



Gouvernement du Canada Government of Canada

RÉPONSE AU SIXIÈME RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT DU
DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET DE LA
CONDITION DES PERSONNES HANDICAPÉES

« À l'écoute des Canadiens depuis 75 ans »

le 1^{er} mai 2002

Ministre du développement des ressources humaines

Canada

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT DU CANADA

Au Sixième rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées :

« Le Supplément du revenu garanti à la portée de tous : Un devoir »

1. Introduction

Le gouvernement du Canada tient à remercier les membres du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées pour son Sixième rapport. Le gouvernement reconnaît depuis longtemps le besoin de venir en aide aux personnes les plus vulnérables de notre pays; c'est pour cette raison que le premier programme de pensions gouvernementales a été mis en œuvre il y a 75 ans, en 1927. Depuis ce temps, le gouvernement a continué de perfectionner ses programmes d'aide, avec le résultat que le système canadien de revenu de retraite est maintenant reconnu à l'échelle mondiale comme l'un des meilleurs.

Toutefois, quel que soit le succès remporté par ses programmes, le gouvernement apprécie le point de vue du Comité permanent selon lequel il est important de faire savoir aux aînés canadiens quelles prestations leur sont offertes et de rendre le processus de demande aussi facile que possible.

2. Les programmes de pensions gouvernementales du Canada ont amélioré le niveau de vie des aînés canadiens

L'année 2002 marque le 75^e anniversaire des pensions gouvernementales au Canada. Après des débuts modestes sous la forme du programme original de Pensions de vieillesse, le programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) du Canada représente aujourd'hui le plus important secteur de dépenses annuelles du gouvernement fédéral.

C'est un fait bien documenté que le Régime de pensions du Canada et le programme actuel de la SV et ses programmes connexes d'aide aux aînés dont le revenu est faible — le Supplément de revenu garanti (SRG) et l'Allocation — ont entraîné une amélioration importante du niveau de vie des aînés canadiens.

Environ 3,9 millions d'aînés reçoivent 19,5 milliards de dollars en paiements de la SV du gouvernement du Canada chaque année. De ce nombre, 1,4 million de personnes reçoivent 5 milliards de dollars supplémentaires en prestations du Supplément de revenu garanti. Si on ajoute les prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) à ces versements, le gouvernement du Canada effectue plus de 90 millions de paiements de pensions gouvernementales chaque année.

Ces programmes ont une ampleur phénoménale et ont d'importantes répercussions sur la vie des Canadiens, surtout en ce qui a trait au niveau de revenu des aînés canadiens. En 1980, plus d'un Canadien sur cinq (20,8 %) âgé de 65 ans ou plus vivait dans la pauvreté. En 1999, ce taux était réduit à environ un sur douze (8,2 %).

Cette grande réalisation en matière de politique sociale a valu au Canada une attention internationale. Le nombre d'aînés ayant un revenu faible au Canada est parmi les plus bas de tous les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE).

Quel que soit le succès de ses programmes, le gouvernement du Canada a toujours reconnu le besoin de procéder à des améliorations constantes grâce aux occasions fournies par les nouveaux outils et les nouvelles technologies, au fur et à mesure qu'ils sont élaborés. Il continue de s'efforcer à améliorer ses systèmes et ses politiques et, en bout de ligne, son service à la clientèle.

3. Le SRG constitue un élément important du système de pensions gouvernementales du Canada

Le Supplément de revenu garanti constitue un élément important du succès des politiques en matière de pensions gouvernementales du Canada. Établi en 1967 pour venir en aide aux personnes qui avaient peu ou pas d'occasion de participer au nouveau Régime de pensions du Canada, le SRG a par la suite été intégré de façon permanente au programme de la Sécurité de la vieillesse. Le SRG fournit une aide financière aux aînés qui ont peu ou pas d'autres sources de revenus que leur pension de la SV, et peut faire la différence entre avoir de la difficulté à joindre les deux bouts et disposer d'un niveau assuré de sécurité du revenu pour de nombreux aînés canadiens. Le programme fournit jusqu'à 526 \$ supplémentaires par mois pour un bénéficiaire célibataire de la SV qui reçoit 442 \$ par mois en prestations de la SV.

Comme le SRG est conçu pour aider les aînés à faible revenu, on demande aux requérants de fournir des preuves de leur admissibilité dans le cadre du processus de demande. Pour être admissible au SRG, une personne doit être bénéficiaire d'une pension de la SV, et le montant des prestations du SRG est basé sur l'état civil et le revenu. Le calcul ne tient pas compte des actifs comme une maison et des biens personnels, ni de la pension de la SV. Comme le revenu peut fluctuer, les prestations doivent être renouvelées chaque année.

Autrefois, le renouvellement des prestations du SRG était un processus très long qui a peut-être découragé certains clients. La technologie et le partage d'information ont entraîné une importante réalisation administrative en 1999, lorsque DRHC a été en mesure d'automatiser le renouvellement des prestations du SRG. En utilisant des données sur le revenu que les clients du SRG fournissent à l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) par l'intermédiaire de leur déclaration de revenus annuelle, DRHC effectue maintenant le renouvellement des prestations du SRG pour plus d'un million de clients du SRG qui produisent leur déclaration de revenus au plus tard le 30 avril de chaque année. Les bénéficiaires du SRG qui ne produisent pas de déclaration de revenus ou qui en produisent une en retard reçoivent un formulaire de demande de DRHC afin d'assurer leur admissibilité continue aux prestations.

4. Joindre les aînés à risque

L'un des principaux défis que doivent relever les responsables des programmes de soutien au revenu est de réussir à communiquer avec les personnes qui pourraient être admissibles aux prestations. Le gouvernement se tire plutôt bien d'affaire dans ce domaine, mais il respecte le point de vue du Comité permanent selon lequel il est toujours possible de faire mieux pour passer le message aux personnes qui pourraient être admissibles. C'est pour cette raison que DRHC travaille à élargir sa portée.

Depuis la création de DRHC en 1993, le Ministère a élaboré une vaste gamme de stratégies et de produits de communication qui fournissent des renseignements à la grande majorité des aînés canadiens concernant les pensions et les autres prestations gouvernementales, y compris le SRG. Cependant, le gouvernement reconnaît que ces avenues de communication traditionnelles ne sont pas sans failles. Certaines personnes sont plus difficiles à joindre à l'aide des méthodes traditionnelles, que ce soit à cause des obstacles linguistiques, de l'isolation physique due à la maladie ou simplement parce qu'elles habitent une région éloignée.

Loin de ne pas tenir compte du fait qu'il ne communique pas avec tous les aînés à faible revenu, ou de considérer la situation de manière passive, le Ministère a mis en œuvre une série de stratégies visant à transmettre l'information sur le SRG et sur les autres pensions gouvernementales aux Canadiens.

Reconnaissant que le meilleur moyen de joindre les gens est de communiquer avec eux directement, DRHC envoie des formulaires de demande de la SV et du RPC depuis 1996 aux Canadiens dont le 65^e anniversaire de naissance approche, leur demandant s'ils désirent également présenter une demande de SRG. Les renseignements sur le SRG sont également inclus dans les feuillets T4 du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse qui sont envoyés à 4,5 millions de clients chaque année.

Cette année, un message sur le SRG a été joint au Guide sur la déclaration de revenus T1S-A, qui est posté à près d'un million d'aînés canadiens dont le revenu annuel est de moins de 50 000 \$. De plus, comme nous l'avons mentionné précédemment, les prestations du SRG sont renouvelées automatiquement pour les aînés admissibles qui ont produit une déclaration de revenus au plus tard le 30 avril de chaque année.

Afin d'élargir encore davantage la portée du Ministère, la ministre de Développement des ressources humaines a demandé aux employés de collaborer étroitement avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Même si des questions entourant la protection des renseignements personnels ont été soulevées dans le passé au sujet du partage d'information entre DRHC et l'ADRC, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a assuré le Comité permanent et les ministères que le partage d'information dans le but de fournir des prestations aux Canadiens est conforme à l'esprit de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le gouvernement se rallie à cette interprétation des plus avisées, et poursuivra son travail tout en gardant à l'esprit les dispositions concernant la confidentialité prévues dans la *Loi de l'impôt sur le revenu* et la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* qui régissent l'utilisation des renseignements sur les clients.

L'un des résultats de la collaboration de DRHC avec l'ADRC est une campagne d'inscription ciblée, lancée en février 2002, pour les aînés à faible revenu qui ont été identifiés comme étant potentiellement admissibles au SRG par les données fiscales, mais qui ne reçoivent pas les prestations. DRHC a envoyé 105 000 formulaires spéciaux personnalisés du SRG à des clients potentiels ayant signalé un revenu relativement faible ou modeste dans leur déclaration de revenus.

Cette collaboration encore plus étroite avec l'ADRC a permis à DRHC de beaucoup simplifier le formulaire de demande du SRG, puisque les renseignements pertinents sur le revenu et l'état civil sont disponibles dans la base de données fiscales. DRHC travaille également à la simplification des formulaires actuels du SRG pour les personnes qui ne produisent pas de déclarations de revenus.

En février 2002, l'ADRC a également fait parvenir des lettres au nom de DRHC à environ 65 000 personnes âgées de 65 ans et plus qui ont déclaré un revenu faible dans leur déclaration de revenus mais qui ne recevaient ni les prestations de la SV ni celles du SRG. La lettre leur fournissait de l'information au sujet des prestations offertes et les destinataires étaient encouragés à présenter une demande s'ils croyaient être admissibles.

Toutefois, même avec toutes ces initiatives visant à communiquer directement avec les aînés canadiens, le gouvernement reconnaît que certaines personnes ne peuvent être identifiées à l'aide des registres gouvernementaux. C'est pour cette raison que DRHC a mis en œuvre un programme de relations avec le public pour ses programmes de pensions gouvernementales.

Les activités de relations avec le public sont organisées par plus de 320 bureaux régionaux et ont pour objectif de collaborer étroitement avec des organismes qui sont en bonne posture pour joindre les aînés, comme les organismes locaux de services sociaux, les groupes d'aînés, les organismes autochtones, les organismes au service des communautés culturelles et bien d'autres.

Un exemple d'un projet réussi de relations avec le public est une initiative entreprise il y a trois ans. Au fil des ans, les employés de DRHC ont visité 194 collectivités du Nord-Ouest de l'Ontario, ce qui a eu pour résultat d'identifier 1 000 nouveaux clients qui reçoivent maintenant 1,2 million de dollars annuellement en prestations de la SV/du SRG. Cette initiative s'est poursuivie au cours de l'année et a obtenu des résultats analogues.

Cette activité novatrice des relations avec le public et de nombreuses autres, y compris des campagnes de publicité et des présentations personnelles aux groupes communautaires, aux conseillers financiers et aux bureaux des services fiscaux, contribuent à transmettre des messages concernant les pensions gouvernementales aux Canadiens. Le gouvernement est fier de ses accomplissements dans ce domaine et continuera à tenter de trouver des idées et des technologies novatrices pour améliorer ses moyens actuels.

5. Objectif en matière de service

Même si le gouvernement peut mettre sur pied des programmes sociaux pour améliorer la qualité de vie des Canadiens et s'efforce d'en faire la promotion, il est important de souligner que le choix de présenter une demande de prestations revient à chaque individu. La loi demande aux gens de présenter une demande et de satisfaire les critères d'admissibilité afin de recevoir des prestations. Pour des raisons qui leur sont propres, certaines personnes choisissent de ne pas le faire, et nous nous devons de respecter leur choix.

Toutefois, le gouvernement du Canada tient à améliorer de façon continue sa capacité d'informer les personnes qui pourraient être admissibles à des prestations en vertu de ces programmes, et les services qu'il offre aux Canadiens partout.

L'admissibilité à bon nombre de programmes de prestations provinciaux et territoriaux est directement liée au fait pour le client d'être un bénéficiaire du SRG. DRHC communique régulièrement avec ses collègues provinciaux et territoriaux à propos des questions d'importance pour les aînés. Dans les cas où leurs clients pourraient être admissibles à des prestations du SRG, les responsables provinciaux les renvoient automatiquement à DRHC, ce qui aide à identifier les aînés canadiens qui sont le plus dans le besoin.

DRHC a pris des mesures élaborées pour améliorer le service fourni par ses programmes de pensions gouvernementales au fil des ans. Pour mesurer l'étendue des résultats, le Ministère a participé à bon nombre de sondages auprès des clients. Il a obtenu un taux de satisfaction d'environ 80 % dans l'enquête de DRHC sur la satisfaction de la clientèle 2001. Même s'il s'agit d'un excellent résultat, le Ministère continuera à évaluer ses programmes et ses politiques de façon à pouvoir améliorer tous les secteurs de la prestation de services.

RÉPONSE AUX RECOMMANDATIONS

Le Comité permanent a formulé sept recommandations dans son rapport de décembre 2001, *Le Supplément de revenu à la portée de tous : Un devoir*. Les réponses à chacune des recommandations suivront dans l'ordre présenté par le Comité.

Recommandation 1 : Le Comité recommande que DRHC, de concert avec les autres ministères concernés, mette immédiatement en marche un processus d'avis automatique afin d'assurer que tous les bénéficiaires potentiels du SRG, avant leur 65^e anniversaire, prennent acte de la disponibilité de ce soutien au revenu.

Depuis 1996, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a mis en place des processus d'avis automatique. Chaque année, DRHC envoie quelque 200 000 trousseaux de demande de la SV et du RPC aux personnes dont le 65^e anniversaire de naissance approche. Dans la trousse de demande de la SV, on demande aux clients potentiels d'indiquer s'ils désirent présenter une demande pour le Supplément de revenu garanti (SRG).

De plus, les prestations d'Allocation et d'Allocation au survivant, versées aux personnes âgées entre 60 et 64 ans dont le revenu est faible, sont automatiquement converties en des prestations de Sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti lorsqu'un client atteint l'âge de 65 ans.

D'autres efforts ont été faits pour joindre les clients potentiels. Des renseignements sur le SRG ont été joints à l'envoi des états de compte du cotisant de l'an dernier à tous les cotisants du Régime de pensions du Canada (RPC) âgés entre 50 et 70 ans. Environ 2,4 millions de Canadiens ont reçu cet envoi.

DRHC collabore également avec les provinces et un vaste éventail d'organismes non gouvernementaux depuis de nombreuses années, y compris des organismes anti-pauvreté, afin d'aviser les clients de la disponibilité de prestations de soutien au revenu offertes dans le cadre du système de pensions gouvernementales.

Ces mesures démontrent clairement les efforts du gouvernement d'informer les Canadiens et de les aider à recevoir les prestations auxquelles ils peuvent avoir droit en vertu de la législation sur la SV. Le gouvernement poursuivra ses efforts visant à informer ses clients de la disponibilité des prestations par l'intermédiaire de ses activités de communication et de relations avec le public.

Recommandation 2a : Le Comité recommande que DRHC, de concert avec l'ADRC, prenne les démarches nécessaires pour mettre au point un processus de renouvellement automatique du SRG.

Un processus de renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti (SRG) est en place depuis 1999. Grâce à cette mesure, plus d'un million d'aînés, qui ont produit leur déclaration de revenus au plus tard le 30 avril, n'ont pas besoin de présenter une nouvelle demande chaque année.

Les prestations des clients du SRG qui ne produisent pas de déclaration de revenus ou qui la produisent en retard ne sont pas renouvelées automatiquement, parce que le gouvernement ne peut vérifier leur revenu et leur état civil. DRHC envoie directement des formulaires de demande à ces aînés, pour s'assurer qu'ils sont toujours admissibles à des prestations.

Recommandation 2b : Le Comité recommande que DRHC prenne immédiatement les mesures nécessaires pour simplifier le formulaire d'inscription initiale au SRG et que la déclaration de revenus ou un simple état des revenus et une déclaration d'état civil soient utilisés dans le but d'assurer une admissibilité continue. DRHC devrait s'assurer que la demande initiale ainsi que le simple état des revenus et la déclaration d'état civil sont postés à tous les prestataires du SRG qui ne soumettent pas de déclaration de revenus.

Le gouvernement a besoin des renseignements complets et suffisants au sujet du revenu et de l'état civil d'un client pour pouvoir évaluer son admissibilité aux prestations du SRG. Dans l'esprit du service à la clientèle, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) travaille continuellement en vue de simplifier les formulaires et les procédures de demande des prestations administrées dans le cadre du programme de la Sécurité de la vieillesse.

À l'aide des données fiscales fournies par l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), DRHC a commencé à contacter les clients de la SV dont le revenu déclaré pour l'année précédente était inférieur au seuil du SRG. En février et en mars 2002, un peu plus de 105 000 aînés ont été avisés de leur admissibilité possible à un supplément de revenu. Les personnes contactées ont reçu un formulaire spécial de demande de SRG, composé d'un formulaire d'une page sur lequel étaient imprimés les renseignements sur le revenu et sur l'état civil. La plupart des aînés ont été en mesure de présenter une demande de SRG en confirmant la déclaration de revenus et la situation de famille, et en retournant le formulaire signé à DRHC. Comme le précise la réponse à la Recommandation 2a, ces demandes seront réévaluées automatiquement pour les clients qui produisent une déclaration de revenus l'année suivante.

DRHC et l'ADRC évalueront cette initiative et détermineront la possibilité d'automatiser davantage le processus régulier de demande du SRG.

Recommandation 3 : *Le Comité recommande que le gouvernement envisage d'adopter une rétroactivité variable pour les prestations du SRG ou de l'Allocation. Cette politique devrait permettre un paiement rétroactif couvrant la période d'admissibilité entière. Les individus qui renoncent à leur admissibilité à ces programmes ne devraient pas être admissibles à un paiement rétroactif s'ils s'inscrivent subséquemment.*

Le gouvernement ne prévoit pas prolonger la période de rétroactivité actuelle de 11 mois. L'objectif du Supplément de revenu garanti (SRG) est de venir en aide aux aînés dont le revenu n'est pas considéré suffisant pour satisfaire leurs besoins quotidiens courants. Les besoins d'une personne sont évalués annuellement.

La disposition du SRG concernant la rétroactivité est prévue par la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et est conforme aux objectifs du programme visant à satisfaire les besoins de base immédiats des personnes grâce à des paiements mensuels.

Aujourd'hui, 3,8 millions d'aînés (98 % de tous les aînés du Canada) ont signé un formulaire de demande et reçoivent la pension de base de la SV. Du 2 % qui reste, plusieurs ne satisfont pas à l'exigence relative au minimum de dix ans de résidence aux fins de l'admissibilité. Le formulaire de demande de la SV informe les aînés de la possibilité de recevoir des prestations de soutien au revenu dans le cadre du programme du SRG et les invite à présenter une demande. Le formulaire demande également aux clients s'ils aimeraient recevoir de plus amples renseignements sur le SRG. Même si la responsabilité de présenter une demande incombe à l'individu, la législation autorise une rétroactivité plus longue pour les cas où le demandeur a été dans l'impossibilité de le faire en raison d'une incapacité, ou dans les cas précis où une erreur administrative a été faite ou un client a reçu un avis erroné.

La prolongation de la période de rétroactivité actuelle constituerait une entorse majeure aux dispositions sur la rétroactivité des autres programmes provinciaux et fédéraux de soutien au revenu. En voici quelques exemples :

Exemples provinciaux et fédéraux :

Colombie-Britannique	• Seniors Supplement	Un an
Alberta	• Widow's Pension Act	Un an
	• Seniors Benefit	Onze mois
Saskatchewan	• Income Plan	Un an
Manitoba	• 55 PLUS Program (Income Supplement)	Trois mois
Ontario	• Guaranteed Annual Income (GAINS)	Un an
	• Drug Benefit Program	Un an
Québec	• Programme d'allocation-logement	Aucune
	• Allocation familiale	Un an
Terre-Neuve	• Seniors Benefit	Six mois
Nouvelle-Écosse	• Special Social Assistance	Aucune
Nouveau-Brunswick	• Low Income Seniors Benefit	Aucune
Île-du-Prince-Édouard	• Seniors Drug Cost Assistance Plan	Six mois
Gouvernement fédéral	• Régime de pensions du Canada	Un an
Gouvernement fédéral	• Allocations aux anciens combattants	Aucune

La réception d'un paiement forfaitaire rétroactif pour une période plus longue que celle prévue par la loi pourrait ne pas être avantageuse pour certains aînés. Une hausse du revenu pourrait avoir pour conséquence la perte ou la réduction des prestations versées aux aînés ou le remboursement éventuel de plus-payés provinciaux, ce qui pourrait causer involontairement des difficultés parmi les membres de ce groupe vulnérable.

Comme le gouvernement ne modifiera pas les dispositions actuelles en ce qui a trait à la rétroactivité, il ne donnera pas suite à toute politique demandant aux Canadiens de renoncer à leur admissibilité à de futures prestations, pour les raisons soulignées sous la Recommandation 6.

Recommandation 4 : Le Comité recommande que le gouvernement du Canada définisse ce qu'est un « revenu occasionnel » et exempte un certain niveau de revenu occasionnel aux fins du SRG et de l'Allocation.

L'objectif du Supplément de revenu garanti est de fournir un soutien au revenu des personnes qui sont le plus dans le besoin.

Le gouvernement note les progrès importants accomplis en ce qui a trait à la réduction du nombre d'aînés dont le revenu est faible au cours des vingt dernières années; ce taux est passé à plus d'un aîné sur cinq en 1980 à environ un sur douze en 1999. Ce résultat remarquable est dû en grande partie au programme de la Sécurité de la vieillesse, comprenant notamment le SRG.

Si une personne n'a pas d'autre revenu que la pension de base de la SV, elle recevra la prestation complète du SRG. Pour celles qui ont d'autres revenus, le montant du SRG est réduit en fonction d'une échelle progressive.

Cette échelle fait en sorte que, par exemple, les célibataires qui ont un revenu supplémentaire de 12 648 \$ ou moins (en janvier 2002) reçoivent un montant d'aide approprié du SRG. L'ajustement des prestations d'aide gouvernementales au fur et à mesure que les niveaux de revenus changent est l'une des caractéristiques des programmes fédéraux et provinciaux du Canada, et c'est souvent le cas des programmes de soutien au revenu dans les autres pays de l'OCDE.

Le gouvernement surveille les effets combinés de ses politiques sur le revenu des aînés. Au fil des ans, le gouvernement a intégré des assouplissements à la législation de la Sécurité de la vieillesse afin de tenir compte des circonstances spéciales des sources de revenu et des diverses situations auxquelles les clients font face. Par exemple, lorsque le niveau de revenu d'un client chute à cause de certains événements (comme une perte de gains de pension ou une perte d'emploi), le revenu de l'année courante peut être utilisé pour évaluer l'admissibilité plutôt que le revenu de l'année précédente.

Un autre exemple récent est la réponse du gouvernement afin d'aider les aînés à faible revenu qui ont reçu un revenu à la suite de la démutualisation des compagnies d'assurance. Lorsque les compagnies mutuelles d'assurance-vie ont décidé de se démutualiser ou de se convertir en compagnies détenant des actions ordinaires, de nombreux détenteurs de police ont reçu un paiement forfaitaire unique qui aurait pu avoir une incidence sur leur admissibilité aux prestations du SRG fondées sur le revenu ou à l'Allocation. En vertu des nouvelles règles, on a retranché du montant des dividendes inclus à titre de revenu aux fins du SRG ou de l'Allocation, le montant du crédit d'impôt non utilisé pour dividendes. En juin 1998, les Mesures d'adaptation et de restructuration des pêches (MARP) ont été mises en oeuvre afin d'aider les personnes et les collectivités côtières à considérer des possibilités d'emploi ailleurs que dans le domaine des pêcheries. Face à cette situation, DRHC a décidé que l'admissibilité au SRG pour les bénéficiaires de ces prestations pourrait être déterminée en se fondant sur le revenu de l'année en cours plutôt que sur le revenu de l'année précédente; ainsi leur admissibilité ne serait pas affectée par les prestations du MARP.

Le gouvernement continuera à surveiller les effets combinés de ses politiques sur le revenu des aînés et à les ajuster au besoin pour veiller à ce que le programme réussisse à réduire le nombre d'aînés ayant un revenu faible.

Recommandation 5 : Le Comité recommande que DRHC mette en marche, de façon systématique, une importante campagne de sensibilisation du public pour s'assurer que tous les aînés reçoivent une information claire, simple et facile à comprendre sur la façon d'obtenir des renseignements sur le SRG. DRHC devrait aussi prendre des mesures spéciales pour entrer en contact avec les personnes qui sont difficiles à atteindre par le biais des initiatives conventionnelles de sensibilisation du public.

Le gouvernement partage l'opinion du Comité selon laquelle le moyen le plus efficace de renseigner les aînés à propos du SRG est de communiquer directement avec eux. DRHC utilise régulièrement les envois par courrier pour sensibiliser la population en ce qui a trait aux programmes et aux services disponibles dans le cadre du système de pensions gouvernementales, et envoie couramment des renseignements portant sur le SRG, encourageant les aînés à présenter une demande s'ils croient être admissibles.

- À partir de février 2002, DRHC a fait parvenir des formulaires de demande personnalisés à 105 000 personnes partout au Canada qui étaient âgées de 65 ans et plus, et qui semblaient être admissibles aux prestations du SRG. Ces formulaires ont été conçus pour rendre le processus de demande le plus simple possible et pour communiquer les renseignements pertinents de la manière la plus claire et la plus simple possible.
- En février 2002, l'ADRC a également envoyé des lettres au nom de DRHC à environ 65 000 aînés qui ont déclaré un revenu faible dans leur déclaration de revenus, mais qui ne recevaient ni la pension de la SV ni le SRG. Cette lettre a été conçue pour leur fournir des renseignements au sujet des programmes et pour les informer de leur admissibilité potentielle.
- Depuis 1996, DRHC communique chaque année avec environ 200 000 clients potentiels de la SV et du RPC dont le 65^e anniversaire de naissance approche, pour les informer sur les prestations de la SV et du SRG et pour les encourager à présenter une demande de SRG s'ils croient y être admissibles.
- DRHC veille également à ce que des renseignements sur le SRG soient inclus avec les feuillets T4 de la SV et du RPC, que l'ADRC envoie chaque année à 4,5 millions de Canadiens.

Cette année, l'ADRC a joint un message à propos du SRG dans le Guide sur la déclaration de revenus T1S-A qui est envoyé à près d'un million d'aînés canadiens dont le revenu est inférieur à 50 000 \$.

En plus des mesures qu'il prend pour joindre les personnes qui produisent des déclarations de revenus, des mesures supplémentaires sont mises en oeuvre pour joindre le pourcentage plus faible d'aînés potentiellement admissibles qui ne produisent pas de déclarations de revenus et qui ne peuvent être identifiés par l'intermédiaire du système fiscal. Le gouvernement a utilisé divers outils pour sensibiliser les aînés de façon régulière. L'organisation de DRHC, qui est dotée de personnel de relations avec le public qualifié et qui compte plus de 320 Centres de ressources humaines du Canada (CRHC), communique des renseignements sur le SRG et d'autres programmes de pensions gouvernementales en utilisant les méthodes suivantes:

- La distribution à grande échelle de brochures et de feuillets d'information sur le SRG et l'Allocation dans tout le Canada;

- La distribution d'affiches dans les maisons de soins infirmiers, les organismes pour les aînés et les groupes anti-pauvreté;
- Des présentations pour les planificateurs financiers et d'autres représentants d'organismes concernés par les intérêts financiers des aînés;
- La collaboration avec les organismes communautaires de services sociaux, les refuges pour sans-abri, les associations autochtones et les autres groupes qui servent les aînés à risque et l'utilisation de présentations, pour assurer une vaste diffusion des renseignements pertinents à ceux qui en ont le plus besoin;
- La participation locale des employés des relations avec le public de DRHC à des colloques et salons destinés aux aînés à faible revenu, aux groupes de soutien des aînés et aux conseillers professionnels.

Le gouvernement a récemment augmenté le nombre de ces mesures spéciales en élaborant une campagne nationale de publicité et de sensibilisation. La campagne, qui aura lieu dans tout le Canada, comprend des annonces dans les journaux communautaires et des messages sur le SRG diffusés à la radio et à la télévision, destinés aux aînés des régions plus difficiles à atteindre, comme les communautés rurales, ethniques et/ou autochtones. Des publicités distinctes sur le SRG sont également prévues, ciblant les groupes de soutien des aînés, les conseillers professionnels et les fournisseurs de soins.

D'autres efforts de la part de DRHC, en particulier l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA), viennent appuyer ces mesures. L'*Initiative de partenariats en action communautaire* (IPAC) de l'INSA a eu pour conséquence l'élaboration d'un hôte de réseaux de fournisseurs de services locaux dans tout le pays, grâce auquel les activités de communication et de relations avec le public du SRG peuvent avoir lieu auprès des sans-abri, maintenant et dans l'avenir. D'autres exemples des activités de relations avec le public de DRHC sont énumérées à l'appendice B de la présente réponse.

Le gouvernement est d'avis qu'il a mis en place un programme fort et proactif d'initiatives continues et améliorées qui optimisent la possibilité que le message concernant le SRG soit bien reçu par les aînés qui pourraient y être admissibles.

Recommandation 6 : Le Comité recommande que DRHC et l'ADRC continuent de travailler ensemble pour identifier et contacter directement les aînés qui pourraient être admissibles au SRG. Dans le cas où un aîné admissible refuserait son paiement de SRG (ou de SV ou d'Allocation), DRHC et, le cas échéant, l'ADRC devraient obtenir une déclaration à cet effet. Les personnes admissibles qui signent cette déclaration et qui choisissent de ne pas recevoir de SRG (ou de SV ou d'Allocation) ne devraient pas être admissibles au paiement rétroactif dans le cas où elles s'inscriraient subséquemment.

Comme il en a été question tout au long de la présente réponse, le gouvernement poursuivra ses efforts visant à communiquer directement avec les aînés qui pourraient être admissibles à des prestations dans le cadre du programme de la Sécurité de la vieillesse.

Le gouvernement n'appuie pas la recommandation du Comité selon laquelle les aînés qui choisissent de ne pas donner suite à leur admissibilité à recevoir des prestations devraient signer une renonciation les empêchant de recevoir tout paiement rétroactif dans l'avenir. Ce plan d'action serait contraire au mandat du gouvernement de fournir un soutien au revenu et entraverait les efforts du Ministère visant à simplifier l'administration des programmes.

Recommandation 7 : Le Comité recommande que tous les rapports futurs sur le rendement du ministère du Développement des ressources humaines contiennent une estimation du nombre d'aînés admissibles qui ne reçoivent pas le Supplément de revenu garanti, l'Allocation au conjoint, la SV ou le RPC. En outre, DRHC devrait présenter, d'ici octobre 2002, un rapport spécial faisant état du progrès accompli pour résoudre le problème de sous-inscription.

Développement des ressources humaines Canada fournira des estimations du nombre d'aînés potentiellement admissibles aux prestations de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et de l'Allocation dans son Rapport ministériel sur le rendement annuel. Ce rapport indiquera les progrès accomplis par le gouvernement en ce qui a trait au problème de la sous-inscription.

L'information sur le Régime de pensions du Canada continuera à être transmise au Parlement par l'intermédiaire du Rapport annuel du Régime de pensions du Canada.

CONCLUSION

La diminution de la pauvreté chez les aînés canadiens constitue un accomplissement important de la politique gouvernementale. Le gouvernement du Canada a pris des mesures pour veiller à ce que le système de pensions gouvernementales soit durable et qu'il continue à fournir une base stable de revenu de retraite. Le Supplément de revenu garanti continuera à faire partie d'un système canadien de revenu de retraite réussi.

Le gouvernement croit que les programmes de pensions gouvernementales du Canada ont obtenu ces résultats parce que la vaste majorité des Canadiens connaissent les programmes et ont pris des mesures pour présenter une demande en vue de recevoir les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit. La difficulté à surmonter consiste toujours à rendre l'information aussi accessible et utile que possible.

Le Comité permanent a exprimé des préoccupations selon lesquelles Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) devraient davantage s'efforcer de communiquer avec les Canadiens au sujet du SRG. Le gouvernement peut démontrer le travail fait jusqu'à maintenant en vue d'atteindre ce résultat, et examinera les autres occasions d'en faire davantage s'il y a lieu.

Une plus grande utilisation des approches automatisées, la collaboration entre DRHC et l'ADRC, des formulaires simplifiés, des outils de communication facilement compréhensibles, des programmes de relations avec le public plus forts et des partenariats améliorés avec les fournisseurs de services communautaires sont tous des éléments qu'une stratégie élargie pourrait englober. Cette stratégie fera en sorte que plus d'aînés connaîtront le programme du SRG et sauront ce qu'ils doivent faire pour établir leur admissibilité au programme.

Le gouvernement du Canada désire remercier les membres du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées d'avoir présenté leur point de vue sur le défi que le gouvernement veut relever en s'attaquant au problème de la sous-inscription au SRG. Le gouvernement du Canada tient résolument à protéger les aînés canadiens qui sont vulnérables financièrement, et il continuera à recueillir l'avis du Comité.

Appendice A à la réponse : Taux des prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti

Le tableau suivant présente les taux mensuels maximums et moyens pour les prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV), de même que le revenu annuel maximum pour être admissible à ces prestations.

Les taux de prestations de la Sécurité de la vieillesse sont indexés en janvier, en avril, en juillet et en octobre afin de tenir compte des augmentations au coût de la vie telles que mesurées par l'indice des prix à la consommation.

L'admissibilité au SRG est basée sur l'admissibilité à la pension de base de la SV, sur le niveau de revenu, sur l'état civil et sur la résidence. Aux fins du calcul de l'admissibilité au Supplément de revenu garanti, les prestations reçues par les célibataires et les couples en vertu du programme de la Sécurité de la vieillesse, y compris le Supplément de revenu garanti et l'Allocation, **ne sont pas** incluses dans le calcul du revenu, ni les actifs comme une maison ou des biens personnels.

Taux de paiement des prestations de la Sécurité de la vieillesse
Avril- juin 2002

Type de prestation	Bénéficiaire	Prestation mensuelle moyenne (janvier) 2002	Prestation mensuelle maximum	Revenu annuel maximum (revenus provenant de la SV, du SRG et de l'Allocation non compris)
Pension de la Sécurité de la vieillesse	Tous les bénéficiaires	425,56 \$	442,66 \$	Voir <u>Nota</u>
Supplément de revenu garanti	Célibataire	370,56 \$	526,08 \$	12 648 \$**
	Conjoint* d'un non-pensionné	343,58 \$	526,08 \$	30 624 \$**
	Conjoint* d'un pensionné	211,67 \$	342,67 \$	16 464 \$**
	Conjoint* d'un bénéficiaire de l'Allocation	268,18 \$	342,67 \$	30 624 \$***
Allocation	Tous les bénéficiaires	288,63 \$	785,33 \$	23 568 \$**
Allocation au survivant	Tous les bénéficiaires	490,20 \$	867,02 \$	17 304 \$**

Nota – Les pensionnés dont le revenu individuel net est supérieur à 56 968 \$ doivent rembourser une partie ou l'intégralité du montant maximum prévu pour la pension de la Sécurité de la vieillesse. L'intégralité de la pension de la SV est récupérée lorsque le revenu net du pensionné est d'au moins 92 381 \$.

* Le terme « conjoint » comprend les conjoints de fait de même sexe et de sexe opposé.

** Les pensionnés ne sont éligibles aux prestations si leur revenu, ou si le total de leur revenu et de celui de leur conjoint, *, est supérieur au montant maximum.

*** L'Allocation cesse d'être versée à 23 568 \$, et le SRG cesse d'être versé à 30 624 \$.

Ces renseignements sont mis à la disposition du public sur le site Web de Développement des ressources humaines Canada à l'adresse suivante :

En français : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/oas/tabrates_f.shtml

En anglais : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/oas/tabrates_e.shtml

Appendice B à la réponse : Exemples d'activités de relations avec le public menées par DRHC

Depuis un certain nombre d'années, DRHC a déployé beaucoup d'efforts pour faire connaître ses programmes aux Canadiens, partout au pays, et ce par le biais d'un grand nombre de produits et véhicules de communication. Bien que les modes de communication traditionnels avec le grand public se soient révélés très efficaces pour atteindre un grand bassin de population, il n'en demeure pas moins que le Canada n'est pas un pays uniforme et que ses diverses collectivités n'ont pas toutes les mêmes besoins et ne présentent pas toutes les mêmes difficultés au chapitre des communications. Certains groupes seront toujours difficiles à joindre. Nous continuerons à offrir un soutien proactif en fonction des collectivités et à élaborer de meilleurs outils que nous partagerons avec ceux qui essaient d'aider ces groupes.

Voici quelques exemples d'initiatives que le ministère a pris au cours des dernières années pour atteindre ces groupes.

Résidents des régions rurales ou éloignées

En Saskatchewan, DRHC et l'ADRC ont uni leurs forces pour faire des visites dans les régions éloignées du Nord comme Buffalo Narrows, Meadow Lake, Waterhen Lake, LaLoche, Beauval et North Battleford, afin de donner des séances de formation et inciter les travailleurs offrant des services locaux à informer les gens qu'ils ont droit à certaines prestations. Ils ont tenu des réunions dans les centres communautaires où ils ont rencontré des bénévoles qui représentaient des organismes locaux et des conseils de bandes. Par ailleurs, en Saskatchewan, on a envoyé l'information par courrier directement à tous les médecins de la province.

Au Québec, le personnel a participé à 13 salons commerciaux dans toute la province, entre autres à Sainte-Foy, Rivière du Loup, Montmagny, Shawinigan, Val d'Or, Rimouski et Alma. Depuis deux ans, l'équipe de relations avec le public participe à la tournée de la Semaine de la planification financière avec la Régie des rentes du Québec. Cette tournée attire beaucoup de gens des localités environnantes; elle s'est arrêtée à Granby, Trois-Rivières, Drummondville, Rivière du Loup, Rimouski, Valleyfield, Rouyn-Noranda et Saint-Georges de Beauce. Des conférences sur le SRG ont également eu lieu à plusieurs endroits, dont Chicoutimi, La Baie, Jonquière, Alma, Roberval et Dolbeau, Charny, Rivière Heva, Malartic, Roxton Falls, Saint-Donat de Rimouski, Saint-Hyacinthe, Varennes, Saint-André Avelin et Contrecoeur.

Dans le Nord de l'Ontario, les agents de relations avec le public ont travaillé avec les groupes suivants :

- | | |
|--|-----------------|
| • Centre de l'âge d'or | Kapuskasing |
| • Les 50 plus | Kirkland Lake |
| • Timmins Family Counselling Centre Inc. | Timmins |
| • Ministère des services sociaux et communautaires (POSPH) | Kirkland Lake |
| • Ministère des services sociaux et communautaires (POSPH) | South Porcupine |
| • Larder Lake Seniors Club | Larder Lake |
| • Union culturelle franco-ontarienne | Virgintown |
| • Holy Cross Mission | Wikwemikong |
| • Seniors Citizen Recreation Centre | Timmins |

Au Manitoba, les agents de relations avec le public ont assisté à des conférences importantes qui ont attiré des gens vivant en milieu rural par exemple, le Rural Forum 2001. Ils ont aussi travaillé avec des organismes établis dans des zones rurales. Parmi ces organismes figurent les suivants :

- Conseil exécutif de Flin Flon et autres organismes Flin Flon
- Office régional de la santé de Brandon Brandon
- Manitoba Housing Eastman Interior
- 50 Plus Club Pinawa

En Alberta, les agents de relations avec le public ont fait équipe avec divers organismes dans le but de joindre les aînés vivant en région rurale ou éloignée. Certaines activités conjointes visaient les collectivités suivantes :

- Les aînés de Thorhild, collectivité agricole de la région nord-est de l'Alberta, en collaboration avec des fournisseurs de service
- Le communautaire de Drayton Valley (à l'ouest d'Edmonton), collectivité dont l'économie repose sur l'agriculture et l'industrie du pétrole, en collaboration avec le député provincial et des fournisseurs de service
- Établissement métis de Fishing Lake, Cold Lake, Bonnyville, St. Paul, Elk Point, Vegreville, Two Hills, Fort Saskatchewan et Lloydminster, en collaboration avec l'ADRC et des bénévoles communautaires. Ces collectivités sont toutes situées dans la région nord-est de l'Alberta

En Colombie-Britannique, un certain nombre de séances d'information ont été offertes dans de petites villes, notamment à Port Alice, Port Rupert, Port Hardy, Sechelt, Silver Harbour, Campbell River, Tofino, Courtenay, Port Alberni et Fort St. John.

Personnes dont la langue première n'est ni le français ni l'anglais

À Terre-Neuve, le Seniors Resource Centre a mis sur pied l'organisme Seniors Bridging Cultures Club. L'équipe de relations avec le public lui offre des présentations sur les prestations qui peuvent être versées aux Canadiens et aux nouveaux Canadiens. À Montréal, l'équipe des relations avec le public a présenté des séances d'information à l'Association des travailleurs grecs du Québec, à l'Association des Chiliens du Québec et au groupe Amitié chinoise.

En Ontario, la formation conjointe de bénévoles a été complétée avec l'ADRC à divers organismes par exemple, les Chinese Community Services. Des centres de bénévolat en matière d'impôt ont été mis sur pied à divers endroits dont Peterborough, London et Toronto. En Ontario, les intervenants ont animé une série d'ateliers de formation destinés aux soignants pour le compte d'organismes divers. Les plus récents ateliers ont été tenus pour la Ethnic Family Services Association et les Ethnic Community Seniors Services. On a également constitué un réseau de distribution auprès d'organismes qui viennent en aide à des personnes qui ont de la difficulté à comprendre l'information écrite ou verbale en français ou en anglais. Voici une liste des organismes à qui nos agents ont présenté des séances d'information ou fourni de la documentation :

- Abrigo Centre
- Afghan Association of Ontario
- Afghan Women's Counselling and Integration, Wallace Emerson Community Centre
- African Canadian Legal Clinic
- Alliance for South Asian AIDS Prevention
- Anduhyaun Residence
- Arab Community Centre of Toronto
- ARCH
- Armenian Community Centre
- Chryssi Karaki
- Comité consultatif français de la police de Toronto
- Costi Immigrant Services, North York Centre
- COSTI Family Counselling Centre
- Croatian Toronto Credit Union Ltd.
- Czech and Slovak Association of Canada
- Dejinta Beesha (Somali Multi-Service Centre)
- Dodem Kanonh'Sa
- Egyptian-Syrian Coptic Church

- Asian Community AIDS Services
- Asian Gay & Lesbian Phone Support Services
- Association of Jewish Seniors
- Altaz Industrial Centre (Jewish Vocational Services of Metro Toronto)
- Bangladesh Awami Society
- Bathurst Jewish Centre
- Bloor Jewish Community Centre
- Breaburn Neighbourhood Place
- Canadian African Newcomer Aid Centre of Toronto
- Fédération canado-arabe
- Canadian Centre on Minority Affairs
- Canadian Macedonian Place
- Canadian Syringomyelia Network (CSN)
- Canadians of Bangladeshi Origin
- Caribbean Canadian Catholic Centre
- Caribbean & African Chamber of Commerce
- Centre médico-social communautaire
- Centres d'accueil Héritage, Centre des Pionniers
- Chinese Bereavement Services
- Chinese Canadian National Council Toronto Chapter
- Chinese Evergreen Nonprofit Homes
- Chinese Family Life Services of Metro Toronto
- Chinese Information and Community Services
- Cecil Community Centre
- LINC Region
- Chinese Seniors Health & Recreation Association
- Chinese Seniors Support Services Association
- Elderly Vietnamese Association Toronto
- Elspeth Heyworth Centre for Women
- Eritrean Canadian Community Centre
- Ethiopian Association in Toronto
- Finkelstein Bossin
- Finnish Social Counselling Service of Toronto
- Greek Community Social Service Centre
- Greek Orthodox Family Services – Église grecque orthodoxe Saint-Nicholas
- Habayit Shelanu Seniors Residences
- Hellenic Home for the Aged
- Hong Fook Mental Health Service – Bureau du district Nord
- Hungarian Canadian Community Services
- Islamic Social Services and Resources Association
- Jamaican Canadian Association – Lawrence Heights Community Centre
- Japanese Family Services of Metropolitan Toronto
- Jewish Family & Child Services of Metro Toronto
- Kababayan Community Centre
- Korean Canadian Cultural Association
- Korean Community Service Program
- Korean Senior Citizens Society of Toronto
- Korean Times
- L'Amoureux Collegiate Institute
- Latino-Canadian Community Association of Scarborough
- Latvian House Toronto Ltd.
- Macedonian Information and Social Services
- Masaryk-Cowan Community Recreation Centre
- Momiji Health Care Society

Au Manitoba, de l'information a été fournie aux organismes suivants :

- Philippine Association of Manitoba
- Jewish Post & News
- Consul honoraire de la Jamaïque à Winnipeg
- Immigrant Women's Association of Winnipeg
- Conseil national des femmes juives du Canada
- Congrès ukrainien canadien
- Comité ukrainien canadien
- West End Cultural Centre
- Yellow River Chinese Association
- Medicine Wheel Insurance

La région de la Saskatchewan distribue de l'information à un large éventail de groupes ethniques. Voici un échantillon :

- African Association of Regina
- Association of United Ukrainian Canadians
- Battlefords District Multicultural Council
- Syndicat canadien de la Fonction publique
- Chinese Dance School of Saskatchewan
- Doukhor Society of Saskatchewan
- Eritrean Community Association of Saskatchewan
- Filipino-Canadian Association of Saskatchewan
- Société germano-canadienne
- Ghanaian-Canadian Association of Saskatchewan
- Interculture Canada Saskatchewan
- Kikinahk Friendship Center
- Multicultural Council of Saskatchewan (MCOS)
- Moose Jaw Multicultural Council
- Philippine Association of Saskatchewan
- Potashville Multicultural Council
- Prince Albert Multicultural Council
- Regina Chapter of Immigrant Women
- Conseil multiculturel de Regina
- Saskatchewan Association of Multicultural Education
- Saskatchewan Council for Educators of Non-English Speakers
- Saskatchewan German Council
- Saskatchewan Indian Cultural Centre
- Saskatchewan Literacy Network
- Saskatchewan Women's Institute
- Saskatoon Intercultural Council
- Sikh Society of Saskatchewan
- Uganda Canadian Association of Saskatchewan Inc.
- Ukrainian National Federation
- Vatnabyggd Icelandic Club of Saskatchewan
- Weyburn & District Multicultural Council
- Yorkton & District Multicultural Council

En Alberta, nos agents ont fait des présentations devant les organismes suivants : Chinese Elderly Citizens Association, Chinese Multicultural Society, East Indian Association, Chinatown Association, Filipino Business Association, Filipino Retirees Association et Catholic Social Services Multicultural.

En Colombie-Britannique, les agents de relations avec le public ont rencontré des représentants de la Progressive Intercultural Service Society, de Kamloops Immigrant Services and de la Surrey Delta Indo Canadian Seniors Society, à qui ils ont fourni de l'information à diffuser.

Peuples autochtones

La majorité des régions ont prévu des activités spécialement destinées aux collectivités autochtones. À titre d'exemple, au Nouveau-Brunswick, des présentations et des consultations téléphoniques ont eu lieu auprès de 14 des 15 conseils de bande de la province, c'est-à-dire :

:

- Eel River Bar
- Red Bank
- Big Cove
- Tobique
- Kingsclear
- Pabineau
- Eel Ground
- Bouctouche
- Madawaska Maliseet
- Woodstock
- Burnt Church
- Indian Island
- Fort Foley
- St. Mary's

Au Québec, deux séances d'information ont été offertes à soixante représentants des Premières nations. Les représentants étaient tous des travailleurs sociaux des bandes crie, mohawk et algonquine. Il y a également eu une séance avec la Commission internationale pour les droits des peuples indigènes, aborigènes et autochtones. Lors d'une allocution prononcée à l'occasion d'une activité de la Commission de la santé et des services sociaux des Premières nations du Québec, le représentant du programme de relations avec le public a offert des services aux 84 participants à la conférence. Par la suite, la Commission a affiché un avis dans son site Web afin de fournir les coordonnées des personnes-ressources aux membres qui aimeraient inviter l'équipe québécoise à faire des présentations.

En Alberta, l'unité chargée du Programme de relations avec le public a mis sur pied une initiative dans le cadre de laquelle un groupe de personnes s'est rendu à des sites isolés et éloignés au Nord de l'Alberta, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, notamment aux endroits suivants :

Nord de l'Alberta

- Fort McKay First Nations
- Fort McMurray First Nations
- Whitefish First Nations
- Elizabeth Metis Settlement
- Driftpile First Nation
- Swan Rivers First Nations
- Slave Lake
- Saddle Lake First Nations
- Kapawe'no First Nation
- Peavine Metis Settlement
- Metis Nation of Alberta
- Lesser Slave Lake Indian Regional Council
- Peace River
- Athabasca Chipewyan First Nations
- Kikino Metis Settlement
- Fishing Lake Metis Settlement
- High Prairie
- Sucker Creek First Nation
- Sturgeon Lake First Nation
- Mikisew Cree First Nations
- Lac La Biche
- Sawridge First Nations
- Metis representatives from Zone I
- Kee Tas Kee Now Tribal Council
- Provincial Association of Friendship Centres

T.-N.-O.

- Yellowknife
- Enterprise
- Fort Smith
- Hay River
- Fort providence
- Rae-Edzo
- Fort Simpson
- Fort Liard
- Rae Inuvik

Nunavut

- Whale Cove
- Iqaluit
- Pond Inlet
- Chesterfield Inlet
- Rankin Inlet
- Clyde River
- Kimmirut
- Resolute Bay

Cette initiative se poursuivra l'année prochaine auprès d'un autre groupe de collectivités. Afin de renseigner les collectivités de manière continue, la région de l'Alberta publiera un guide de référence de base sur les Programmes de la sécurité du revenu. Ce guide est destiné aux fournisseurs de services communautaires; il les aidera à leurs propres demandes, sur les modes de service actuels, par exemple, les centres de services téléphoniques et par courrier.

La région de l'Ontario parraine une initiative à long terme. Depuis trois ans, des employés de DRHC se rendent dans des collectivités nordiques, communiquent avec les organismes de services locaux et donnent des séances de formation aux conseils de bande et aux centres d'amitié. À ce jour, 194 visites ont eu lieu, entraînant l'inscription de plus de 1 000 nouveaux clients et le versement de 1,2 million de dollars de prestations de SV/SRG. Voici la liste des collectivités qui ont profité de cette initiative :

Collectivités éloignées

- Attawapiskat
- Kasabonika
- Kashechewan
- Deer Lake
- Weagamow
- North Spirit Lake
- Big Trout Lake
- Fort Albany
- Fort Hope
- Marten Falls
- Whitefish Bay
- Keewaywin
- Cat Lake
- Koochiching
- Lac Seul
- Fort Severn
- Moosonee
- Osnaburgh House
- Poplar Hill
- Sachigo Lake
- Wunnumin Lake
- Moose Factory Island
- Bearskin Lake
- Pikangikum
- Sandy Lake
- Webequie
- Muskrat Dam
- Summer Beaver
- Peawanuck
- Kingfisher
- Kejick Bay

Collectivités rurales

- Birch Island –Whitefish River
- Ojibways de Sucker Creek
- Shequiandah
- Wikwemikong
- Henvey Inlet
- Batachewana (Rankin)
- Mississauga
- Wahgoshig
- Grassy Narrows
- Aroland
- Longlac #58
- Pickle Lake
- Chippewas de Georgina Island
- Tyendinaga
- Première nation de Nipissing
- Première nation de Dokis
- Sheshegwaning
- Shawanaga
- Sagamok
- Wahnapiatae
- New Post
- Whitedog
- Calstock
- Première nation de Wausauksing
- Moose Deer Point
- Eagle Lake
- Couchiching
- Mississauga de l'île Scugog
- Ginoogaming
- M'Chigeeng (West Bay)
- Cobourg Island
- Serpent River
- Whitefish Lake
- Garden River
- Whitefish Bay
- Beaverhouse
- Gull Bay
- Christian Island - (Beausoleil)
- Heron Bay
- Sioux Lookout
- Matachewan
- Mohawks de la baie de Quinte

- Hiawatha
- Michipicoten
- Ojibways de Chapleau
- Red Rock
- Brunswick House
- Fort Williams
- Alderville
- Mohawks d'Awkesasne
- Première nation de Thessalon
- Seine River
- Fox Lake
- Ojibway d'Onigaming
- Pic Mobert
- Curve Lake
- Algonquins de Golden Lake
- Cris de Missinabie
- Hornepayne
- Saugeen
- Lac Matagami
- Wabigoon Lake

Le Manitoba travaille beaucoup avec les groupes qui représentent les Autochtones. Voici la liste des organismes avec lesquels la région est entrée en communication cette année :

- Conseil tribal de Southeast
- Rice Financial
- Southeast Resource Development
- South West Indian Council
- North End Women's Centre
- Programme des Autochtones handicapés
- Guichet unique pour les Autochtones
- Assemblée des chefs du Manitoba
- Première nation de la rivière Berens
- Première nation de Bloodvein
- Nation Ojibway de Brokenhead
- Première nation de la Pointe Buffalo
- Nation Canupawakpa Dakota
- SACO – Services aux Autochtones
- Conseil tribal Dakota-Ojibway
- Première nation de Hollow Water
- Première nation de Keeseekoowenin
- Conseil tribal de Keewatin
- Première nation de la Little Black River
- Première nation de Little Grand Rapids
- Centre d'amitié de Ma-Mow-We-Tak
- National Aboriginal Diabetes Association
- Native Addictions Council of Manitoba
- Native Communications Inc.
- Parkland Pathfinders
- Première nation de Pauingassi
- Première nation de Waywayseecappo
- Yellowquill College
- Centre de traitement Peguis AI-Care
- Première nation de Poplar River
- Reaching E-Quality Employment Services
- Première nation Rolling River
- Première nation Anishinabe de Roseau River
- SouthEast Economic Development
- Conseil tribal SouthEast
- Southwest Indian Committee
- Première nation de Sioux Birdtail
- Conseil tribal des Cris Swampy
- The NCI Group of Companies
- Centre d'amitié The Pas
- The Pas Outreach Inc.

En Colombie-Britannique (incluant le Territoire du Yukon), on s'est concentré sur des présentations destinées aux bandes des Premières nations, aux conseils tribaux et aux associations autochtones. À ce jour, on a présenté plus de 150 séances à l'intention de groupes tels que :

- Première nation de Tseshat
- Centre d'amitié autochtone de Prince George
- Première nation de Saik'uz

- Bande de Musqueam
- Bande indienne de Adams Lake
- Centre d'amitié de Port Alberni
- Centre d'amitié de Ki-Low-Na
- Gitwangak
- Premières nations de Squamish
- Haida Gwaii-Masset
- Centre d'amitié de Courtenay
- Première nation de Skwah
- Première nation de Chehalis
- Première nation de Cape Mudge
- Bande indienne de Lytton
- Bande indienne de Bonaparte
- Bande indienne de Sechelt
- Premières nations de Westbank
- Bande indienne de Neskonlith
- Centre de santé Sh-ullh-etun
- Premières nations de Penticton
- Première nation de Nooaitch
- Premières nations de Carcross/Tagish
- Bande de la rivière Profit
- Conseil scolaire tribal de Saanich
- Première nation de Douglas
- Première nation d'Ucluelet Port Alberni
- Association tribale de Nicola
- Conseil tribal de Lillooet
- Premières nations de Songhees
- Conseil tribal de Nu-Cha-Nulth
- (Fountain) Bande des Premières nations Xaxl'ip
- Bande indienne de Kitselas
- Société métis de Fort St. John
- Bande des Premières nations de Mt. Currie
- Bande indienne de Seton
- Vancouver Aboriginal Society
- Premières nations de Seabird Island
- Premières nations d'Osoyoos
- Bande indienne de Skeetchestn
- Conayt Friendship Society
- Première nation de Tia-O-Qui-Aht

Sans-abri

Ce groupe compte moins de personnes, mais il est le plus difficile à joindre. Comme les sans-abri n'ont pas de coordonnées permanentes ni de papiers d'identité, sans compter qu'ils migrent fréquemment vers les centres urbains et que des bénévoles s'en occupent, il est difficile de les repérer. Les services à l'intention des sans-abri comprennent le travail réalisé par les banques d'alimentation et les programmes de services de repas. Bien entendu, les gens qui s'en servent ne sont pas tous sans-abri; cependant ces services donnent accès aux clients que le ministère cherche à atteindre.

En Alberta, la stratégie a consisté à se servir des banques d'alimentation, de *Meals on Wheels* (la popote roulante), de l'Armée du Salut et de la Good Samaritan Society. Au Nouveau-Brunswick, on a mis en œuvre une stratégie consistant à passer par les banques alimentaires et vestimentaires dans la région de Fredericton. Il s'agit d'organismes tels que Good Samaritan Food and Clothing Bank, Minto Community Resource Centre, Lakeland Community Resource Centre, Oromocto Food and Clothing Bank, Stanley Just Friends Food Bank, Fredericton Community Kitchen Inc., la Cuisine populaire de Beresford et Secours Amitié.

En Colombie-Britannique, l'unité chargée des Relations avec le public a travaillé avec de nombreux refuges et programmes d'alimentation, notamment Carnegie Centre (Downtown Eastside) à Vancouver, Kelowna Community Food Bank Society, The Loaves & Fishes de Nanaimo et Triage Centre à Nanaimo, Coquitlam, Port Moody et Belcarra.

L'Ontario a participé à un partenariat sans égal en vue de soutenir les sans-abri. Un groupe d'organismes de la région de Toronto, dont trois ordres de gouvernement, a élaboré une stratégie afin d'aider les sans-abri à obtenir des papiers d'identité, de les diriger et d'offrir des prestations et des services aux Canadiens à risque. Le projet s'appelle PAID – Partners for Access and Identification et regroupe des partenaires tels que le Programme de relations avec le public de DRHC, le Centre communautaire d'hygiène mentale, Native Child and Family Services, Neighbourhood/Senior Link, Rexdale Community Health/Legal Centre, Warden Woods Community Centre, Street Health et Syme Woolner Neighbourhood and Family Centre. De plus, les responsables du projet collaborent étroitement avec divers autres partenaires, tels que les 55 banques d'alimentation de la région métropolitaine de Toronto, la Croix Rouge, Centraide, les églises de la collectivité et certaines entreprises comme la Banque Royale.

Personnes peu alphabétisées

Certaines activités courantes s'adressent à ce groupe. La meilleure façon de joindre les gens qui ne lisent pas aisément (ou qui ne savent lire ni l'une ni l'autre des langues officielles) est de faire des présentations en personne et d'informer leur parenté et les travailleurs communautaires au sujet des programmes offerts par DRHC. Ces activités constituent le fer de lance du Programme de relations avec le public. Elles sont menées en permanence dans toutes les régions. Simultanément, dans un effort concerté à l'échelon national, on vise à simplifier les formulaires de demande et les procédures inhérentes, de même qu'à revoir toutes les publications pour les rendre plus faciles à lire et à comprendre. Les médias de masse, particulièrement la radio, sont également de bons moyens de joindre les personnes qui ne savent pas lire ainsi que les personnes qui ont de la difficulté à lire. Le Ministère utilise de plus en plus les publicités payées et les messages d'intérêt public comme véhicules pour joindre le plus grand nombre de Canadiens possible.

Collectivités de langue officielle en situation minoritaire

DRHC soutient les collectivités de langue officielle en situation minoritaire. À titre d'exemple, au Nouveau-Brunswick, les agents du Programme de relations avec le public ont fourni de l'information aux représentants des collectivités minoritaires suivantes :

- Fédération des aînés
- Comité d'entraide
- St-Vincent-de-Paul
- Salon funéraire Racicot
- Salon funéraire LeGresley
- Salon funéraire Robichaud
- Atelier Rado
- J.B. Côté et fils Ltée
- Club d'âge d'or
- Vestiaire St-Joseph
- Salon funéraire Verret
- Salon funéraire Bulger
- Campus Université de Moncton
- Maison funéraire Robichaud
- Maison funéraire Maillet
- Association canadienne des conseillers et aviseurs

L'Ontario soutient ses minorités de langue officielle par différents moyens, notamment les annonces publicitaires dans les publications francophones et l'envoi de communiqués d'intérêt public aux postes francophones de radio et de télévision. Voici la liste des groupes avec lesquels la région de l'Ontario a communiqué au cours des dernières années :

Publications

• Journal Le Goût de Vivre	• Journal Le Carillon	• Journal Le Rempart
• Le Métropolitain	• Vision Prescott-Russell	• Journal Le Voyageur
• Canora	• Le Journal de Cornwall	• Journal Tribune
• Journal L'Express de Toronto	• Journal – AGRICOM	• Journal O'Courant
• Journal L'Observateur	• Journal Le Reflet	• L'Ours Noir
• La Voix des personnes handicapées	• L'Express	• Journal Le Nord
• Journal Métro Courrier	• Journal Vivre +	• Journal L'Horizon
• Fédération des gens de la presse de l'Ontario	• Association de la presse francophone	• Les Nouvelles de Timmins et des environs
• Le Régional	• Journal Le Droit	• Zone Outaouais
• Journal La Tribune Express	• OPSCOM	• Réseau d'enseignement francophone Édistance du Canada (REFAD)

Stations de radio

• CHRY - York University	• CHOU – Ottawa Radio de l'Université d'Ottawa	• CBON 98.1 FM Le matin, Société Radio-Canada
• CFRH-FM 96.5 – Penetanguishene	• CFRL – Ottawa, Radio de La Cité collégiale	• CINN-FM 91.1, Radio de l'Épinette noire Inc.
• Radio-Huronie FM communautaire inc.	• CBON FM, Société Radio-Canada	• CBON Radio-Canada Ontario-Nord
• CIUT/FM – Toronto, Université de Toronto	• CBOF-FM 90.7/Ottawa, Radio de Radio-Canada	• Radio communautaire Kapnord Inc.
• Société Radio-Canada – Toronto-CJBC	• CFRC-FM – Kingston, Radio de Queen's	• CKGN-FM 89.7, Radio communautaire Kapnord Inc.
• BCOF-FM – Ontario 30, Société Radio-Canada	• CHRW-FM 94.7 – London, Radio communautaire CHRW chansons et paroles	• Radio communautaire francophone de Toronto, Coopérative radiophonique de Toronto
• CHYC 90.0 – Sudbury	• CBEF/Windsor	• CKOY – Timmins
• CHOD-FM 92.1, Radio Cornwall/Alexandria, Radio communautaire Cornwall/Alexandria inc.	• CFDN-MF 93.5 – North Bay, Radio communautaire de Nipissing	• CHPR/FM 102.1 – Hawkesbury, (Radio Fusion)
• Mouvement des intervenants et intervenantes communautaires en radio de l'Ontario (MICRO)	• CJTT 104.5 – New Liskeard – Radio communautaire – Reflet régional – Émission de radio	• Société Radio-Canada/Journaliste – Télévision

Télévision

• TVOntario – TFO	• Rogers – Canal 22 Communautaire
• Télévision communautaire de Rockland Inc.	• TVOntario – TFO – Ottawa
• Rogers Ottawa, Câble 22 Communautaire	• CBOFT-SRC – Télévision-Sudbury, Ontario/Outaouais – Bureau du Nord
• CBOFT – Société Radio-Canada Ottawa	• Télévision communautaire du Timiskamig, Les minutes francophones
• Rogers – Canal 23 Communautaire	• CBOFT-TV Société Radio-Canada Timmins

L'équipe de relations avec le public du Nord de l'Ontario a collaboré avec le Club Richelieu, le centre culturel La Ronde, l'Association canadienne-française et l'Université de Hearst (Campus de Timmins).

L'équipe de relations avec le public du Manitoba a tenu des séances d'information avec la Société franco-manitobaine et la Fédération des aînés franco-manitobains, l'hôpital de St-Boniface, Chez Nous, la résidence pour personnes âgées 400 des Meurons, Accueil Columbia inc., Place Des Meurons et la Caisse populaire.

En Alberta, des réunions ont eu lieu avec la Chambre économique de l'Alberta située à St. Paul et l'Association multiculturelle francophone de l'Alberta située à Edmonton.

La région de la Colombie-Britannique a collaboré avec de nombreux organismes francophones tout en fournissant du soutien aux communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada, notamment le Centre culturel de Kelowna, la Société Franco Victoria, l'Éducentre de Vancouver, le Centre culturel de l'Okanagan, l'Association franco-yukonnaise, l'Éducentre de Kelowna, le Cercle des Canadiens-français de la Colombie-Britannique, le Réseau Femmes et l'Éducentre de Victoria.

Perspective régionale

Même si beaucoup d'efforts sont consacrés à joindre les clients difficiles à contacter, la grande majorité des clients sont informés grâce à nos activités continues de communication et de relations avec le public. Les régions de DRHC ont mis au point leur propre combinaison particulière de stratégies en matière de communication afin de mieux joindre leurs clients. Voici un aperçu des activités effectuées par chaque région depuis avril 2001.

La région de Terre-Neuve a concentré ses efforts à des présentations et à des envois à grande échelle, s'efforçant de fournir des renseignements aux organismes pour les aînés et aux fournisseurs de services sociaux et de se servir des réseaux établis pour augmenter la portée du Ministère. Les organismes visés incluent notamment :

- Le Seniors Resource Centre
- L'Armée du Salut
- Le groupe d'aînés de Witless Bay
- Les services de soutien à domicile
- Stay Safe – Seniors Resource Centres
- Les Good Samaritan Clubs

Grâce à la participation à des conférences comme la National Gerontological Nursing Conference et la Seniors Tea, Talk and Social, la région a été en mesure de diffuser l'information à un grand nombre d'aînés et de fournisseurs de services.

Terre-Neuve a également ciblé ses entreprises locales, notamment les Dominion Stores, les Tim Hortons, la Newfoundland Light and Power, Newfoundland and Labrador Hydro, Clarica, la Great West Life, les centres médicaux et la Banque Royale pour recevoir de l'information pouvant être utile à leurs clients âgés.

De plus, Terre-Neuve a fait appel à ses églises locales, puisque ce sont les organismes qui sont le plus en contact avec les membres de la collectivité dans les régions rurales. Certaines d'entre elles étaient situées à Torbay, à Pouch Cove et à Witless Bay, à Portugal Cove et à Cartwright. La région de Terre-Neuve a fourni des renseignements à plus de 225 organismes.

La région de l'Î.-P.-É. s'est surtout fiée à ses Centres de ressources humaines (CRH) pour diffuser l'information dans les collectivités. En organisant des séances d'information pour les employés et pour le grand public dans les CRH et en s'assurant le concours des fournisseurs de services communautaires pour la diffusion de l'information, ils ont été en mesure de joindre plus de 126 organismes. Voici une liste de certains de ces organismes de services communautaires :

- PEI Teacher's Federation
- Department of Veterans Affairs
- Queen Elizabeth Hospital
- Southern Kings Health Region
- Morell Credit Union
- Investors
- Holland College
- AIL Canada
- Cutcliffe/Hennessey Funeral Home
- Canadian Cancer Society
- The Joyriders
- Ferguson's Montague Funeral Home
- Hillsboro Funeral Home
- Club des aînés
- Child & Family Services
- Maritime Electric
- Canadian Mental Health
- Malpeque Bay Credit Union
- Clarica
- CIBC Murray River
- Access PEI (Tignish)
- Regal Capital Planner
- East Prince Health Clinic
- Belvedere Funeral Home
- Supreme Court Family Service
- Central Queens Funeral Home
- Social Services Montague
- Four Neighbourhood Community

Les activités dans la **région de la Nouvelle-Écosse** ont été dominées par les partenariats avec les organismes, les agences de services sociaux et les entreprises. Les banques, les centres commerciaux, les pharmacies et d'autres magasins de détail ont été utilisés pour transmettre l'information aux personnes qui sont le plus dans le besoin, notamment :

- Maritime Paper Products
- Farmer's Co-operative Dairy Ltd.
- Stone Hearth Bakeries
- NS Power Inc.
- Magasins Sobeys
- Salon funéraire Furlongs
- Maritime Life
- Imperial Oil
- Canada Trust
- Maritime Marlin Travel
- Don Wells Insurance and Investment Services
- Aliant Telecom
- Shoppers Drug Mart
- Salon funéraire Campell
- Banque Royale
- Salon funéraire Eagles
- ING Halifax
- Banque de Nouvelle-Écosse

Des envois ont été postés à plus de 500 médecins et cliniques médicales de la province, et une trousse de formation pour les travailleurs des services sociaux et communautaires a été élaborée et distribuée dans tous les bureaux de services sociaux.

Étant donné le grand nombre d'aînés qui se fient à leur famille ou aux services professionnels pour être tenus informés, la Nouvelle-Écosse a effectué des envois et a fait des présentations à bon nombre d'associations professionnelles pouvant entrer en contact avec des personnes qui sont admissibles à des prestations, notamment :

- Maritime School of Social Work
- Nova Scotia Nurses Union
- Nova Scotia Teachers Union
- Retirement Planning Association
- Professional Association of Residents in Maritimes
- Municipal Association of Police Personnel
- Employés du gouvernement de la Nouvelle-Écosse

En tout, des documents ont été fournis à plus de 816 organismes ou entreprises.

La région du Nouveau-Brunswick a mis en œuvre des initiatives novatrices très réussies afin de faire passer le message, y compris des campagnes d'information par télécopieur et par téléphone. En mettant l'accent sur les banques commerciales et les agences de services sociaux, les responsables de cette région ont distribué des produits d'information à plus de 196 organismes, notamment les suivants :

- Armée du Salut
- Atlantic Blue Cross
- VON et le personnel des foyers pour aînés
- Vestiaire St. Joseph
- Salon funéraire Frenette
- Banque alimentaire de Bouctouche
- Christian Food Bank
- Irving/Midland
- JD Irving Executive Group
- Club des aînés de Grand-Digue
- S.J. Labour Community Service Inc.
- Regional Hospital
- Brunswick Mines
- Gagetown Nursing Home
- Atlantic Health Sciences Corp.
- Canada Life (Ocean Steel)
- Fédération des citoyens aînés du Nouveau-Brunswick
- Mount Allison University
- Miramichi Retirement Home
- Florenceville Club
- Silver Pioneers Club
- Family Services Saint John
- Salon funéraire Tuttle
- YWCA
- Volunteers Centre
- Mental Health Services
- Social Services Seniors
- Canada Life
- Banque alimentaire régionale de Grand-Sault
- Family and Community Services
- York Steel
- Association canadienne pour la santé mentale
- Senior Citizen's Assoc.
- Port of S.J. Employers Assoc. Inc.
- Carleton Manor Woodstock
- Services financiers Groupe Investors
- N.B. Federation of Labour
- Canadian Association of Insurers & Financial Planners
- Institut de Memramcook
- Sussex Kiwanis Club
- Atlantic Baptist College
- Bayview Credit Union

Les activités spéciales organisées au Québec comprennent la participation au « Salon des aînés » et à d'autres expositions destinées aux aînés, ainsi qu'à des conférences avec le Conseil régional de l'âge d'or du Saguenay-Lac St-Jean. Les médias se sont avérés très utiles pour la **région du Québec**, avec des apparitions à l'émission *Y'a plein de soleil*, des entrevues/émissions diffusées sur la chaîne radiophonique autochtone SOCAM (Société de communication Atikamek-Montagnais) à Loretteville et une entrevue avec un journaliste de La Pige. De plus, des annonces ont été placées dans *Le Bel âge*, *Le Suburban*, *Le Soleil* et *La Belle vie*. Des envois sont postés des CRH aux 2 000 clients tous les 3 mois, et les 78 CRH du Québec offrent des services de porte

ouverte (pas besoin d'un rendez-vous) aux aînés. Plus de 20 000 brochures ont été distribuées aux aînés et à plus de 160 organismes qui les aident à gérer leurs affaires. Voici une liste de certaines de ces organismes :

- Association récréative de personnes âgées
- Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook
- Le Bel âge d'Anjou
- Centre de solidarité internationale (Alma) Inc.
- Association internationale francophone des aînés
- Association nationale des retraités fédéraux
- Association des fonctionnaires à la retraite du Québec Inc.
- Entraide Plus - Sherbrooke
- Centre d'entraide communautaire de Charlesbourg
- Becket Seniors
- Beaconsfield Heights Seniors Social Club
- Club de l'âge d'or Les joyeux villageois
- Association de l'âge d'or Anagenissis
- Forum des aîné(e)s de Montréal
- Amicale des vétérans de Terrebonne Inc.
- Stewart Hall Seniors Club
- Conseil de l'âge d'or, région centre du Québec
- Good Neighbours Senior Citizens
- Association de personnes âgées Derring
- Club d'âge d'or Bons vivants
- Horizon retraite
- Société St-Vincent de Paul
- Association québécoise des droits des retraités - Montréal
- Société St-Vincent de Paul
- Conseil de l'âge d'or, région du Saguenay/Lac St-Jean
- Association rendez-vous amical d'Anjou
- Association des résidences pour personnes âgées du Québec
- Beurepaire Senior Citizens' Association
- La Vallée des patriotes
- Dollard des Ormeaux Golden Age Association
- Service juif de soutien aux aînés
- Club du 3^{ième} âge & popote roulante inc.
- Association des anciens combattants
- Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ)
- Club de l'amitié de l'âge D'Arntfield
- Association au fil du temps d'Anjou inc.
- Lakeside Heights Senior Citizens
- Association nationale des retraités fédéraux - Sherbrooke
- Légion royale canadienne
- Cercle de l'amitié des aînés de Port Maurice
- Institut du troisième âge
- Carrefour d'entraide bénévole

L'éloignement et la dispersion de la population rurale du Nord pose problème à la **région de l'Ontario**. Pour contourner cette difficulté, l'équipe des relations avec le public a collaboré avec les ministères provinciaux comme le ministère du Développement du Nord et des Mines, les services de police, les députés provinciaux et leur personnel. De plus, les organismes comme la Timmins Housing Authority, les centres d'accès aux soins communautaires, les Centres d'amitié et la Société Alzheimer ont reçu des renseignements à distribuer à leurs clients. Dans les régions urbaines du Sud, les responsables de l'Ontario ont collaboré avec les établissements de soins et les agences de services sociaux communautaires comme les High Park Social Services, le Ross Memorial Hospital et la Cornerstone Community Association, pour veiller à ce que l'information soit diffusée aux personnes dans le besoin. Une des initiatives spéciales de l'Ontario a inclut la participation aux activités des comités de violence envers les personnes âgées et d'aide aux sans-abri, comme B.A.S.S.I.C. (*Bringing an Awareness of Seniors' Safety Issues to the Community* [Sensibiliser les collectivités à la sécurité des personnes âgées]).

Au cours de la dernière année, l'Ontario a fourni de l'information à plus de 2 000 organismes. Comme nous ne pouvions tous les nommer, voici un aperçu de l'éventail des organismes et des entreprises qui se trouvent sur cette liste :

- Access Centre for Hastings
- Ailsa Craig Seniors Centre
- Banque CIBC
- Parrainage civique
- Community Care Clinic
- Council for London Seniors
- Dearness House
- General Electric
- Geranium House
- Kingston General Hospital
- Manuvie
- One Voice
- Seniors Group – Galetta
- Métallurgistes unis d'Amérique
- Versa Care Place
- Wesley Urban Ministries
- Zehrs Foods
- Syndicat des travailleurs et travailleuses canadien(ne)s de l'automobile
- Brampton Resource Centre
- Congrès des femmes noires du Canada
- Aciers Algoma
- Felman Gray & Associates
- Centre Livingstone
- Edward St. Seniors Centre
- Seniors Federation
- Popote roulante
- Loyalist College
- Banque Royale
- South-East Grey Support Services
- 3M Canada
- Clinique juridique bilingue de Windsor
- London and Middlesex Housing
- St. Christopher's House
- Association canadienne des individus retraités

Grâce en grande partie à des présentations faites directement auprès d'aînés et de fournisseurs de services, la **région du Manitoba** a réussi à diffuser de l'information à un grand nombre de clients et à plus de 1 000 organismes. De plus, le Manitoba tient à jour une liste d'envoi de plus de 1 200 organismes qui pourraient s'intéresser au SRG et à la situation des personnes à faible revenu; au moins deux fois par année, ces derniers reçoivent une trousse d'information. En voici quelques-uns :

- Adventist Community Services
- Argyle Drop in Centre
- Bellsite Over 50 Club
- Bowsman Golden Age Pioneers
- Bren-Del-Win Lodge
- Carberry Plains Services for Seniors
- Central Park Lodges Limited
- Carman Community Seniors Resource Council
- Deloraine Community Club
- Elma Senior Citizens Club
- Fork River Sunshine Seniors
- Club de l'âge d'or
- Gwen Sector Creative Living Centre
- Lac du Bonnet Personal Care Home
- Ministère de l'emploi et du soutien du revenu
- Women's Anti-Poverty Coalition
- Peguis Al-Care Treatment Centre
- Age in Action
- Army, Navy & Air Force Seniors
- Birch River Northern Neighbours
- Brokenhead Ojibway Nation
- Camper New Horizons Club
- Clifton Retired Activity Club
- Cross Golden Age
- Dauphin 1st United Church 55 Plus Group
- Centre d'information sur l'exploitation des personnes âgées
- Flin Flon Personal Care Corporation
- Foyer Notre Dame Incorporated
- Goodlands New Horizons
- Helping Eastlake People Centre
- Bureau de logement du Manitoba
- Armée du Salut (services aux hommes et aux femmes)
- Association des syndicalistes retraités du Canada
- Teulon Food Bank

Afin de réussir à diffuser de l'information sur les prestations à son importante population rurale et autochtone, la **région de la Saskatchewan** a utilisé la publicité radiophonique dans les langues crie et dénée, sur les ondes du réseau Mississippi.

Des agents de relations avec le public de la Saskatchewan se sont entretenus avec des responsables de la Capri House, un refuge pour sans-abri situé à Saskatoon. Des affiches du SRG ont été distribuées à tous les refuges, les banques d'alimentation, les centres communautaires ainsi qu'à l'Armée du Salut. Les cliniques médicales, les pharmacies, les banques, les coopératives d'épargne et de crédit ainsi que les résidences pour personnes âgées de la Saskatchewan ont également reçu ces affiches par la poste. Bon nombre d'articles ont été publiés dans des bulletins d'information et des magazines pour aînés (p. ex., le Senior Living). Au total, plus de 316 organismes ont reçu de l'information. Voici une partie de la liste des organismes qui ont reçu de l'information au sujet des prestations :

- Buffalo Narrows Friendship Centre
- Catholic Family Service Society
- Family Service Regina
- Regina Open Door Society
- Kikinahk Friendship Centre
- Moose Mountain Friendship Centre
- Northwest Friendship Centre
- Catholic Family Service Society
- Family Service Regina
- Regina Open Door Society
- Kikinahk Friendship Centre
- Prince Albert Indian & Metis
- Qu'Appelle Valley Friendship Centre
- Brewers District
- Agence canadienne d'inspection des aliments
- GRC
- Nutrition et diététique
- Agriculture Canada
- Stoon District Health
- Caronport Golden Age Association
- Elks Lodge
- Banques d'alimentation
- Ile-à-la-Crosse Friendship Centre
- La Loche Friendship Centre
- Saskatoon Indian & Metis
- Star Phoenix
- PA Superannuate Teachers
- Govan & District Senior Citizens Association
- Coop Superannuates
- Fédération du travail de la Saskatchewan
- Anciens Combattants Canada
- Career Headways Voc. Rehab.
- ACIA
- Fort Qu'Appelle Tribal Councils
- Sage Seniors Trade Show
- Pasqua Hospital
- SCFP
- Légion royale canadienne

La **région de l'Alberta** (qui comprend aussi les T.-N.-O. et le Nunavut) a consacré beaucoup d'énergie en formation ainsi qu'en collaboration avec les fournisseurs de services sociaux. Cela a nécessité la participation de programmes et d'agences relevant de ministères provinciaux comme le Alberta Seniors Benefits, le Alberta Community Development et le Alberta Council on Aging, ainsi que d'organismes communautaires comme ceux-ci :

- La Société d'Arthrite
- Southern Alberta Libraries
- Alberta Seniors Workshop – 2001
- Alberta Funeral Directors Association
- First Nations Insurance Services
- Holy Spirit Church
- Calgary Emergency Women's Shelter
- Groupe Investors
- The Centre of Hope
- Calgary Alpha House Society
- Catholic Social Services
- Mount Royal College
- Provincial Career Consultants
- Meals on Wheels
- Thorhild Seniors Conference
- Jacques Funeral Home
- Civic Centre Senior Services
- Claresholm Resource Fair
- Calgary Urban Project
- Urban Manor
- Ville de Banff – services communautaires aux aînés
- Association canadienne des vétérans de la Corée

En raison du grand nombre de personnes qui les fréquentent, les centres de loisirs pour aînés comme le Veiner Centre (Medicine Hat), le Kerby Centre (Calgary) et la Society for Retired and Semi-Retired (Edmonton) ont également été visés. L'équipe de l'Alberta a réussi à diffuser de l'information à plus de 300 organismes.

Qu'ils soient traditionnels ou nouveaux, tous les supports publicitaires ont été utilisés afin de renseigner les Albertains. Au moyen d'initiatives créatives comme le partenariat en ligne « Taking Action for Stronger Communities », l'Alberta, les T.-N.-O. et le Nunavut ont développé d'excellentes méthodes de rechange pour joindre leurs clients. De plus, des messages publicitaires et des articles sont parus dans des publications locales. Parmi ces publications, on trouve le Community Wellness Education Committee Events Calendar, le Directory of Senior Services et le Seniors Housing Guide (qui sont distribués à plus de 40 000 personnes). Le Prairie Post, le Prairie Post West, le Lethbridge Herald, le Medicine Hat Shopper, le Lethbridge Shopper et la Claresholm Press sont toutes des publications qui ont également été utilisées afin de renseigner les aînés de l'Alberta.

La région de la Colombie-Britannique (qui comprend aussi le Territoire du Yukon) a mis l'accent sur des présentations aux tribus des Premières nations, aux associations et aux conseils tribaux, aux pairs-conseillers ainsi qu'aux centres pour personnes âgées. Parmi les organismes qui ont reçu de l'information, il y a le Seniors Network and Advisory Group, les Seniors Information Resource Bureaux, le North Shore Community Services, la Legal Services Society et le groupe des aînés du Mission Indian Friendship Centre. Afin de joindre le plus de gens possible, la C.-B. a également mis les médias à contribution. En effet, un article est paru dans le supplément Retirement Living du Vancouver Sun, et un bulletin d'information a été produit conjointement avec le Provincial Office for Seniors. Plus de 613 organismes ont reçu de l'information au sujet des prestations et des services mis à la disposition de leurs clients et/ou de leurs membres. En voici quelques-uns :

- Community Volunteer Services for Seniors
- Federated Anti-Poverty Group of BC
- Golden Circle: North Shore Neighbourhood House
- Maple Ridge Pitt Meadows Community Services
- Supported Assisted Living Association
- St. James Community Services Society
- Silver Harbour Seniors Services
- Downtown Eastside Residents Association
- 411 Seniors Centre
- The Ladysmith Resources Centre Association
- Seniors Information and Resource Bureau
- Armée du salut
- Yukon Council on Ageing
- Wilson Community Centre

- Tantalus Seniors Centre
- Western Pulp Mills
- Trail Seniors Group
- Fort St. John Chamber of Commerce
- Interagency Group Nanaimo
- Service Canada Lumby
- Mission Community Services - ESL
- Groupe Investors
- Perler Financial Group
- Fraser Canyon Hospice Society
- 55 Alive Kelowna
- Capilano Community Services
- General George Seniors
- Volunteer Cowichan
- Gibbons Seniors Council
- Personal Alternative Funeral Services