

Le sénateur Grosart: Je voudrais poser une question supplémentaire à ce sujet. Quel est, d'après vous, votre mandat, M. D'Avignon? Quel est-il présentement? Comment vous a-t-on mandaté? Quelqu'un, quelque part, a dû vous dire: «voici votre tâche». Où est ce document?

M. D'Avignon: Je crois que c'est dans un discours du premier ministre que se trouvent nos instructions.

Le sénateur Grosart: C'est ce que je craignais.

M. D'Avignon: Fondamentalement, c'est très simple; il s'agit d'établir des relations plus étroites entre le gouvernement et les citoyens et réciproquement. On a indiqué quatre ou cinq moyens de le faire tels que la vente de publications du gouvernement canadien et l'ouverture de bureaux régionaux. C'est très simple, nous n'avons pas de mandat bien défini.

Le sénateur Grosart: Avez-vous fait l'objet d'une loi du Parlement?

M. D'Avignon: Non.

Le sénateur Grosart: Un crédit vous est ouvert dans le budget supplémentaire.

M. D'Avignon: C'est exact.

Le président: M^{me} Nickerson, vous nous avez esquissé vos fonctions et quelques-unes de vos activités en ce qui concerne vos relations avec les habitants de cette région. Comment concevez-vous l'objectif fondamental de votre travail? Est-il d'aider le public?

Mme Nickerson: Je pense que si les agents d'information itinérants accomplissent leur travail correctement, on n'aura plus besoin de leurs services après un certain temps. Ce que je voulais faire comprendre, c'est que les quatre cas particuliers dont nous avons parlé précédemment, n'étaient autres qu'un première prise de contact. Une fois que je mets quelqu'un en rapport avec un fonctionnaire, il se rend compte qu'il peut lui parler dans un bureau, que quelqu'un lui téléphonera s'il compose un certain numéro et il ne revient donc plus me trouver. S'il a d'autres questions à poser ou d'autres problèmes, il a déjà pris l'habitude d'entrer en rapport avec le fonctionnaire compétent, et non seulement lui-même, car en appelant ensuite l'un ou l'autre des intéressés pour m'enquérir du succès de ses démarches, je découvre qu'il a mis son fils, son gendre, sa fille ou un parent quelconque au courant de ce service.

Le président: Vous considérez donc votre principale fonction comme étant, en fait, celle de former les gens à développer en eux-mêmes l'aptitude de se mettre en rapport avec le gouvernement fédéral?

Mme Nickerson: Ils l'ont déjà, mais ne le savent tout simplement pas.

Le président: Nous emploierons donc votre terminologie et nous parlerons d'aptitude pratique.

Mme Nickerson: Exactement.

Le président: Toutefois, vous considérez que votre principale fonction consiste à renseigner un groupe de citoyens dans une région particulière, qui n'hésiteront pas, dirons-nous à se mettre en rapport avec le gouvernement fédéral. Est-ce exact?

Mme Nickerson: Oui monsieur. Les prises de contact initiales ont occupé les deux premiers mois de travail. Les rapports ont été établis actuellement avec des gens qui ne s'étaient jamais adressés à un ministère. Je constate que lorsqu'ils se rendent compte qu'on ne se moque pas d'eux et qu'ils prennent l'habitude de se rendre à un bureau ou d'utiliser un certain numéro de téléphone, ils n'ont plus besoin de moi.

Le président: Je vois. A qui faites-vous rapport de vos activités?

Mme Nickerson: A M^{me} Pell qui est la surveillante des agents d'information itinérants.

Le président: Quel genre de rapports présentez-vous à M^{me} Pell?

Mme Nickerson: Rien que des statistiques. Aucun nom, simplement comment ces personnes se sont mises en rapport avec moi la première fois, par téléphone, entrevue ou correspondance, dans quelle région ils s'étaient mis en rapport avec moi, si c'était pour eux-mêmes, pour le public ou pour d'autres personnes; s'il s'agissait d'un ministère provincial qui s'adressait à moi, d'un ministère fédéral ou d'un particulier, et le sujet de leur requête et le fonctionnaire auquel je les ai adressés.

Le sénateur Grosart: Je voudrais poser une question à ce sujet. Auriez-vous une idée du pourcentage de ceux qui se sont adressés à vous, quelle que soit la façon dont ils l'ont fait, et qui vous avez pu aider simplement en leur disant: «Vous avez besoin de renseignements, vous les obtiendrez de la façon suivante»? Je veux parler de cas où vous n'avez rien fait d'autre que de leur donner ce renseignement.

Mme Nickerson: Plus de 75 p. 100.

Le sénateur Grosart: Vous n'avez fait qu'orienter les gens dans plus de 75 p. 100 des cas.

Mme Nickerson: C'est exact. Mais lorsque je les oriente, je leur communique les renseignements de façon qu'ils puissent les utiliser. Je ne leur dis pas simplement: «Vous vous adresserez à un tel.» Je m'assure de ce qu'ils veulent faire, s'ils veulent écrire à ces fonctionnaires ou leur téléphoner, ou s'ils voudraient que j'appelle ces derniers et que je leur demande de les rappeler, à leur tour.

Le président: Mais votre principal fonction consiste à leur indiquer comment obtenir des renseignements et à les aider dans ce sens.

Mme Nickerson: Oui, monsieur.

Le président: En ce qui concerne votre rapport, il consiste principalement à indiquer à M^{me} Pell l'efficacité de votre activité?

Mme Nickerson: Je ne sais pas exactement comment en évaluer l'efficacité. Je lui dis simplement ce qui se passe.

Le président: Ce que vous faites.

Mme Nickerson: Ce que je fais et avec qui l'intéressé a été mis en rapport.

Le sénateur Manning: Les rapports que vous faites à M^{me} Pell comportent-ils l'évaluation de l'efficacité ou de l'inefficacité des renseignements?