

Mme Nickerson: J'en fais rapport à toute personne qui me le demande, que ce soit un particulier ou lorsque je fais rapport à M^{me} Pell. Je lui communique simplement ce que je fais et ce qu'on m'a dit. Je ne porte aucun jugement.

Le sénateur Manning: Vous ne dites rien au sujet d'un domaine quelconque de renseignements?

Le président: Vous ne faites aucune observation à ce sujet?

Le sénateur Grosart: Autrement dit vous ne faites rapport à personne de la raison pour laquelle on a besoin de vous?

Le président: Je pense que vous allez un peu plus loin que ne le voulait le sénateur Manning.

Le sénateur Manning: Je reviens à l'objectif principal dont on a parlé, c'est-à-dire d'avoir une rétroaction là où le besoin se fait sentir.

Le président: Nous devons concentrer notre attention sur M^{me} Nickerson puisque c'est la perception qu'elle a de ce travail qui revêt le plus d'importance. Nous savons quelles sont vos impressions, et celles de M. Padmore sont probablement identiques. Nous voulons savoir comment M^{me} Nickerson conçoit son travail et le sénateur Manning a posé une question très importante. Voulez-vous la reposer, sénateur Manning?

Le sénateur Manning: Je reviens maintenant à l'objectif du projet expérimental dont nous avons parlé, qui consiste à obtenir une rétroaction pour les ministères, sur l'efficacité de l'information et la façon de l'améliorer afin de la rendre plus compréhensible.

Voici ma question: Vos rapports font-ils état d'imperfections, au niveau des renseignements disponibles, que vous avez découvertes dans la région où vous travaillez, et avez-vous fait des recommandations sur la façon d'apporter des améliorations?

Mme Nickerson: Oui, mon travail consiste à faire un rapport de ce que disent les gens, ce qui constitue une rétroaction puisqu'ils ont quelque chose à dire. S'ils disent qu'ils ne se sont jamais rendu compte de l'existence de ce programme pour telle ou telle raison, j'en fais un compte rendu. Je rapporte les réactions du public avec qui je travaille.

Le sénateur Manning: Et si l'on vous dit qu'on ne parvient pas à comprendre une information donnée, vous signalez qu'elle est mal conçue?

Mme Nickerson: Je rapporte la déclaration sans donner de nom, et je signale qu'une ou dix personnes ont fait la même observation.

Le président: Croyez-vous que ce soit un rôle très important?

Mme Nickerson: Oui.

Le président: Considérant l'ensemble de votre compte rendu à M^{me} Pell, ces questions tiennent-elles une grosse part?

Mme Nickerson: Chaque fois qu'on envoie quelqu'un à un ministère ou qu'on le réfère à une adresse ou à un numéro de téléphone, il y a évidemment rétroaction, puisque cette personne dira exactement comment cette référence l'a aidée ou, au contraire, pas de tout.

Le président: Je crois que le sénateur Manning faisait allusion en particulier à la rétroaction concernant l'amélioration de l'efficacité de la communication du ministère en cause. J'ai l'impression que la rétroaction dont vous faites part à M^{me} Pell se rattache plutôt au fait que «tel client avait un problème et je l'ai référé à telle et telle personne, et on l'a réglé de façon satisfaisante». N'est-ce pas là le genre de compte rendu que vous faites?

Mme Nickerson: Oui.

Le sénateur Carter: S'agit-il de comptes rendus hebdomadaires ou mensuels?

Mme Nickerson: Ce sont des comptes rendus hebdomadaires.

Le sénateur Sparrow: Je me demandais si vous arrivez à vous occuper d'une région qui compte 20,000 personnes. Êtes-vous en mesure de former une opinion en ce moment-ci—à savoir s'il vous faudrait une autre ou dix autres personnes pour vous aider à desservir cette région de la façon dont vous le faites, et s'il est important que vous vous en occupiez? Pouvez-vous y arriver vous-même?

Mme Nickerson: Cela dépend de la rapidité avec laquelle on veut le faire.

Le sénateur Sparrow: Je parle des services au public.

Le président: Vous desservez une population globale de 20,000 personnes?

Mme Nickerson: Oui. Si vous voulez une opinion personnelle, il n'y a que six mois que je m'occupe de ce projet. Je crois qu'un agent de renseignement itinérant suffit à la région dont je m'occupe. Si cet agent vit ou a vécu dans la région depuis un certain temps et qu'il la connaît, il peut suffire à la tâche. Je ne voudrais pas fixer un délai après quoi on dirait: «Très bien, la question est réglée.»

M. Ford: Puis-je donner une réponse supplémentaire?

Le président: J'aimerais plutôt qu'on finisse d'interroger M^{me} Nickerson et qu'ensuite M. Padmore prenne la parole s'il a quelque chose à ajouter, puis ce sera votre tour.

Le sénateur Grosart: Madame Nickerson, pourriez-vous nous donner une évaluation approximative des degrés de connaissance qu'ont les gens de leurs droits en ce qui a trait aux principaux programmes fédéraux, tels que les pensions de vieillesse, les allocations familiales, l'assurance-chômage, le Régime de pensions du Canada? Trouvez-vous qu'il existe un plus haut niveau de communication dans certains cas que dans d'autres? Dans l'affirmative, où se trouvent les niveaux de communication inférieurs? Ou n'y a-t-il pas de différence?

Mme Nickerson: Faites-vous allusion aux améliorations et ce genre de choses?

Le sénateur Grosart: Non, non; je ne fais qu'aborder le problème, par exemple, si plus de gens sont au courant des allocations familiales qu'ils le sont du Régime de pensions du Canada et de leurs droits?

Mme Nickerson: Dans la plupart des cas, le membre du public ignorent l'existence d'un service ou d'un programme jusqu'à ce qu'il les touche, jusqu'à ce qu'ils aient un problème avec un ministère quelconque. Jusque là, ils n'ont qu'une idée générale. Ils ne se rendent pas compte que ce ministère ou que ces services existent avant d'en avoir besoin.