

**Le sénateur Grosart:** Croyez-vous que certains de ces programmes causent de plus graves problèmes d'information?

**Mme Nickerson:** Si vous parlez du Régime de pensions du Canada, je dirais oui, puisqu'on ne connaît pas ce régime avant que quelqu'un ne meure. On ne connaît pas ce genre de choses avant qu'une situation particulière ne survienne.

**Le sénateur Grosart:** D'après vos contacts, pouvez-vous dire qu'une partie importante du public ne se prévaut pas des allocations familiales, et de la pension de vieillesse, simplement parce qu'elle ne les connaît pas?

**Mme Nickerson:** Une partie «importante»?

**Le sénateur Grosart:** Une partie quelconque?

**Mme Nickerson:** Oui, il y a de tels cas.

**Le sénateur Grosart:** Y aurait-il, par exemple, des mères qui ne reçoivent pas l'allocation familiale simplement parce qu'elles l'ignorent? Quelque chose du genre? Y en a-t-il?

**Mme Nickerson:** Oui, il y en a quelques-unes.

**Le sénateur Grosart:** Pas beaucoup, mais quelques cas.

**Mme Nickerson:** Oui, chose étrange, il y a des pensionnés qui n'on jamais demandé à recevoir la pension de vieillesse.

**Le sénateur Grosart:** C'est très intéressant.

**Le président:** Lors d'une autre audience du Comité, sur un autre sujet, il me semble que nous avons découvert que le nombre de retraités qui ne réclament pas leur pension est assez élevé.

**Le sénateur Grosart:** Il n'y en avait pas beaucoup en ce qui concerne l'assurance-chômage!

**Le sénateur Sparrow:** Mme Nickerson, vous fournissez apparemment un bon service. A part les contacts auxquels vous songez pour donner des renseignements, ainsi que des renseignements que vous êtes en mesure de donner vous-même, quelle serait la source suivante? Serait-ce le bureau municipal, le membre local de l'assemblée législative, ou bien un député fédéral? A qui peut-on s'adresser?

**Mme Nickerson:** Premièrement, et c'est encore une opinion personnelle, je sais qu'un bon nombre de ceux avec qui j'ai travaillé n'auraient jamais reçu le service qu'ils reçoivent actuellement, parce qu'ils n'auraient jamais eu en mains les renseignements voulus. Je crois que dans ma région, la source suivante de renseignement serait le membre de l'assemblée législative et le greffier municipal. Les maîtres de poste viendraient avant ces deux-là.

**Le sénateur Smith:** Quelle est alors la position du député?

**Le sénateur Grosart:** Faites attention!

**Le président:** N'oubliez pas votre sénateur local.

**Le sénateur Sparrow:** Il s'appelle Smith!

**Mme Nickerson:** Je crois que les intéressés s'adresseraient à la première personne avec laquelle ils pourraient entrer en contact, que ce soit le membre de l'assemblée législative, le député, le sénateur, les gens dont ils ont entendu parler; enfin, la personne la plus facile à atteindre.

**Le sénateur Grosart:** Mme Nickerson, pouvez-vous nous dire combien de personnes—pour faire suite à l'une de vos réponses—d'après vous, reçoivent actuellement les prestations auxquelles elles ont droit, prestations qu'elles ne recevraient pas si vous n'occupiez pas ce poste?

**Mme Nickerson:** Vous parlez de prestations? D'un service?

**Le sénateur Grosart:** Oui, donnez-moi un chiffre approximatif.

**Mme Nickerson:** Je pense que le nombre de personnes avec qui j'ai travaillé et qui n'auraient pas reçu de tels services et ne recevraient pas les prestations...

**Le sénateur Grosart:** Oui, quelque chose auquel ils avaient droit mais qu'ils n'auraient pas reçu sans votre concours.

**Mme Nickerson:** Je dirais environ 75 p. cent de ceux avec qui je suis entrée en contact.

**Le sénateur Grosart:** Selon vous, combien y en aurait-il?

**Mme Nickerson:** Je rencontre environ 40 à 50 personnes par semaine.

**Le sénateur Grosart:** Et vous travaillez depuis six mois, ce qui veut dire que vous avez rencontré environ 200 personnes par mois ce qui représente à peu près 1,200 personnes. Vous diriez qu'environ 1,000 personnes reçoivent actuellement des services auxquels elles ont droit et qu'elles ne les auraient pas reçus si vous n'étiez pas là?

**Mme Nickerson:** Dans un bon nombre de cas, il leur aurait fallu plus de temps avant d'obtenir ces services. Elles les auraient reçus mais beaucoup plus tard. Il aurait peut-être été trop tard pour qu'elles fassent la demande, ou bien il leur aurait fallu attendre encore longtemps.

**Le sénateur Grosart:** Combien parmi ces 1,000 personnes ne recevaient pas de prestations—services et autres—parce qu'elles en ignoraient l'existence? Nous parlons de renseignements.

**Mme Nickerson:** Exactement; je ne crois pas que je pourrais...

**Le sénateur Grosart:** C'est une question difficile.

**Mme Nickerson:** Je n'y ai pas beaucoup pensé, mais un bon pourcentage d'entre eux savaient qu'en général il y avait quelque chose qu'ils pouvaient demander, un ministère auquel ils pourraient s'adresser, au sujet de cette question; mais ils ne savaient pas exactement où aller; il n'y avait qu'un numéro de téléphone ou une adresse.

**Le sénateur Grosart:** Votre travail consiste donc à leur montrer comment se servir du renseignement plutôt qu'à leur fournir ce renseignement?

**Mme Nickerson:** Oui.

**M. Padmore:** Monsieur le président, je crois que l'impression qu'on aurait du rôle de la rétroaction serait incomplète si l'on ne tenait pas compte du fonctionnaire itinérant d'Halifax, où se trouve un comité interministériel composé, comme je l'ai déjà dit, de 13 directeurs et administrateurs régionaux et de 9 hauts fonctionnaires.

Lorsque nous avons commencé à étudier ce qu'il fallait faire de la rétroaction, ce groupe de hauts fonctionnaires à longuement essayé de concevoir une méthode par laquelle