

passer trois jours à faire des recherches pour vérifier l'âge d'une personne qui demande la pension de vieillesse est un mauvais investissement de temps et d'efforts. Il n'aurait fallu qu'un simple appel téléphonique au député élu, où qu'il fût, et s'il avait refusé d'agir, il aurait mérité d'être battu aux prochaines élections.

Le deuxième point que je veux faire ressortir est le suivant: l'erreur continuelle d'Information Canada—et je connais bien le domaine des communications également—c'est que le citoyen ordinaire ne sait pas comment communiquer avec cet organisme. Pourquoi, par exemple, ne pas tout simplement inscrire le numéro de téléphone au début des pages jaunes dans tous les annuaires téléphoniques du Canada, sous la rubrique «Numéros essentiels souvent demandés»? Quelqu'un y a-t-il déjà pensé?

**M. Ford:** Nous le faisons, monsieur le sénateur.

**Le sénateur Perrault:** Je ne l'ai pas vue dans l'annuaire de Vancouver. Il peut fort bien y être, mais il n'est pas au tout début de l'annuaire. En toute sincérité, les gens ne savent pas comment s'y rendre. Si le plan général est finalement d'affecter une personne qui usurpe en réalité les fonctions d'un député, je ne peux l'accepter. Je ne pense pas qu'un agent d'Information Canada soit sensé agir en qualité d'ombudsman, parce que c'est la fonction du député et que c'est lui qui doit la remplir s'il veut être de quelque utilité.

**Le sénateur Croll:** M<sup>me</sup> Nickerson n'a-t-elle pas dit qu'elle s'occupe des problèmes qui se présentent? Les employés ont un programme à cette fin. Si quelqu'un entre dans les bureaux d'Information Canada et fait part de son problème, elle essaie de le résoudre. Est-ce que ce n'est pas vraiment ce qu'elle fait?

**Le sénateur Perrault:** Sénateur, je propose que lorsque quelqu'un se présente avec un problème, les employés d'Information Canada communiquent immédiatement avec le député et lui disent: «Nous avons ici un de vos électeurs qui a tel ou tel problème à résoudre». C'est au député de s'en occuper. Ses fonctions ne consistent pas à discuter de la crise du Moyen-Orient à son Assemblée législative. Son premier devoir est justement de s'occuper de cas de ce genre-là.

**Le sénateur Croll:** C'est la première question que j'ai posée . . .

**Le président:** Messieurs les sénateurs . . .

**Le sénateur Croll:** Simplement à titre de précision, c'est la première question que j'ai posée. Dans le passé, cela semblait normal, mais ce n'est pas aussi normal aujourd'hui que ce l'était de votre temps et du mien, Sénateur Perrault. Je veux dire que le député est occupé quelque part ailleurs. Les électeurs connaissent à peine son nom ou, trop souvent, l'ignorent même. Je pensais qu'on aurait pu faire appel aux fonctionnaires municipaux.

**Le sénateur Perrault:** Puis-je alors poser cette question? Dans combien de cas Information Canada communique-t-il avec des députés?

**M. Ford:** Monsieur le président, je comprends ce que veut dire le sénateur et je ne suis pas en désaccord avec lui là-dessus. Tous nos agents itinérants sont en relations avec les députés de leur région et la plupart d'entre eux les rencontrent assez souvent, que ce soit au niveau régional ou provincial. Il arrive fréquemment que le député leur dise: «Cela va me prendre de trois à quatre jours. Si vous

pouvez obtenir les renseignements dont il ou elle a besoin, ce sera parfait, ce sera excellent! Ce qui importe, c'est qu'il y ait quelqu'un qui s'en occupe.»

**Le sénateur Perrault:** Laissez-moi vous dire que j'ai été député pendant 14 ans et que le bureau d'Information Canada n'a pas communiqué avec moi une seule fois.

**M. Ford:** C'est sans doute, sénateur, que nous n'avions pas de bureau. Si vous le voulez, nous pourrions peut-être envisager la possibilité d'en ouvrir un. Nous ne voulons en aucune façon empiéter sur le rôle du député élu, mais plutôt entrer en contact avec lui et traiter des problèmes qui relèvent en grande partie de la Fonction publique. Nous ne rencontrons aucune difficulté au Manitoba ou en Nouvelle-Écosse avec les représentants élus. Ils savent ce que nous faisons. Nous comprenons leur rôle et ils nous envoient très souvent des personnes qui ont des ennuis et ont besoin de renseignements. Ils nous considèrent comme une branche de la Fonction publique dont le but est de rendre service aux citoyens. Nous n'avons aucun problème là-bas.

**Le sénateur Smith:** Monsieur le président, je me demande si je pourrais faire un commentaire ici.

**Le président:** Est-ce dans le même ordre d'idée? Le sénateur Grosart a la parole maintenant.

**Le sénateur Smith:** Oui, c'est à ce sujet même.

Ma propre circonscription, mise à part celle que je représente au Sénat, est justement située dans la région dont M<sup>me</sup> Nickerson est originaire. Non seulement elle a eu la courtoisie de m'inviter, mais j'ai été très heureux de m'entretenir longuement avec elle lorsqu'elle est entrée en fonctions, et j'ai été très impressionné par les efforts qu'elle déployait. Si j'avais été son représentant à la Chambre des communes, j'aurais été très reconnaissant que quelqu'un comme elle rende ces services. Il ne faut pas oublier que de nos jours, la plupart des députés doivent demeurer à Ottawa et je viens de faire un dessin que j'ai montré à mon collègue illustrant la distance géographique qui existe entre un député et ceux qui ne savent pas écrire et je parle ici de ceux qui n'écrivent pas de lettres. Lorsque je représentais cette circonscription en 1949, en qualité de député de la Chambre des communes, je ne recevais pas beaucoup de lettres et je sais pourquoi. Ils ne savent pas écrire en ce sens qu'ils se sentent incapables de le faire et il n'y a pas personne pour les y aider. Bien des habitants de la région sont heureux de pouvoir compter sur les services de M<sup>me</sup> Nickerson. Je suis tout à l'idée d'envoyer des personnes comme elle dans des régions choisies.

**Le président:** Personne ne prétend, à mon avis, que le travail n'est pas bien fait, mais le sénateur Perrault voulait souligner, je crois, que plutôt de suivre le cas précis du soulagé qui ne pouvait prouver son âge, il aurait été plus efficace de renvoyer l'affaire au député qui, comme l'a mentionné le sénateur Perrault, est beaucoup mieux placé pour régler ce genre de problème.

**Le sénateur Perrault:** Voilà précisément la question, monsieur le président. Chaque député à Ottawa a à son service deux secrétaires et un appel téléphonique au député aurait réglé ce problème.

**Le sénateur Smith:** Et qui doit payer l'appel?

**Le président:** Je crois qu'il faudrait maintenant revenir au sénateur Grosart.