

**M. Ford:** Il s'agit d'interpréter ce qu'on entend à la radio. Comme le sénateur s'en rend bien compte, comprendre et écouter sont deux choses différentes. Il y a des gens qui sont embrouillés et nous essayons simplement de les aider, en les renseignant plus amplement sur leurs droits. Je pense que c'est utile. Jusqu'à ce jour cela n'a pas encore été fait par le gouvernement fédéral et, comme le sénateur le sait, le gouvernement fédéral investit un tas d'argent dans des programmes destinés à aider les citoyens qui, peut-être, n'obtiennent pas des renseignements de la même façon que ceux qui appartiennent aux paliers supérieurs de l'échelle socio-économique. Donc, compte tenu des sommes dépensées par le gouvernement fédéral pour ces programmes, il me semble qu'il devrait dépenser un peu plus pour renseigner ces gens sur l'objet de ces programmes.

**Le sénateur Grosart:** J'en conviens, mais je ne pense pas que vous pourrez le faire dans des régions désignées en vous adressant à chaque particulier, parce que c'est la façon la plus coûteuse de procéder et un aveu total d'inefficacité lorsque vous déclarez: «Nous ne sommes pas aptes à communiquer avec quelqu'un.»

Prenons le petit pourcentage de Canadiens illettrés. Ce terme «analphabétisme de fait,»—vous connaissez mes opinions sur le jargon du service social, elles sont bien connues.

**M. Ford:** Oui, je comprends, sénateur.

**Le sénateur Grosart:** Et je suis désolé de voir Information Canada l'adopter, parce que le jargon est partout un obstacle à la communication. J'espère qu'Information Canada fera un effort pour s'en débarrasser et que vous serez le premier à l'admettre.

**M. Ford:** Certainement je l'admets, sénateur.

**Le sénateur Grosart:** Oui, je le sais, monsieur Ford.

**M. Ford:** Monsieur le président, si vous me permettez de traiter ces autres points, je conviendrais avec le sénateur que la communication de personne à personne est le moyen le plus coûteux. C'est pourquoi, même dans le programme des agents itinérants, nous avons insisté sur la nécessité d'utiliser les moyens communautaires et les organismes d'information, afin que la localité ne compte pas entièrement sur nous. En fait, je voudrais avoir des agents sur place qui peuvent juger la situation, se rendre compte des moyens dont dispose la communauté et qu'ils en informent, disons, notre centre à Halifax, avec l'idée d'utiliser les moyens communautaires. Nous préférons ne pas affecter d'agents itinérants à une région s'il existe un autre moyen de communiquer des renseignements, de s'adresser à des groupes, d'utiliser les organes d'information locaux, afin de ne pas avoir recours autant que possible à cette relation de personne à personne, qui j'en conviens, est coûteuse.

**Le sénateur Grosart:** Je suis d'accord avec vous.

**Le président:** Néanmoins, ce qui m'a frappé dans le témoignage de M<sup>me</sup> Nickerson c'est qu'à mon avis, elle se considère, et je donne la meilleure interprétation possible, soit comme une assistante sociale, soit comme un magistrat, au sein d'une collectivité.

**Le sénateur Grosart:** C'est exact.

**Le président:** . . . par opposition à agent de communications. Je pense que c'est ainsi qu'elle se considère, parce que c'est ainsi qu'elle peut le mieux remplir ses fonctions.

**Le sénateur Grosart:** Et c'est le genre de personne qu'elle est vraiment; je ne doute pas le moins du monde qu'elle accomplisse ses fonctions de façon admirable. Je suis très impressionné par ce qu'elle dit faire.

**M. Ford:** Je voudrais ajouter, monsieur le président, que nous ne sommes pas des travailleurs sociaux ni des avocats, et que nous ne prétendons pas l'être. Dans certaines circonstances, nous n'avons simplement qu'à diriger une personne vers les bureaux d'assistance judiciaire de la province, où on les aidera. Ce que nous essayons de faire, toutefois, c'est d'expliquer de quoi il s'agit à ceux qui nous consultent afin qu'ils puissent utiliser ces renseignements. En ce sens, nous ne pouvons nous contenter de leur remettre un exemplaire de la loi ou une brochure, qu'ils ne comprendraient peut-être pas. Il faut leur fournir des explications. Nous devons leur consacrer une bonne partie de notre temps. Dans certains cas, nous devons les accompagner au bureau de la Main-d'œuvre où ils auraient peut-être hésité à se présenter seuls. Voilà donc pour les communications. C'est fournir des renseignements par des moyens de communications qui sont vraiment efficaces.

Il existe un certain nombre d'autres cas dans la région messieurs, les sénateurs, dont madame Nickerson peut s'occuper beaucoup plus rapidement; il y en a d'autres qui prennent du temps. Certains peuvent être réglés en deux ou trois minutes au téléphone. Cela dépend. Lorsqu'une personne vient nous voir pour nous exposer son problème, nous avons toujours dit qu'il faut l'aider tout en la dirigeant ailleurs. Nous n'avons pas l'intention de renvoyer un pensionné qui nous demande de l'aider à écrire une lettre et je ne crois pas que le sénateur le voudrait. Cela représente un certain pourcentage de nos visiteurs mais il y en a une grande quantité d'autres où il est beaucoup plus facile d'amener la personne, par exemple, au bureau de la Main-d'œuvre et . . .

**Le sénateur Grosart:** Je ne veux pas entrer dans tous les détails. Je me contenterai de dire ceci: s'il s'agit d'une phase expérimentale—et j'espère qu'il s'agit d'expériences ou de projets de recherche—j'espère que vous serez en mesure d'en informer les ministères. Nous entrons ensuite évidemment, monsieur le président, dans le domaine beaucoup plus vaste de ce qu'est le rôle d'Information Canada. Ce que je demande vraiment, c'est: Est-ce là le rôle d'Information Canada? Je ne le crois pas.

**Le président:** Le sénateur Perreault veut poser une question supplémentaire à ce sujet et nous reviendrons ensuite à la questions du rôle plus étendu d'Information Canada.

**Le sénateur Perrault:** Monsieur le président, on a fait mention du temps consacré par M<sup>me</sup> Nickerson à régler ce problème très sérieux d'un bénéficiaire de la pension de vieillesse. L'idée m'est venue, du fait que j'ai fait partie pendant de nombreuses années d'assemblées législatives provinciales et de la Chambre des communes, que tout député qui se respecte jugerait que ces cas relèvent de sa responsabilité. Il est certain que le temps de M<sup>me</sup> Nickerson aurait été mieux employé, si elle-même ou tout autre personne travaillant à Information Canada, avait communiqué avec le député du comté. C'est justement pour s'occuper de cas semblable; qu'il reçoit une indemnité parlementaire. Je me suis occupé moi-même de centaines de ces cas. Demandez à un employé d'Information Canada de