
Review Branch

**Direction générale de
l'examen de programmes**

**EXAMEN DU
SERVICE CANADIEN DE L'INFORMATION RURALE
(SCIR)**

Février, 1999

 Agriculture and
Agri-Food Canada

Agriculture et
Agroalimentaire Canada

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
SOMMAIRE	1
INTRODUCTION	3
CONSTATATIONS	3
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	9
ANNEXES	12

SOMMAIRE

Le Secrétariat rural et la Bibliothèque canadienne de l'agriculture (BCA) ont demandé un examen du SCIR afin de s'assurer que les services fournis sont pertinents et appropriés et qu'ils répondent aux besoins des Canadiens vivant en milieu rural.

Constatations principales

Le SCIR est conçu de manière à produire les résultats attendus.

- Le SCIR constitue une méthode appropriée de diffusion de l'information aux Canadiens vivant en milieu rural pour toute une gamme de questions, notamment les activités et programmes gouvernementaux, les projets de recherche, les conférences, les réunions et les publications.
- Grâce aux consultations tenues et à l'information recueillie concernant les types de demandes effectuées, le SCIR a aussi rassemblé des renseignements concernant le type d'information nécessaire aux communautés rurales et élaboré en conséquence ses info-guides dans son site web.
- Des liens de communication ont été établis entre le SCIR et les organismes ruraux.

Le public ciblé par ce service le connaît peu et n'y est guère sensibilisé.

- Le SCIR n'est pas très bien connu ni largement utilisé.
- Les clients ruraux et non ruraux ne considèrent peut-être pas le SCIR comme

un service destiné à répondre aux questions de nature rurale.

- Il n'existe aucune stratégie particulière de promotion du service.

Les clients qui ont utilisé le SCIR sont satisfaits du service.

- 76 % des clients interviewés se sont dits satisfaits du service.

L'environnement dans lequel évolue le SCIR est en mouvement.

- De nouvelles initiatives sont lancées dans le cadre du Partenariat rural canadien (PRC).
- Un nouveau site web « Canada rural » (www.rural.gc.ca) a été mis en place.
- Le SCIR est perçu comme un prolongement du Ministère plutôt qu'un service rural spécialisé.

Conclusions et recommandations

- Durant le Dialogue rural, les Canadiens vivant en milieu rural ont souligné leur besoin continu d'établir de meilleurs liens de communication avec le gouvernement. Ainsi, les motifs à l'appui de la création du SCIR en 1996 sont encore valides aujourd'hui, et le SCIR devrait continuer à fournir un service d'information spécialisé.
- Considérant le nombre de nouvelles initiatives destinées aux communautés rurales, particulièrement le site web Canada rural, on constate un besoin d'évaluer et de clarifier les interactions entre le SCIR et les autres initiatives rurales. Règle générale, le SCIR est



perçu comme un prolongement d'AAC plutôt qu'un complément aux autres initiatives rurales. Le SCIR devrait détacher son site web ainsi que son inscription téléphonique d'AAC et renforcer ses liens avec les autres initiatives rurales, notamment le site web Canada rural.

- Le niveau de sensibilisation du SCIR est faible. Afin de s'assurer que les clients ruraux connaissent le service, le SCIR doit disposer d'une stratégie de promotion destinée spécialement à atteindre les membres des communautés rurales. Pour préparer et mettre en oeuvre une telle stratégie de commercialisation, le SCIR doit obtenir des ressources supplémentaires. Une fois que le service sera mieux connu, les campagnes intermittentes de commercialisation seraient suffisantes, ce qui limiterait la nécessité de ressources sur une base continue.
- Pour assurer son succès, le SCIR devrait disposer d'une stratégie d'affectation de ses ressources plus souple. Comme le SCIR est un service axé sur la demande, il serait difficile de déterminer la quantité de ressources nécessaires pour maintenir un niveau acceptable de service. Toutefois, les ressources pourraient être partagées entre le SCIR et les autres services, notamment le site web Canada rural de même que le Secrétariat rural.
- Les services du SCIR devraient être évalués sur une base régulière. Une enquête téléphonique semestrielle pourrait constituer une façon efficace d'évaluer la satisfaction des clients. Le personnel du SCIR devrait aussi commencer à recueillir de l'information sur le

temps de réponse, outre le coût et le niveau des demandes, afin d'aider à l'évaluation de la rentabilité du service.

Recommandations

- Le SCIR devrait continuer à être un service d'information spécialisé.
- Il est nécessaire d'évaluer et de clarifier les interactions entre le SCIR et les autres initiatives rurales.
- Le SCIR devrait se détacher d'AAC et renforcer ses liens avec les autres initiatives rurales, notamment le site web Canada rural.
- Le SCIR doit disposer d'une stratégie de promotion visant précisément à atteindre les membres des communautés rurales.
- Une stratégie plus souple de répartition des ressources devrait être élaborée pour le SCIR.
- Les services du SCIR devraient être évalués sur une base régulière.

INTRODUCTION



Le gouvernement canadien s'est engagé envers le développement économique du Canada rural. L'accès à l'information est l'un des instruments pouvant aider au développement social et économique des communautés rurales. Lors des consultations qui ont eu lieu partout au Canada lors du lancement de l'initiative rurale, on a soulevé la nécessité d'un répertoire central d'information rurale et on a discuté, de même que fermement appuyé, l'idée d'un centre national d'information rurale. Par conséquent, AAC a entrepris la mise en oeuvre du Service canadien de l'information rurale (SCIR).

Le SCIR constitue un projet conjoint du Secrétariat rural (SR) et de la Bibliothèque canadienne de l'agriculture (BCA). Il a pour but de répondre au besoin d'information des clients ruraux concernant les questions économiques, sociales et environnementales liées au développement des communautés rurales. Il est conçu de façon à fournir des renseignements et des services de référence aux personnes qui travaillent avec et pour les communautés rurales, ainsi qu'aux groupes communautaires et aux particuliers des communautés rurales.

Grâce à l'intégration des ressources du SR et de la BCA, le SCIR est devenu un forum national d'accès et de diffusion d'information sur les questions rurales, les programmes fédéraux et provinciaux, et les résultats de recherche en la matière. De plus, il fournit aux clients ruraux un accès facile et commode aux réseaux et aux sources d'information. On peut communiquer avec le SCIR par divers moyens, notamment : un numéro 1-800, un site internet, le courrier électronique et la poste.

Comme le SCIR a déjà entamé sa troisième année d'activité, le SR et la BCA ont demandé une évaluation pour s'assurer que les services fournis sont pertinents et appropriés et qu'ils répondent aux besoins des Canadiens vivant en milieu rural. Les objectifs, la portée et la méthode de l'examen sont exposés à l'*annexe 1*.

CONSTATATIONS

I Résultats

Le SCIR a été conçu pour fournir des services d'information et de référence aux personnes qui travaillent avec et pour les communautés rurales, ainsi qu'aux groupes et particuliers des communautés rurales.

Au moment de la mise en oeuvre du service, on attendait du SCIR les résultats suivants :

1. améliorer l'accès des intervenants ruraux à l'information dont dispose la bibliothèque concernant les questions rurales;
2. faciliter aux clients ruraux l'accès à l'information concernant les questions, les programmes et les autres points d'intérêt pour les milieux ruraux;
3. sensibiliser davantage les clients non ruraux aux questions rurales;
4. rendre plus facilement disponible l'information sur les politiques et les programmes gouvernementaux, les projets de recherche, les conférences, les réunions, les publications, etc.;
5. établir les besoins en information sur les questions rurales;



6. améliorer le partage des ressources entre les bibliothèques et les centres d'information intéressés aux affaires rurales, et rationaliser davantage l'utilisation des collections;
7. rehausser l'efficacité du Ministère par une amélioration du délai de réponse et de l'exactitude (exhaustivité) des réponses lors de demandes d'information.

Comme l'examen portait principalement sur l'acceptation et la pertinence du service, il n'y a eu qu'une évaluation limitée à savoir jusque dans quelle mesure les bénéfices attendus ont été atteints.

i) Des progrès dans l'atteinte des résultats sont démontrés

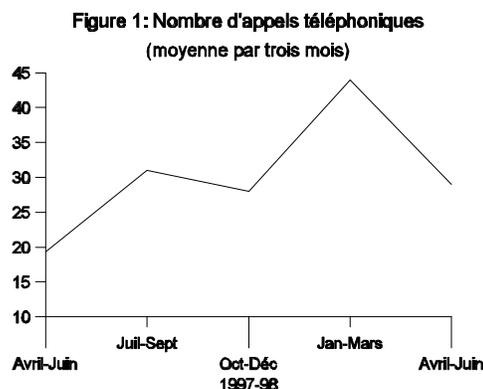
Notre examen a révélé que le SCIR est structuré de manière à produire les résultats attendus du service. Le SCIR constitue une méthode efficace pour diffuser aux Canadiens vivant en milieu rural, de l'information sur une large gamme de questions comme les programmes et les activités des gouvernements, les projets de recherche, les conférences, les réunions et les publications. Par la cueillette d'information sur le type de demande reçue et par le travail de son comité consultatif, le SCIR rassemble aussi des renseignements sur le type d'information dont ont besoin les communautés rurales et élabore en conséquence des info-guides¹ pour son site web. Le comité

¹ Ces guides regroupent l'information disponible sur internet. Ils réunissent en un document le matériel disponible pour un même sujet. En ce moment, le SCIR comprend 6 info-guides : tourisme rural; entrepreneuriat et possibilités pour les jeunes en milieu rural; micro-crédit; recrutement de médecins en milieu rural;

consultatif facilite l'établissement de liens de communication entre le SCIR et les autres intervenants actifs au sein des communautés rurales, comme les bibliothèques et les services de soutien provinciaux.

ii) Le niveau de sensibilisation est faible

À notre avis, considérant la taille de la population cible pour le service, ainsi que le niveau de participation obtenu lors du Dialogue rural et la priorité accordée aux questions de communication durant le Dialogue, l'utilisation du SCIR est plus faible que prévu. Selon les renseignements recueillis auprès du personnel du SCIR, l'utilisation du service semble limitée. De janvier à juillet 1998, le SCIR a reçu seulement 277 demandes d'information. Comme l'indique la *figure 1*, le nombre de demandes d'information reçues varie d'un mois à l'autre et semble augmenter avec le temps, ce qui suggère une croissance dans la demande.



alphabétisation rurale; et garderies en milieu rural.

Figure 2 : *Façon dont les interviewés ont appris l'existence du SCIR*

- 36 % des gens ont été référés au SCIR par un autre bureau du gouvernement;
- 24 % des clients ont trouvé le numéro de téléphone du SCIR dans l'annuaire téléphonique;
- 20 % ont communiqué avec le SCIR par courrier électronique (site web du SCIR);
- 8 % étaient des fonctionnaires fédéraux;
- 12 % avaient consulté du matériel promotionnel dans lequel le SCIR était décrit.

L'utilisation limitée du service semble liée à la façon dont les gens apprennent l'existence du service (figure 2). Les entrevues ont révélé que la plupart du temps les gens apprennent l'existence du SCIR grâce à un renvoi. Bien que le renvoi (ou « bouche à oreille ») constitue un aspect positif du service, il s'agit néanmoins d'un lent processus de sensibilisation. On pourrait s'attendre à ce que les expositions aux foires rurales et les autres documents promotionnels soient des outils efficaces pour atteindre un vaste public cible. Toutefois, l'examen a indiqué que ces méthodes sont parmi les moins efficaces puisqu'elles n'ont rejoint que 12% des clients interviewés. En outre, l'inscription du numéro de téléphone du SCIR dans l'annuaire téléphonique d'Ottawa parmi les autres inscriptions d'AAC a attiré plus de clients que toute autre activité promotionnelle utilisée par le SCIR. Il faudrait remarquer que la clientèle atteinte grâce à l'inscription dans l'annuaire téléphonique pourrait ne pas être celle que cible principalement le SCIR. Considérant que le Ministère ne dispose pas d'une ligne 1-800, la majorité des interviewés qui ont communiqué avec le SCIR après avoir trouvé son

numéro 1-800 s'attendaient à ce que le numéro s'applique à l'ensemble du Ministère. Ils croyaient donc communiquer avec AAC plutôt qu'avec un service destiné aux communautés rurales ou portant sur les questions rurales.

En outre, le SCIR a reçu plusieurs appels téléphoniques qui ne concernaient pas les questions rurales ou qui portaient sur l'agriculture ou les programmes fédéraux (Tableau 1). Ceci suggère que dans certaines situations le SCIR n'est peut-être pas considéré comme un service destiné à répondre aux questions rurales par les clients tant ruraux que non ruraux.

Tableau 1 : *Type de demandes d'information par catégorie*

Type de demande d'information	%
Information sur les questions rurales (services ruraux; développement économique; Dialogue rural; programmes et activités destinés à la jeunesse rurale, etc.)	42
Programmes fédéraux	12
Information sur les activités d'AAC (identification d'insectes, recherche d'employés du Ministère, etc.)	28
Autres (ou inconnus)	18
Nombre total de demandes d'information	277

II Acceptation, pertinence et bien-fondé du programme

i) Acceptation : Les clients sont satisfaits du service

Le service lui-même est hautement apprécié car 76% des personnes interviewées ont indiqué qu'elles étaient satisfaites du service. Ces clients ont aussi indiqué que le délai de réponse était excellent. Ils ont aussi apprécié le fait de parler à une personne plutôt que de s'adresser à une boîte vocale. Seize pour cent (16 %) des clients se sont dits insatisfaits du SCIR. Ils ont expliqué leur insatisfaction par l'incapacité du SCIR à leur fournir l'information requise et par le niveau limité de détails disponibles sur le site web. Globalement, 84 % des clients ont indiqué qu'ils utiliseraient de nouveau le service ou le recommanderaient. Certains clients ont suggéré dans leurs commentaires des façons d'améliorer le service, ces commentaires sont résumés à la *figure 3*.

Le niveau de satisfaction quant à l'information reçue démontre aussi la qualité du service. Règle générale, le SCIR a répondu directement aux demandes d'information des clients et ce, dans 48 % des cas, tandis que 36 % du temps, les clients ont été référés à un autre service spécialisé. Dans tous ces cas, l'information fournie s'est avérée utile. Dans seulement deux cas (8 %), la complexité de la demande a empêché le SCIR de donner le niveau désiré d'information. Toutefois, dans ces cas, les clients se sont quand même dits satisfaits du service car ils ont été mis au courant de ses limitations dès le départ.

Figure 3 : Recommandations apportées par les clients interviewés

La recommandation la plus fréquente était de fournir des documents imprimés et des dépliants dans certains centres de distribution. Les membres des communautés rurales s'estimaient pénalisés puisqu'ils ne disposaient pas d'un accès par internet; ils désiraient un accès facile à des dépliants ou autres types de documents dans une bibliothèque ou grâce à d'autres services communautaires ruraux, par exemple les associations.

Certaines recommandations portaient sur le type de sujet ou de question que devrait couvrir le SCIR. Les voici, regroupées par catégorie.

- Environnement : lois, activités de protection et de surveillance de l'environnement, conseils, etc.
- Développement économique : programmes, financement, conseils, groupes et associations capables de fournir un soutien, etc.
- Jeunesse : programmes et activités, organismes d'appui à la jeunesse, etc.
- Accès à l'éducation : services d'apprentissage à distance.

D'autres sujets ont aussi été proposés mais, n'étant pas du ressort du SCIR, ne sont pas énumérés ici.

L'information présentée au site web a été estimée exacte et à jour. Les clients interviewés ont indiqué qu'ils considéraient l'information présentée comme fiable. Même si par rapport à

d'autres sites destinés à la population rurale², l'information présentée sur le site web du SCIR comprend une moins large gamme de renseignements, elle offre certaines caractéristiques appréciées comme les info-guides. Règle générale, les clients interviewés ont apprécié l'exactitude de l'information présentée grâce aux info-guides ainsi que les liens internet disponibles.

ii) Pertinence : Les Canadiens en milieu rural ont encore un besoin d'accès à l'information

La pertinence du SCIR peut être mesurée grâce aux commentaires des Canadiens vivant en milieu rural concernant leur besoin d'établir de meilleures stratégies de communication avec le gouvernement fédéral et leur nécessité d'un meilleur accès à l'information. Lors du Dialogue rural qui a eu lieu au cours du printemps et de l'été 1998, les Canadiens vivant en milieu rural ont soulevé la question de visibilité et de communication du gouvernement fédéral. Ils ont souligné leur besoin d'un système à guichet unique afin d'améliorer l'accessibilité à l'information sur les programmes et services gouvernementaux.

Les membres du comité consultatif du SCIR ont aussi reconnu la nécessité de meilleures stratégies et activités d'information destinées aux communautés rurales. Ces personnes qui sont en contacts étroits avec les communautés rurales

perçoivent la pénurie d'information comme un obstacle important, particulièrement dans les régions éloignées. Ils ont aussi indiqué que, même si l'internet constitue le moyen le plus efficace de diffuser l'information, ce moyen n'est pas encore accessible dans toutes les régions rurales. Pour la population rurale, les systèmes de communication plus conventionnels, notamment les services téléphoniques, constituent encore les principaux moyens de communication avec le gouvernement. Ainsi, les motifs à l'appui de la mise en oeuvre du SCIR en 1996 sont encore valides aujourd'hui.

Bien que l'étude ait indiqué que les clients sont très satisfaits des services du SCIR, ce dernier n'est pas devenu un moyen de communication bilatérale entre le gouvernement et les communautés rurales. Le faible niveau de sensibilisation suggère que l'utilisation du SCIR par les communautés rurales est sporadique et que ses retombées potentielles sont minimales pour la population rurale ou non rurale.

iii) Bien-fondé du programme : L'environnement dans lequel évolue le SCIR est en mouvement

L'environnement dans lequel évolue le SCIR est en mouvement. Dans le cadre du Partenariat rural canadien (PRC), plusieurs activités ont été lancées. Par exemple, une série de projets pilotes fondés sur les réseaux ruraux existants et conçus pour appuyer une plus vaste participation à la base ont été financés. En outre, un nouveau site web, le Canada rural (www.rural.gc.ca), est en fonction depuis l'été 1998. Considérant que le site web Canada rural est aussi conçu et présenté comme un lien de communication entre les Canadiens vivant

² Les sites suivants ont été examinés : Canada rural (www.rural.gc.ca); le site web officiel du gouvernement de l'Î.-P.-É. (www.gov.pe.ca); Alberta-Agriculture, Food and Rural Development (www.agric.gov.ab.ca); et ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (www.gov.on.ca/OMAFRA).

en milieu rural et le gouvernement fédéral, il est nécessaire de clarifier les interactions entre ces deux services afin de s'assurer que, même s'ils sont conçus pour desservir les mêmes groupes cibles, le travail est effectué en collaboration et est présenté comme un point d'accès à "guichet unique" sur internet. Il est à noter que le site web Canada rural contient déjà le site du SCIR et les deux sont actuellement mis à jour par le personnel du SCIR. Une restructuration du site est présentement en cours.

III Coûts du service

L'équipe d'examen a tenté d'établir un coût de base qui pourrait être utilisé pour déterminer l'efficacité du SCIR. Cependant, comme aucun point de référence comparatif des coûts n'était disponible, il n'a donc pas été possible de déterminer l'efficacité du service.

Devant l'absence de points de référence comparatifs, nous recommandons de mesurer le temps de réponse des demandes d'information, en plus des coûts et de la demande, afin de déterminer l'efficacité du service. Comme le temps de réponse varie selon la complexité des demandes d'information, le nombre d'appels reçus ainsi que les ressources disponibles du SCIR, l'utilisation de ces trois indicateurs permettrait une meilleure estimation des coûts en fonction du niveau de service.

IV Efficacité de la gestion

i) Nécessité d'une stratégie concertée de commercialisation ciblée sur les Canadiens vivant en milieu rural

L'une des principales questions concernant l'efficacité du SCIR est l'absence de toute stratégie précise de promotion du service. L'existence du service est mal connue et la connaissance du SCIR est très inégale. Les dépliants promotionnels distribués lors des foires, des expositions et des assemblées rurales constituent les seules manifestations de mesures concertées visant à promouvoir le SCIR chez les Canadiens vivant en milieu rural. Considérant que la demande pour un service d'information comme le SCIR provenait des communautés rurales et qu'un tel service est encore considéré prioritaire (tel que stipulé par le Dialogue rural), il est vraiment surprenant que les Canadiens vivant en milieu rural ne connaissent pas mieux le SCIR.

Les liens entre le SCIR et AAC constituent aussi un problème. Présentement, certains clients perçoivent le SCIR comme un prolongement du service d'information public d'AAC plutôt qu'un service indépendant. Ainsi, le SCIR n'a pas réussi à se démarquer comme service d'information destiné au Canada rural et portant sur les questions rurales. On constate la même situation pour le site web où on trouve le logotype ministériel sur les pages d'information du SCIR et où le site web lui-même est présenté comme l'un des sujets du SEIAC.

En outre, la plupart des ministères fédéraux (y compris AAC) ont cessé l'utilisation des lignes 1-800, et il faut donc planifier et cibler soigneusement les activités promotionnelles

entourant le numéro 1-800 afin de s'assurer que le SCIR ne devienne pas un service d'information générale pour le gouvernement canadien mais reste plutôt un service d'information destiné aux Canadiens vivant en milieu rural. Toute activité promotionnelle non ciblée pourrait accroître la demande de service à un niveau difficile à gérer.

ii) Information sur la clientèle

L'information sur les clients est difficile à recueillir et à conserver. Les clients qui communiquent avec le SCIR ne s'identifient pas toujours, et les contacts établis avec les clients six mois après le fait peuvent présenter certaines difficultés (*annexe 2*). L'information au sujet des clients peut ne plus être exacte au moment où on essaie de les atteindre et, même si les clients peuvent encore être rejoints, ils ne se rappellent pas nécessairement de la raison pour laquelle ils ont utilisé le SCIR. Il faut souligner que, durant cet examen, 25 % des renseignements fournis par les clients étaient inutilisables. Dans les autres cas, 40 % des clients ne pouvaient pas être rejoints ou ne se rappelaient pas exactement du SCIR ou du service qu'ils avaient reçu.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Il existe encore un besoin pour un service d'information spécialisé

Les services du SCIR sont hautement cotés, ce qui indique un service de bonne qualité qui fournit l'information nécessaire aux clients. Règle générale, les clients interviewés ont apprécié parler à une personne et ont clairement manifesté leur appréciation de ne pas être transférés d'une personne à une autre avant d'obtenir une réponse à leurs questions. Ainsi, le SCIR remplit son mandat d'améliorer l'accès aux sources d'information et pourrait devenir une porte d'accès pour les Canadiens vivant en milieu rural.

Considérant l'évolution de l'environnement, le rôle du SCIR devrait être clarifié

Tel qu'indiqué par le Dialogue rural, l'accès à l'information est encore considéré comme une priorité ce qui justifie un service comme le SCIR. Toutefois, tenant compte du nombre de nouvelles initiatives destinées aux communautés rurales, particulièrement le site web Canada rural, il est nécessaire d'évaluer et de clarifier le rôle du SCIR tout en fonction des autres activités et des recommandations du Dialogue rural.

Présentement, à cause de l'accès limité aux technologies comme l'internet dans certaines régions éloignées, le principal moyen d'accès à l'information pour les Canadiens vivant en milieu rural demeure le téléphone. Il serait très difficile d'essayer de desservir les communautés rurales sans le service téléphonique 1-800.

À l'heure actuelle, le SCIR est perçu principalement comme un prolongement du service d'information d'AAC. Toutefois, il doit être considéré comme un service d'information destiné aux communautés rurales et portant sur les



questions rurales. On pourrait donc améliorer la visibilité du SCIR comme service rural en le détachant du site web d'AAC et en le présentant comme une composante intégrale du site Canada rural. À cet effet, le SCIR pourrait être un complément au site web Canada rural en fournissant un service d'information global et personnalisé aux Canadiens vivant en milieu rural.

Il faudrait élaborer une stratégie de commercialisation

La sensibilisation au SCIR est faible. Pour que les clients utilisent un service, ils doivent en connaître l'existence. Pour s'assurer que les Canadiens vivant en milieu rural connaissent le service, le SCIR doit adopter une stratégie promotionnelle conçue spécialement pour atteindre les personnes vivant en milieu rural. D'après l'expérience acquise par l'organisation du Dialogue rural, les moyens simples sont souvent les plus fructueux. Par exemple, les affiches dans les bureaux de poste constituent l'une des façons les plus efficaces d'atteindre les personnes en milieu rural. En outre, plusieurs groupes sont déjà actifs et présents dans les communautés rurales (par ex. les banques, les associations rurales, l'ARAP, les programmes d'accès communautaires, etc.), et il serait possible de conclure des arrangements et/ou des partenariats pour la promotion du SCIR.

Pour préparer et mettre en oeuvre une stratégie de commercialisation, le SCIR aura besoin de ressources supplémentaires. Une fois le service mieux connu, il suffira de mener des campagnes de commercialisation intermittentes, ce qui limitera le besoin de ressources à long terme.

Pour assurer le succès du SCIR, une stratégie de ressources plus souple est nécessaire

L'un des obstacles que doit surmonter le SCIR pour devenir un centre d'information sur les questions rurales est l'allocation des ressources. Bien que l'on puisse facilement quantifier les ressources nécessaires au maintien et à la mise à jour d'un site web (à cette fin, on peut utiliser les expériences du site web Canada rural, du SCIR jusqu'à présent et du SEIAC), l'attribution des ressources au service téléphonique est plus difficile car son utilisation varie de mois en mois et celle-ci sera appelée à augmenter lors de la promotion du service. Ainsi, l'affectation des ressources doit demeurer souple pour répondre à la demande variable du service téléphonique.

Pour assurer son succès, le SCIR doit élaborer une stratégie plus souple d'allocation des ressources. Comme le SCIR est un service axé sur la demande, il est difficile de déterminer la quantité de ressources nécessaires pour maintenir un niveau acceptable de service. Toutefois, les ressources pourraient être partagées entre le SCIR et d'autres services, notamment le site web Canada rural de même que le SR. Ce type d'arrangement pourrait procurer au SCIR la souplesse nécessaire dans l'allocation des ressources tout en minimisant les conséquences sur la base actuelle de ressources. Lors d'augmentation de la demande pour le service téléphonique, le personnel pourrait être affecté à ce service; et lorsque la demande diminuerait, les ressources pourraient être ré-affectées au maintien et à la mise à jour du ou des sites web, de même qu'à d'autres fonctions.

Les services du SCIR devraient être évalués sur une base régulière

L'examen a révélé que la communication avec les clients six ou douze mois après leur utilisation du SCIR constitue une tâche difficile. Au fur et à mesure que le temps passe, les clients ont de la difficulté à exprimer des commentaires sur de nombreux points. Le SCIR constitue un service ponctuel, et ainsi, la collecte de renseignements sur les perceptions et la satisfaction des clients pour ce service devraient être effectuées sur une base plus régulière. À l'avenir, une enquête téléphonique semestrielle pourrait constituer une façon d'évaluer la satisfaction des clients.

La mesure du délai de réponse pourrait aussi procurer de l'information sur la capacité du SCIR à répondre aux demandes de renseignements et permettrait d'évaluer si le service convient au niveau de la demande. Ainsi, la rentabilité et l'efficacité du service seraient mieux évaluées si on recueillait aussi de l'information sur le délai de réponse sur une base régulière.

Annexe 1 :

OBJECTIFS et PORTÉE

Le cadre d'évaluation élaboré par la Direction générale de l'examen de programmes en 1996 a servi de guide pour choisir les questions étudiées lors de l'examen.

Les objectifs de l'examen étaient de :

- fournir une évaluation globale de l'utilisation du SCIR et de son efficacité pour répondre aux besoins des clients;
- repérer toute question importante qui peut nécessiter une attention immédiate, et élaborer des recommandations concernant les orientations futures du SCIR;
- déterminer comment le SCIR peut améliorer sa capacité de répondre efficacement aux besoins des clients.

On n'a pas évalué les retombées à long terme du SCIR car celui-ci constitue simplement une première étape dans le processus de cueillette d'information pour les clients ruraux plutôt qu'un moteur de changement. Pour cette même raison, aucune analyse coût-avantage exhaustive des services fournis par le SCIR n'a été effectuée puisqu'il est difficile d'associer ce dernier à un avantage particulier que les communautés rurales retireraient. Toutefois, l'examen a visé à déterminer si le service pouvait être fourni de façon plus rentable et si le SCIR complétait ou chevauchait tout autre service axé sur la population rurale.

MÉTHODES

Entamé en juin 1998, l'examen a été effectué en deux phases. La *phase d'étude des documents* a permis de comprendre les services du SCIR et l'environnement dans lequel il fonctionne. Au total, 21 entrevues par téléphone et 4 entrevues par internet, ont été effectuées au cours de la *phase des entrevues* pour recueillir de l'information sur la satisfaction des clients. De plus, 8 entrevues ont eu lieu avec les membres du comité consultatif du SCIR, le personnel du SCIR et des spécialistes en services d'information afin de rassembler des renseignements sur les autres services d'information ainsi qu'obtenir des suggestions sur les moyens d'améliorer le SCIR.

Annexe 2 : Profil de l'information sur les clients et niveau de réponse des clients interviewés

	De mars à juillet 1998		% de la sous-population	% de l'échantillon
	Nombre	%		
Nombre total de demandes d'information	192	100		
Par téléphone	162	84,4		
Information incomplète	42		25,9	
Non choisies pour l'échantillon	48		29,6	
Taille de l'échantillon	72		44,4	
Clients non rejoints	19			26,4
Clients n'ayant pas répondu ³	32			44,4
Clients interviewés	21			29,2
Par internet/courrier électronique	30	15,6		
Information incomplète	6		20	
Non choisies pour l'échantillon	0		0	
Taille de l'échantillon	24		80	
Clients n'ayant pas répondu ³	20			83,3
Clients interviewés	4			16,7

3

Inclue les clients qui ne pouvaient être rejoints (absents du travail ou en vacances) et ceux qui ont été rejoints mais qui ont refusé de répondre ou qui ne se souvenaient plus du SCIR ou du service qu'ils ont reçu.

