

COMMUNICATION-QUEBEC: UN SYSTEME INTEGRE
DE COMMUNICATION ENTRE L'ETAT ET LES
CITOYENS (COMMUNICATION-QUEBEC: AN
INTEGRATED SYSTEM OF COMMUNICATION
BETWEEN THE STATE AND THE CITIZENS.)

Rock Boisclair, dir.
Centrale de renseignements
Ministère des Communications
Québec, P.Q.

RESUME

Pour faciliter l'accès des citoyens aux services gouvernementaux, le ministère des Communications du Québec a mis sur pied neuf centres régionaux de renseignements, appuyés par une Centrale de renseignements, située à Québec, et par un réseau de fonctionnaires en poste dans les ministères et les organismes gouvernementaux, aux niveaux central et régional. L'efficacité du service offert par Communication-Québec repose sur les relations fonctionnelles entre ces trois partenaires et sur une banque de renseignements qui constitue l'outil principal d'accès à l'information. Cette banque est aussi la clé de voûte d'un système de rétroinformation qui vient compléter un processus global de communication entre l'Etat et les citoyens. (To facilitate the citizens access to the governmental services, the Quebec Department of Communications has set up nine regional inquiry centers, supported by a Central inquiry service in Quebec and by a network of civil servants in the central and the regional offices of the government. The efficiency of the service given by Communication-Québec is based on good functional relations between these three partners. The system depends primarily on an information bank, which is the principal means of access to it, as well as the keystone to a feedback system designed to loop the loop of an entire process of communication).

COMMUNICATION ETAT-CITOYENS

Il n'est pas facile, aujourd'hui, pour les citoyens, d'entrer en contact avec une administration gouvernementale.

Pour illustrer la complexité de l'appareil gouvernemental québécois, il suffit de mentionner que:

- plus de 150 organismes, répartis en ministères, offices, conseils, commissions et régies, administrent des milliers de lois, règlements et décrets;
- quelque 71,000 fonctionnaires travaillent dans plus de 70,000 services.

Pour faciliter l'accès des citoyens aux services gouvernementaux, le ministère des Communications du Québec a mis sur pied un centre de renseignements dans chacune des neuf régions administratives du Québec. Connus sous l'appellation de Communication-Québec, ils sont de véritables plaques tournantes par lesquelles les citoyens peuvent entrer en contact avec l'Etat et obtenir des réponses à leurs demandes de renseignements sur les services gouvernementaux.

Chacun des six millions de québécois peut atteindre gratuitement le centre de renseignements de sa région grâce à un service téléphonique Zénith.

Les neuf centres régionaux sont appuyés par une Centrale de renseignements, à Québec, et par un réseau de fonctionnaires en poste dans les ministères et les organismes gouvernementaux aux niveaux central et régional.

L'efficacité du service offert par Communication-Québec repose sur les relations fonctionnelles entre ces trois partenaires et sur une banque de renseignements qui constitue l'outil principal d'accès à l'information. Cette banque est aussi la clé de voute d'un système de rétroinformation qui vient compléter un processus global de communication entre l'Etat et les citoyens.

Tels sont les points que nous développerons ici.

LES PARTENAIRES DU RESEAU DE COMMUNICATION-QUEBEC

La participation de chacun des partenaires est essentielle à la diffusion rapide de renseignements précis et complets aux citoyens sur n'importe lequel des services du gouvernement du Québec.

Voici quels sont les rôles de ces intervenants et les relations qu'ils entretiennent entre eux, afin de satisfaire aux quelque 1,000 demandes de renseignements que Communication-Québec reçoit à chaque jour:

COMMUNICATION ETAT-CITOYENS

- Les ministères, qui administrent des lois, des programmes et des services, constituent la source où Communication-Québec puise ses contenus d'information.
- La Centrale de renseignements, localisée à Québec, a comme mandat de concevoir, mettre au point et tenir à jour des outils d'accès à l'information pour les agents de renseignements. Elle recueille dans les ministères les informations sur les sujets faisant l'objet de questions de la part des citoyens, les intègre sous forme de dossiers dans une banque de renseignements, dont on retrouve un exemplaire dans chacun des centres régionaux de renseignements. Ces derniers y intègrent les données propres à leur région.
- Les centres régionaux de renseignements reçoivent les questions des citoyens. Après avoir aidé le citoyen à préciser sa question, l'agent de renseignements cherche dans la banque les informations qui lui permettront de satisfaire à la demande. Il répondra lui-même, si la question est simple et ne porte pas sur des matières relevant de l'interprétation d'une loi ou d'un règlement.
- Le répondant provincial ou régional, identifié dans la banque par l'agent de renseignements, transmettra lui-même la réponse à la question, si le cas est complexe ou suppose l'interprétation d'une loi ou d'un règlement. Si ce répondant peut être rejoint par un appel local, l'agent de renseignements transmet son numéro de téléphone au demandeur. Dans les cas nécessitant un appel interurbain, l'agent de Communication-Québec contacte lui-même le répondant et lui demande de téléphoner au client pour lui fournir le renseignement demandé.

Par ailleurs, chaque partenaire collabore à la mise à jour continue de la banque. La Centrale de renseignements constitue la plaque tournante de cette opération et peut ainsi réalimenter en même temps la banque dans chaque région. Elle reçoit au jour le jour tous les documents d'information publiés par les ministères (communiqués, rapports, dépliants, etc.) et intègre les nouvelles données pertinentes dans la banque. Elle reçoit également des données de mise à jour des agents qui, dans les centres de renseignements, vérifient quotidiennement, à l'usage, la véracité des informations contenues dans la banque.

(Nous verrons plus loin qu'un système de rétroinformation, basé sur les demandes de renseignements des citoyens, assure, grâce à la collaboration des mêmes partenaires, une circulation de l'information du bas vers le haut, c'est-à-dire des citoyens vers l'appareil gouvernemental).

COMMUNICATION ETAT-CITOYENS

LA BANQUE, OUTIL PRINCIPAL D'ACCES A L'INFORMATION

La banque, fabriquée et tenue à jour par la Centrale, à Québec, constitue l'outil principal d'accès à l'information pour les agents de renseignements en région. Ses contenus répondent en effet aux besoins spécifiques de ces derniers, puisqu'ils sont:

- rédigés à partir de sources officielles, c'est-à-dire les répondants dans les ministères;
- uniformes d'une région à l'autre, chacune possédant un exemplaire de la banque;
- multifonctionnels, puisqu'ils donnent des informations sur les services gouvernementaux centraux et régionaux, sous forme de fiches, microfiches et tables des matières;
- faciles à repérer grâce à un index des descripteurs mis à jour mécanographiquement à tous les mois;
- mis à jour de façon continue, avec la participation de tous les partenaires du réseau;
- expédiés rapidement et en même temps à tous les centres régionaux de renseignements, grâce à un réseau de téléscripteurs.

Les informations sont logées dans la banque dans des dossiers, qui traitent de plusieurs milliers de sujets faisant l'objet de demandes de la part des citoyens (ex.: inscription à l'assurance-maladie, placement des personnes âgées dans les centres d'accueil, certificat du chasseur, etc.). Les dossiers sont rangés dans un support rotatif, à la portée de la main des agents de renseignements.

Anatomie d'un dossier de la banque

Les dossiers sont constitués de fiches, de microfiches et de tables des matières.

Les fiches. La fiche de renseignements contient deux catégories d'informations.

La première sert au repérage du dossier et à la saisie des données de rétroinformation. On y retrouve le numéro du dossier, le numéro de la fiche dans le dossier, l'identification des descripteurs, chacun suivi d'un numéro précisant le ministère concerné, la date de la dernière mise

COMMUNICATION ETAT-CITOYENS

à jour de la fiche et enfin la mission, c'est-à-dire l'un des quatre secteurs élaborés dans le budget-programme du gouvernement du Québec.

La seconde catégorie d'informations donne les coordonnées du service gouvernemental habilité à traiter du sujet de la fiche ainsi que le nom d'un répondant.

Elle livre ensuite, succinctement, les informations de base sur le sujet traité et, s'il y a lieu, les grandes étapes de la procédure à suivre pour se prévaloir du service en question ou pour s'acquitter d'une obligation envers l'Etat.

Les microfiches. Des microfiches peuvent être insérées dans une pochette collée à la fiche. Elles livrent des informations plus détaillées sur le sujet traité, tels le texte d'un dépliant, des listes d'adresses ou des parties de documents publiés par les ministères.

La table des matières. Elle répertorie les informations contenues dans les microfiches et certaines publications ministérielles reliées au dossier.

LA BANQUE, CLE DE VOUTE DU SYSTEME DE RETROINFORMATION

A chaque demande qu'il reçoit, l'agent de renseignements remplit une fiche de rétroinformation. Les quelque 20,000 fiches complétées à chaque mois sont transmises à la Centrale de renseignements, qui voit à la production de rapports statistiques de rétroinformation par traitement mécanographique.

Les rapports, remis aux bureaux de Communication-Québec et aux ministères, permettent d'évaluer les besoins des citoyens en informations sur les services gouvernementaux. Ils aideront aussi à améliorer le fonctionnement du système de renseignements de Communication-Québec sur les plans quantitatif et qualitatif.

La fiche de rétroinformation comporte cinq blocs:

- données socio-géographiques du client (la date de la demande, le type de communication, la région et la sous-région de provenance de la demande, le type de demandeur, son sexe et sa langue);
- identification de la demande du client (numéros de dossier, de descripteur et de groupe);
- données sur la façon dont la demande a été traitée (qui a transmis la

COMMUNICATION ETAT-CITOYENS

réponse au client et quel a été l'outil principal utilisé par Communication-Québec pour traiter la demande);

- sondage (ce bloc sert à compiler, sur demande, les variables d'un sondage commandé par Communication-Québec ou par un ministère);
- commentaires du client (que l'agent de renseignements transcrit littéralement).

C'est le bloc identifiant la demande du client qui constitue la partie centrale de la fiche de rétroinformation, puisque l'intérêt des rapports de rétroinformation porte d'abord et avant tout sur les relations qui existent entre les sujets des demandes de renseignements et chacun des autres éléments de la fiche de rétroinformation.

Or, c'est dans la banque que l'agent de renseignements devra puiser les données nécessaires pour remplir ce bloc central, intitulé "Sujet-groupe". Il donne le numéro de dossier relié à la demande du client, le numéro du descripteur qui, dans ce dossier, nomme l'objet spécifique de la demande et, enfin, le numéro du ministère ou de l'organisme gouvernemental concerné:

La banque d'accès à l'information fournissant de ce fait la clé de voûte du système de rétroinformation, ses dossiers contiennent deux types de descripteurs. Le descripteur-sujet (une possibilité de deux) doit nommer le sujet de façon claire et explicite, puisque c'est lui qui sera inscrit littéralement dans les rapports de rétroinformation. Ce descripteur doit également être suivi du numéro de groupe identifiant le ministère ou l'organisme gouvernemental à qui est destinée la rétroinformation sur ce sujet.

Quant aux descripteurs-mots-clés, (une possibilité de trois), ce sont des synonymes des descripteurs-sujets. Ils ne servent qu'à faciliter l'accès à l'information dans la banque.

UN GRAND OBJECTIF: L'ACCES AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX

En réorganisant le système de renseignement et de rétroinformation de Communication-Québec, en 1975, le ministère des Communications du Québec a doté son réseau d'outils systématiques pour accéder à l'information sur les services gouvernementaux et pour rétroagir sur l'appareil gouvernemental.

En continuant à perfectionner ses instruments de travail et en resserrant les liens entre les trois partenaires de son réseau, le ministère poursuit un grand objectif: faciliter l'accès des citoyens aux services du gouvernement du Québec.