la lumière des constatations faites par les sociétés de relance.....	50
CONCLUSION.....	57
BIBLIOGRAPHIE.....	59

Introduction¹

A. HISTORIQUE DU PROGRAMME DE RELANCE DU CANADA

En 1963, le gouvernement fédéral annonçait la mise en vigueur d'un programme d'assistance à l'intention de 35 secteurs du Canada touchés par un taux élevé de chômage chronique et par le ralentissement économique. On croyait alors que le chômage et la faible croissance dans ces secteurs étaient le résultat de déficiences économiques. L'économie exigeait donc des mesures d'aide, notamment sous la forme de mesures d'encouragement aux investissements. Dès 1965, il devint évident qu'il fallait non seulement accroître les placements mais également améliorer l'utilisation de la main-d'oeuvre. On faisait face à un problème de formation. Certains programmes d'éducation de base et de formation professionnelle des adultes avaient déjà été mis sur pied aux termes de la Loi sur l'assistance à la formation technique et professionnelle. En mai 1965, le Cabinet acceptait de travailler, de concert avec les provinces, à l'élaboration de projets pilotes pour tenter de répondre aux besoins de formation des secteurs à faible croissance et à fort pourcentage de chômage. Au cours des mois qui suivirent, un comité fut formé sous la présidence du Dr. W.R. Dymond, sous-ministre adjoint du ministère du Travail, pour préparer un projet détaillé. Le comité était composé de fonctionnaires de la Direction de la formation technique et professionnelle, de celle de l'économie et de la recherche du ministère du Travail, et de membres du Secrétariat spécial à la planification du Conseil privé.

Le comité proposa la mise sur pied d'un certain nombre de projets pilotes dans le but de rendre plus productifs les habitants des régions à faible croissance et, par voie de conséquence, les régions elles-mêmes. Ces projets pilotes mettraient à l'essai un certain nombre de programmes et de méthodes. Les régions où ces projets seraient mis en oeuvre deviendraient en réalité des laboratoires où les techniques et les cours seraient éprouvés en vue d'une utilisation ultérieure dans d'autres régions à faible croissance économique.

¹ Documentation pour cette section [voir bibliographie les numéros 9, 19, 52].

Cette proposition fut soumise à la Conférence fédérale-provinciale de juillet 1965. En la présentant, le premier ministre, M. Pearson, déclara que le gouvernement fédéral croyait que ce genre d'expérience était essentiel à l'amélioration des politiques en matière de main-d'oeuvre qui, de l'avis du Conseil économique du Canada, sont indispensables à la mise en valeur de toutes les ressources de notre économie. Il fut décidé, lors de la conférence, de convoquer une réunion des ministres provinciaux de l'Éducation et du Travail pour étudier la proposition. Entre-temps, le comité ajouta à la proposition initiale une description plus détaillée des objectifs et des mandats, et certaines propositions touchant les composantes du programme. Bon nombre de leurs idées étaient tirées de rapports sur les programmes de formation élaborés aux États-Unis en vue de la lutte contre la pauvreté, mais *trois caractéristiques principales en faisaient un projet unique*:

1. l'étude des occasions d'emplois et des caractéristiques touchant les stagiaires éventuels *avant* l'établissement des programmes de formation;
2. la formation des cadres pour les propriétaires-exploitants au seuil de la pauvreté;
3. un programme de recherche qui permettrait d'adapter, d'écarter, de perfectionner et d'adopter des programmes en fonction de données pertinentes.

Avant la rencontre des ministres provinciaux de l'Éducation et du Travail, remise par suite des élections tenues à l'automne 1965, la proposition reformulée fut présentée à une réunion de membres choisis de l'Association canadienne des administrateurs de la législation du travail et de l'Association canadienne de l'éducation, qui faisaient également partie du Conseil consultatif de la formation technique et professionnelle. A la suite des discussions tenues lors de cette réunion, la proposition était développée une fois de plus (surtout dans les domaines de l'établissement, du financement, de l'administration et de l'appui technique du projet) et, en janvier 1966, elle était soumise aux ministres provinciaux à l'occasion d'une réunion présidée par M. Jean Marchand, alors ministre du nouveau ministère de l'Immigration et de la Main-d'œuvre. Les ministres se montrèrent favorables à l'idée générale du projet. Il s'agissait alors de déterminer le genre d'organisme nécessaire et ses attributions. Il fut convenu qu'il devrait s'agir d'un organisme ou d'une société sans but lucratif, établi conjointement par les pouvoirs fédéraux et provinciaux et financé par le gouvernement fédéral. Cette recommandation fut transmise aux ministères provinciaux de l'Éducation et du Travail par une lettre du sous-ministre de la Main-d'œuvre et de l'Immigration à l'époque, M. Tom Kent, en date du 23 mars 1966. Voici des extraits de cette lettre: « *Les buts premiers*¹ du projet seront de déterminer les obstacles économiques, sociaux et autres qui s'opposent à la formation et de trouver des moyens

¹ Mis en italique par le rédacteur du présent rapport.

efficaces pour les surmonter. . . Il s'agira de former et de recycler tous les adultes des régions choisies et, entre autres choses, d'établir des programmes pour ceux qui ont quitté l'école avant la fin de leurs études, les chômeurs, les sous-employés, les travailleurs à faible revenu, ceux qui sont déplacés ou menacés par les progrès techniques, et pour les personnes dont la productivité est réduite par suite du ralentissement de l'activité dans le secteur primaire. »

B. CRÉATION DE LA DIRECTION DES PROJETS PILOTES ET DES SOCIÉTÉS DE RELANCE

En octobre 1966, une Direction des projets pilotes était créée, au ministère de la Main-d'oeuvre et de l'Immigration, pour assurer la mise en oeuvre du programme connu aujourd'hui sous le nom de « Programme de relance ». Les provinces avaient déjà été invitées à soumettre à la discussion certaines propositions sur les secteurs de relance. En juin 1967, la première société de relance était formée, en Nouvelle-Écosse et à la suite d'une entente conclue entre le ministère fédéral de la Main-d'oeuvre et de l'Immigration et le ministère provincial de l'Éducation. Le secteur choisi par la province pour la réalisation du projet était le comté de Yarmouth. En août, les organismes de relance de la Saskatchewan (secteur: Prince-Albert), de l'Alberta (secteur: Lac la Biche) et de l'Île-du-Prince-Édouard (secteur: comté de Kings) étaient constitués en sociétés. En mai 1969, la Société de relance du Nouveau-Brunswick (secteur: comté de Kent) était constituée, suivie en juillet 1969, de la Société de relance du Manitoba (secteur: Le Pas). Pour différentes raisons, aucune entente n'était conclue avec les autres provinces.

C. CHANGEMENT DANS L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

En juillet 1968, la Direction des projets pilotes passait au ministère des Forêts et du Développement rural, où elle prit le nom de Direction des projets expérimentaux. L'accent fut placé davantage sur l'expérimentation dans le domaine des aspects sociaux et humains du développement, plutôt que sur la formation des défavorisés.

En avril 1969, le ministère de l'Expansion économique régionale était créé, et la Direction des projets expérimentaux devenait la Direction des études sociales et humaines.

D. FIN DES ACTIVITÉS

Dès sa mise sur pied, le Programme de relance a été considéré comme une mesure à court terme. Les projets expérimentaux étaient échelonnés sur une période opérationnelle de trois à quatre ans, excluant le temps consacré à la planification, à la préparation et au retrait progressif. C'est ainsi que la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard a remis sa charte en

août 1971; celle du Manitoba, établie en 1969, l'a remise en décembre 1971, tandis que celles de la Saskatchewan et de l'Alberta ont mis fin à leur activité le 30 juin et le 31 août 1972 respectivement. Certaines sections des programmes de ces sociétés seront maintenues sous la direction et grâce au financement du gouvernement fédéral ou provincial, ou par l'entremise de programmes conjoints fédéraux-provinciaux. La Société de relance de la Nouvelle-Écosse a vu son mandat prolongé jusqu'au 31 décembre 1972, plus précisément en vue de préparer des rapports colligés et de diffuser des renseignements sur le système DACUM [1]. Au Nouveau-Brunswick, la Société continuera ses travaux jusqu'en 1973¹.

E. PROGRAMMES

Ce qui précède n'est en réalité que la structure fondamentale, « l'ossature » du Programme de relance du Canada. Les programmes, études et résultats, qui se greffent sur cette structure, sont mentionnés dans le présent rapport et autres rapports colligés, de même que dans les rapports de chaque société.

Étant donné l'autonomie accordée à chacune des sociétés et le fait qu'elles fonctionnaient dans diverses régions du Canada où les problèmes et les besoins de la population diffèrent, on notait des écarts marqués entre les programmes. Toutefois, ils avaient tous certains points en commun: toutes les sociétés de relance ont dirigé des programmes de formation des adultes (certaines y attachant plus d'importance que d'autres); elles ont toutes organisé, sous une forme quelconque, des cours de préparation à la vie active, des cours de formation professionnelle et des services d'orientation, sans oublier les programmes de développement communautaire. Toutes reconnaissent que les personnes défavorisées font face à de nombreuses difficultés et qu'il leur faut beaucoup plus qu'une formation professionnelle pour favoriser leur réintégration à la vie normale.

¹ En Saskatchewan, la Société est devenue une nouvelle direction du ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration sous le nom *Training and Research and Development Station*.

Problème d'une information insuffisamment structurée

A. VARIÉTÉ DE PROGRAMMES

Le bien-être et l'épanouissement de chaque citoyen est l'objectif central des différents paliers de pouvoirs publics au Canada. Le gouvernement fédéral oriente une vaste gamme de programmes en ce sens [50]. Lester B. Pearson

Pour être exact, l'index de ce que le premier ministre de l'époque qualifiait « les efforts majeurs », et qui, dans son avant-propos, renferme les phrases susmentionnées, contient les noms de 211 programmes différents orientés vers « le bien-être et l'épanouissement de chaque citoyen ». Ces programmes englobent les suppléments de revenu, le logement, les institutions et le développement communautaires, les services publics et les aménagements de service, la santé, l'instruction et les services sociaux, l'intégration et la mobilité socio-économiques, les formes d'assistance à la productivité et au développement industriel, l'aménagement régional et l'utilisation des terres, le développement de compétences gestionnaires et professionnelles, les stimulants à l'emploi et les normes de travail. Il s'agit en effet d'une « grande variété » de programmes, comme M. Pearson le soulignait d'ailleurs dans la phrase d'ouverture du second paragraphe.

A ce qui précède doit s'ajouter une autre « grande variété » de programmes provinciaux et municipaux. Un annuaire des services communautaires préparé par la Société de relance de la Nouvelle-Écosse énumère 98 de ces services (fédéraux, provinciaux, municipaux) offerts aux citoyens de Yarmouth, une ville de moins de 10,000 habitants. Un rapport sur les services gouvernementaux préparé par la Société de relance du Manitoba mentionne 62 services du genre offerts aux citoyens du Pas (environ 6,000 habitants). Un éditorial paru dans le *Lac la Biche (Alberta) Herald*, intitulé « Un cas de surassistance », commençait comme suit: « Avez-vous déjà compté le nombre d'organismes et de services de la région du Lac la Biche dont le seul but est « d'aider », « de secourir » ou « d'améliorer » la situation

des résidants de l'endroit? Pour la population relativement peu dense de la ville et de la région avoisinante, nous avons le ministère du Bien-être, la Société de relance, le Développement communautaire, les Services sociaux de prévention, le ministère des Affaires indiennes, la Réadaptation des Métis, le ministère du procureur général et la Division scolaire du Lac la Biche. »

B. QUI PAIE? QUI BÉNÉFICIE? QUI SOUFFRE? *QUI SAIT?*

Et le même éditorial continue sur le même ton et en gros caractères: « **QUI PAIE? QUI BÉNÉFICIE? QUI SOUFFRE?** La réponse à la première question est le contribuable, bien entendu. La réponse idéale à la deuxième question serait les défavorisés sur le plan social et économique. Mais sont-ils vraiment aidés? S'ils le sont (et ils le devraient, compte tenu de tout le personnel qui travaille dans cette région), les résultats à l'heure actuelle devraient être réellement visibles. **ILS NE LE SONT PAS.** »

Là-dessus, l'éditorial du Lac la Biche suggère que la raison pour laquelle les défavorisés sur le plan social et économique ne profitent pas davantage du grand éventail des services offerts reflète en majeure partie le manque de coordination qui existe entre les différents services. Cette constatation est corroborée par les conclusions de la Société de relance (une famille de l'Île-du-Prince-Édouard traitait avec 11 organismes de bienfaisance). Il existe cependant une autre réponse à la question de savoir pourquoi des milliers de défavorisés sur le plan social et économique ne profitent pas de ces efforts: ils ignorent tout de l'assistance offerte.

Un thème revient sans cesse dans les rapports du Programme de relance: la formation professionnelle est « insuffisante » pour favoriser la réadaptation sociale et économique des personnes défavorisées. Il existe d'autres exigences, et l'une d'elles reflète le simple besoin de renseigner ces gens sur ce qui peut être fait en leur faveur et sur ce qu'ils peuvent faire pour eux-mêmes.

C. MANQUE D'INFORMATION MANIFESTE

J'ai l'impression que la raison pour laquelle les Indiens, les Métis et un grand nombre de personnes de race blanche éprouvent des difficultés, c'est qu'ils sont exclus de la société. Un travailleur/Société de relance

Il n'y a rien comme l'ignorance des règles pour exclure des gens d'une société, d'un organisme ou d'un jeu. Dès la mise en œuvre du programme, un manque de connaissances des règles les plus élémentaires a été constaté, dans tous les secteurs étudiés, chez bien des personnes défavorisées.

Une première étude effectuée dans le comté de Kings (Île-du-Prince-Édouard) a révélé que certains facteurs responsables de la pauvreté étaient présents dans bien des localités: industries primaires en perte de vitesse, pénurie d'emplois permanents bien rémunérés, conditions de vie insalubres,

niveau d'éducation insuffisant et compétences inférieures à la demande, immobilisation, et *ignorance ou éloignement des organismes de service privés ou publics* [41].

Dans une enquête portant sur environ 5,000 foyers situés dans une région à faible croissance et au taux de chômage élevé, on a découvert que seulement une centaine de familles recevaient des chèques d'allocation du bien-être. Même si on a mentionné un « mauvais traitement de la part des organismes de bienfaisance » comme explication possible, les faits semblent démontrer que l'ignorance plutôt que toute autre raison en est la cause.

A la suite de l'enquête initiale, la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard a effectué une étude sur un service d'information, soit la bibliothèque publique du comté de Kings. Cette étude a révélé que les étudiants et les ménagères étaient à peu près les seuls à avoir recours aux services de la bibliothèque. A l'exception des étudiants, des ménagères, du corps enseignant, des retraités et des hommes d'affaires, le service n'était utilisé que par 31 personnes, y compris cinq cultivateurs et pêcheurs et 26 « autres » [44].

Dans sa première évaluation des ressources du comté de Yarmouth, la Société de relance de la Nouvelle-Écosse Inc. a découvert que le manque d'information, ou la diffusion inadéquate de l'information, était un facteur qui contribuait grandement à la condition déprimante de certaines entreprises et de certains particuliers. C'est surtout dans le domaine de la pêche que cette constatation était le plus remarquable, secteur qui fournit environ 25 p. 100 des emplois disponibles dans le comté [45]. Le fait que les pêcheurs ne partagent pas les bienfaits relatifs du projet dans ce secteur démontre bien le besoin d'information et d'un changement profond. On a également constaté un manque d'information parmi les autres habitants. Nombre de personnes s'adressant à l'un des Centres d'étude et d'information sur la formation professionnelle établis par la Société manquaient de connaissances en ce qui a trait au choix des métiers, aux occasions de formation (sur le plan régional, provincial, fédéral ou des établissements indépendants), aux allocations de dédommagement et autres faits pertinents [35].

Les premières recherches effectuées dans le cadre du projet du Nouveau-Brunswick ont établi le lien entre personnes défavorisées et manque d'information. Des Centres d'information ont été établis et un projet d'importance a été mis sur pied pour mesurer les effets de la mise en œuvre de nouveaux maillons sur la structure économique et gouvernementale et sur la qualité de la vie. Même si le programme est en vigueur depuis moins de deux ans, il a déjà produit certains effets concrets qui reflètent le rôle joué par le manque d'information sur la situation économique et sociale.

Dans l'Ouest, la Société de relance de la Saskatchewan déclarait que bien des localités ne géraient pas leurs affaires aussi bien qu'elles le pourraient étant donné que les personnes qui organisaient leurs travaux

n'étaient pas spécialisées, *ignoraient* les procédures à suivre pour négocier avec les échelons supérieurs des pouvoirs publics, et *n'étaient pas au courant* des services qui étaient offerts par ces mêmes pouvoirs publics [48].

Le personnel itinérant de la Société de relance de l'Alberta [2] s'est intéressé surtout à l'ignorance de la loi parmi la population indigène, se rendant compte que la majorité de la population, surtout dans les régions éloignées, n'était consciente ni des lois ni de ses droits légaux, pas plus que des services mis à sa disposition. Ces constatations confirment celles du Comité des projets spéciaux de la Société canadienne de criminologie.

La Société de relance du Manitoba a démontré avec preuve à l'appui la plupart des allégations sur le manque d'information. Cela ne veut pas dire que les personnes défavorisées englobées dans le secteur de projet du Manitoba sont plus désavantagées que les autres par le manque d'information mais, en se fondant sur les données recueillies lors de l'enquête et sur les délibérations des organismes, la Société de relance du Manitoba a donné la priorité à ce facteur, indiquant comme article b) dans son « énoncé du problème », inclus dans le plan des opérations pour 1970-1971 [30], qu'« une grande partie de la main-d'œuvre locale n'est ni pleinement préparée *ni tout à fait consciente*¹ des possibilités qui lui sont offertes. »

La Société de relance du Manitoba a effectué un sondage dans un certain nombre de réserves indiennes et d'agglomérations de Métis pour compléter les données recueillies lors de la première enquête. Les résultats se sont révélés intéressants. . . et invariables.

Bien des gens ne se rendaient pas compte que Churchill Forest Industries était un employeur éventuel.

Les habitants de Camperville, pour la plupart, ignorent la présence du gouvernement fédéral et ne s'en soucient pas.

Ils savent comment se servir des organismes, soit par exemple le bien-être, pour en tirer le meilleur parti, mais ils ne savent pas comment se procurer de meilleures écoles et de meilleures routes en communiquant avec les technocrates compétents [25].

On peut décrire comme inactifs sur le plan politique les habitants de Pine Creek. Ils vivent inconscients des mécanismes de pouvoirs publics qui les entourent.

Les habitants des réserves sont souvent perdus au milieu de système qu'ils ne comprennent pas. Le besoin de manipuler le système politique est rarement compris.

Les écoliers qui n'ont pas la possibilité de se mêler aux autres enfants font preuve d'une ignorance incroyable et de notions erronées. Un écolier de 8^e année écrivait au sujet des Indiens [29]:

« Scalper devrait être illégal. »

« On devrait les regrouper dans des villages isolés dotés de leurs propres écoles, hôpitaux et alambics. »

« On entend toujours parler d'Indiens qui se font tuer ou sont mêlés à une histoire quelconque. »

« Pourquoi payer des impôts pour eux et ne rien obtenir en retour? »

¹ Mis en italique par le rédacteur du présent rapport.

« Pourquoi ne travaillent-ils pas comme tout le monde ? »

Près de 50 p. 100 de la population ignorait que le gouvernement avait l'intention d'établir une exploitation forestière près du lac Moose [24].

La Société de relance du Manitoba a mené un projet en vue de déterminer les besoins en main-d'œuvre. L'objectif premier de ce projet, comme son nom l'indique, consistait à établir les occasions d'emploi dans le secteur du projet, mais on a pu également recueillir des renseignements sur les services de main-d'œuvre. Les Indiens et Métis interviewés connaissaient trois ou quatre des 11 services offerts. Un rapport sur le projet [26] mentionne, en marge, qu'aucun Centre de main-d'œuvre du secteur n'indique la liste complète de ses services. En réalité, les auteurs du rapport constatent que les renseignements recueillis au moyen d'un questionnaire indiquent que les employés du Centre ne sont pas plus au courant des services qui y sont offerts que le public en général.

Le rapport sur la détermination des besoins en main-d'œuvre dans la zone du Pas au Manitoba comporte une étude sur les *Vocational Opportunities Services*, un organisme créé pour aider le client à examiner simultanément ou individuellement tous les services gouvernementaux en vue, si possible, de lui trouver un emploi convenable. Ces services indiquent que les points les plus méconnus des personnes qui communiquent avec eux sont :

- réadaptation professionnelle des handicapés,
- services qui n'ont pas de représentants itinérants,
- services sans visites régulières,
- services de main-d'œuvre du Canada,
- assistance fédérale aux étudiants,
- service de logement en dehors de la réserve par l'entremise du ministère des Affaires indiennes.

Le rapport signale que, chez toutes les personnes contactées, « il existe un niveau alarmant d'ignorance concernant les services des CMC. »

Le rapport du Manitoba sur la détermination des besoins en main-d'œuvre contient en annexe un rapport sur les apports d'information dans quatre localités du nord du Manitoba (Moose Lake, Split Lake, Easterville, Pukatawagan). Ce dernier a été rédigé par Allan Murray de la Section de l'enseignement de la conservation du ministère des Mines et des Ressources naturelles du Manitoba, et se fonde sur les renseignements recueillis au cours d'entrevues par Nelson Scribe, de la même section, en décembre 1967. Cent quatre-vingt-onze familles ont été visitées. En formulant des remarques au sujet des résultats obtenus, M. Murray déclare sans ambages [32]:

Les études effectuées dans les villes des États-Unis déchirées par la discrimination raciale révèlent que bien des chômeurs ne se rendent même pas compte des emplois disponibles: ils n'ont même pas les renseignements voulus pour se mettre en quête d'un emploi. Une situation analogue existe dans la plupart des localités indiennes du nord de la province.

Le lecteur peut juger par lui-même. Des 191 familles visitées, aucune ne recevait un quotidien quelconque, 13 recevaient un hebdomadaire, 9 avaient un appareil de télévision (certaines familles interviewées n'avaient cependant jamais vu la télévision), et 9 magazines sont lus dans les quatre localités. Dans ces mêmes agglomérations, des films étaient présentés régulièrement. Soixante-douze pour cent des foyers visités avaient un ou plusieurs appareils de radio.

En s'informant sur la façon dont les familles contactées recevaient des renseignements sur les points donnés ci-dessous, l'interviewer reçut les réponses suivantes:

Occasions d'emploi:	Aucun renseignement.....	89
	Du ministère des Affaires indiennes.....	39
	De l'agent de développement communautaire .	24
	Des nouvelles à la radio.....	19
	D'autres fonctionnaires.....	10
	Des habitants de la localité.....	6
Possibilités de formation professionnelle:	Aucun renseignement.....	106
	Du ministère des Affaires indiennes.....	48
	De l'agent de développement communautaire .	18
	Des nouvelles à la radio.....	4
	D'autres fonctionnaires.....	5
Programmes de bien-être:	Aucun renseignement.....	92
	Du ministère des Affaires indiennes.....	87
	De la radio.....	73
	Du travailleur social.....	1
Programmes du gouvernement du Manitoba en général:	Aucun renseignement.....	93
	De la radio.....	46
	De la télévision.....	4
	D'autres fonctionnaires.....	2
	Du travailleur social.....	1

L'auteur du rapport précise: « Les localités soumises au sondage recevaient peu d'information et lorsqu'elles en recevaient c'était plutôt par accident ». Il ajoute qu'il ne s'agissait pas d'une enquête systématique et que par conséquent les constatations pouvaient être mises en doute. « Elles indiquent toutefois une pénurie grave de nouvelles informations dans ces localités septentrionales. D'aucuns voudront peut-être valider cette enquête en la complétant par une étude globale menée par des travailleurs sociaux compétents. Mais si l'on accepte la preuve présentée tout au moins comme une indication de l'existence d'un problème, il faudrait alors songer à combler les lacunes qui existent au point de vue de l'information. »

D. CAUSE DU PROBLÈME

Ce n'était pas parce que ce genre de renseignements n'existait pas, mais bien parce que l'écart entre la source de renseignements et ceux qui en avaient le plus besoin n'avait pas été comblé de façon satisfaisante. Rapport de la Société de relance de la Nouvelle-Écosse

En travaillant avec les défavorisés dans six régions à faible croissance du Canada, les sociétés de relance ont non seulement réuni de nombreuses preuves de lacunes marquées dans le domaine de l'information, mais ont pu également en déterminer plusieurs raisons.

1. APATHIE

Une des premières propositions¹ de la Société de relance de l'Alberta attire l'attention des ministres intéressés sur le fait que « des attitudes de passivité caractérisent les Indiens et les Métis ». En réalité, des tendances à la passivité et à l'apathie caractérisent généralement les gens défavorisés. Par contre, on ne connaît pas aussi bien dans quelle mesure ces tendances influent sur les efforts de communication. M. Mel Thistle, actuellement (1973) professeur en journalisme à l'université Carleton, classe les états d'esprit « selon une gamme émotive », et, par opposition, fait état des possibilités de communication valable avec des personnes dans ces états d'esprit [58]:

Gaiété	Possibilités excellentes
Conservatisme } Hostilité dissimulée }	Très bonnes
Colère } Craintes }	Passables
Accablement } Apathie }	Très faibles

En discutant de communication à ces niveaux, M. Thistle remarque: « Aux deux paliers inférieurs, c'est-à-dire aux stades d'*accablement* et d'*apathie*, les possibilités de communication sont très faibles: les échanges de vues doivent se limiter à l'évocation du bon vieux temps maintenant disparu, sinon personne ne vous écoutera. A ces stades, les mots suffisent rarement — il faut recourir à d'autres symboles. » Un peu plus loin, l'auteur précise: « En résumé, des barrières d'ordre émotif en ce qui a trait aux communications peuvent exister et existent souvent. Dans ce dernier cas, il serait peut-être nécessaire de prendre le temps de modifier tout état émotif sérieux avant d'essayer de communiquer. Le traitement des états chroniques est une entreprise à long terme. »

2. ÉCOLES SÉPARÉES

Un rapport de la Société de relance du Manitoba [29] attribue une partie des difficultés dans le domaine des communications au fait que les

¹ Mémoire non publié [4].

enfants blancs et indigènes sont séparés dans certaines collectivités, situation qui est à la source de « notions et d'un état d'ignorance absolument incroyables ». Des exemples de cet état de choses sont cités plus haut (p. 8).

3. PROBLÈME DE L'IDENTIFICATION DE L'INFORMATION

Dans son rapport sur les apports de renseignements dans les collectivités du nord du Manitoba [32], Allen Murray signale qu'« il existe effectivement un problème d'identification de l'information, c'est-à-dire que certaines personnes reçoivent ou ont reçu de l'information sans toutefois s'en rendre compte. Par conséquent, il est évident que ces gens agiront ou réagiront comme si on ne les avait jamais informés . »

4. PROLIFÉRATION DES ORGANISMES « D'AIDE »

Il s'agit d'un thème qui revient souvent. La citation suivante est tirée d'un rapport de la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard [41]: « Une famille a affirmé qu'au moins 11 personnes différentes, représentant des intérêts très diversifiés, ont essayé de l'aider. Les auteurs du présent rapport sont d'avis que si les pauvres hésitent à collaborer avec des organismes de service, comme on l'a souvent entendu dire, c'est peut-être parce qu'ils sont simplement fatigués de confier leurs problèmes à autant d'étrangers. » Voici un extrait d'un rapport de la Société de relance de la Nouvelle-Écosse [13], dans une section consacrée au rôle des orienteurs: « Ils étaient des intermédiaires entre les nécessiteux et les différents organismes d'aide. » Le rapport poursuit en mentionnant que le contact avec ces organismes entraîne souvent chez les défavorisés un état de « confusion et d'angoisse ». Ces rapports et autres documents analogues préparés par les sociétés de relance laissent entendre que les personnes défavorisées doivent s'adresser à un si grand nombre d'organismes différents pour obtenir des renseignements et de l'aide qu'elles ont nettement l'impression qu'on se moque d'elles. D'autres, qui ont entendu parler de cette situation, préfèrent ne pas être informés et ne pas recevoir d'aide.

5. MANQUE DE COMMUNICATION ENTRE LES ORGANISMES ET LES PARTICULIERS QUE LEURS PROGRAMMES SONT CENSÉS ATTEINDRE

On compte de nombreux indices du manque de communication entre les organismes et ceux qui sont ou devraient être leurs clients.

« On tend la main à ceux qui pensent n'avoir pas reçu ailleurs une réponse satisfaisante, ou qui ont peut-être fait face à des difficultés, soit à cause d'information incomplète, soit à cause d'une mauvaise orientation [57]. »

« A l'occasion d'une réunion régulière du deuxième groupe (un groupe des droits du bien-être social), les représentants du ministère du Bien-être ont informé le groupe de certains avantages jusque-là inconnus [41]. »

« Nous, les membres de la *Cross Lake Non-Treaty Association*, ne voulons rien savoir du ministère des Affaires indiennes et du Nord. Cet organisme est un gouvernement en soi, doté de tous les pouvoirs, droits et privilèges lui permettant de refuser nos demandes. *Ils ne nous écoutent pas. Ils ne nous consultent pas. Ils nous dissimulent l'information* [22]. »

« Les principaux obstacles semblent résider dans la difficulté de passer l'information précise des organismes gouvernementaux au public, la difficulté de présenter l'information d'une manière significative et le besoin de capitaux pour amorcer des projets [25]. »

« Les programmes de formation, les conditions d'emploi et les subventions pour la relocalisation pourraient être améliorés si les organismes de l'extérieur en venaient à reconnaître les bonnes possibilités d'échanges valables avec les membres de la collectivité [28]. »

6. MANQUE DE COMMUNICATIONS ENTRE ORGANISMES

Certains travailleurs des sociétés de relance sont d'avis qu'un manque de communications entre organismes avait aggravé les difficultés qu'ils éprouvaient à communiquer des renseignements exacts aux défavorisés. Louis Richard, qui était responsable du travail de développement communautaire et social pour le programme de relance de l'Île-du-Prince-Édouard, a déclaré dans une entrevue donnée en juillet 1971 qu'on avait remarqué une sérieuse lacune dans les communications parmi les organismes et une forte tendance à la spécialisation, multipliant ainsi les problèmes des défavorisés. « La plus grande erreur (des organismes de service), disait M. Richard, c'est qu'ils ont mis l'accent sur l'isolement au lieu de l'intégration. Ils se sont laissé gagner par l'ère de la spécialisation. Il faut que quelqu'un fasse les premiers pas et revienne sur terre. »

7. PATERNALISME

Ce facteur entre en ligne de compte chez les populations indigènes des provinces de l'Ouest. La *Cross Lake Non-Treaty Association*, qui se plaint que le ministère des Affaires indiennes et du Nord ne leur fournit pas tous les renseignements, reçoit sans aucun doute toute l'information que le ministère juge bon pour elle ou qu'elle est en mesure d'absorber.

Ce genre de tutelle n'existe pas seulement au sein du ministère des Affaires indiennes et du Nord. Heather Robertson écrit: « Le pouvoir appartient à l'Église et à l'agent de bien-être. Les gens sont censés obéir sans poser de questions. [42]. »

8. BARRIÈRE LINGUISTIQUE

Une autre raison est à l'origine du manque d'information chez les défavorisés: l'information n'est pas donnée dans la langue qu'ils comprennent le mieux. La Société de relance de la Saskatchewan attribue de nombreuses difficultés à la barrière linguistique:

Au sein de la population indienne et métis du nord des Prairies, une mauvaise connaissance de l'anglais de la part d'un grand nombre de gens les empêche de bien lire et de bien écrire, ce qui entrave le progrès scolaire ou nuit au succès des programmes de formation des adultes; par ailleurs, cette mauvaise connaissance entrave également leur participation à des projets de développement économique et social, diminue leurs chances de diriger leurs propres affaires avec succès, qu'elles soient d'ordre individuel ou corporatif, frustre leurs espoirs d'affranchissement, freine tout développement de confiance en soi et, de façon générale, limite leurs aptitudes à faire face aux problèmes de la vie quotidienne [47].

Dans son rapport sur les apports d'information dans les collectivités du nord du Manitoba [32], Allen Murray écrit: « La plupart des gens souhaitaient recevoir les renseignements supplémentaires en anglais (132) bien qu'un nombre non négligeable les réclamaient en cri. » Procédant à une évaluation de son propre Centre d'étude et d'information sur la formation professionnelle, la Société de relance de la Nouvelle-Écosse a reconnu qu'il était « nécessaire de mettre davantage l'accent sur la nature bilingue du Centre [18]. »

9. PUBLICATIONS NON CONFORMES AU NIVEAU D'INSTRUCTION

Le problème anglais-cri et anglais-français ne représente pas le seul obstacle linguistique. L'anglais lui-même présente certaines difficultés qui peuvent être d'autant plus graves qu'elles empêchent un plus grand nombre de gens de recevoir de l'information.

La Société de relance de la Nouvelle-Écosse a reconnu que cette barrière était l'un des éléments qui contribuait au manque de connaissances et à l'utilisation de techniques modernes parmi les pêcheurs du comté de Yarmouth [39] :

« Si les pêcheurs ne sont pas en général bien informés en ce qui a trait à la pêche, ce n'est pas tant, comme on l'a déjà démontré, en raison d'un manque d'information, mais bien parce qu'il n'existe aucun service organisé et de consultation facile permettant de fournir et d'interpréter les données.

« La question de l'interprétation est importante. La majeure partie de la documentation disponible est écrite en un langage technique incompréhensible au pêcheur moyen, dont le degré d'instruction n'atteint généralement pas le niveau secondaire. Les trois quarts des pêcheurs du comté de Yarmouth n'ont pas poursuivi leurs études au-delà de la huitième année.

« Une foule de renseignements ont été et sont encore publiés en ce qui a trait à la pêche et au domaine maritime. . . Il faudrait remarquer cependant que la plupart des documents offerts ou vendus, tant au Canada qu'à l'étranger, exigent certaines explications avant d'être utilisés par le pêcheur moyen. *La plupart des sources semblent surestimer le niveau d'aptitude à la lecture atteint par le travailleur du secteur primaire* ».

Dans un rapport [35] sur le fonctionnement d'un autre Centre d'étude et d'information sur la formation professionnelle, la Société de relance de la Nouvelle-Écosse écrit: « Les documents publiés ne réussissent pas à attirer ceux qui ne peuvent ou n'aiment pas lire. Les administrateurs de centres doivent surtout communiquer de vive voix s'ils veulent faire connaître leurs services. La radio et, lorsque disponible, la télévision pourraient être exploitées avec un certain succès, mais il est douteux que ce genre de communication soit bien compris de ceux à qui il est précisément destiné ». Il est évident que bon nombre des publications de ce centre n'étaient pas adaptées au niveau d'éducation restreint de certaines personnes. Après une étude du centre [18], on se rendit compte « qu'il avait très peu d'attrait pour ceux dont le niveau d'éducation était peu élevé. Le centre n'a été que très rarement visité par des personnes dont le niveau d'enseignement était inférieur à la 5^e année. »

Les bibliothèques publiques pourraient être une bonne source d'information, mais la seule étude menée dans ce secteur par la Société de relance a révélé que « les agriculteurs et les pêcheurs, qui forment 13 p. 100 de la population, ne représentent qu'un infime 1 p. 100 des clients de bibliothèques. » Les auteurs du rapport [44] croient que cela s'explique à la fois par le manque d'éducation secondaire de ces groupes et par le fait que les bibliothèques du comté Kings ne possèdent que peu de livres qui puissent les intéresser.

La Société de relance de la Saskatchewan a étudié deux périodiques (*Our Native Land*, publié par la Société Radio-Canada et *The Native People*, publié par l'*Alberta Native Communications Society*, Edmonton) afin de cerner les difficultés de lecture. Ils ont constaté que le premier document était du niveau de 11^e ou de 12^e année selon le test Fry, alors que le deuxième faisait appel à des connaissances du niveau de 11^e et 12^e années jusqu'au niveau universitaire. En guise de conclusion, il nous

semble que « ces textes ne pourraient être utiles pour des adultes demeurant dans le Nord et qui viennent d'apprendre à lire (niveau 5^e année) [60]. »

10. SYSTÈME INCOMPRIS

Une difficulté fondamentale reflète non seulement l'inefficacité des méthodes actuelles à transmettre des renseignements précis, mais aussi leur inefficacité à faire comprendre le système lui-même. Cela est vrai dans le cas des réserves et des colonies de Métis dans l'Ouest:

« Les habitants de la réserve sont plongés dans des systèmes qu'ils ne comprennent pas toujours. Ils comprennent rarement le besoin de manipuler les mécanismes politiques [29]. »

« Nombre de collectivités ne dirigent pas leurs propres affaires aussi bien qu'elles le pourraient parce qu'elles ne disposent pas, par exemple, d'organiseurs bien entraînés, ne connaissent pas les principes d'interaction et de négociation nécessaires pour transiger avec des paliers de gouvernements plus élevés, et ne sont pas au courant des services que ces paliers supérieurs peuvent offrir [48]. »

Cela s'applique également aux collectivités à faible croissance et à taux de chômage élevé de l'est du pays:

« Dans ces agglomérations, nombre de personnes ne savent pas, à l'heure actuelle, comment profiter des organismes d'aide mis à leur disposition dans le domaine de la santé, du bien-être et autres services sociaux. Nombreux sont ceux qui ne savent pas comment utiliser les services des Centres de main-d'œuvre du Canada [40]. »

11. DIFFUSION IRRÉGULIÈRE DE L'INFORMATION

Dans un secteur d'étude du Manitoba, le manque d'assimilation de l'information a été attribué en partie à sa diffusion irrégulière: « La radio semble être une des principales sources d'information dans la plupart des collectivités septentrionales mais, à l'heure actuelle, le débit d'information transmis par radio est tellement fragmentaire et sans rapport qu'il est considéré comme étant sans importance en tant que moyen valable pour changer le comportement ou l'attitude des gens [23]. »

12. INEFFICACITÉ DES GRANDS ORGANES DE COMMUNICATION

Autre raison fondamentale du manque d'information chez les gens défavorisés: les tentatives de diffusion d'information par les moyens de communication de masse n'ont habituellement pas réussi à atteindre les gens. Cette constatation a été faite par les responsables de projets américains de recyclage [5]. C'est aussi une mise en garde que la Direction des

projets pilotes a formulée aux directeurs généraux du programme de relance lors de leur première conférence en septembre 1967: « Les moyens de communications de masse ne réussissent pas réellement à atteindre ces gens et à les influencer. La Société de relance doit mettre au point des méthodes pour surmonter ces difficultés. . . [12] »

Les sociétés en sont arrivées aux mêmes conclusions. Ainsi, la Société de relance du Manitoba déclarait à propos d'une petite agglomération [25]: « Les habitants de Camperville semblent répondre de façon très positive aux données qui leur sont adressées de vive voix. . . Les organismes du gouvernement semblent s'en remettre dans certains cas à l'imprimé pour assurer la diffusion de l'information. Certaines personnes de Camperville ont de la difficulté à comprendre certains rapports, les plus longs, en particulier, à cause de leur manque d'éducation. » De plus, la Société de relance de la Nouvelle-Écosse confirme que les « moyens de communication de masse ont leurs limites, surtout en ce qui a trait aux défavorisés qui ont tendance à rejeter les communications impersonnelles [37]. »

13. SOURCES DE RENSEIGNEMENTS DIFFICILEMENT ACCESSIBLES

Le *Plan for Action Research*, cité plus haut, attire l'attention sur la « non-disponibilité des ressources permettant d'accéder facilement à l'information ». Le Centre d'information des pêches de la Nouvelle-Écosse fut installé sur le quai public. On croyait en effet que son succès reposait sur l'accès facile à l'information qui, en théorie, était disponible mais qui, en pratique, ne servait pas parce que difficilement accessible [39].

Par suite de la première évaluation de l'utilisation du centre [21], il est clairement apparu que le Centre d'information des pêches, après une année de fonctionnement, était, aux yeux de la majorité des pêcheurs, une réussite à tous points de vue. Selon le professeur Lafferty, directeur de l'étude et auteur du rapport, « l'évaluation favorable du centre par les usagers peut s'expliquer du fait que le centre leur fournit un service utile auparavant impossible à obtenir. »

Dans une évaluation subséquente [20], on aborde un autre aspect de l'accessibilité: « Lorsqu'on tente d'expliquer pourquoi les pêcheurs fréquentaient moins le centre au cours de la deuxième année, il faut tenir compte du fait que le nombre d'heures d'ouverture avait été réduit de presque la moitié comparativement à la première année, soit de 9 heures du matin à 5 heures de l'après-midi. Or, la pêche n'est pas un travail de neuf à cinq; les usagers éventuels accostent au quai public à toute heure du jour ou de la nuit. Avec le retrait de l'équipe du soir, on pouvait s'attendre à perdre près de la moitié des pêcheurs intéressés. » Il est donc évident que l'accessibilité n'est pas uniquement une question d'endroit mais également de temps. Si quelqu'un veut transmettre de l'information, il doit être là où sont les gens, à un moment qui leur convient.

E. CONSÉQUENCES DU PROBLÈME

« Dès le début, la Société se rendit compte que le manque d'information était l'un des facteurs qui contribuaient à défavoriser [35]. » Cette affirmation trouvée dans l'introduction d'un rapport sur une initiative d'une Société de relance en matière d'information et qui résume les constatations de toutes les sociétés de relance du Canada après une brève expérience avec les personnes défavorisées. Les façons suivant lesquelles le manque d'information contribue à défavoriser ressortent implicitement dans les sections précédentes du présent rapport. Les pages qui suivent constituent un résumé des conséquences de cette situation dans des secteurs précis, suivant l'optique du personnel des sociétés de relance :

En raison du manque d'information technique il est impossible de faire face à des concurrents mieux informés. A l'appui de cette assertion, qu'il suffise de rappeler la situation des pêcheurs qui doivent maintenant concurrencer les bateaux de pêche d'autres pays dont l'exploitation repose sur des techniques avancées. Aussi, incapables de faire face à la concurrence, « les pêcheurs ne participent pas à la prospérité de l'ensemble du pays [39]. »

Le manque d'information en matière d'occasions d'emploi et de formation empêche les personnes défavorisées d'accéder à un emploi stable et satisfaisant. Les programmes de main-d'œuvre ne sont pas efficaces à moins d'être bien compris, [38] ce qui semble être le cas dans certaines régions. La Société de relance du Manitoba rapporte « qu'il existe une ignorance vraiment alarmante des services offerts par les CMC [26] », une bonne partie de la main-d'œuvre locale n'étant « ni bien préparée ni vraiment consciente des occasions offertes [30] ». La Société de relance de la Nouvelle-Écosse note, dans un rapport sur le fonctionnement d'un Centre d'étude et d'information en matière de formation professionnelle [35], que bon nombre de personnes venant au centre n'étaient pas au courant des choix toujours plus nombreux qui leur sont offerts sur le plan professionnel, en matière de formation (régionale, provinciale, fédérale, établissements indépendants), d'allocations de dédommagement et autres renseignements pertinents.

Le manque d'information au sujet des services sociaux signifie que plusieurs personnes devant bénéficier de ces services n'en profitent pas. Cette situation est dénoncée avec vigueur dans un rapport de la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard [41] portant sur une réunion organisée par cette dernière et au cours de laquelle les représentants du ministère du Bien-être ont informé le groupe d'avantages « jusqu'alors inconnus. » Le personnel du centre n'a pas réussi, en dépit de ses démarches, à obtenir ces avantages « supplémentaires ». Il faut donc en conclure que les organismes doivent commencer à bien informer le public quant aux services qu'ils offrent. « Il ressort donc des pratiques actuelles, que les

familles et les particuliers démunis doivent se contenter de demi-mesures face à une multitude de problèmes; les services d'un organisme donné ne leur sont fournis que si leur situation répond à certains critères bien précis. En d'autres termes, on s'attend à ce que ces gens s'ajustent au moule des programmes. » La Société de relance du Manitoba attire l'attention sur une conséquence bien précise du manque d'information pour des gens qui devraient normalement profiter des avantages du service social. « Souvent, la principale source d'information est le magasinier. Comme ce dernier est généralement un blanc, il s'ensuit que bien souvent ses préjugés faussent les décisions du fonctionnaire. Par conséquent, le magasinier devient un homme puissant capable d'exercer un contrôle sur la population indienne — au point de déterminer qui doit ou ne doit pas recevoir d'argent pour s'acheter de la nourriture [29]. »

Le manque d'information concernant les lois et le respect des lois nuit, sur le plan juridique, aux personnes peu instruites. Les Indiens, à ce propos, sont particulièrement touchés. Les sociétés du Manitoba et de l'Alberta en font état. Du Manitoba: « Un Indien est souvent désavantagé devant un tribunal. Il ne connaît rien des lois, du rituel et des formalités [29]. » Et de l'Alberta: « La majorité des Indiens (surtout dans les régions éloignées) ne sont pas au courant des lois et, à plus forte raison, ne connaissent pas leurs droits en vertu de la loi et les services dont ils peuvent se prévaloir [2]. » Le problème n'est pas restreint aux Indiens. La Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard a invité un agent de la Gendarmerie royale à rencontrer un groupe de stagiaires. « Après cette rencontre, bon nombre de stagiaires ont avoué avoir suffisamment confiance en la Gendarmerie royale pour y faire appel en tous temps en cas de besoin alors qu'auparavant ils craignaient toujours la Gendarmerie royale [8]. »

Le manque d'information concernant « le système » signifie que non seulement les particuliers, mais également les collectivités sont défavorisées en n'étant pas en mesure de gérer leurs affaires aussi bien qu'elles le pourraient et d'obtenir certains avantages offerts par le gouvernement et d'autres organismes. « Ils ne savent pas que le gouvernement a engagé des sommes considérables dans des programmes dont ils peuvent profiter s'ils s'en donnent la peine [29]. » « Ils savent comment manipuler les organismes de service tels que l'assistance sociale pour obtenir les meilleurs avantages; par contre, ils ne savent pas comment obtenir de meilleures écoles et de meilleures routes en contactant les pouvoirs publics. Par conséquent, ils sont les victimes d'un faible développement financier et économique. Ce sont presque toujours des employés de la Fonction publique de race blanche, bien établis et ne courant aucun risque qui font antichambre pour obtenir les avantages que la collectivité juge importants [25]. »

« Il arrive trop souvent que les besoins et les plans soient présentés à des fonctionnaires au niveau local. Malgré leur bonne volonté, souvent ces gens ne peuvent mener le plan à bonne fin [29]. »

Enfin, en résumé, le manque d'information touchant les facteurs qui gouvernent leur existence signifie que les gens ne sont pas en mesure de prendre des décisions valables dans ce domaine. Même dans les secteurs où il y a des possibilités, « les Blancs, les Indiens et les Métis défavorisés ont peu de chances de participer à toute forme de progrès [4]. » Le manque d'information n'est peut-être pas l'unique raison du manque de participation, mais il y contribue très fortement. « Ils ne comprennent pas ce que les organismes, et le reste, sont censés faire.¹ » « Il y a, à l'heure actuelle, plusieurs personnes qui ne savent pas profiter des organismes d'aide à leur disposition [40]. » « Lorsque les communications sont rompues, les résidants établissent leur propre réseau pour y suppléer, posant des questions et y répondant eux-mêmes [24]. » « Si ces résidants doivent prendre des décisions lucides concernant leur existence et les choix qui leur sont offerts. . . il est impérieux qu'ils soient plus et mieux informés [31]. »

Les conclusions des sociétés de relance sont confirmées par Heather Robertson, qui peut-être lance un avertissement dans sa description d'une colonie de Métis au sein de la zone de projet du Manitoba:

Les gens n'ont qu'une vague idée de ce qu'est l'État; selon eux, c'est avant tout une source de richesse infinie. Lorsque les richesses sont distribuées parmi la population, les gens aiment le gouvernement; lorsque l'État est avare, les gens le détestent. Ils deviennent mauvais et rebelles [42].

¹ Stanley Wilson, un travailleur indigène de la Société de relance, lors d'une conversation, octobre 1971.

Moyens mis en place par la société de relance

Dans certains cas, les particuliers possèdent tous les éléments nécessaires au changement, sauf les renseignements sur la façon de le réaliser. Par ailleurs, d'autres ne peuvent plus aller de l'avant en raison d'un manque d'information. Donc, la diffusion de l'information par divers moyens est considérée comme élément préalable à tout programme nécessitant des changements de comportement [33].

Au sens large, tous les programmes de relance exigeaient des changements de comportement et, à ce titre, tous les programmes de relance prévoyaient la diffusion d'information. Pour certains projets, l'information provenait de « centres » ayant par ailleurs d'autres objectifs. D'autres projets réservaient également une place importante à la diffusion d'information. Le présent rapport traite donc, en premier lieu, des « centres » dont l'objectif principal ou l'un des objectifs principaux était la diffusion d'information et, deuxièmement, des projets ou l'élément information entrant en ligne de compte.

A. CENTRES D'INFORMATION

I. LES CENTRES DE SERVICES COMMUNAUTAIRES DE LA SOCIÉTÉ DE RELANCE DE L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Dans son Plan annuel pour 1969 [40], la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard se proposait d'établir des Centres de services communautaires dans trois collectivités¹ situées dans la zone du projet. Les objectifs étaient les suivants:

Immédiats: améliorer le recrutement et l'élaboration des projets grâce à des contacts étroits avec la population;
permettre aux membres de la collectivité de mieux identifier les atouts et les ressources qu'offre le milieu;
aider les membres de la collectivité à identifier leurs besoins et leurs problèmes de même que ceux de leur milieu;

¹ Des Centres de services communautaires ont, en fait, été établis dans deux collectivités.

accroître le taux d'utilisation des organismes d'aide existants en ayant recours à leurs services;
faire participer les membres de la collectivité à la planification du changement.

Ultimes: améliorer la situation professionnelle et faciliter l'adaptation au mode de vie au sein de la population visée;
encourager les gens à parfaire leurs connaissances dans le domaine professionnel et des métiers et leur en donner la possibilité;
permettre aux individus des collectivités de mieux utiliser les ressources disponibles pour leur bien-être.

Après l'énoncé des objectifs, on trouve deux paragraphes sous l'en-tête « Proposition-remède »:

« Dans ces collectivités, bon nombre de personnes ne savent pas présentement comment utiliser les organismes d'aide mis à leur disposition dans les domaines de la santé, du bien-être et autres services sociaux. Plusieurs ignorent comment se prévaloir des services des Centres de main-d'œuvre du Canada. Pourtant, nous avons appris que dans bien des cas, le personnel de ces organismes est très compétent et vivement intéressé à communiquer avec les gens qui ont besoin de leur aide. L'étincelle ne suffit pas; encore faut-il que l'électricien établisse le contact. La Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard se propose d'y pourvoir. »

« Nous pensons que si nous établissons des bureaux représentatifs dans plusieurs districts, nous serons en mesure de fournir un service de consultation et d'orientation, d'améliorer nos méthodes de recrutement, de réunir des renseignements valables et de prouver que l'existence des Centres de services communautaires situés dans des zones de marché local de travail améliorerait la situation de l'emploi et les conditions de vie. »

Dix mois plus tard, le docteur Bowman, directeur général de la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard, écrivait [7]:

« Le projet de Centre de services communautaires a été mis de l'avant afin de fournir un centre d'information aux personnes défavorisées, de donner à la Société un centre de recrutement et de référence et de permettre aux personnes défavorisées d'utiliser les ressources dont ils disposent à meilleur escient. »

Le docteur Bowman poursuivait:

« Bien que des mesures quantitatives pour ce genre de projet soit plus difficiles à définir que dans le cas du Programme global de perfectionnement de la main-d'œuvre¹ l'impact général sur la population visée semble être plus apparent. Ce projet fait ressortir le besoin de fournir des services sociaux améliorés aux défavorisés et de mieux coordonner les services existants. »

¹ On trouvera dans trois rapports tous les renseignements voulus concernant le Programme d'ensemble de perfectionnement de la main-d'œuvre: [voir bibliographie aux numéros 8, 16, 43].

Le rapport sur le projet [41] donne une description du programme. Chaque centre a fourni des services dans les secteurs suivants:

Action communautaire,

Orientation,

Garderie de jour,

Services d'économie domestique,

Diffusion d'information,

Services de référence,

Recrutement pour les programmes de formation de la Société de relance.

Le personnel de chaque centre comprenait un conseiller, un agent de développement communautaire, une ménagère-enseignante, un surveillant et quatre moniteurs de garderie (jour). Le personnel de la supervision se composait d'un travailleur social (administrateur de projet), un expert-conseil dans le domaine du développement communautaire et une personne spécialisée dans le domaine de la gestion au foyer (économie domestique).

Le conseiller fut chargé d'informer la population des services et des programmes offerts par la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard et les autres organismes gouvernementaux et privés. Comme l'indique le rapport: « Il (le conseiller) a servi d'intermédiaire entre les services et les gens: il s'est employé à signaler aux organismes les personnes néce-siteuses et à informer la population des services existants. »

Les efforts susmentionnés se sont concrétisés, entre autres, par la formation d'un comité représentant huit organismes œuvrant dans le domaine de la santé, de la réhabilitation et des services sociaux. Ce comité a agi à titre d'organisme consultatif en rapport avec le projet et a également discuté de diverses questions comme, par exemple, une collaboration plus étroite entre les organismes, le chevauchement des services et l'information touchant les services existants.

Au nombre des autres réalisations, on compte la création d'un groupe sur les droits au bien-être qui a invité les représentants du ministère du Bien-être à assister à une réunion au cours de laquelle les assistés sociaux ont été mis au courant d'avantages « jusque-là inconnus ».

Plusieurs autres sujets ne se rapportant pas à la diffusion d'information ont été abordés comme on pourra s'en rendre compte en lisant le rapport de MM. Richard et McKee [41].

2. CENTRES D'INFORMATION DE LA SOCIÉTÉ DE RELANCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

La Société de relance du Nouveau-Brunswick a établi un certain nombre de Centres d'information dans la zone de projet du comté de

Kent au Nouveau-Brunswick. Peu de temps après la mise en marche de la Société, l'utilité du centre s'est avérée incontestable et des services ont alors été mis sur pied à l'administration centrale de Richibouctou. Ce centre a d'abord été dirigé par un travailleur social formé par la Société mais, la demande de renseignements étant tellement forte, il a fallu retenir les services d'un autre travailleur social après quelques mois. Les demandes de renseignements portaient sur les allocations familiales, la pêche, l'habitation, la jeunesse, les affaires municipales, la main-d'œuvre, les affaires des anciens combattants, le bien-être, la taxe de vente au détail, le parc national, les nouvelles industries, les attractions touristiques [49].

Un deuxième Centre d'information a été créé à Bouctouche. Là encore, le personnel se composait de deux travailleurs sociaux formés par la Société. Au début, on répondait jusqu'à trente demandes par jour [57]. Peu de temps après, le responsable des projets déclarait que le centre de Bouctouche « avait déjà été contacté par environ 95 p. 100 de la population de ce secteur défavorisé ».

Le rapport annuel de la Société de relance du Nouveau-Brunswick ne donne pas de statistiques pour cette période, mais il précise que « la population du comté a très souvent recours aux services des centres de Bouctouche et Richibouctou [53]. » Le rapport mentionne en outre qu'au cours de l'année, le centre de Richibouctou a répondu à quelque 675 demandes de renseignements de toutes sortes (habitation, bien-être, main-d'œuvre, industrie, chômage, agriculture, pêches, santé, éducation, impôt, loisirs et tourisme), alors que le centre de Bouctouche, dont l'ouverture était très récente, avait déjà répondu à plusieurs centaines de demandes de renseignements dans les domaines suivants:

Bien-être.....	435
Assurance-chômage.....	103
Main-d'œuvre (emploi et formation).....	36
Autres (jeunesse, agriculture, santé, impôt, indemnisation des accidents du travail).....	31

Ces chiffres ne comprennent pas les demandes de renseignements adressées à un agent local du bien-être qui passait deux demi-journées au centre de Bouctouche et y « rencontrait de nombreux clients ».

Un rapport trimestriel [55], imprimé plusieurs mois plus tard, note l'existence de Centres d'information à Saint-Louis, Saint-Paul et Acadieville et mentionne également qu'un résidant d'Acadieville a été embauché comme agent d'information.

Un rapport trimestriel ultérieur [56] indique que « le Centre d'information d'Acadieville a publié un bulletin d'information tous les deux

mois. Le bulletin s'est révélé très utile, renseignant les citoyens sur les services offerts tant au niveau local que provincial et fédéral, ainsi que sur les cours et les autres initiatives communautaires. »

Le même rapport mentionne que le Centre d'information de Richibouctou s'est occupé de 315 cas au cours des trois derniers mois de l'année 1971, soit 124 en octobre, 127 en novembre et 64 en décembre. « Ces cas touchaient des domaines tels que l'habitation, le régime de pension du Canada, les pêches, le bien-être, la réadaptation, la jeunesse, l'assistance judiciaire et la main-d'œuvre. Les demandes se rapportaient également aux programmes d'Initiatives locales, aux autobus scolaires, à l'impôt sur le revenu, à la Société de crédit agricole, à l'assurance-chômage, au domaine de la santé publique, aux activités théâtrales et aux sports. »

Pour résumer, la Société de relance du Nouveau-Brunswick a établi des Centres d'information dans cinq villes et villages de la zone du projet: Richibouctou, Bouctouche, Saint-Louis, Saint-Paul et Acadieville. Le personnel de ces centres était composé de gens de l'endroit dont quelques-uns avaient reçu une formation restreinte comme travailleurs sociaux de la Société. Le centre de Bouctouche a reçu 3,000 demandes de renseignements et celui de Richibouctou 675 au cours de la première année de fonctionnement¹. A l'heure actuelle, nous n'avons pas les chiffres pour les centres de moindre importance, de création plus récente. Tous les centres sont encore ouverts; aussi, les rapports de la Société de relance du Nouveau-Brunswick fourniront des renseignements plus détaillés à la fin des opérations.

Jusqu'à maintenant, les centres ont surtout servi aux personnes désirant obtenir des renseignements sur le bien-être et les occasions d'emploi. Un agent local du bien-être passe deux demi-journées par semaine au centre de Bouctouche qui est devenu un centre de planification pour les citoyens de la région (dans un rayon de 15 ou 20 milles). *Cette situation semble corroborer l'assertion selon laquelle des renseignements plus nombreux, rendus plus facilement accessibles à un plus grand nombre de gens, entraîneraient une plus grande participation aux programmes du gouvernement et une collaboration accrue dans le cadre de ces derniers.*

3. LES CENTRES DE VULGARISATION DE LA SOCIÉTÉ DE RELANCE DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE

En 1968, la Société de relance de la Nouvelle-Écosse a établi quatre Centres de vulgarisation. Ces centres ont été mis sur pied dans un secteur défavorisé de la ville de Yarmouth, à West Pubnico, à South Ohio et dans une maison mobile installée, d'abord à Wedgeport, et ensuite à Tusket.

¹ Conversation avec l'agent d'information, Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc., octobre 1971.

Bien que ces centres soient appelés des Centres de conseil et de vulgarisation dans le rapport annuel de la Société de relance de la Nouvelle-Écosse pour 1968 [33], ils figurent parmi les initiatives de diffusion de l'information dans le rapport [34] de l'année suivante. Suivant ce rapport, « le but de ces centres, du point de vue de l'information, était de diriger les gens défavorisés vers les sources d'aide ». Étant donné que le personnel des Centres de vulgarisation a été formé par l'équipe d'orientation de la société, on peut supposer que dans la plupart des cas, les clients ont, non seulement, été dirigés, mais conseillés. Aussi, il est évident que les services rendus par ces Centres de vulgarisation étaient analogues à ceux des Centres d'information du Nouveau-Brunswick et des Centres communautaires de l'Île-du-Prince-Édouard puisque, à l'instar des autres centres, ils ont été établis « pour rendre les gens conscients des possibilités qui pourraient leur être offertes par l'intermédiaire de la Société, de même que des services mis à leur disposition par de nombreux autres organismes de services humanitaires ». En même temps, ces centres ont fourni à la Société un « apport constant d'information sur les besoins et les aspirations des gens [13]. »

Le rapport, d'où proviennent les citations susmentionnées, classe les genres d'aide offerts par le personnel du Centre de vulgarisation et indique le pourcentage de temps consacré à chacun :

Identification des besoins en matière de formation et étude des possibilités	39%
Recherche d'emplois	20%
Problèmes financiers et de logement	8%
Développement personnel et social	8%
Problèmes émotifs, médicaux et dentaires	7%
Diffusion de l'information	6%
Famille et autres relations	4%
Consultation et conversation	4%
Autres	4%

Sur la foi de ces chiffres, on pourrait croire que la diffusion d'information était plutôt restreinte dans les Centres de vulgarisation. Le rapport ajoute toutefois: « Un des rôles importants des conseillers a été d'orienter les gens vers les personnes ou les organismes les plus aptes à répondre aux besoins du client ». Voilà une activité que d'autres sociétés qualifient de « diffusion d'information ». De toute façon, il semble que l'intervention a été efficace. « Le nombre de personnes, référées à quelqu'un d'autre, égale à peu près le nombre de clients. Certains clients ont été orientés vers plus d'un organisme mais, en revanche, tous n'ont pas été dirigés ailleurs ». L'auteur poursuit en avançant des données qui, selon lui, permettent de croire qu'au moins « la moitié des particuliers orientés

vers d'autres organismes d'aide en ont vraiment tiré parti ». On peut toutefois supposer que ces gens auraient d'eux-mêmes contacté les bonnes personnes ou les organismes compétents *s'ils avaient su* quelles mesures prendre pour satisfaire leurs propres besoins.

4. CENTRE D'INFORMATION DES PÊCHES DE LA SOCIÉTÉ DE RELANCE DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE

Le Centre d'information des pêches de la Société de relance de la Nouvelle-Écosse a été établi afin, précisément, de démontrer une façon de transmettre de nouvelles idées aux pêcheurs. En raison de l'option pour la pêche en haute mer et des nombreux progrès techniques de l'industrie, on a jugé important de trouver une façon d'établir des contacts avec les membres du centre de pêche et, en particulier, avec les producteurs du secteur primaire, afin de :

Faciliter l'adoption de nouvelles pratiques :

1. en fournissant et interprétant l'information technique ;
2. en présentant et en donnant des renseignements généraux sur les nouvelles méthodes et le matériel.

Motiver et orienter certains pêcheurs vers une formation plus poussée ou des cours de recyclage [36].

« On croyait que le plein succès du centre reposait sur *l'accès facile* à l'information qui, en théorie, était disponible mais qui, en pratique, ne servait pas parce que difficilement accessible [39]. » C'est la raison pour laquelle le centre a été établi sur le quai public à Yarmouth et que, pendant la période au cours de laquelle la Société en a assuré le fonctionnement, il était ouvert pendant la soirée et les dimanches après-midi, en plus des heures régulières. Le personnel comprenait un administrateur de projet et deux adjoints expérimentés qui pouvaient transmettre leurs propres connaissances en plus de pouvoir retrouver et interpréter les diverses publications et le matériel documentaire du centre. De façon plus précise, le centre :

- a) a fourni des renseignements afin d'établir le lien entre, d'une part, les savants et concepteurs dont les travaux pouvaient représenter un apport pour l'industrie; ces renseignements ont été fournis de diverses façons:
 - i) par le personnel du centre directement,
 - ii) par l'entremise de livres, périodiques et brochures, (la bibliothèque du centre comprenait environ 150 livres, 35 périodiques et des milliers de brochures venant de toutes les parties du monde),
 - iii) par le truchement de films (320 demandes au cours des 11 premiers mois de fonctionnement),
 - iv) par des étalages dans une salle utilisée par l'industrie pour présenter matériel et catalogues;

- b) a distribué des organigrammes aux pêcheurs et autres personnes intéressées;
- c) a fourni des tirés à part de documents du centre;
- d) a interprété des documents que les pêcheurs éprouvaient de la difficulté à comprendre;
- e) a motivé les pêcheurs et les a incités à poursuivre leur formation ou encore à adopter des méthodes d'exploitation plus modernes et plus rentables;
- f) a établi des liens entre pêcheurs, marins, propriétaires de navires et responsables du traitement du poisson; tous ont été invités à formuler des suggestions et des recommandations, lesquelles ont été enregistrées et transmises aux personnes compétentes;
- g) a précisé les rôles des ministères des Pêches (fédéral et provincial) afin d'établir des liens plus étroits entre tous ceux qui sont intéressés aux pêches et aux industries connexes;
- h) a fourni des renseignements dans des domaines tels que la construction et l'utilisation de petits carrelets pour la prise d'appâts;
- i) a fourni des prévisions météorologiques maritimes;
- j) a fourni un endroit où les pêcheurs pouvaient se rencontrer et discuter; cette initiative semble valable, car les pêcheurs apprennent généralement beaucoup en échangeant entre eux; de plus, lorsque ces discussions avaient lieu au Centre d'information des pêches, les renseignements et les diverses opinions pouvaient être vérifiés grâce à la documentation et à un personnel respecté et compétent.

Après la première année d'exploitation, le professeur Louis Lafferty et M. Charles Pattinian de l'université Acadia ont évalué l'utilité des services par le centre [21].

D'après le registre du centre pour cette première année, le centre avait été visité par 1,774 personnes, pour un total de 2,586 visites et 4,719 demandes de renseignements (466 touchant les techniques d'exploitation, 458 les agrès et l'équipement, 280 les questions économiques, 991 le domaine de l'éducation et 2,524 les sujets généraux).

On a procédé à un sondage sur l'utilisation du centre auprès d'un certain nombre de gens fréquentant ou non l'endroit. La première question était la suivante: « Croyez-vous que le Centre d'information des pêches est une bonne ou une mauvaise idée? » La plupart (92 p. 100) ont répondu que d'après eux, il s'agissait d'une bonne idée. Cet appui général s'est confirmé tout au long de l'entrevue, en dépit du fait que

certaines questions étaient posées de manière à obtenir une réponse négative. Voici quelques réponses typiques:

« Qui d'autre pourrait nous fournir des renseignements? »

« Tout genre d'information établi pour les pêcheurs doit être bon. »

« Cela nous tient au courant des changements dans le domaine de l'art et de la technologie de la pêche. »

« Quiconque veut se renseigner sur la pêche n'a qu'à se rendre au centre. »

« La plupart du temps, le personnel est en mesure de répondre aux questions qui sont posées. »

« C'est un endroit où on peut obtenir des réponses à nos questions. »

« On peut ainsi se rendre compte de ce qui se passe. »

« Les pêcheurs doivent être informés et tenus au courant des nouvelles idées, méthodes et techniques. »

Conclusion très nette: après une année d'exploitation, le Centre d'information des pêches était, aux yeux de la majorité des pêcheurs, une réussite à tous points de vue.

Des changements importants ont été apportés au cours de la deuxième année d'exploitation. Après dix-huit mois, la Société considérant que l'expérience était concluante, entama des négociations visant à confier la responsabilité du centre au ministère des Pêches de la Nouvelle-Écosse. Entre-temps, le personnel et les heures d'ouverture du centre ont été réduits et le service de prévisions météorologiques a été discontinué. Le 15 juin 1970, le centre passait aux mains du ministère provincial des Pêches qui en confia la responsabilité à un seul employé travaillant de 9 à 17 heures. Il n'est pas surprenant qu'au cours de la deuxième année de fonctionnement, il y ait eu une baisse de 38.9 p. 100 dans le nombre de pêcheurs se rendant au centre.

Le rédacteur du rapport définitif sur le Centre d'information des pêches en arrive à la conclusion suivante: « Le gouvernement de notre pays a jugé bon d'appuyer l'industrie de la pêche dans le comté de Yarmouth par l'octroi de subventions et de prêts considérables tant aux compagnies étrangères que canadiennes spécialisées dans le traitement du poisson. Les efforts pour aider le pêcheur lui-même ont toutefois été moins marqués. Les prêts accordés aux pêcheurs pour leur permettre d'acheter de gros bateaux modernes ne sont pas très utiles si les pêcheurs n'ont pas les connaissances techniques pour en assurer le bon fonctionnement. La pêche est incontestablement une industrie technique de nos jours. Le Centre d'information des pêches pourrait être un instrument valable pour la diffusion des renseignements d'ordre technique dont nos pêcheurs ont besoin pour pouvoir concurrencer avec succès les pêcheurs d'autres pays forts de l'appui technique de leur gouvernement [20]. »

5. CENTRE D'ÉTUDE ET D'INFORMATION SUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA SOCIÉTÉ DE RELANCE DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE

Le Centre d'étude et d'information, en matière de formation professionnelle de la Société de relance de la Nouvelle-Écosse, a été établi afin de trouver un moyen de fournir des renseignements d'ordre technique et professionnel. En deuxième lieu, le centre devait servir à des fins d'étude.

Le centre, situé sur la rue Main dans la ville de Yarmouth, comprenait une bibliothèque technique, des services audio-visuels et une salle d'étude; le personnel comprenait un administrateur qui avait de l'expérience dans le domaine de la formation professionnelle, un administrateur adjoint qui était technicien professionnel, une secrétaire-réceptionniste, et trois jeunes hommes de la région dont deux avaient reçu une brève formation de la Société comme conseillers.

On voulait que le centre attire et serve tout particulièrement ceux qui, sur les plans économique, éducatif et professionnel, étaient défavorisés. En même temps, on a consacré des efforts à la création d'un service d'information au champ d'action le plus vaste possible et, par conséquent, utile à toute personne capable de bénéficier de ses services [35].

Il appert cependant que l'utilisation du centre par les personnes les plus défavorisées de la région n'a pas eu l'ampleur souhaitée, et ce pour plusieurs raisons. Le centre était situé dans le centre-ville et non dans une région particulièrement défavorisée. Les moyens de communication (journaux et radio) utilisés pour attirer les gens vers le centre n'ont probablement pas atteint les gens défavorisés qu'il est difficile de rejoindre autrement que par des contacts personnels. Malgré la valeur du projet, les progrès ont été lents et, à l'instar d'autres projets des sociétés de relance, le centre a fonctionné pendant une période de temps limitée. Même si un certain nombre d'employés étaient bilingues, on n'a, peut-être pas, suffisamment mis l'accent sur l'aspect bilingue du centre. Aussi, les gens d'origine française ou mixte n'ont pas, proportionnellement à leur nombre, eu recours au centre aussi souvent que les anglophones même si, dans le comté de Yarmouth, comme ailleurs au Canada, le groupe francophone est défavorisé sur le plan économique par rapport au groupe anglophone. Il faut également tenir compte du fait que, malgré la disponibilité de matériel audio-visuel, une bonne partie de la documentation était sous forme de publications. Or, les gens qui lisent davantage (moins défavorisés sur le plan de l'éducation, et, par conséquent, probablement sur le plan économique et professionnel), sont plus susceptibles de recourir à une source d'information faisant appel à la lecture.

Quelles que soient les raisons, une évaluation du centre [17] révèle qu'environ 90 p. 100 de l'utilisation n'était pas directement lié aux objectifs premiers du centre. Une proportion relativement faible (11 p. 100) de la population de Yarmouth-Sud (une zone défavorisée) a profité du centre. Parmi l'échantillon des usagers, un très grand nombre d'entre eux, en comparaison de la population en général, venaient de familles au sein desquelles le journal était lu régulièrement (65 p. 100 contre 46 p. 100 respectivement). Certaines données, toutefois, indiquent que le centre était fréquenté par les gens ayant le plus grand besoin de renseignements en matière de formation. Le centre, par exemple, était davantage fréquenté par des gens qui pouvaient difficilement se déplacer. On peut donc raisonnablement supposer que ce genre d'aide répond davantage aux besoins des gens moins en mesure de se déplacer qu'à ceux des autres.

Comme on l'a indiqué, le centre présentait peu d'attrait pour ceux qui possèdent une instruction minimale. Parmi le groupe échantillonné, un très petit nombre (4.5 p. 100) de ceux qui avaient moins d'une cinquième année ont eu recours à des services. Le centre ne semble pas avoir atteint son objectif, soit d'attirer les gens moins instruits. Néanmoins, le personnel du centre s'est rendu compte que nombre de personnes fréquentant le centre n'étaient pas au courant des choix qu'ils pouvaient faire sur le plan professionnel, des occasions de formation, des allocations offertes et autres renseignements pertinents.

En résumé, le centre a été ouvert du mois d'octobre 1969 jusqu'à décembre 1970. Au cours de cette période, 1,470 personnes ont profité de ses services au moins 6,701 fois. Environ 10 p. 100 des demandes de renseignements se rapportait à la formation professionnelle. Les demandes concernant une formation scolaire plus poussée atteignaient 19 p. 100 ce qui, bien entendu, peut avoir un rapport direct avec l'objectif fixé sur le plan professionnel dans certains cas. Le centre était surtout un endroit où les gens venaient « fureter ». Ajoutée à la rubrique « autres » cette activité a fait l'objet de 44 p. 100 des visites. Vingt-trois pour cent du temps a été consacré aux « questions » et « discussions de groupe » tandis que la « projection de films » s'établissait à 15.5 p. 100 et la « lecture » et l'« étude » à 17.6 p. 100. Le centre voulait également fournir des services d'étude; or, ce sont surtout les étudiants des écoles secondaires, qui ne disposaient pas de ce genre de services, qui l'ont utilisé à cette fin. Aussi, a-t-il fallu les inciter à s'en abstenir car leur présence, en aussi grands nombres, nuisait à l'objectif fixé par le centre, soit sa fréquentation par des adultes défavorisés.

On avait prévu que les employeurs ou des groupes d'employés profiteraient des locaux du centre pour organiser des programmes de formation, mais très peu s'en sont prévalus. Le personnel du centre attribue cette situation au fait qu'il ne s'est pas assez préoccupé d'établir

des contacts personnels avec les employeurs, les représentants des employés et les organismes qui auraient pu utiliser le centre à cette fin; d'ailleurs, le personnel estime toujours que le centre pourrait éventuellement servir à ce genre d'activité.

B. ÉLÉMENT D'INFORMATION DANS LES PROGRAMMES D'ENSEMBLE

1. PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE DE LA SOCIÉTÉ DE RELANCE DE L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Après l'élaboration et la mise en œuvre d'initiatives de moins grande envergure sans aucun lien entre elles, la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard a mis au point un programme global de perfectionnement de la main-d'œuvre conçu pour améliorer la situation de l'emploi d'un certain nombre de gens défavorisés grâce à un programme intégré d'orientation, de recherche d'emplois, et de recyclage scolaire et professionnel.

L'élément orientation du programme visait à fournir des renseignements d'ordre professionnel et social aux stagiaires. *La moitié des stagiaires qui croyaient avoir été aidés par l'élément orientation ont indiqué que cette aide leur avait été apportée sous forme de renseignements* [16].

Une partie de l'élément éducation du programme consistait en un « Programme d'initiation » conçu pour accroître la motivation, rendre les stagiaires plus conscients des atouts et des services de leur milieu et leur donner la chance de profiter de ces services. Des voyages sur place faisaient partie du programme. (On a découvert que 43.5 p. 100 des stagiaires ne s'étaient jamais rendus au Centre de la Confédération à Charlottetown, situé à 30 milles de là, avant que le centre n'organise ce voyage.) Selon le rapport sur le programme, les voyages sur place ont été un premier pas qui a contribué à rendre les stagiaires conscients des atouts et des services de leur collectivité [8].

Les rapports de la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard sur le programme global de perfectionnement de la main-d'œuvre traitent des autres aspects du programme, soit l'éducation, l'orientation, la recherche d'emplois, le recyclage professionnel. On y trouve, en outre, une évaluation de l'ensemble du programme [43].

2. MODIFICATION DES STRUCTURES FONDAMENTALES PAR LA SOCIÉTÉ DE RELANCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK¹

Bien que l'élément information des « centres » du Nouveau-Brunswick, discuté à la section A, puisse être évalué indépendamment des autres initiatives des centres, ces derniers constituent en eux-mêmes

¹ Sources pour cette section: [Voir bibliographie au numéro 51], et entretien avec l'auteur.

un élément important d'une expérience globale, axée à la fois sur l'action et la recherche, et visant à l'homologation de propositions théoriques fondamentales touchant le changement social et le développement régional.

Une analyse préliminaire de la structure des collectivités de la région de projet a fourni des données pour le jumelage de ces diverses collectivités. Au sein de chacune des paires, une collectivité était choisie aux fins de l'intervention, tandis que l'autre servait à vérifier l'expérience. Dans chaque cas, l'intervention consistait à établir de nouveaux liens par l'intermédiaire du centre. Même si les travailleurs communautaires assuraient la diffusion de l'information dans chaque centre, l'opération à multiples facettes était confiée à un professionnel ou à un groupe de travail. Des personnes de formation et d'intérêts différents ont été choisies. Aussi, le produit des nouveaux liens dépendra-t-il grandement de l'orientation de ces personnes.

A Bouctouche, le directeur est un animateur social qui a réussi à mobiliser une grande partie (95 p. 100) du secteur défavorisé de la collectivité.

Au village de Richibouctou, un groupe de travail, formé d'économistes et autres professionnels, dirige un programme axé sur la promotion des entreprises et l'esprit d'initiative.

A Saint-Paul, le programme est mis en œuvre par des enseignants.

A Acadieville, le programme est un programme de développement communautaire conventionnel.

A Saint-Louis, le personnel joue un rôle négociateur entre les deux factions, c'est-à-dire la population déjà installée et un groupe nouveau de population déplacé en raison de l'aménagement d'un nouveau parc national. L'objectif visé était de renseigner les deux partis et d'intégrer les deux factions par des négociations pacifiques.

Dans toutes les collectivités, la diffusion d'information est considérée comme le principal élément du programme. On estime que l'accès à l'information et sa diffusion sont les agents fondamentaux de l'évolution sociale et du développement régional. On présuppose que les liens nouvellement introduits peuvent provoquer quatre types de changement:

- a) accroissement des exportations;
- b) changement en ce qui a trait à la différenciation (par suite de l'information nouvelle, on perçoit de nouvelles possibilités de perfectionnement professionnel, etc., et la création de rôles nouveaux, ce qui accroît l'autofinancement dans la collectivité);
- c) redistribution des revenus et, par conséquent, du pouvoir;
- d) meilleures chances de trouver des solutions valables aux problèmes communautaires.

Le succès des nouveaux liens, c'est-à-dire leur aptitude à engendrer chacun des quatre types de changement dans les cinq collectivités du Nouveau-Brunswick dépendra grandement, comme on l'a indiqué, de l'orientation du personnel. A la fin du programme, on procédera à une évaluation, mais déjà les nouveaux liens ont eu des répercussions tangibles.

A Bouctouche, il y a eu un changement appréciable dans les schèmes d'adaptation. Des personnes, autrefois non informées et inactives sur le plan politique, secouent la structure du pouvoir établi¹, ce qui se traduit par leur participation à l'administration municipale et par un changement de représentant au gouvernement provincial. Bouctouche est devenue une ville concurrentielle dynamique.

On a assisté à un revirement du phénomène migratoire dans la région du projet. La population de la région connaît une baisse constante depuis 1956 [15]. Comme le taux de natalité y est au même niveau que dans l'ensemble du Canada, la migration vers l'extérieur, qui a atteint 4 p. 100 au cours de 1967 et 1968 [10], explique ce déclin. L'accroissement démographique actuel est surtout concentré dans la région située entre Bouctouche et Saint-Louis, y compris ces deux localités. La population des villages situés loin de la route principale n'a pas connu de baisse; par conséquent, l'accroissement ne peut être attribué à une migration de l'intérieur en provenance de ces villages. Il y a évidemment d'autres facteurs. A l'heure actuelle, les gens sont portés à quitter les villes mais, en raison de prestations de bien-être accrues, certains auraient tendance à demeurer alors qu'auparavant ils auraient émigré. Toutefois, seule la Société de relance a réussi à créer de nouveaux liens.

3. CENTRES FAMILIAUX DE LA SOCIÉTÉ DE RELANCE DE L'ALBERTA

La Société de relance de l'Alberta fait part, dans une proposition initiale², d'un de ses objectifs: la société doit « jouer le rôle de centre d'information, d'aide technique et de relations publiques afin de favoriser la promotion du développement économique et social de la région, et par conséquent, fournir des occasions d'emploi pour ses stagiaires ».

Dans le plan d'action de 1969 [3] l'objectif en matière d'information est défini ainsi: « Renseigner constamment les collectivités et les personnes sur ce qui se passe dans leur agglomération et dans le monde qui les entoure. »

¹ « Seuls les gens informés peuvent soutenir la concurrence. L'information c'est le pouvoir. Les gens qui ont accès à l'information peuvent, s'ils le désirent, connaître le pouvoir. Pour créer un nouveau courant en matière de concurrence, il faut donner aux personnes, qui auparavant n'avaient pas accès à l'information et au pouvoir qu'elle engendre, la possibilité de se renseigner. » Sergio Sismondo, directeur de la recherche à la Société de relance du Nouveau-Brunswick, lors d'une conversation en mars 1972.

² Société de relance de l'Alberta Inc. Mémoire de régie interne, publié plus tard sous le titre *A proposal for Experimental Pilot Training Projects in the Lac la Biche Area, Lac la Biche, Alberta: Alberta NewStart Inc., 1968.*

En travaillant avec les gens de la région du projet, on se rendit compte qu'il était primordial de les renseigner sur ce qui se passait. Ces gens étaient très peu informés de leurs droits en matière de bien-être, de même que des divers autres services dont ils pouvaient se prévaloir. Les associations d'Indiens et de Métis sont conscientes de ces lacunes et ont tenté de fournir certains services dans cette région, mais en raison d'un budget et d'un personnel restreints, leur action a été forcément limitée.

La Société de relance de l'Alberta a tenté de trouver une solution à ce problème et à d'autres du même genre qui frappent les personnes défavorisées de la région en formant des conseillers communautaires autochtones et en travaillant avec les familles dans les Centres de formation.

Dans le cadre du programme de formation, les conseillers communautaires étaient mis au courant des programmes et des services disponibles afin de pouvoir, à leur tour, informer les gens dans les réserves et les colonies de Métis.

Des Centres de formation ont été établis au Lac la Biche, Kikino (colonie de Métis), Janvier (réserve indienne), Fort Chipewyan et Fort MacMurray. On y offrait des services de recyclage scolaire, d'orientation, d'information et de formation, la plupart du temps, à des familles plutôt qu'à des individus. Les femmes y recevaient une formation en économie domestique et autres domaines connexes, alors que leurs maris suivaient des cours de métiers. On a déménagé des familles complètes à Fort MacMurray et on leur a fourni un logement. Dans les autres centres, les installations qui comprenaient des logements pour le personnel, et parfois pour les stagiaires, étaient des maisons mobiles et des bâtiments préfabriqués ACTO. Le personnel était formé du plus grand nombre d'indigènes possible.

Une partie de la formation touchait les relations humaines et sociales; ce programme comprenait également la diffusion d'information tant par le personnel que par les invités, tels les agents de la Gendarmerie royale et de la santé et du bien-être.

On a renseigné les gens sur la procédure parlementaire, le rôle des pouvoirs publics (fédéral, provincial et municipal), les lois touchant le citoyen indigène, la façon d'établir un budget et de faire des emplettes en comparant les prix.

Dans ce document, on n'a pas cru bon de porter un jugement sur la valeur des initiatives susmentionnées et des autres interventions de la Société de relance de l'Alberta. Les rapports de cette Société, qui sont en voie de préparation, nous renseignerons davantage à ce sujet.

4. DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE À LA SOCIÉTÉ DE RELANCE DU MANITOBA

La Société de relance du Manitoba a été constituée en juillet 1969 et a remis sa charte en décembre 1971. La plus grande partie du temps a été consacrée à recruter du personnel, à prévoir des installations et à réunir des renseignements concernant la région du projet et ses habitants défavorisés. La Société s'était fixée comme objectif de faire une étude approfondie de la région du projet avant d'entreprendre des projets d'envergure; de cette étude, ont découlé un certain nombre de constatations précises en ce qui concerne le manque d'information, source de désavantages comme on l'a noté plus tôt dans ce rapport.

Pendant cette période, certains projets de moindre envergure ont été entrepris et un programme de développement communautaire a été amorcé. Un Centre de formation a été établi à Camperville et trois roulottes ont visité les différentes localités indiennes et métis de la région de projet. Le personnel affecté à ces roulottes se composait de travailleurs itinérants, dont un certain nombre d'autochtones.

Un travailleur itinérant (blanc) a été affecté au Centre de formation de Camperville; d'autres sont venus s'ajouter lorsque les programmes de formation ont commencé. Lorsqu'il n'y avait pas de programmes de formation en cours, le centre servait à l'information. D'après le rapport sur les activités à Camperville, les principaux obstacles rencontrés ont été les suivants: « difficulté à obtenir des renseignements exacts des organismes du gouvernement pour les transmettre aux intéressés, difficulté à transmettre des renseignements de façon valable et besoin de capitaux pour entreprendre des projets ». Le rapport donne des détails sur les problèmes que posent la transmission de renseignements aux gens:

A une époque où les communications orales prennent de plus en plus d'importance et où les contacts personnels sont à l'honneur, des réunions de petits groupes où il y a échanges d'information et les assemblées communautaires semblent porter des fruits. A Camperville, la plupart des gens sont à l'aise dans deux langues — le saulteaux et l'anglais. Toutefois, ils « décrochent » facilement lorsqu'on veut utiliser des « grands » mots ou un langage trop « relevé ».

Les habitants de Camperville acceptent bien l'information quand on sait s'y prendre pour leur transmettre. Les voyages « sur place » dans leur région semblent remporter un grand succès.

Il semble que l'utilisation de moyens tels que les rubans magnétoscopiques et les films serait un apport utile pour les contacts inter-personnels, les habitants de Camperville peuvent ainsi se renseigner sur leur propre situation [25].

La Société de relance du Manitoba a proposé des façons de résoudre les problèmes des populations défavorisées. Rien n'a été entrepris pour expérimenter des moyens de résoudre les problèmes de communication.

Pour souligner la place prépondérante de ce problème, il suffit de reprendre les propos d'un travailleur de la place, originaire du Manitoba¹ et qui, lorsque la Société de relance a mis fin à ses activités, disait:

Avec des gens aussi qualifiés et de bonne réputation, j'ai cru que nous pourrions vraiment démontrer au monde que des choses nouvelles et merveilleuses pouvaient être accomplies. L'homme moyen de Cross Lake serait beaucoup mieux renseigné qu'auparavant, quelqu'un veillerait à ce que ces renseignements portent fruit et les gens seraient ainsi mieux en mesure de prendre des décisions éclairées.

¹ Stanley Wilson, travailleur itinérant de la Société de relance du Manitoba, lors d'une conversation, octobre 1971.

Leçons pour l'avenir

A. RÉSUMÉ DES INITIATIVES PRISES PAR LES SOCIÉTÉS DE RELANCE

1. CENTRES D'INFORMATION

Les sociétés de relance des trois provinces Maritimes ont établi treize « centres » (Île-du-Prince-Édouard: 2; Nouveau-Brunswick: 5; Nouvelle-Écosse: 6) axés en partie sur la diffusion d'information. L'un de ces centres, le Centre d'information des pêches de la Nouvelle-Écosse travaillait uniquement dans cette optique. Les autres portaient des appellations variées: Centres de services communautaires, Centres d'information, Centres de vulgarisation, et l'un d'eux, Centre d'information et d'étude. Ce dernier a été mis sur pied en vue de dispenser des renseignements dans un domaine bien précis, soit la formation professionnelle.

Objectifs supplémentaires:

Centres de services communautaires (Î.-P.-É.): recrutement, conception et réalisation de projets, détermination des besoins et des problèmes des collectivités, action communautaire, recyclage professionnel, services de garderie de jour et d'enseignement de l'économie domestique.

Centres d'information (N.-B.): culture, planification communautaire, centres de projet, changements dans les schèmes d'adaptation et de différenciation (voir pages 23 et 25).

Centres de vulgarisation (N.-É.): conseil, établissement des besoins de formation et étude des possibilités, placement, épanouissement personnel et social, recrutement pour les projets de démonstration de la Société de relance.

Centre d'étude et d'information sur la formation professionnelle (N.-É.): étude, orientation professionnelle, formation à court terme, cours privés.

Personnel:

Centres de services communautaires (Î.-P.-É.): conseiller, agent de développement communautaire, professeur d'économie domestique, surveillant de garderie, 4 moniteurs de garderie, et divers superviseurs (travailleur social, conseiller en matière de développement communautaire, spécialiste en économie domestique) dont le temps était partagé entre les deux centres.

Centres d'information (N.-B.): selon la taille et les activités du centre. Un travailleur communautaire dans les petits centres; un directeur, 2 travailleurs communautaires, un surveillant de garderie, et des moniteurs de garderie dans les grands centres.

Centres de vulgarisation (N.-É.): quatre orienteurs professionnels dans chaque centre, et un administrateur de projet pour surveiller la bonne marche du programme dans les 4 centres.

Centre d'information sur les pêches (N.-É.): un administrateur de projet, 2 adjoints une secrétaire-réceptionniste.

Centre d'étude et d'information sur la formation professionnelle (N.-É.): une secrétaire-réceptionniste, 3 proposés aux renseignements.

<i>Contacts établis ou demandes d'aide reçues:</i>	<i>1^{ère} année</i>	<i>2^e année¹</i>
Centre de services communautaires, Morell (Î.-P.-É.):	807	693

¹ Certains centres n'ont pas offert leurs services la 2^e année.

	1 ^{ère} année	2 ^e année
Centre de services communautaires, Souris (Î.-P.-É.):		4,281 ¹
Centre d'information, Bouctouche (N.-B.):	3,000	
Centre d'information, Richibouctou (N.-B.):	675	
Centres d'information, Saint-Louis, Saint-Paul, Acadieville :	Les chiffres n'ont pas encore été divulgués	
Centres de vulgarisation, (N.-É.) (4 centres):	1,000	
Centre d'information sur les pêches, Yarmouth (N.-É.):	visiteurs — 1,774 visites — 6,701	— 1,464 — 2,076
Centre d'étude et d'information sur la formation professionnelle, (N.-É.):	visiteurs — 1,470 visites — 6,701	(période de 14 mois) (période de 14 mois)

En analysant les chiffres donnés pour des périodes de temps identiques, le lecteur doit éviter d'établir des comparaisons étant donné les divergences entre les méthodes utilisées pour recueillir ou enregistrer les données. D'ailleurs, les centres n'ont pas été établis pour des fins identiques. Les chiffres pour les centres de l'Île-du-Prince-Édouard comprennent, par exemple, les contacts effectués par le personnel enseignant chargé des services d'économie domestique et de garderie. De tous les centres à buts multiples, seuls les chiffres fournis par le Nouveau-Brunswick se rapportent uniquement aux « demandes d'information ». Il faut tenir compte de la taille des localités desservies par les deux Centres de services communautaires de l'Île-du-Prince-Édouard lorsqu'on examine les différences entre le nombre de contacts effectués: Morell compte une population d'environ 400 habitants tandis que celle de Souris atteint environ 1,400. Le centre situé à Bouctouche (Nouveau-Brunswick) est orienté vers l'ostréiculture et les projets de garderie d'enfants. En fait, il est devenu le « Centre de planification » de la localité.

Catégories de renseignements demandés:

Centres de services communautaires (Î.-P.-É.): Ces Centres ont enregistré des données uniquement sous forme de renvois à d'autres personnes ou organismes, soit l'assistance sociale, le clergé, la société d'habitation de l'Île-du-Prince-Édouard, des

¹ Couvre une période de 21 mois. Les chiffres pour une période de 12 mois ne sont pas disponibles.

- parents, les services de santé, le Centre de formation de la Société de relance, la police, les services itinérants d'enseignement ménager, des amis, les services de bien-être pour les enfants, suivant cet ordre de fréquence.
- Centre d'information, Bouctouche (N.-B.): On y a reçu des demandes de renseignements entrant dans les catégories suivantes: bien-être (en plus grand nombre que toutes les autres réunies), assurance-chômage, emploi, formation (également nombreuses) et (en moins grand nombre) perspectives-jeunesse, agriculture, santé, impôts, et indemnité d'accidents du travail.
- Centre d'information, Richibouctou (N.-B.): Les demandes de renseignements touchant les catégories suivantes: logement, régime de pension du Canada, pêches, bien-être, réadaptation, jeunesse, assistance judiciaire, main-d'œuvre, programme d'Initiatives locales, transport des écoliers, impôt sur le revenu, Société de crédit agricole, assurance-chômage, santé, domaine bancaire, théâtre et sports.
- Centres d'information à Saint-Louis, Saint-Paul, Acadieville: Les renseignements n'ont pas encore été divulgués.
- Centres de vulgarisation (N.-É.): Les conseillers de ces centres ont consacré la plus grande partie de leur temps à discuter et à étudier les besoins et les possibilités de formation (39 p. 100) et l'emploi (20 p. 100). Les personnes contactées ont également été conseillées et informées sur le financement, le logement, les problèmes et les possibilités de perfectionnement sur le plan personnel et social, et sur la santé.
- Centre d'information sur les pêches, (N.-É.) [20]: Les visiteurs ont demandé des renseignements touchant les domaines suivants:

	<i>1^{ère} année</i>		<i>2^e année</i>	
	<i>Nombre de visiteurs¹</i>	<i>% du total</i>	<i>Nombre de visiteurs</i>	<i>% du total</i>
Questions éducatives	616	34.7	383	26.2
Techniques d'exploitation	303	17.1	355	24.2
Agrès et équipement	224	12.6	333	22.7
Problèmes économiques	183	10.3	141	9.6
Généralités	1,517	85.5	1,393	95.2

Centre d'étude et d'information sur la formation professionnelle [18]:

	<i>Période de 14 mois</i>	
	<i>Nombre de visiteurs</i>	<i>% du total</i>
Questions éducatives	1,221	18.2
Carrières	389	5.8
Passe-temps	195	2.9
Formation	169	2.5
Emploi	112	1.6
Généralités	3,898	58.1
Aucune demande de renseignements	417	6.2

Moyens utilisés pour diffuser l'information:

Centres de services communautaires (Î.-P.-É.):	Contacts personnels, réunions (ayant souvent comme invité d'honneur un membre des organismes de services), présentations audio-visuelles.
Centres d'information (N.B.):	Contacts personnels, réunions, documentations, présentations audio-visuelles, agent de bien-être du centre (Bouctouche) travaillant à temps partiel.
Centres de vulgarisation (N.-É.):	Contacts personnels, réunions (ayant souvent comme invité d'honneur un membre des organismes de services), présentations audio-visuelles, documentation.
Centre d'information sur les pêches (N.-É.):	Contacts personnels et interprétation de la documentation, expositions et démonstrations, films.

¹ Il s'agit ici du nombre de visiteurs demandant des renseignements dans le domaine mentionné, sans tenir compte du nombre de demandes présentées et du fait que d'autres domaines ont pu être abordés au cours de la première visite ou de visites subséquentes.

Centre d'étude et d'information sur Contacts personnels et interpré-
la formation professionnelle (N.-É.): tation de la documentation, pré-
sentations audio-visuelles et sessions
de formation en groupe.

2. ÉLÉMENTS D'INFORMATION DANS LES PROGRAMMES D'ENSEMBLE

Tous les grands programmes élaborés dans l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, en Alberta et au Manitoba comportaient un élément d'information. Trois de ces programmes étaient conçus pour améliorer la situation d'un échantillon de la population défavorisée au moyen d'interventions dans les domaines de l'orientation, l'éducation, l'acquisition de compétences et le placement. Le programme de l'Île-du-Prince-Édouard était axé sur l'amélioration de la situation de l'emploi, tandis que ceux de l'Alberta et du Manitoba cherchaient à promouvoir le développement social et économique des familles et des localités peuplées d'autochtones. Le programme du Nouveau-Brunswick (en cours) est axé sur les localités; il vise à modifier les structures communautaires afin de valider des propositions théoriques touchant le changement social et le développement régional.

Objectifs en matière d'information:

Programme global de perfectionnement de la main-d'œuvre (Î.-P.-É.): Donner aux stagiaires des renseignements à caractère professionnel et social.

Modification des structures des localités (N.-B.): Renforcer les maillons sociaux et économiques par la diffusion d'information.

Centres familiaux (Alberta): Renseigner les localités et les particuliers sur les changements qui surviennent dans leur milieu et dans le monde qui les entoure.

Développement communautaire (Man.): Diffuser l'information de façon intelligente (lacune très grave constatée dans cette région de projet).

Personnel chargé des renseignements:

Programme global de perfectionnement de la main-d'œuvre (Î.-P.-É.): Conseillers, enseignants.

Modification des structures des localités (N.-B.): Travailleurs communautaires.

Centres familiaux (Alberta): Conseillers communautaires.

Développement communautaire (Man.): Travailleurs itinérants.

Besoins d'information :

Programme global de perfectionnement de la main-d'œuvre (Î.-P.-É.): Les stagiaires semblaient inconscients des avantages et des possibilités offerts dans leur milieu. Ce facteur semble être à l'origine de l'apathie sur le plan scolaire.

Modification des structures des localités (N.-B.): Les localités choisies pour ce genre d'interventions semblaient manquer de dynamisme sur le plan d'une action concertée en matière d'économie et de politique. Les résultats du programme ne sont pas encore disponibles étant donné la mise en œuvre récente du projet.

Centres familiaux (Alberta): Les résultats du programme n'ont pas encore été divulgués.

Développement communautaire (Man.): Le programme a pris fin avant d'être mis en œuvre complètement. Les résultats préliminaires indiquaient que les difficultés rencontrées dans l'obtention de renseignements précis des organismes gouvernementaux à l'intention des gens et dans la diffusion intelligente de l'information ont constitué les principaux obstacles (de même que le manque de capitaux) aux programmes d'aide dans la région de projet.

Moyens utilisés pour répondre aux besoins d'information :

Programme global de perfectionnement de la main-d'œuvre (Î.-P.-É.): Contacts personnels, présentations audio-visuelles, voyages.

Modification des structures des localités (N.-B.): En fonction de l'orientation donnée par les responsables dans les cinq centres (voir pages 32 à 34).

Centres familiaux (Alberta): Contacts personnels avec les familles dans les Centres de formation, conseillers communautaires autochtones, réunions

avec des représentants des organismes de service et avec des députés.

Développement communautaire
(Man.):

Travailleurs itinérants (quelques indigènes), réunions, voyages, présentations audio-visuelles.

B. CONCLUSIONS TIRÉES DES EXPÉRIENCES DU PROGRAMME DE RELANCE

Les effectifs des sociétés de relance, travaillant avec des personnes défavorisées de régions à faible croissance et taux de chômage élevé dans six provinces en sont arrivés aux mêmes conclusions en ce qui a trait au manque d'information, facteur source de désavantages:

1. LES PERSONNES LES PLUS NÉCESSITEUSES IGNORENT TOUT DE L'ASSISTANCE OFFERTE

En général, cette situation existe dans le domaine de l'aide financière (programmes de bien-être) aussi bien que dans le cas des possibilités de formation, d'emploi, de relèvement communautaire quoique, dans une localité du Manitoba, on s'est aperçu que les gens savaient manipuler les organismes de services, comme le Bien-être, pour en tirer profit au maximum. Ils ne savaient cependant pas comment procéder pour obtenir de meilleures écoles ou des routes en contactant les technocrates compétents [25]. Les habitants des localités qui dépendent largement du Bien-être sont plus aptes, la plupart du temps, à manipuler les organismes de service que les familles éparpillées au milieu d'une population qui subvient généralement bien à ses besoins. Ainsi, dans le cadre d'une enquête portant sur environ 5,000 familles, la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard a découvert que seulement 100 familles recevaient des prestations d'assistance sociale [40]. Un plus grand nombre de familles étaient vraisemblablement admissibles aux prestations, mais elles ne les retiraient pas par suite « d'ignorance ou de mauvais traitement ». Il va sans dire que dans les localités où les chèques d'assistance sociale constituent la principale source de revenu, l'ignorance à ce sujet serait moins répandue qu'ailleurs.

L'ignorance généralisée des possibilités d'éducation, de formation et d'emploi surprend peut-être davantage du fait de l'accroissement des dépenses gouvernementales dans ce domaine en vue de remédier à la situation du chômage et des défavorisés dans les régions à faible rendement économique et taux de chômage élevé. Même dans les zones où les possibilités étaient plus nombreuses, on a découvert que les nécessiteux n'en profitaient pas parce *qu'ils n'en savaient rien*. Près de 50 p. 100 de la population de Moose Lake (Manitoba) ont déclaré *ne pas être au*

courant des projets du gouvernement d'établir une exploitation forestière à Moose Lake. Beaucoup de chômeurs ignoraient que les industries *Churchill Forest* pouvaient être un employeur éventuel. Un pourcentage minime de la population active était en quête d'emploi à Thompson. En dépit des occasions d'emploi actuelles et éventuelles dans la zone de l'Alberta où travaillait la Société de relance, les personnes défavorisées de race blanche, indienne ou métisse, n'envisageaient pratiquement pas de participer à l'un ou l'autre des projets en cours. « Au fur et à mesure de l'amélioration de la situation économique de la région, ces personnes sont dépassées et n'ont aucune chance de participer à la mise en valeur et à l'exploitation des ressources de leur coin de pays [4]. »

Les occasions d'emploi ne sont pas aussi nombreuses dans les provinces de l'Est, mais bon nombre de personnes ignoraient quand même ces possibilités de même que les options professionnelles, les possibilités de formation, les allocations et bien d'autres renseignements du genre.

La conclusion à tirer est la suivante: l'information est *diffusée* mais elle n'est pas *reçue*. Les paragraphes qui vont suivre fournissent de plus amples explications à ce sujet.

2. LES GENS NE SONT PAS RENSEIGNÉS PARCE QUE L'INFORMATION N'EST PAS ADAPTÉE EN CONSÉQUENCE

La « grande diversité » des programmes de bien-être et de formation ainsi que des programmes conçus pour alléger le fardeau d'une situation précaire et accroître l'emploi ne sert pas aux gens qui en ont le plus besoin parce qu'en général les organismes qui sont chargés de leur mise en œuvre ne réussissent pas à :

- a) *communiquer avec ceux qu'ils sont supposés aider*. Des familles indigentes de l'Île-du-Prince-Édouard apprennent l'existence de certaines prestations d'assistance sociale. Des autochtones qui habitent le Nord en plein développement ne sont pas conscients des occasions d'emploi qui existent dans les localités avoisinantes. Les membres de la *Cross Lake Non-Treaty Association* écrivent d'un organisme chargé de les aider: « Ils ne nous consultent pas. Ils ne nous renseignent pas. »
- b) *communiquer entre eux*. Plusieurs organismes travaillent chacun de leur côté, ignorant, semble-t-il, l'existence des autres organismes. Il arrive souvent que des familles reçoivent simultanément les services de plusieurs organismes. Un travailleur social de la Société de relance conclut: « Le péché capital le plus grave (des organismes de services) est d'avoir mis l'accent sur l'isolation plutôt que sur l'intégration ¹. »

¹ Louis Richard, directeur des travaux de développement social et communautaire de la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard, au cours d'une conversation en juillet 1971.

Les conclusions du Comité sénatorial sur la pauvreté et d'autres sources ont récemment fait ressortir le problème de la coordination et de l'amélioration des services. Il y est mentionné simplement comme un élément du problème de communication. Le manque de communication entre les organismes ajoute à la confusion et à la frustration des bénéficiaires des services. On estime donc que les organismes qui ne communiquent pas entre eux ne peuvent pas s'occuper effectivement des personnes défavorisées, qui présentent des difficultés spéciales.

Les personnes défavorisées ont tendance à rejeter toute communication impersonnelle. Les organes d'information qui diffusent un flot ininterrompu de messages à l'adresse de la classe moyenne n'arrivent pas à influencer les personnes défavorisées. Toute documentation écrite n'atteint manifestement pas les analphabètes et ceux qui ne s'adonnent pas à la lecture. Même ceux qui ont quelques notions de lecture s'aperçoivent que les rédacteurs ont surestimé leur capacité. La documentation qui s'adresse aux petits propriétaires d'entreprises à peine rentables du secteur primaire est écrite dans un langage technique qui dépasse leur entendement. Les Indiens et les Métis des Prairies, de même que les pêcheurs et les chômeurs de l'Est sont rebutés par les grands mots. La documentation qui leur parvient est en anglais alors qu'elle serait mieux comprise en cri ou en français.

Certains organismes gouvernementaux semblent s'en remettre presque exclusivement à l'imprimé pour la diffusion de l'information, et par conséquent, le message ne « passe » pas.

3. LE MANQUE D'INFORMATION CONTRIBUE GRANDEMENT À DÉFAVORISER LES PARTICULIERS ET LES LOCALITÉS

Dès le tout début des sociétés de relance, il est apparu évident que le manque d'information contribuait à accentuer la position désavantageuse des défavorisés. Les premières études ont révélé que l'ignorance concernant les services publics et privés était chose courante. On s'est aperçu que des groupes de pêcheurs n'étaient pas suffisamment renseignés sur les progrès techniques de leur propre industrie. D'autres études et travaux révélèrent certains effets précis du manque d'information :

Des particuliers et des familles isolés sont dans un état d'extrême pauvreté parce qu'ils ignorent l'existence de programmes pouvant les aider.

Les programmes « d'assistance » ne sont pas pleinement efficaces parce qu'ils sont mal compris.

Plusieurs chômeurs ne sont pas au courant des emplois disponibles; ils ne disposent même pas des renseignements nécessaires pour chercher du travail.

Beaucoup de personnes œuvrant dans le secteur primaire ignorent presque tout des progrès techniques qui leur permettraient d'accroître leur revenu au-dessus du strict minimum.

Les personnes non informées sont prises au dépourvu dans les cours de justice. Elles ne connaissent ni la loi ni leurs droits aux termes de cette dernière. Sur le plan communautaire aussi bien que personnel, les personnes non informées évoluent au milieu d'un système qu'elles ne comprennent pas. Elles sont incapables de définir leurs besoins ou de prendre des décisions valables, de travailler collectivement vers un but commun, ou de tirer parti au maximum des programmes qui pourraient profiter à la communauté.

En résumé, les particuliers et les collectivités sont jugulés par suite du manque d'information sur les systèmes et les programmes qui pourraient les aider.

4. BON NOMBRE DE PERSONNES RÉPONDENT AVEC EMPRESSEMENT LORSQUE L'INFORMATION EST FACILE D'ACCÈS. POUR ATTEINDRE LES AUTRES, IL FAUDRA DÉPLOYER DES EFFORTS PLUS CONCENTRÉS ET PLUS SOUTENUS QUE NE LE PERMETTAIT LE MANDAT RESTREINT DES SOCIÉTÉS DE RELANCE

Dès le début, la Direction des projets pilotes a reconnu l'inefficacité des grands organes de diffusion pour atteindre les personnes défavorisées. Elle y voyait un obstacle au recrutement. Aussi, demanda-t-elle aux directeurs généraux des sociétés de relance d'expérimenter des méthodes d'identification et d'utilisation des ressources communautaires en vue de surmonter l'obstacle [12].

A cet égard, la ressource communautaire qui a fait l'objet du plus grand nombre de recherches a été l'élément humain. Chaque Société choisissait un groupe de personnes parmi la population visée pour agir à titre de moniteurs, de travailleurs communautaires, de conseillers, de travailleurs itinérants, ou d'orienteurs.

Dans toutes les provinces à l'exception de la Saskatchewan, où la Société de relance exerça ses activités dans une seule municipalité, au moins une partie des travailleurs paraprofessionnels ont étendu leurs activités en dehors des postes (Centres de services communautaires, Centres de vulgarisation, Centres familiaux, Centres d'information) établis dans deux ou plusieurs localités de la région du projet. Certains de ces centres étaient mobiles. Le but premier de ces centres était le recrutement, mais on s'en servait également comme sources d'information sur le bien-être, l'emploi, la formation et autres programmes gouvernementaux.

Il est difficile de séparer l'aspect diffusion d'information des autres fonctions de la plupart de ces centres à fins multiples, mais la Société de relance du Nouveau-Brunswick rapporte qu'un grand nombre de

« demandes de renseignements » ont été reçues à leurs centres de Bouctouche et de Richibouctou. Ce fait confirme très clairement l'énoncé du rapport annuel de 1970-1971 voulant que ces centres soient largement utilisés [53]. Dans l'Île-du-Prince-Édouard et en Nouvelle-Écosse, les chiffres semblent indiquer que les visiteurs ont été moins nombreux, mais il se peut également que moins de personnes y aient eu recours de façon intensive. Le rapport du Centre de vulgarisation de la Nouvelle-Écosse indique un déclin progressif dans le nombre de contacts établis entre le premier mois et le sixième mois de fonctionnement. À partir du sixième mois, les chiffres ne sont pas disponibles. La raison avancée pour expliquer ce déclin est que le « nombre de personnes défavorisées dans les environs des centres n'était pas assez élevé pour y maintenir un flot constant de visiteurs [13]. » Malheureusement, les données permettant d'isoler les facteurs militant en faveur du recours aux centres ne sont pas disponibles.

La Société de relance de la Nouvelle-Écosse a établi un centre pour faciliter l'accès de l'information professionnelle à un groupe bien précis. Il s'agit du Centre de l'information sur les pêches. Une enquête menée par un membre du personnel de l'Université Acadia, un an après l'ouverture du centre, a révélé que l'approbation des usagers et des autres était à peu près générale (92 p. 100). Les données quantitatives et qualitatives confirment toutes deux l'utilité et la nécessité des services offerts, et la majorité des pêcheurs considèrent que cette initiative est une réussite à tous points de vue. Au cours de la deuxième année, le personnel et les heures d'ouverture ont été réduits. Le pourcentage de fréquentation du centre a alors baissé, indiquant par là à ceux qui veulent faciliter l'accès à l'information qu'ils doivent le faire non seulement par un choix judicieux de l'emplacement, mais également en offrant des heures d'ouverture qui conviennent au public visé.

La Société de relance de la Nouvelle-Écosse a également établi un centre pour favoriser l'accès à une foule de renseignements sur la formation professionnelle. Il s'agit ici du Centre d'étude et d'information sur la formation professionnelle décrit précédemment et qui, comme son nom l'indique, offre également des installations pour l'étude. Ce centre a attiré suffisamment d'usagers pour justifier son existence, mais il a connu un succès plutôt restreint dans ses tentatives pour attirer les personnes défavorisées intéressées avant tout à obtenir des renseignements sur la formation professionnelle ou à étudier la documentation sur la formation. Une évaluation du centre [18] indique que de plus grands efforts auraient dû être déployés pour attirer ces personnes, qu'on aurait dû davantage mettre l'accent sur l'aspect bilingue du centre, et que des moyens d'apprentissage autres que la lecture auraient dû être utilisés. Malheureusement, le temps n'a pas permis de déterminer les effets des changements proposés ou des changements qui auraient pu être effectués

pour populariser davantage les autres initiatives de la Société de relance en matière d'information. Les résultats laissent toutefois présager de nouvelles orientations.

C. NOUVELLES ORIENTATIONS PROPOSÉES À LA LUMIÈRE DES CONSTATATIONS FAITES PAR LES SOCIÉTÉS DE RELANCE

Deux sociétés (celles du Manitoba et de la Nouvelle-Écosse) ont fait ressortir la nécessité d'une étude approfondie du problème de la diffusion de l'information aux personnes défavorisées. La Société de relance du Manitoba affirme d'emblée: « Une étude sur le genre d'information qu'ils veulent et dont ils ont besoin et sur le meilleur moyen de les atteindre serait indispensable *si nous désirons vraiment aider* ces gens à combler le fossé qui sépare notre culture de la leur [23]. » La Société de relance de la Nouvelle-Écosse déclare: « Il faut trouver des moyens de mieux faire connaître la nature des programmes du gouvernement de façon à en accroître l'efficacité et à minimiser les conflits [17]. » La Société de relance de la Nouvelle-Écosse propose même l'étude de questions précises:

Comment les programmes d'information influencent-ils la mobilité de la main-d'œuvre dans une région donnée?

Quels sont les grands facteurs communautaires et psychologiques qui déforment le contenu des messages concernant les programmes?

Quel est le cheminement de la communication au sein de la population, du gouvernement, des organismes, des syndicats, et du monde des affaires?

Ce ne sont là que trois d'une pléiade de questions auxquelles on doit trouver une réponse pour bien comprendre de quelle façon les mécanismes d'information et de communication influencent l'efficacité des programmes de bien-être, d'expansion économique et autres. Entre-temps, les découvertes des sociétés de relance révèlent l'existence d'un problème et indiquent de nouvelles orientations.

1. L'USAGE DES MOYENS DE COMMUNICATION GÉNÉRALEMENT UTILISÉS PAR LES PERSONNES DÉFAVORISÉES DOIT ÊTRE ACCENTUÉ

Pour connaître exactement ces moyens, il faudrait entreprendre une étude de l'envergure de celle mentionnée plus haut. Les constatations des sociétés de relance donnent toutefois quelques points de repère:

- a) *Les contacts personnels sont importants.* Les « centres » établis par les sociétés de relance ont rejoint plusieurs milliers de personnes que les grands organes d'information n'avaient pas réussi à atteindre. L'ampleur et l'intensité de leur utilisation semblent indiquer que ces centres ne sont pas superflus. Il y aurait également place pour des centres d'information technique à l'intention des producteurs du secteur primaire. Un seul centre du genre a été établi dans le cadre du Programme de

relance pour l'industrie de la pêche et, d'après les sondages, 90 p. 100 des personnes interviewées se sont montrées en faveur après un an d'opération. Des centres analogues pourraient également servir de points de contact avec d'autres producteurs du secteur primaire (cultivateurs, exploitants forestiers) dont l'avancement est freiné par l'absence d'information technique.

Un centre a été établi en Nouvelle-Écosse pour la diffusion de l'information sur la formation professionnelle. Ce centre aurait pu connaître un plus grand succès s'il s'était davantage efforcé d'atteindre les plus défavorisés. Quoi qu'il en soit, son expérience a été suffisamment concluante pour que *Metrocenter*, un service communautaire d'information et d'aiguillage de Sydney (Nouvelle-Écosse) adopte ses méthodes. Au cours de ses neuf premiers mois de service, *Metrocenter* a reçu environ 2,300 appels téléphoniques et visites pour des demandes de renseignements portant sur une foule de sujets. A l'heure actuelle (lettre du directeur général en date du 13 mars 1972), il reçoit 14 ou 15 demandes d'information par jour. Ces données semblent confirmer l'hypothèse, vérifiée par la Société de relance, voulant qu'il y ait place au sein de la collectivité pour un organisme qui offre un accès facile à l'information.

L'auteur du rapport définitif touchant le Centre d'information sur les pêches déclare, en rapport avec les initiatives futures du centre qui relève maintenant du ministère des Pêches de la Nouvelle-Écosse: « des dossiers complets et détaillés doivent être *assidûment* tenus à jour sur toutes les phases des activités du centre. On mettra surtout l'accent sur les dossiers traitant des genres de services offerts et des catégories de demandes présentées. D'autre part, on tiendra compte de toutes les demandes qui n'ont pas été satisfaites ou des services demandés qui n'étaient pas offerts. Grâce à l'évaluation des renseignements contenus dans ces dossiers, il sera alors possible de déterminer les genres de renseignements ou les programmes les plus aptes à accroître les connaissances, les compétences, et le rendement du pêcheur [20]. »

Il ne fait aucun doute que le recueil et l'analyse de données analogues contribueraient à accentuer l'utilité de centres du genre de ceux que les sociétés de relance ont administrés pendant une courte période.

- b) *Importance de la radio dans les localités isolées.* Des 191 familles du Manitoba qui ont été visitées lors d'une enquête menée par le Service de l'enseignement de la conservation du ministère des Mines et des Ressources naturelles [32] du Manitoba à Moose Lake, Split Lake, Easterville et Pukatawagan et qui sont

comprises dans le rapport de la Société de relance du Manitoba sur le rayonnement de la radio [23], aucune d'entre elles ne recevait de quotidien, 13 recevaient un hebdomadaire, 9 avaient un téléviseur, 9 magazines étaient lus et on comptait 137 appareils-radios. La radio était, après les contacts personnels, la meilleure source d'information (contacts personnels 241, radio 142, télévision 4, publications 0). Même si la radio était à peu près le seul moyen de communiquer avec ces foyers (en dehors des contacts personnels), la Société de relance du Manitoba considère que l'usage qu'on en faisait était si peu satisfaisant que ses chances de changer les attitudes et d'influencer la conduite des habitants de la localité étaient à peu près nulles. La Société de relance du Manitoba a recommandé l'emploi intensif de la radio pour « transmettre un vaste programme d'information et d'éducation sur tous les organismes du gouvernement intéressés ». On a même proposé d'élaborer des « programmes d'information » qui puissent répondre aux besoins de la population locale. La Société de relance du Manitoba n'a pas existé assez longtemps pour vérifier l'efficacité de l'usage intensif de la radio dans le cadre de leur projet, mais d'après les données de l'enquête menée par le ministère des Mines et des Ressources naturelles il appert que: « les programmes entrecoupés de messages ou ceux qui sont accompagnés à la fois de messages et de musique sont de loin les plus populaires dans les quatre localités. » Une étude plus approfondie, selon la proposition de M. Murray, révélerait dans quelle mesure les conclusions de la présente enquête peuvent s'appliquer à d'autres agglomérations. Pour l'instant, on peut à la rigueur présumer qu'il en est ainsi.

- c) *Utilisation accrue du matériel audio-visuel.* Les centres de services et d'information de même que les établissements de formation des sociétés de relance se sont servis à bon escient du matériel audio-visuel disponible. Le rapport sur le Centre d'information de la Société de relance de la Nouvelle-Écosse [35] recommande aux « directeurs des centres d'information d'utiliser *au maximum* le matériel audio-visuel (films, bandes animées, diapositives) ». La Société de relance du Manitoba, après avoir expliqué les problèmes posés par le matériel imprimé, propose l'emploi de bandes magnétoscopiques et filmée comme supplément valable aux contacts personnels dans l'optique de diffusion de l'information aux personnes défavorisées [25].
- d) *L'imprimé, un supplément aux autres moyens de communication.* Il ne faut pas se servir uniquement de journaux, de magazines et d'imprimés lorsque l'on cherche à communiquer des rensei-

gnements aux personnes qui éprouvent de la difficulté à lire; en fait, ces publications doivent compléter les autres moyens. La Société de relance du Nouveau-Brunswick indique dans son rapport que le bulletin d'information publié par le Centre d'information d'Acadieville a été très utile pour informer les citoyens des services offerts et des activités communautaires, mais le rapport précise que *le bulletin venait s'ajouter aux contacts personnels effectués par le centre*. La Société de relance du Manitoba, après avoir proposé l'emploi intensif de la radio suggère [23] que « l'on songe à l'établissement d'un journal ou magazine mensuel spécial pour les localités du Nord. Pareille publication devrait pourvoir aux besoins des gens de la région exerçant des fonctions consultatives [5]. » Les directeurs de programmes américains de recyclage ont découvert que les « analphabètes pouvaient être atteints au moyen de journaux *illustrés* ». On présume trop souvent à tort que l'imprimé qui constitue le moyen d'information de la classe moyenne suffira à renseigner les personnes défavorisées.

2. ON NE PEUT ATTEINDRE LES GENS QU'AU MOYEN D'UN VOCABULAIRE ADAPTÉ À LEUR NIVEAU DE COMPRÉHENSION

On pourrait croire à l'évidence même. Pourtant, on continue de s'adresser aux défavorisés dans un langage qui ne leur dit rien. La Société de relance de la Saskatchewan a découvert que même les publications préparées à l'intention des natifs se situaient, d'après le test de lecture de Fry, entre le niveau de la 11e ou 12e année et celui des « études supérieures » [60]. Plusieurs mesures s'avèrent souhaitables, sinon essentielles, si on veut vraiment communiquer avec les personnes défavorisées:

- a) *Il faudrait déterminer le niveau d'instruction des personnes auxquelles le message s'adresse.* Dans le cas de nombreux groupes de sous-population on dispose des renseignements voulus, mais il semble qu'on y ait pas recours pour rédiger la documentation destinée à les informer.
- b) *Dans le cas des imprimés on devrait recourir au test de lecture pour déterminer leur niveau linguistique par rapport au public auquel ils s'adressent.*
- c) *Les mots et expressions utilisés dans toutes les communications, orales ou écrites, devraient être compris par les personnes visées.* Il s'agit d'une condition essentielle à toute communication.
- d) *Il faudrait s'adresser aux gens dans leur langue maternelle ou locale.* Cette condition est de toute première importance lorsqu'on s'adresse de vive voix ou par écrit à des personnes très peu instruites qui éprouvent de la difficulté à s'exprimer même dans la langue qu'ils utilisent tous les jours.

- e) *Il faudrait inciter les gens dont les aptitudes à la lecture sont restreintes à lire des livres, des magazines, des brochures, etc., renfermant des renseignements utiles. Il ne suffit pas de mettre ces imprimés à leur disposition. Il faut se rappeler que le but est d'informer, et, par conséquent, d'éclairer ces personnes sur les passages difficiles comme ce fut le cas au Centre d'information sur les pêches de Yarmouth. Ces centres peuvent mettre à la disposition des personnes qui éprouvent de la difficulté à lire une foule de renseignements techniques qui jusque-là ne leur étaient pas accessibles.*

3. IL FAUDRAIT DAVANTAGE TENIR COMPTE DES AFFINITÉS PRIMAIRES QUI REVÊTENT DE L'IMPORTANCE POUR LES PERSONNES DÉFAVORISÉES

Tout indique que ces affinités (familiales et sociales) sont plus importantes parmi les défavorisés que dans les autres couches de la société. Robert Mills French, dans son ouvrage sur la collectivité [14], a constaté que parmi les défavorisés, les liens familiaux et de parenté semblaient plus étroits que dans les milieux plus favorisés. Une étude menée par la Société de relance de la Nouvelle-Écosse [6] a révélé que « les groupes de personnes défavorisées limitaient leurs rapports sociaux à un cercle d'amis très étroit ou s'en tenaient presque exclusivement aux parents. » C'est un phénomène qui a été constaté par toutes les sociétés de relance qui ont choisi de travailler avec les indigènes ou par l'intermédiaire de paraprofessionnels indigènes. Ces gens œuvraient pour le compte des sociétés à titre de moniteurs, de travailleurs communautaires, de conseillers, de travailleurs itinérants ou d'orienteurs. Le domaine où ils ont connu le plus de succès a été celui « de la transmission de l'information (occasions d'emploi, possibilités de formation, assistance judiciaire, services de bien-être, sources de prêts et autres appuis financiers à l'intention des entreprises) à ceux qui en ont besoin pour accroître le nombre de choix qui s'offrent à eux [13] ». L'emploi de paraprofessionnels indigènes dans tous les centres d'information et les efforts considérables qui ont été déployés ont sans aucun doute permis aux sociétés de relance d'atteindre bien des gens qui auparavant ignoraient tout des programmes de bien-être ou des possibilités de formation et d'emploi. Pour la diffusion de l'information, on devrait recourir davantage aux services des autochtones.

Les domaines susmentionnés représentent les grands champs d'action explorés par les sociétés de relance en matière de communication avec les personnes défavorisées. Plusieurs constatations faites par des sociétés en particulier permettent d'envisager de nouvelles orientations.

4. SUCCÈS DES VOYAGES À L'EXTÉRIEUR

Deux sociétés ont mis l'accent sur les visites à l'extérieur en vue de renseigner les défavorisés. La Société de relance de l'Île-du-Prince-

Édouard indique dans son rapport que: « les visites sur place ont marqué le point de départ de l'éveil des stagiaires aux avantages et aux possibilités de leur collectivité [8] ». Au Manitoba, la Société de relance a eu recours à cette initiative « pour familiariser les étudiants avec les organismes, les programmes et les spécialistes du développement de la personne humaine [27] » et rapporte que les renseignements présentés de cette façon ont suscité un « vif intérêt » chez ces personnes.

5. LES PROGRAMMES SCOLAIRES ACCENTUENT LES PROBLÈMES DE COMMUNICATION

L'étude de la Société de relance du Manitoba sur la Réserve de Pine Creek [29] révèle deux aspects susceptibles d'intéresser d'autres localités:

- a) « Les écoles . . . séparées . . . accentuent l'inaptitude des résidents de Pine Creek à s'intégrer au reste de la collectivité. De plus, les enfants y sont coupés des réalités du monde moderne. »
- b) « Les manuels d'histoire en usage dans les écoles du Manitoba portent atteinte à la dignité des enfants de race indienne. »

6. IL FAUT ENCOURAGER AGRICULTEURS ET PÊCHEURS À UTILISER LES BIBLIOTHÈQUES

Il s'agit d'une proposition formulée par la Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard, la seule à avoir effectué une évaluation des services de bibliothèque publique dans le cadre du Programme de relance du Canada [44]. La Société a constaté que les services de bibliothèque publique du comté de Kings n'étaient pratiquement pas utilisés par les pêcheurs et les agriculteurs. L'évaluation de ces services fait ressortir le fait que l'agriculture et la pêche subissent toutes deux des transformations technologiques rapides et que des renseignements d'ordre technique peu coûteux devraient être mis à la disposition des intéressés par l'intermédiaire des bibliothèques. Le rapport suggère trois moyens d'encourager l'utilisation des bibliothèques parmi les agriculteurs et les pêcheurs:

- a) Offrir des livres portant sur l'exploitation agricole et la pêche.
- b) Présenter de la documentation adaptée spécialement aux adultes peu instruits.
- c) Améliorer les installations et faire ressortir leur aspect utilitaire.

7. NÉCESSITÉ DE RENSEIGNER LA POPULATION

« Il est absolument nécessaire de renseigner la population des localités sur la manière de travailler collectivement à la réalisation de projets communs, et de les aider à mettre en valeur leurs compétences et leurs connaissances pour ensuite tirer parti au maximum des systèmes, des gouvernements et des associations bénévoles en mesure de leur venir en aide [46]. » Le besoin de développer les talents de la collectivité pour

résoudre les problèmes et tirer parti des possibilités a également été observé et noté à maintes reprises par la Société de relance du Manitoba. Et ce besoin ne se limitait pas aux localités peuplées d'indigènes. La Société de relance de l'Île-du-Prince-Édouard manifeste son optimisme à la suite d'élections municipales tenues dans la ville où elle exerce son action: « Avec un maire et des conseillers mieux informés, nous espérons que le Conseil travaillera davantage à l'avancement de la ville, en particulier sur le plan de l'expansion économique [41]. » Sans la mise en valeur des compétences des connaissances de la collectivité, écrit la Société de relance de la Saskatchewan, « *le développement des compétences humaines par le recyclage et l'amélioration des services au moyen de changements de structure et d'organisation ne suffiront pas à satisfaire tous les besoins de la population.* »

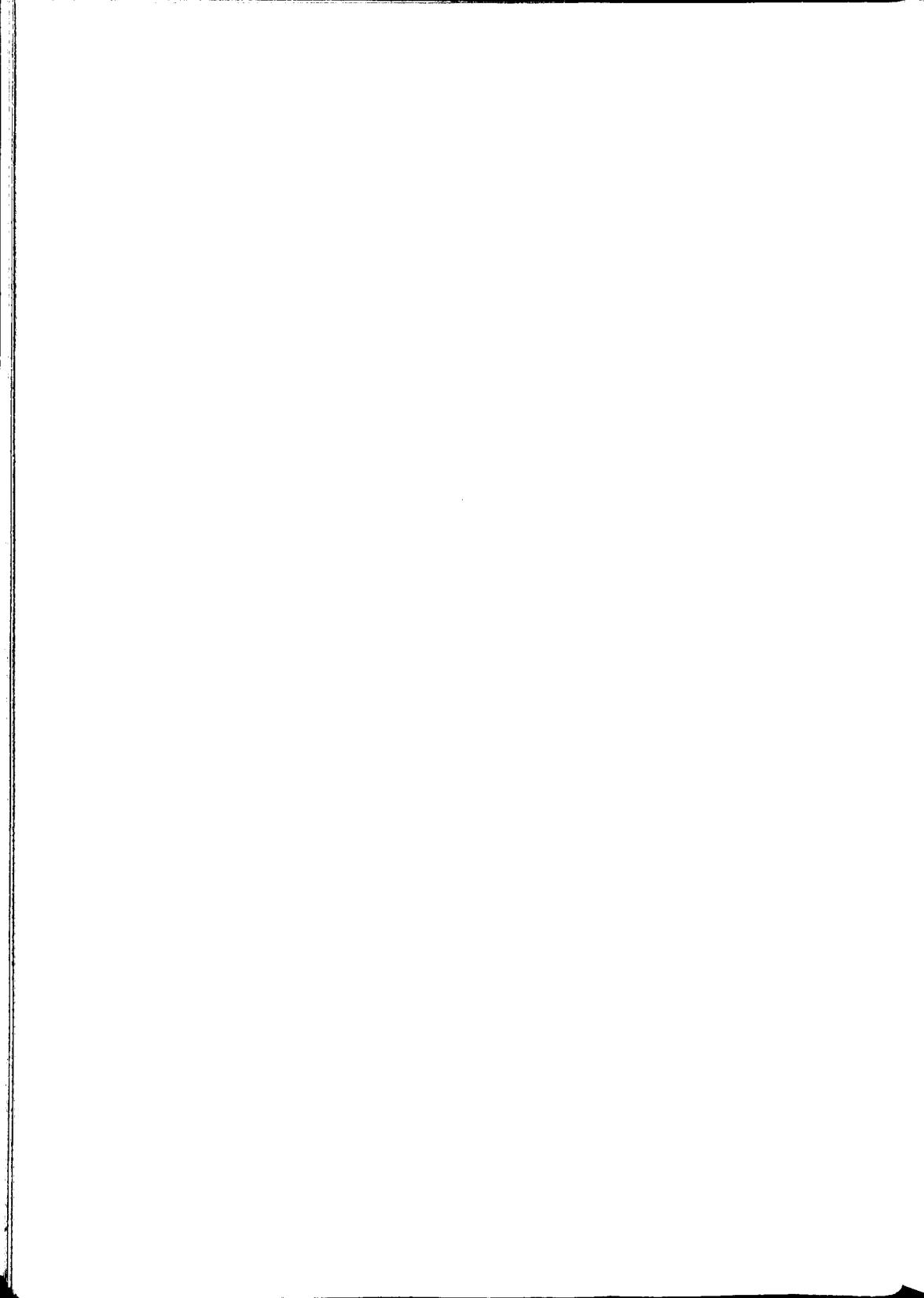
Il va sans dire que le perfectionnement des compétences au sein de la communauté exige non seulement que les gens aient la possibilité de s'informer, mais qu'ils aient également l'occasion d'informer. Dans le cadre des programmes de développement social des sociétés de relance qui font l'objet d'autres rapports, des tentatives visant à favoriser ce genre de communication bidirectionnel constituaient un aspect important. Il en était de même pour les Centres d'information dont le champ d'action n'était pas restreint à la *diffusion* d'information mais englobait également, dans la plupart des cas, des services de conseil faisant implicitement appel à l'échange d'information.

Cet échange d'information représente un aspect important de la communication au même titre que le problème du filtrage de la prolifération de l'information pour déterminer ce qui est pertinent et important. Ce dernier problème, toutefois, touche davantage les plus instruits et les plus favorisés rendant plus incompréhensible pour eux le problème des moins instruits et des défavorisés qui souffrent du manque d'information alors que, de leur côté, ils en sont submergés. Le problème des biens nantis est le suivant: ils ne peuvent absorber ou utiliser toute l'information qu'ils reçoivent. Au contraire, le défavorisé ne reçoit pas d'information parce qu'elle ne lui parvient pas dans un langage qu'il comprend ni par les voies de communication qu'il utilise.

On a parlé du *besoin* d'informer les gens sur les programmes conçus pour contribuer à leur bien-être et à leur épanouissement. Ce besoin a été vigoureusement exprimé dans les conclusions de groupe de travail du gouvernement sur les services d'information, initiative qui a donné lieu à la création d'Information Canada. Selon M. Dhalla [11], « l'expérience a démontré que les programmes de formation (et les occasions d'emploi) n'étaient pas suffisants. Il faut que le public en soit informé. » Et il poursuit en demandant « qu'on en fasse une publicité soutenue sur une grande échelle par le truchement de tous les moyens de communication disponibles ».

Conclusion

La conclusion du présent rapport, à la lumière des expériences des sociétés de relance dans six régions à faible croissance et taux de chômage élevé du Canada, est la suivante: *une publicité soutenue, peu importe son ampleur, ne permettra pas d'atteindre ceux qui ont le plus besoin de formation et d'emploi à moins que le message ne soit formulé dans leur propre langage et par l'entremise de leurs propres moyens de communication. Mettre du matériel imprimé à la disposition de gens qui ne s'adonnent pas à la lecture ce n'est pas de la communication. Utiliser un vocabulaire de niveau universitaire pour parler à des personnes qui savent à peine lire et écrire, ce n'est pas de la communication. S'adresser à des personnes dans une langue seconde alors qu'elles n'ont qu'une maîtrise limitée de leur propre langue, ce n'est pas de la communication. Diffuser de l'information ce n'est pas de la communication, encore faut-il que l'information soit reçue et comprise avant que la communication ne s'établisse. Aussi longtemps qu'on ne reconnaîtra pas cette situation et que les personnes en autorité ne prendront pas les mesures nécessaires pour la corriger, ce sont les personnes les plus instruites et les mieux préparées plutôt que les gens qui en ont le plus besoin qui profiteront des occasions de formation et d'emploi. Le fossé entre les pauvres et les biens nantis continuera de s'élargir et les problèmes que les programmes d'aide devaient atténuer prendront au contraire plus d'ampleur. Il faut mettre fin au gaspillage d'efforts et de deniers publics pour renseigner vraiment les gens qui ont besoin d'aide dans un langage qu'ils comprennent. On évitera ainsi, pour reprendre les termes d'une société de relance, une confrontation « inévitable » entre des cultures minoritaires nettement défavorisées et des groupes culturels dominants [31].*



Bibliographie

1. Adams, Robert F. *DACUM approach to curriculum, learning, and evaluation in occupational training*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., mars 1972.
2. Alberta NewStart Inc. *Curriculum Guide — Basic Life Skills* (ébauche). Lac la Biche, Alberta: Alberta NewStart Inc., non daté.
3. Alberta NewStart Inc. *1969 Plan of Operations*. Lac la Biche, Alberta: Alberta NewStart Inc., non daté.
4. Alberta NewStart Inc. *A Proposal for Experimental Pilot Training Projects in the Lac la Biche Area*. Lac la Biche, Alberta: Alberta NewStart Inc., 1968.
5. Barrados, Maria. *Review of United States Retraining Projects*. Ottawa: Direction des projets pilotes, ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration, avril 1968.
6. Bentley, Robert T. *A Sociographic Comparison of Two Neighbourhoods*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova-Scotia NewStart Inc., novembre 1971.
7. Bowman, Austin L. *Observations on Two Years of Action Research*. Montague, Île-du-Prince-Édouard: Prince Edward Island NewStart Inc., décembre 1970.
8. Clark, A. Ainslie. *Educational Media: Techniques Utilised Within the Comprehensive Manpower Development System*. Montague, Île-du-Prince-Édouard: Prince Edward Island NewStart Inc., août 1971.
9. Conger, D.S. *History of the Canada NewStart Program*. Ottawa: ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration, septembre 1967.
10. Conseil économique des provinces de l'Atlantique. *Second Annual Review*, 1968.
11. Dhalla, N. K. *These Canadians*. McGraw-Hill, 1966.
12. Direction des projets pilotes, ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration, Programme de relance du Canada. Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration, septembre 1967.
13. Endicott, O.R. *Counselling in Human Resources Development*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., décembre 1971.
14. French, Robert Mills. *The Community: A Comparative Perspective*. Ithaca, New York, 1964.
15. Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Bureau du conseiller économique, *Some Economic and Social Characteristics of Kent County, Province of New Brunswick*: Fredericton, Nouveau-Brunswick, 1er août 1968.
16. Haire, Basil. *An Evaluation of the Guidance Component as a Sector of the Manpower Development System*. Montague, Île-du-Prince-Édouard: Prince Edward Island NewStart Inc., août 1971.

17. Herzog, A. N., et T. M. Jones. *Atlantic Centre for Applied Social Science Research*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., septembre 1970.
18. Herzog, Allen, et Phyllis Keen. *A Statistical Evaluation on the Extensivity and Intensity of Use of the Occupational Training Information and Study Centre*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., juillet 1971.
19. Hill, Heather. *History of NewStart*. Ottawa: ministère de l'Expansion économique régionale, juillet 1970.
20. Jeffery, J. C. *The Fisheries Information Centre: A Comparison of the Dimensions of its Utilization During the First Two Years of Operation*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., avril 1971.
21. Lafferty, Louis W. *A Sample Survey Approach to Evaluating a Newly-Established Fisheries Information Centre*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., novembre 1969.
22. Manitoba NewStart Inc., *Cross Lake Report*. Le Pas, Manitoba: Manitoba NewStart Inc., printemps 1971.
23. Manitoba NewStart Inc. *Existing Radio Coverage in Central Manitoba*. Le Pas, Manitoba: Manitoba NewStart Inc., non daté.
24. Manitoba NewStart Inc. *Evaluation of Moose Lake Logging Operation Based On Residents' Perception*. Le Pas, Manitoba: Manitoba NewStart Inc., janvier — février 1971.
25. Manitoba NewStart Inc. *Findings From Camperville*. Le Pas, Manitoba: Manitoba NewStart Inc., avril 1971.
26. Manitoba NewStart Inc. *Manpower Need Identification*. Le Pas, Manitoba: Manitoba NewStart Inc., 1970-1971.
27. Manitoba NewStart Inc. *Paraprofessional Training Program: January 4 — March 19, 1971*. Le Pas, Manitoba: Manitoba NewStart Inc., non daté.
28. Manitoba NewStart Inc. *The Pas Report*. Le Pas, Manitoba: Manitoba NewStart Inc., printemps 1971.
29. Manitoba NewStart Inc. *Pine Creek Reserve*. Le Pas, Manitoba: Manitoba NewStart Inc., printemps 1970.
30. Manitoba NewStart Inc. *Plan of Operations 1970-1971*. Le Pas, Manitoba: Manitoba NewStart Inc., avril 1970.
31. Manitoba NewStart Inc. *Plan of Operations, 1971-1972*. Mémoire interne non publié. Le Pas, Manitoba: Manitoba NewStart Inc., non daté.
32. Murray, Allen. *A Report on the Information Inputs into Four Northern Manitoba Communities*. Service de l'enseignement de la conservation, ministère des Mines et Ressources naturelles, décembre 1967.
33. Nova Scotia NewStart Inc. *Annual Report 1968*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., printemps 1969.
34. Nova Scotia NewStart Inc. *Annual Report 1969*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., mai 1970.
35. Nova Scotia NewStart Inc. *Closing the Information Gap: Development and Operation of an Occupational Training Information and Study Centre*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., septembre 1971.
36. Nova Scotia NewStart Inc. *Co-ordinated Experimental Training Plan — 1968: Appendix C*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., décembre 1967.
37. Nova Scotia NewStart Inc. *A Plan for Action-Research in Human Resources Development*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., 1970.
38. Page, Garnet T. *The Department of Manpower and Immigration*. Ottawa: Direction des projets pilotes, ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration, août 1967.

39. Pell, J., et Capt. J. Hansen. *Point-of-Contact: The Establishment and Operation of a Fisheries Information Centre as a Point-of-Contact With Fishermen*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., janvier 1970.
40. Prince Edward Island NewStart Inc. *Plan of Operations for 1969*. Montague, Île-du-Prince-Édouard: Prince Edward Island NewStart Inc., février 1969.
41. Richard, Louis J. et Bruce W. McKee. *Community Service Centres in Rural Settings: A Description and Evaluation*. Montague, Île-du-Prince-Édouard: Prince Edward Island NewStart Inc., août 1971.
42. Robertson, Heather. *On the road nowhere. Saturday Night*, août 1970.
43. Rogers, R., et C. Nicholson. *Final Evaluation of the Prince Edward Island NewStart Comprehensive Manpower Development System*. Montague, Île-du-Prince-Édouard: Prince Edward Island NewStart Inc., 1971.
44. Saleemi, A. Hamid, et Thomas R. Connor. *An Assessment of Public Library Service in Kings County, Prince Edward Island*. Montague, Île-du-Prince-Édouard: Prince Edward Island NewStart Inc., juillet 1970.
45. Sands, A. J. *Introduction to Point-of-Contact: the Establishment and Operation of a Fisheries Information Centre as a Point-of-Contact with Fishermen*. Yarmouth, Nouvelle-Écosse: Nova Scotia NewStart Inc., janvier 1970.
46. Saskatchewan NewStart Inc. *A Model of a Preparation for Employment Program for the Northern Prairie Region*. Prince-Albert, Saskatchewan: Saskatchewan NewStart Inc., mars 1971.
47. Saskatchewan NewStart Inc. *A Plan for fluency First*. Prince-Albert, Saskatchewan: Saskatchewan NewStart Inc., 1970.
48. Saskatchewan NewStart Inc. *Social and Human Development Methods Laboratory*. Prince-Albert, Saskatchewan: Saskatchewan NewStart Inc., juin 1970.
49. Saunders, J. *New Brunswick NewStart Projects Department — October 1 — December 31, 1970*. Richibouctou, Nouveau-Brunswick: Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc., janvier 1971.
50. Secrétariat à la planification spéciale. *Index of Programs for Human Development*. Ottawa, août 1967.
51. Sismondo, Sergio. *Structural Linkages and Their Relation to Poverty and Equality*, un mémoire présenté au 7e congrès annuel de l'association des sociologues et des anthropologues de l'Atlantique à Charlottetown, Î.-P.-É., mars 1972.
52. Sloan, E. P. *A Paper Prepared for Presentation at the 8th Annual Canadian Conference on Education Research*. Ottawa: ministère de l'Expansion économique régionale, mars 1970.
53. Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc. *Annual Report — 1970-1971*. Richibouctou, Nouveau-Brunswick: Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc., printemps 1971.
54. Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc. *Operating Plan and Budget 1971-1972*. Richibouctou, Nouveau-Brunswick: Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc., non daté.
55. Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc. *Quarterly Report of Progress — April 1 — June 30, 1971*. Richibouctou, Nouveau-Brunswick: Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc., non daté.
56. Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc. *Quarterly Report of Progress — October 1 — December 31, 1971*. Richibouctou, Nouveau-Brunswick: Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc., janvier 1972.
57. Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc. *Two Years After*. Richibouctou, Nouveau-Brunswick: Société de relance du Nouveau-Brunswick Inc., 1971.
58. Thistle, M. *Emotional Barriers to communication*. Industrial Canada, mai 1968.
59. Tracey, E. A. et H. Hill. *NewStart: A Review with Recommendations*. Ottawa: ministère de l'Expansion économique régionale, novembre 1971.
60. Waite, Naida. *An Adult Basic Literacy Program for Remote Communities*. Prince-Albert, Saskatchewan: Saskatchewan NewStart Inc., janvier 1971.

