

**Exposé présenté à l'occasion de  
GET SMART - Conférence sur le développement économique, les bibliothèques et  
les collectivités ingénieuses  
Le 15 juin 1999**

**Le Service canadien de l'information rurale - Passé, présent et avenir**

**Introduction**

J'aimerais remercier les organisateurs de la conférence de me donner l'occasion de vous entretenir du Service canadien de l'information rurale (SCIR). Au cours de mon exposé, je vais vous parler plus particulièrement du projet du SCIR : son passé, son présent et son orientation future. Je vais retracer l'historique de l'établissement de ce nouveau service d'information du gouvernement fédéral, qui vise à améliorer l'accès à l'information pour les Canadiens des régions rurales. Je vais également aborder quelques-unes des initiatives mises en oeuvre dans le cadre de Partenariat rural canadien -- la stratégie du gouvernement fédéral ayant pour objet de soutenir le développement du Canada rural.

**Historique**

Il y a quelques années, lors de consultations menées auprès des intervenants à l'occasion du lancement de l'initiative rurale à Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC), on a discuté de la création possible d'un centre national d'information rural. Il a alors été convenu que l'information était un outil nécessaire au développement économique communautaire et au renouvellement des régions rurales, et les intervenants se sont dits très favorables à l'idée de mettre sur pied un service spécialisé visant à améliorer l'accès à l'information dans le Canada rural.

En 1996, le SCIR a été lancé comme projet pilote, grâce à un partenariat interne entre le Secrétariat rural et la Bibliothèque canadienne de l'agriculture à AAC. Ce partenariat donnait l'occasion aux deux partenaires d'offrir à leurs clients un nouveau service novateur. La SCIR avait comme objectif de créer un service à la clientèle propre à répondre aux demandes de renseignements sur les questions économiques, sociales ou environnementales intéressant le Canada rural.

**Avantages escomptés**

La Bibliothèque canadienne de l'agriculture s'intéressait au projet pour plusieurs raisons. D'une part, elle possède une vaste collection de documents sur le monde agricole et a accès aux ressources disponibles grâce aux réseaux de bibliothèques. D'autre part, les bibliothécaires sont des spécialistes de l'information, qui comprennent bien les besoins en information et qui sont en mesure de trouver rapidement les renseignements demandés et de les transmettre aux clients. Enfin, même si elle est la principale bibliothèque de l'agriculture au pays, la Bibliothèque canadienne de l'agriculture demeurait, à bon nombre d'égards, une bibliothèque traditionnelle desservant une

clientèle traditionnelle -- fournissant de l'information aux employés des ministères et des documents provenant de sa collection. Elle voyait donc d'un bon oeil le nouveau service qui était proposé dans le projet pilote du SCIR : elle allait pouvoir utiliser les réseaux de bibliothèques et les ressources électroniques comme Internet pour répondre aux demandes de renseignements des clients.

Pour le Secrétariat rural, le projet pilote du SCIR était l'occasion de répondre aux besoins, déjà cernés, de leurs clients et d'offrir l'accès à un outil essentiel pour le développement - l'information communautaire. Il allait permettre, quant à lui, de déterminer s'il était pratique de disposer d'un centre de diffusion et de validation de l'information sur les questions rurales, et d'offrir un service à valeur ajoutée aux clients -- une personne à l'autre bout de la ligne téléphonique allait assurer un service personnalisé.

Pour ce qui est des clients des régions rurales, ils auraient accès, grâce au SCIR, à une mine de renseignements et à une personne en mesure de les aider à trouver les outils dont ils ont besoin -- que ce soit un programme ou un service, un expert ou un organisme ou des publications.

## **Contexte**

Le projet pilote reposait sur les lignes directrices suivantes :

- Offrir un service personnalisé en tirant profit du savoir-faire de spécialistes de l'information.

Aux fins de l'atteinte de l'objectif du SCIR, il était important d'offrir un service à valeur ajoutée -- par téléphone ou par courrier électronique, une personne possédant le savoir-faire voulu pourrait trouver et organiser les renseignements demandés. Les clients auraient accès à des spécialistes de l'information avec qui ils pourraient discuter de leurs besoins en renseignements, que ce soit par téléphone, par courrier électronique, etc. Grâce à ce service à valeur ajoutée, ils pourraient tirer parti de la formation et de l'expérience des bibliothécaires, notamment en matière de référence, pour formuler leurs besoins en information. Par exemple, après discussion avec un client, le bibliothécaire pourrait déterminer que celui-ci prévoit mettre sur pied une coopérative de services de garde dans sa collectivité et qu'il veut obtenir des renseignements sur les services d'aide -- il pourrait alors donner au client le nom de personnes-ressources (programmes et services publics), l'orienter vers les organismes, associations, groupes d'intérêt et experts compétents, imprimer des ressources (rapports et articles), le mettre au courant des initiatives en cours, etc.

- Utiliser les ressources et outils existants en vue d'offrir un service d'information sur les questions économiques, sociales ou environnementales liées au développement communautaire et au renouvellement des régions rurales.

C'était là un autre volet clé du concept original du service -- le SCIR a été mis sur pied non pas pour créer une autre collection de ressources documentaires mais bien pour servir de point d'accès à l'information qui existait déjà. La Bibliothèque canadienne de l'agriculture possède en effet une vaste collection de documents, et elle a accès, par les réseaux et par voie électronique, à l'information où qu'elle soit dans le monde. Un centre d'information rural permettrait d'étendre cet accès à un plus grand nombre de personnes.

- Faire du service un centre de diffusion et de validation de l'information rurale et un guichet d'accès unique aux renseignements du gouvernement fédéral.

Le SCIR avait pour objectif de cerner et de trouver un certain nombre de ressources touchant expressément aux questions rurales -- que ce soit les programmes ou services offerts par les divers ordres de gouvernement, les activités, associations ou organismes compétents, les publications, bibliothèques et collections spéciales pertinentes et les sites Internet utiles. Il devait organiser cette information et la rendre accessible aux clients.

### **Autres initiatives du gouvernement fédéral**

Au moment du lancement du SCIR, plusieurs autres initiatives du gouvernement fédéral étaient déjà bien établies ou en voie de développement. À Industrie Canada, Rescol et le Programme d'accès communautaire veillaient à ce que les écoles et les collectivités aient accès aux nouvelles technologies de communication et soient en mesure de participer aux activités de l'autoroute de l'information. Les Centres de services aux entreprises du Canada s'employaient, pour leur part, à offrir par téléphone (ligne d'accès gratuite), télécopieur ou en personne de l'information sur les programmes et services publics destinés aux entreprises.

### **Début**

Le SCIR a été lancé en mars 1996 : il offrait un service par téléphone, par télécopieur, par la poste et par courrier électronique, complété par un petit site Internet.

### **Premiers défis**

Dès le début, le SCIR s'était fixé un objectif très large : fournir un service d'information sur les questions économiques, sociales ou environnementales importantes pour les Canadiens vivant dans les régions rurales -- ce qui nous a posé bon nombre de défis.

Quels types de demandes de renseignements allions-nous recevoir?

Nous étions prêts à répondre à des demandes

- de renseignements sur les programmes et services publics offerts par tous les ordres de gouvernement -- fédéral, régional, provincial ou local;
- d'orientation vers les experts, associations ou organismes compétents;
- de documents -- n'importe quoi sur support papier ou électronique que nous pourrions fournir gratuitement ou orienter les clients vers les sources de documentation pertinentes, p. ex., les bibliothèques et ministères.

Qui seraient nos clients?

Nous nous attendions à ce que nos clients englobent un groupe divers ayant un large éventail d'intérêts et de besoins en information -- des habitants des régions rurales, des praticiens, des gens d'affaires, des agents de développement communautaire, des éducateurs, des employés d'organismes publics à tous les niveaux -- fédéral, provincial, régional, municipal, etc.

Comment allions-nous répondre aux demandes de renseignements?

Nous avons en main une collection axée sur l'agriculture et non sur le monde rural -- nous devons donc recueillir et organiser l'information : les connaissances des autres bibliothèques et services d'information, des ministères, organismes et experts spécialisés dans les questions rurales. Nous pouvions compter sur Internet mais il manquait de renseignements utiles sur le sujet.

Comment allions-nous faire la promotion du service et à qui allions-nous adresser?

Fort d'un vaste mandat mais disposant de ressources limitées, nous avons dû cibler la promotion du service -- nous avons, par exemple, créer une brochure, que nous avons distribuée à l'occasion de conférences et réunions pertinentes; nous avons aussi fait appel à des personnes-ressources dans les ministères concernés.

### **Activités du SCIR**

Au SCIR, nous nous employons à répondre aux demandes de renseignements des clients, à créer des produits propres à contribuer à satisfaire leurs besoins en information et à tenir une collection virtuelle de ressources d'information, c'est-à-dire un site Internet.

Nous répondons aux demandes de renseignements qui nous parviennent aussi bien par téléphone, par courrier électronique, par télécopieur que par la poste. Nous aidons également les clients qui se présentent, à l'occasion, à notre bureau. Nous avons observé une augmentation régulière des demandes de renseignements, dont la majeure partie nous proviennent pas téléphone.

Nous gérons et développons un site Internet, dont nous disposons depuis le lancement officiel du projet du SCIR. Le site évolue au rythme de la transformation du service, à mesure qu'augmente notre utilisation des ressources Internet. Nous mettons à jour et enrichissons sans cesse l'information diffusée au moyen de notre site Internet et organisée par domaine -- dont une bonne partie porte sur les associations et organismes ruraux. Nous fournissons, pour chaque association et organisme, des renseignements préliminaires (nom de personne-ressource, p. ex.) et un lien vers leur site Web, le cas échéant. Nous offrons aussi des liens menant vers d'autres sites d'intérêt.

Nous créons également des outils, principalement des info-guides sur des sujets susceptibles d'intéresser nos clients -- sujets choisis au terme de l'analyse des demandes de renseignements. Les info-guides portent sur un éventail de sujets, allant du tourisme rural aux services de garde d'enfants, en passant par le micro-crédit, et sont structurés de la même manière : bibliographie, nom des associations et organismes pertinents, liste des programmes et services publics utiles.

Quels sont les types de questions qui nous sont posées?

Les demandes qui parviennent au SCIR touchent une très vaste gamme de sujets, dont les plus courants sont :

- le développement économique communautaire -- le financement d'un centre communautaire, la mise en valeur d'un lieu touristique patrimonial, le lancement ou l'expansion d'une entreprise.
- C. les jeunes dans les régions rurales -- les possibilités d'emploi ou d'échange et l'esprit d'entreprise
- C. la vie communautaire -- le lancement d'un centre de services de garde communautaire, le recrutement d'un médecin.

D'où nous parviennent les demandes de renseignements?

- Nous recevons des appels en provenance de toutes les provinces et de tous les territoires -- aussi bien de régions urbaines que de régions rurales
- C. nous recevons aussi du courrier électronique provenant de plusieurs autres pays -- de gens effectuant de la recherche sur le Canada rural ou en quête de possibilités dans le monde rural
- C. nous avons bien cerné initialement les clients de tous les groupes -- habitants, fonctionnaires de tous les ordres de gouvernement, employés de bibliothèque, praticiens, personnel des établissements d'enseignement

Comment répondons-nous aux demandes de renseignements?

Fréquemment, nous répertorions quelques sources d'information, en vue de répondre aux questions qu'on nous pose. Il arrive souvent que nous orientions nos clients vers

- d'autres services d'information -- p. ex., les Centres de services aux entreprises du Canada, les offices de développement économique, les bibliothèques
- des organismes et associations
- des personnes-ressources (programmes et services)
- d'autres ordres de gouvernement
- des experts du domaine

À l'occasion, nous fournissons :

- des documents provenant d'Internet - p. ex., des renseignements de base sur un programme ou service
- des publications publiques - où se les procurer
- de brèves bibliographies

Nous fournissons aussi des

trousses d'information personnalisées - qui peuvent porter sur tout ce qui précède - une liste de programmes et de services utiles, une liste de noms d'experts/d'organismes compétents, une liste de documents ou de sites Internet pertinents. Comme il arrive fréquemment que nos clients n'aient pas accès à Internet, à une bibliothèque locale ou aux bureaux de l'administration publique, nous leur préparons une trousse d'information qui permettra de les orienter vers les services et sources d'information et les personnes-ressources nécessaires.

C. nous effectuons des recherches bibliographiques -- sur CD-ROM ou en ligne -- nous avons accès à des ressources d'information et à des bases de données spécialisées et, à l'occasion, nous utilisons ces dernières pour répondre aux demandes de renseignements de nos clients.

## Site Internet

Le site Web du SCIR se trouve à l'adresse suivante : [www.agr.ca/cris](http://www.agr.ca/cris). Lorsque nous avons conçu le site, nous avons pris en considération les préoccupations particulières des clients qui peuvent ne pas disposer de la technologie informatique ou des communications de pointe voulue. Par exemple, le site ne renferme presque aucun graphique -- ce qui élimine certaines des difficultés que l'on éprouve lorsqu'on télécharge et qu'on utilise un site Internet. Nous avons organisé l'information pour que la présentation soit claire et pour que, nous l'espérons, la navigation soit facile. Afin de répondre aux demandes de renseignements des clients, nous utilisons souvent l'information et les liens que renferme notre site Web, qui est d'ailleurs mis à jour régulièrement. Sur notre site, vous trouverez, entre autres :

- une liste d'activités, comme des conférences, des foires et expositions, des séminaires et des ateliers;
- des répertoires -- ce sont des listes d'organismes et d'associations dans des

domaines particuliers, p. ex, la jeunesse, la santé, les femmes, accompagnées de liens vers d'autres sites connexes;

- des info-guides sur des sujets choisis;
- des communiqués de presse publiés par des ministères fédéraux ou provinciaux

Les clients peuvent utiliser le formulaire en ligne, pour présenter leur demande de renseignements, ou recourir au courrier électronique.

### **Produits d'information**

Nous créons des info-guides sur des questions rurales et des sujets que nous avons cernés par l'analyse des demandes de renseignements et des suggestions des clients. Ces info-guides permettent de diriger les clients vers de nombreuses ressources d'information -- livres, articles de revue, sites Internet, organismes et associations, ministères, programmes et services publics (fédéral, régional, etc.) À l'heure actuelle, nous avons en main des info-guides portant sur les services de garde en milieu rural, le tourisme, le micro-crédit, le recrutement de médecins dans les régions rurales, l'alphabétisation, l'esprit d'entreprise, les possibilités à l'intention des jeunes dans le monde rural, les publications rurales et l'an 2000 -- les info-guides sont offerts sur Internet et sur support papier pour les clients qui n'ont pas accès à Internet.

### **Comment le SCIR a-t-il évolué?**

Lorsque nous avons lancé le SCIR, nous étions accessibles par téléphone, par courrier électronique et par la poste. À la fin de la première année d'activité, nous avons ajouté une ligne d'aide téléphonique sans frais, et ce, en vue d'améliorer l'accès au service. Nous avons aussi contribué à améliorer ainsi la visibilité du service. L'effectif de spécialistes s'est également enrichi d'une autre personne.

Nous avons observé une augmentation régulière du nombre de demandes de renseignements, à mesure que s'est intensifiée la promotion du service. Nous avons aussi révisé et enrichi le contenu du site Internet. Nous assumons la responsabilité du développement du site Web et de l'exploitation du service d'information sans frais de l'initiative rurale du gouvernement du Canada, Partenariat rural canadien, dont je vais bientôt vous parler. En vue de nous acquitter de ces fonctions, nous avons ajouté à l'effectif un poste d'employé de soutien, ce qui porte à trois le nombre de personnes qui sont chargées de répondre aux demandes et de développer et de tenir les sites Internet.

### **Quelle direction allons-nous imprimer au SCIR?**

J'ai bien aimé préparer le présent exposé et retracer l'évolution du SCIR. Cela m'a en effet donné l'occasion d'examiner non seulement le service et façon dont il s'est transformé mais aussi de passer en revue les autres changements importants qui ne

cessent d'influer sur l'accès à l'information et la prestation des services.

Au cours des trois années d'activité du SCIR, l'impact d'Internet a été énorme. Il y a trois ans, lorsqu'on effectuait des recherches sur Internet, nous ne trouvions pas souvent l'information dont nous avons besoin pour répondre aux demandes de renseignements. Aujourd'hui, nous sommes souvent en mesure de trouver l'information dont ont besoin nos clients, en effectuant une recherche sur notre propre site ou en utilisant seulement les ressources d'Internet.

Ce qui influe aussi sur notre activité, c'est la grande importance que le gouvernement fédéral attache à l'adoption d'une approche horizontale en matière de prestation de services et à l'établissement et au maintien de partenariats à tous les niveaux en vue d'améliorer le service au public. Le SCIR est bien placé pour offrir ce type de service d'information grâce aux ressources qui ont été créées au cours des trois dernières années.

Nous sommes arrivés au terme de la période d'activité pilote prévue initialement, soit trois ans. Il a été recommandé, après l'examen ministériel interne du service, terminé récemment, que le SCIR continue d'être un service d'information spécialisé et qu'il renforce ses liens avec les autres initiatives rurales. Nous sommes en train de donner suite à cette recommandation et aux autres recommandations formulées au terme de l'examen.

Le SCIR demeure le fruit d'un partenariat entre la Bibliothèque canadienne de l'agriculture et le Secrétariat rural, et ce, principalement en raison de la raison de la prévoyance et de la vision de ses instigateurs et de la souplesse des deux partenaires, aussi bien sur le plan de la croissance que celui du développement.

### **Initiatives rurales du gouvernement du Canada**

Le SCIR a la chance d'oeuvrer dans le cadre du Partenariat rural canadien, la stratégie du gouvernement du Canada visant à soutenir le développement du Canada rural, c'est-à-dire appuyer le développement communautaire rural en favorisant l'adoption de nouvelles approches et pratiques propres à répondre aux questions et aux préoccupations connexes.

Le Partenariat rural canadien vise, d'abord et avant tout, à fonctionner différemment au sein du gouvernement fédéral, et ce, afin que les politiques, activités et programmes fédéraux permettent d'assurer la mise en place d'un réseau coordonné de soutien au profit des collectivités rurales. Il est conçu et mis en oeuvre par un groupe de travail interministériel, composé de représentants de 26 ministères et organismes fédéraux, et une équipe rurale dans chaque province et territoire. Le Secrétariat rural, qui relève d'AAC, dirige et coordonne cette approche intergouvernementale. Le Partenariat rural canadien chapeaute un certain nombre d'activités.

Le 9 février 1998, le ministre Vanclief, ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire et ministre chargé de la coordination des Affaires rurales, a annoncé que toutes les politiques du gouvernement du Canada allaient désormais être scrutées à la loupe à l'aide d'une « lentille rurale ». La « lentille rurale » est un mécanisme d'examen des politiques, programmes et services fédéraux du point de vue rural. En d'autres termes, les décideurs sont priés d'évaluer l'incidence des nouvelles politiques et des nouveaux programmes sur le Canada rural, qu'il s'agisse, par exemple, de déterminer si les programmes et services fédéraux sont accessibles dans les régions rurales ou si le processus décisionnel peut s'exercer à l'échelon local.

Consistant au départ en une série de projets pilotes mis en oeuvre en 1998-1999, le Partenariat rural canadien prendra la forme de partenariats visant à soutenir les efforts déployés par les Canadiens vivant dans les régions rurales en vue d'assurer de manière créative leur autonomie. Ces partenariats, établis avec des groupes stratégiques oeuvrant en milieu rural, comprendront le secteur privé, le secteur du bénévolat, les coopératives et les autres intervenants et ordres de gouvernement.

Le gouvernement du Canada fait un effort spécial en vue de servir et d'aider les Canadiens qui vivent dans les régions rurales ou éloignées, que ce soit en mettant en oeuvre un programme de foires rurales, en faisant appel aux journaux communautaires, aux stations de radio et à Internet ou en recourant à ses points d'accès au public pour communiquer de l'information sur ses programmes et services.

Le Dialogue rural est un élément clé du Partenariat rural canadien. Entre le début de mai et le 31 juillet 1998, nous avons recueilli les commentaires de près de 7 000 Canadiens vivant en milieu rural concernant leurs défis, leurs priorités et leurs possibilités par l'intermédiaire de la présentation, individuellement ou collectivement, du Document de travail sur le dialogue rural et de la tenue de 33 ateliers régionaux un peu partout au pays. Nous avons résumé et analysé les commentaires ainsi recueillis, dans un document de discussion, qui a servi de base aux débats de l'Atelier rural national, qui a eu lieu du 2 au 4 octobre 1998 à Belleville, en Ontario.

En vue d'assurer la poursuite du Dialogue rural, nous avons notamment créé le Groupe de discussion du Dialogue rural en direct, tribune qui permet aux Canadiens vivant dans les régions rurales d'échanger leurs opinions, idées, préoccupations et priorités. Le gouvernement du Canada se tient au courant des renseignements ainsi diffusés par ces Canadiens et en tient compte dans ses activités en cours.

En mai, le ministre Vanclief a annoncé la création du Cadre d'action fédéral pour le Canada rural, qui vise à aider le gouvernement fédéral à satisfaire à son engagement envers les Canadiens vivant dans les régions rurales ou éloignées. Les participants au Dialogue rural ont cerné onze domaines prioritaires d'action sur lesquels le gouvernement se concentrera en vue de réaliser sa vision, soit favoriser l'avènement de collectivités rurales vigoureuses et dynamiques. Parmi ces priorités figure l'amélioration

de l'accès aux programmes et aux services offerts par le gouvernement fédéral. Le SCIR est bien positionné pour jouer un rôle de chef de file dans ce dossier.

Le SCIR a su profiter de l'occasion qui lui était offerte de gérer et de développer le site Internet du Partenariat rural canadien. Lors de la dernière révision de son site, il a amalgamé l'information sur les activités du Partenariat rural canadien et celles du SCIR en une page d'accueil exposant les activités du gouvernement fédéral dans le domaine rural ([www.rural.gc.ca](http://www.rural.gc.ca)).

### **Conclusion - Leçons tirées de l'expérience**

- Commencez par un petit projet -- n'attendez pas d'avoir en main une analyse de rentabilité et un plan parfaits mais allez plutôt de l'avant en adoptant une approche progressive : faites vos preuves et la réussite viendra.
- Il est très important de consulter -- vos partenaires, clients et collègues -- en fait, quiconque peut contribuer à la réalisation du projet -- ces contributions enrichiront le résultat final.
- Il est peut-être irréaliste d'envisager d'établir un guichet unique. Il peut être plus pratique et utile de créer un guichet clairement ciblé et d'être au courant autant que possible de l'existence des autres guichets.
- Il est nécessaire de mettre en place un service à la clientèle discret et anonyme propre à aider les gens qui ont besoin d'information, que ce soit des renseignements sur les programmes et les services visant à les assister financièrement ou personnellement ou de l'information sur les autres sources d'aide possibles.

Nous avons aussi appris qu'il est nécessaire d'offrir des services d'information aux gens qui n'ont pas accès à la technologie des communications qu'on prend fréquemment pour acquis dans les régions urbaines. Les clients du SCIR ont rarement accès à Internet, et ils habitent souvent dans un endroit se trouvant à une distance considérable d'un site public d'accès à Internet. De plus, ils aiment pouvoir parler avec quelqu'un de leurs besoins en information -- peu importe qu'ils soient eux-mêmes des experts en recherche ou des gens qui ne savent pas par quel bout commencer.

Enfin, il faut pouvoir compter sur des spécialistes de l'information, qui connaissent à fond les modes de stockage, de récupération et de diffusion de l'information et qui sont rompus à l'utilisation des ressources électroniques et de la technologie des communications. Internet est une importante ressource d'information mais il est difficile d'y naviguer pour trouver de l'information opportune et valide. Lorsque la personne qui se trouve à l'autre bout du téléphone ou qui ouvre le message électronique possède les connaissances et compétences nécessaires pour fournir les renseignements demandés ou orienter le client vers la source la plus appropriée, elle contribue à assurer un accès équitable à l'information.