

Il y a aussi bien entendu un autre domaine qui n'a rien à voir avec les droits. Il s'agit de l'information et j'en reviens à la question de l'ignorance des moyens d'information. Il ne doit pas y avoir une seule personne au Canada, intéressée au football, qui ignore que le match de la coupe Grey sera télédiffusé dimanche prochain. Si on a ainsi réussi à communiquer un tel renseignement, cela prouve qu'on peut donc se servir des média d'information pour informer le public.

J'aimerais terminer en disant que j'espère qu'une telle expérience apportera des renseignements se rapportant à ces domaines. S'agit-il de pensions? Sûrement, sans oublier les invalides, les aveugles et d'autres. Il règne une inégalité totale car ceux qui ont des droits et l'ignorent ne peuvent pas les exercer. J'espère qu'à un moment donné on établira un plan à l'échelon supérieur qui indiquera les régions où il faut absolument faire quelque chose. Je regarde parfois la télévision et je me rends compte que c'est ce que font les sociétés. Elles connaissent les points sensibles. Le CP essaie de nous persuader qu'il n'est pas seulement une société de chemins de fer et d'aviation. Il croit important de prouver qu'il administre une chaîne d'hôtels et qu'il s'occupe du forage pétrolier. A mon avis, si on réussit à découvrir ces domaines sensibles, Information Canada jouera alors un rôle actif. Il n'y a rien à redire à cela pourvu qu'il n'ait pas pour but de continuer à combler les insuffisances du système de communications mais plutôt celui de l'améliorer.

M. Ford: En résumé, monsieur le président, j'admets que c'est son rôle le plus important. Nous devons pénétrer les régions pour y recueillir les renseignements nécessaires à nos programmes d'information afin que ces derniers soient plus efficaces.

Le sénateur Grosart: Ce sont les meilleures nouvelles que j'ai entendues aujourd'hui.

Le sénateur Desruisseaux: Monsieur le président, on a répondu à presque toutes mes questions, je n'ai donc par l'intention d'insister. J'ai travaillé dans le domaine des communications pendant plus de 12 ans—à la radio, à la télévision, dans les revues et les journaux—et les articles traitant d'Information Canada m'ont enthousiasmé. J'ai été impressionné par ce que vous avez dit. J'ai lu un document intitulé: «Un bref exposé des projets de développement d'Information Canada en Nouvelle-Écosse et au Manitoba» dans lequel vous dites:

Le but de ce programme est de tenter de mettre les citoyens et les ministères dans une meilleure position pour décider des programmes et des services gouvernementaux.

J'étais curieux de savoir ce que vous entendiez par «décider». Ensuite j'ai lu:

Son but est d'aider à transmettre à la population une information opportune, exacte, équilibrée et utile et de rapporter aux ministères la réaction du public.

Je me demande si nous avons assez détaillé ces deux points.

M. Ford: Le texte a été rédigé ainsi, sénateur, parce que c'est notre rôle d'expliquer les programmes du gouvernement. Notre tâche n'est pas de manipuler les gens afin qu'ils se sentent obligés de faire partie d'un programme. Il nous faut aider une personne à prendre elle-même la décision. Nous aidons les citoyens à comprendre ce qui se passe.

De la même façon, comme j'en ai discuté avec le sénateur Grosart, nous rapportons la réaction aux ministères afin de leur permettre de prendre les décisions en fonction de leurs programmes d'information. Ainsi, à la suite d'un de nos rapports, la Commission de l'assurance-chômage a ouvert un nouveau bureau dans la région francophone de la Nouvelle-Écosse. C'était le premier bureau dans cette région. La Commission n'avait pas pris conscience du problème. Elle a adapté son programme de façon à ce qu'il soit plus utile dans cette région. Nous ne pouvons qu'améliorer l'administration et la qualité des programmes gouvernementaux.

Le sénateur Grosart: Je n'aime pas isoler des cas mais celui-ci est sans doute typique. Il s'agit du cas du retraité cité par M^{me} Nickerson qui a jugé nécessaire pour diverses raisons de s'occuper de lui et d'agir un peu à titre d'avocat ou de député. Serait-il plus sensé si, conformément à votre politique, vous disiez à vos agents comme M^{me} Nickerson: «Lorsque vous rencontrez de tels cas, insistez auprès du gouvernement pour qu'ils envoient un fonctionnaire en disant: «Il s'agit d'un cas de manque d'information. Ce retraité a besoin de renseignements et d'aide. Dressez un dossier de son cas et venez nous en parler par la suite.»»

Il faudrait sans doute plus de temps pour que les fonctionnaires du ministère s'en occupent mais au moins vous seriez alors un véritable catalyseur au niveau régional. Vous pousseriez les fonctionnaires à agir, à accomplir les tâches que vous essayez d'assurer. Ce n'est pas un véritable travail d'information. Vous avez dû vous en rendre compte.

M. Ford: Oui. Au point où en est actuellement le programme, nous essayons de fournir un service. Nous faisons tout en notre pouvoir pour servir les usagers et pour mieux comprendre les besoins de la collectivité. Je ne saurais reprocher à M^{me} Nickerson d'avoir pris le temps d'aider cette personne. Il est fort possible qu'il n'y ait pas de bureau en cet endroit et cela semblait la bonne manière de traiter ce cas. Mais cet incident nous a permis, sénateur, de comprendre un peu le rôle que joue l'information dans des problèmes de ce genre. Nous apprenons tous les jours. Certains cas nous demandent 5 minutes, d'autres une minute, d'autres encore, 3 jours, mais chaque fois, nous apprenons un peu plus et ces connaissances nous servent à leur tour, nous l'espérons du moins, à améliorer le service.

Le sénateur Grosart: Je n'aimerais pas que l'on en vienne au point où le ministère dise: «Information Canada, c'est à vous d'agir!»

M. Ford: Nous ne tentons pas de faire le travail du ministère. Là où le ministère a un représentant, nous disons aux requérants de s'adresser à lui.

Le sénateur Grosart: Quelle genre de collaboration obtenez-vous? Vous ne devez pas en obtenir beaucoup car, animé de la même compassion que M^{me} Nickerson, j'ai, comme elle, passé des heures sur un seul cas, et uniquement parce que je ne pouvais obtenir du ministère qu'il agisse à moins d'éperonner les fonctionnaires en leur disant: «Ici le sénateur Grosart. Dites à M. Untel de me rappeler». Voilà ce qui me préoccupe.

M. Ford: Les ministères considèrent qu'il s'agit là d'un programme du gouvernement fédéral. A quelques exceptions près, nous avons obtenu d'eux une très bonne collaboration parce qu'ils comprennent qu'il s'agit là d'un effort concerté.