



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des comptes publics

PACP • NUMÉRO 015 • 2^e SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 24 février 2014

Président

M. David Christopherson

Comité permanent des comptes publics

Le lundi 24 février 2014

• (1550)

[Traduction]

Le président (M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD)): Je déclare ouverte la 15^e séance du Comité permanent des comptes publics.

Chers collègues, nous accueillons aujourd'hui le vérificateur général du Canada, M. Michael Ferguson. Bienvenue, monsieur. C'est toujours un plaisir de vous recevoir au comité.

Nous étudions aujourd'hui le chapitre 2, « L'Accès aux services en ligne », du rapport de l'automne 2013 du vérificateur général du Canada.

Se joignent à nous deux nouveaux collègues, M. Cannan et Mme Jones. Bienvenue à vous deux. J'espère que vous vous plairez au comité.

Sans plus tarder, je demanderais au vérificateur général de nous présenter sa déclaration préliminaire. Nous entendrons ensuite des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor, du ministère de l'Emploi et du Développement social, de l'Agence du revenu du Canada, du ministère des Anciens Combattants, et du ministère de l'Industrie. Je crois que tout le monde a une courte déclaration à faire. Je vais laisser le soin à chacun des représentants ministériels de nous présenter les gens qui les accompagnent lorsqu'ils auront la parole. Après le vérificateur général, ce sera au tour du Conseil du Trésor.

Monsieur Ferguson, nous vous écoutons.

M. Michael Ferguson (vérificateur général du Canada, Bureau du vérificateur général du Canada): Monsieur le président, je vous remercie de nous donner cette occasion de discuter du chapitre 2 de notre rapport de l'automne, qui porte sur l'accès aux services en ligne.

Je suis accompagné aujourd'hui de Dale MacMillan, la directrice principale qui était chargée de cet audit.

[Français]

Les Canadiens utilisent de plus en plus Internet pour voir à leurs affaires. Ils veulent donc que le gouvernement leur fournisse des renseignements et des services en ligne. Une étude menée en 2005 plaçait le Canada en tête du classement mondial pour ce qui est de la prestation de services en ligne aux citoyens. Depuis, cependant, le Canada glisse au classement.

Nous avons constaté que depuis 2005, le gouvernement n'avait pas beaucoup élargi son offre de services en ligne. De fait, les utilisateurs doivent souvent utiliser la poste, téléphoner ou se rendre en personne à un centre de services pour mener à bien une transaction. En 2012, un sondage réalisé par une tierce partie a indiqué qu'en moyenne, 56 % des personnes qui effectuaient des transactions en ligne avec le gouvernement canadien étaient satisfaites des services reçus.

Par ailleurs, il n'y a pas de stratégie pangouvernementale pour encadrer la prestation des services en ligne et il y a peu de mesures pour inciter les ministères à mener des activités communes. C'est donc dire que les Canadiens doivent interagir avec chacun des ministères et organismes séparément pour avoir accès à divers programmes publics comme l'assurance-emploi, les prestations aux vétérans ou certains services fiscaux. Les citoyens qui déménagent doivent en outre communiquer leur changement d'adresse séparément à chacun des ministères concernés.

[Traduction]

Nous avons noté que certains ministères avaient réussi à collaborer pour mettre en commun des renseignements et offrir des services améliorés. Par exemple, au moment de notre audit, l'Agence du revenu du Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada avaient travaillé ensemble ainsi qu'avec huit provinces pour simplifier le Service d'enregistrement des nouveaux. Nous avons aussi observé que les sites Web respectaient les normes gouvernementales en matière d'accessibilité et d'uniformité afin de faciliter l'accès par les citoyens.

Pour que les ministères collaborent et offrent des services en ligne axés sur les clients, deux mesures doivent être mises en oeuvre. Premièrement, il faut établir une stratégie de prestation de services en ligne pour l'ensemble du gouvernement. Cette stratégie guiderait les ministères dans l'élaboration de leurs propres stratégies rentables de services en ligne. Deuxièmement, il faut définir une méthode commune permettant de déterminer les coûts associés aux modes de prestation de services des ministères et de produire des rapports à cet égard. Grâce à cette information, on pourra mieux comparer les coûts et quantifier les économies possibles.

Le gouvernement reconnaît que la prestation de services en ligne est la méthode la plus rentable d'offrir des services à la population eu égard aux coûts — selon ses propres estimations, les transactions en ligne coûtent beaucoup moins que les autres modes de prestation. Les ministères doivent donc définir des stratégies de prestation de services en vue d'offrir des services qui sont efficaces et axés sur les clients.

Enfin, le gouvernement doit faciliter, pour tous les Canadiens, l'accès à des services en ligne sécurisés. Au cours des dernières années, des améliorations importantes ont été apportées à cet égard, car le gouvernement a trouvé des solutions d'authentification moins onéreuses. Les Canadiens ont cependant indiqué à maintes reprises qu'ils souhaitaient la facilité d'accès et la commodité. À l'heure actuelle, ils doivent s'inscrire sur le site de chaque ministère séparément, retenir de nombreux mots de passe et utiliser des modes d'authentification différents, en fonction du ministère avec lequel ils traitent. De même, le processus d'inscription pour certains services en ligne peut parfois se faire en une seule transaction ou prendre jusqu'à 21 jours; chaque ministère a en effet ses propres règles. Il faudrait instaurer un processus d'inscription simple qui permettrait aux particuliers et aux entreprises d'effectuer des transactions en ligne de manière sécurisée et économique.

[Français]

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et les quatre ministères audités ont accepté nos constatations et recommandations. Ils ont pris de vrais engagements dans leurs réponses, dont certains devraient être mis en oeuvre au plus tard en 2015-2016. Nous sommes heureux de constater que le secrétariat a accepté de diriger l'exécution de certaines des mesures qui s'imposent, y compris l'élaboration d'une stratégie pangouvernementale d'ici mars 2015.

[Traduction]

Monsieur le président, c'est ce qui conclut ma déclaration préliminaire. Je serai heureux de répondre aux questions du comité.

Merci.

Le président: Très bien, monsieur. Merci.

Nous passons donc au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Madame Charette, la parole est à vous.

[Français]

Mme Corinne Charette (dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor): Monsieur le président, j'apprécie l'occasion qui m'est donnée de comparaître devant ce comité afin d'aborder les recommandations du vérificateur général quant au rôle que doit jouer le Secrétariat du Conseil du Trésor dans l'offre de services pour que les Canadiens aient accès aux programmes et services du gouvernement par voie électronique.

[Traduction]

Je suis accompagnée aujourd'hui de Sharon Squire, de la Direction du dirigeant principal de l'information, qui m'aidera à répondre à vos questions.

Vous savez sans doute que le domaine des services est fort complexe, et que l'adoption d'une approche intégrée par les ministères et organismes du gouvernement du Canada s'impose.

• (1555)

[Français]

Le SCT est résolu à fournir sa part d'efforts pour faciliter l'accès à des services en ligne qui respectent la vie privée des citoyens et qui améliorent l'expérience globale de service des citoyens et des entreprises, tout en assurant la rentabilité de la prestation de services et la sécurité.

Dans le domaine des services, le rôle le plus important du SCT est d'exercer un leadership stratégique et d'établir une orientation stratégique quant à la conception et à la prestation de services pangouvernementaux. Beaucoup de travail a déjà été fait à cet égard.

[Traduction]

Il y a plus de deux ans, nous avons examiné les tendances et les pratiques exemplaires dans d'autres administrations. Nous nous sommes alors tournés vers l'élaboration d'une orientation stratégique et d'une politique dans certains secteurs clés. Plus récemment, le SCT a collaboré étroitement avec ses partenaires fédéraux en vue d'harmoniser les efforts déployés pour améliorer la conception et la prestation des services

Par exemple, le SCT copréside, de concert avec Service Canada, un Comité de sous-ministres sur les services et la fédération de l'identité. Ce comité a élaboré une vision stratégique favorisant la prestation du libre-service numérique, et il a cerné des priorités afin de concrétiser cette vision.

De plus, au cours de la dernière année, le Secrétariat du Conseil du Trésor a aussi dirigé l'Initiative de renouvellement du Web, qui mise sur la mise en place d'un site Web du gouvernement du Canada, axé sur l'utilisateur, et portant l'appellation Canada.ca. Canada.ca est structuré de façon à faciliter la consultation et l'utilisation de l'information et des services en ligne du gouvernement du Canada. Il a un nouvel aspect optimisé pour les appareils mobiles et est organisé par thème, et selon l'information la plus fréquemment consultée et les tâches les plus souvent sollicitées.

Le SCT a également réalisé d'énormes progrès pour ce qui est d'offrir aux ministères et organismes du leadership et une orientation stratégique en matière de normes sur les services, en gestion de l'identité et en assurance des justificatifs; des facteurs critiques pour assurer la prestation en ligne de services gouvernementaux sécurisés.

En décembre 2012, le gouvernement du Canada a renouvelé les justificatifs d'identité pour accéder aux services sécurisés en ligne. Nous sommes fiers d'affirmer que 26 ministères utilisent maintenant ces nouveaux services, ce qui a permis de réduire considérablement les coûts opérationnels de ce secteur. Sur cinq ans, ces coûts auront passé de 51 millions de dollars à 13 millions de dollars. En misant sur les mécanismes d'assurance des justificatifs en ligne des institutions financières canadiennes, le gouvernement du Canada a renforcé sa capacité à proposer des services de connexion sécurisés. Il tire aussi profit des avancées technologiques constantes à cet égard.

[Français]

Le Secrétariat du Conseil du Trésor approuve les recommandations du vérificateur général, et d'autres travaux sont en cours pour donner suite aux questions et aux recommandations qui ont été cernées dans le rapport.

[Traduction]

Le Secrétariat du Conseil du Trésor travaille actuellement à l'élaboration d'une nouvelle politique sur les services, qui proposera une approche stratégique et cohérente en matière de conception et de prestation des services du gouvernement du Canada. De vastes consultations à l'échelle du gouvernement ont été achevées, et l'on prévoit que la politique sera publiée d'ici le printemps 2014. Le SCT élaborera également d'autres directives en 2014 en vue d'appuyer les ministères dans la mise en oeuvre de cette politique.

En misant sur le travail d'élaboration de politiques du SCT, le Secrétariat, en collaboration avec Service Canada et d'autres partenaires de prestation de services, élaborera une stratégie de services pangouvernementale afin d'améliorer la prestation de services aux individus et aux entreprises, et de faciliter la prestation efficace de services à l'échelle du gouvernement d'ici mars 2015.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada continuera également de travailler avec les ministères du gouvernement en vue de proposer un processus simple d'inscription des individus et des entreprises afin qu'ils puissent transiger en ligne de façon sécurisée et efficiente avec le gouvernement. Nous continuerons aussi à collaborer avec nos collègues provinciaux et territoriaux afin de mettre en place un mécanisme simple et sécurisé d'accès aux services du gouvernement du Canada et une approche que l'on surnomme « une fois suffit », dans les cas où des renseignements personnels peuvent être réutilisés, sous réserve d'une démonstration de faisabilité avec nos partenaires fédéraux et provinciaux.

Enfin, le dernier point mais non le moindre, le gouvernement du Canada continuera à explorer des occasions d'améliorer la prestation de services en resserrant sa collaboration avec le secteur privé et d'autres niveaux de gouvernement, et en tirant mieux profit des plus récentes avancées technologiques.

[Français]

Comme vous pouvez le constater, beaucoup de travail a déjà été accompli, et nous continuerons à collaborer avec nos partenaires qui oeuvrent dans le domaine de la prestation des services afin d'améliorer ces services en ligne au profit de tous les Canadiens et des entreprises.

Je tiens à vous remercier, monsieur le président, du temps que vous m'avez accordé. C'est avec plaisir que nous allons répondre aux questions des membres du comité.

[Traduction]

Le président: Très bien. Merci.

Chers collègues, je signale qu'il a officiellement été convenu par les trois partis que la réunion de quinze minutes sur les travaux du comité qui devait avoir lieu à la fin de la présente séance est reportée à la fin de la prochaine séance publique. Il nous a fallu plus de temps pour nous installer dans cette pièce-ci, où les caméras fonctionnent correctement. C'est entendu. Je vois que tout le monde est d'accord, alors c'est ce que nous allons faire. Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour du ministère de l'Emploi et du Développement social.

Nous vous écoutons, madame Giliberti.

● (1600)

[Français]

Mme Carolina Giliberti (sous-ministre adjointe principale, Gestion des services, Service Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social): Monsieur le président, j'ai le plaisir d'être ici aujourd'hui pour parler des recommandations du vérificateur général au sujet du rôle d'Emploi et Développement social Canada pour ce qui est de s'assurer que les Canadiens ont un accès électronique aux programmes et services gouvernementaux. J'ai constaté le peu de temps que nous avons pour répondre aux recommandations qu'EDSC appuie, alors mes commentaires seront brefs.

En 2005, Service Canada a été créé pour améliorer la prestation des services aux Canadiens, notamment en leur donnant un plus grand choix relativement à l'accès aux services. Nous offrons maintenant une gamme de services par l'entremise de notre site Internet. L'année dernière, celui-ci a reçu plus de 81 millions de visites. Nous avons traité 53 millions d'appels par l'entremise de notre numéro 1 800 O-Canada et des centres d'appel spécialisés. Nous avons eu 8,6 millions de visites à plus de 600 centres de

services en personne. Nous avons amélioré la prestation des programmes d'EDSC.

En plus, nous offrons aux Canadiens de l'information ainsi que de l'aide sur les événements importants de la vie, comme trouver un emploi, poursuivre des études, la reconnaissance des titres de compétence étrangers, élever une famille, la retraite, vivre avec un handicap, se lancer en affaires, et beaucoup plus.

[Traduction]

Nous avons aussi mobilisé nos capacités pour offrir de l'information et des services au nom d'environ 30 partenaires fédéraux ainsi que des provinces, dont l'Agence du revenu du Canada; le ministère des Finances; Citoyenneté et Immigration Canada; Pêches et Océans Canada; le ministère de la Défense nationale; Environnement Canada; Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada; Travaux publics et Services gouvernementaux Canada; Transports Canada; Santé Canada, et l'Agence de la santé publique du Canada.

Service Canada administre également le paiement d'expérience commune pour le compte de Résolution des questions des pensionnats indiens Canada, et récemment, nous avons ajouté le système de délivrance des passeports et les programmes d'Anciens Combattants Canada. Le rapport du vérificateur général souligne qu'EDSC, par l'intermédiaire de Service Canada, a graduellement amélioré ses services en ligne au cours des six dernières années, notamment Mon dossier Service Canada, un portail en ligne sécurisé permettant aux Canadiens d'avoir accès à leurs renseignements personnels et à des services relativement à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse.

[Français]

Parmi les améliorations ayant permis d'accroître les services en ligne, mentionnons les suivantes.

Nous avons ajouté un moyen pratique de s'inscrire à Mon dossier Service Canada à l'aide des justificatifs bancaires, et nous avons mis en oeuvre un projet de renouvellement de l'authentification électronique qui favorise l'accès en ligne fiable et sécurisé aux programmes d'EDSC.

Nous avons ajouté la possibilité de visualiser et d'imprimer des formulaires T4, ce qui réduit les frais postaux. Nous avons ajouté des formulaires électroniques à notre cybercompte sécurisé pour permettre aux clients de remplir en ligne les formulaires intitulés « À l'extérieur du pays » et « Formation (assurance-emploi) ». D'autres fonctions sont à venir l'année prochaine.

Nous avons introduit la phase 1 d'un mécanisme d'adhésion automatique à la Sécurité de la vieillesse.

Finalement, plus tôt cette année, nous avons remodelé le site Web de Service Canada pour améliorer la navigation, en plus d'introduire un nouveau moteur de recherche amélioré sur les sites Web du gouvernement du Canada et de Service Canada.

[Traduction]

Le contexte de la prestation de services n'est pas statique, mais obéit plutôt à une constante et rapide évolution. Les Canadiens s'attendent à une prestation attentive qui tire profit des nouvelles technologies intelligentes. Cela signifie que nous envisageons un avenir où un nombre accru de services électroniques et d'options libre-service seront offerts à la population canadienne.

La nouvelle vision du ministère viendra transformer la prestation des services au cours des cinq à dix prochaines années. S'il sera toujours possible d'en obtenir en personne, la majorité des services seront offerts en ligne. Le ministère travaille sur des initiatives visant à permettre aux clients de faire leurs transactions aussi facilement qu'ils le font avec les établissements du secteur privé, et à faire la transition vers des processus sans papier et automatisés en vue d'accroître l'efficacité et à améliorer davantage l'intégrité des programmes. Par exemple, nous allons offrir de nouveaux outils électroniques de libre-service et améliorer les outils existants et, dans la mesure du possible, les clients seront automatiquement inscrits aux programmes de prestations prévus par la loi.

Ces efforts cadrent avec le rapport du vérificateur général et la recommandation voulant qu'EDSC élabore une stratégie et un plan intégrés pour la prestation de services en ligne efficaces et axés sur le client. Le Ministère a élaboré un plan stratégique pluriannuel qui permettra de faire le suivi des progrès des initiatives mises en place et d'en rendre compte.

En ce qui a trait à l'élaboration d'une stratégie pangouvernementale visant à améliorer la prestation de services à l'intention des particuliers et des entreprises, EDSC s'est engagé à travailler en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres ministères et établira, avec le SCT, un groupe de travail conjoint chargé de voir à la bonne coordination des efforts au fur et à mesure que le travail avancera à cet égard.

Pour ce qui est de la recommandation voulant qu'EDSC et les autres ministères visés par l'audit élaborent et mettent en oeuvre une méthodologie standard pour établir les coûts des modes de prestation et en rendre compte, le ministère croit qu'il peut grandement contribuer à ces efforts. Il tâche déjà d'améliorer la capacité d'établir les coûts liés à la prestation de services pour les différents modes de prestation, et il a participé de près à un exercice mené en 2012 qui visait à compiler les coûts de prestation de services de 11 ministères. Depuis, EDSC continue à travailler sur son processus d'établissement des coûts liés à la prestation de services, et il est prêt à travailler avec d'autres ministères et avec le SCT pour élaborer une méthodologie standard d'établissement des coûts.

• (1605)

[Français]

EDSC, par l'intermédiaire de Service Canada, continuera à travailler avec ses partenaires des autres ministères et agences pour donner suite à toutes les recommandations du rapport du vérificateur général et améliorer la qualité des services en ligne offerts aux Canadiens, et ce, afin d'assurer que les services sont sécurisés, disponibles et adéquats.

Le ministère a élaboré un plan d'action pour répondre aux recommandations tandis qu'il continuera à concrétiser sa vision d'une prestation de services à la fois moderne, efficace et qui offre la meilleure valeur aux contribuables.

Je vous remercie de votre attention.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Madame Giliberti, c'est un détail, mais je note une petite erreur dans notre ordre du jour, où il est écrit « ministère de l'Emploi et du Développement social ». Cependant, votre mémoire indique qu'il s'agit d'Emploi et Développement des compétences. Je présume que vous savez mieux que nous comment s'appelle le ministère pour lequel vous travaillez, alors j'imagine que l'appellation correcte est « Emploi et Développement des compétences ». Est-ce bien cela?

Mme Carolina Giliberti: Oui.

Le président: D'accord, nous allons faire la correction. Mes excuses à votre ministère pour l'avoir débaptisé.

Merci pour votre présentation.

Nous passons maintenant à l'Agence du revenu du Canada. Monsieur Bennett, la parole est à vous.

[Français]

M. Dave Bennett (sous-commissaire, Direction générale des services de cotisation et de prestations, Agence du revenu du Canada): Bonjour, monsieur le président, messieurs les vice-présidents et messieurs les membres du comité. Je vous remercie de m'avoir invité à discuter des constatations du rapport de l'automne 2013 du vérificateur général du Canada, plus précisément en ce qui concerne la prestation de services en ligne par l'Agence du revenu du Canada.

[Traduction]

Le régime fiscal canadien est fondé sur l'autocotisation et l'observation volontaire: les Canadiens sont responsables de déterminer leur dette fiscale, de produire leurs déclarations de revenus et de payer les impôts qu'ils doivent, à temps et volontairement. Nous croyons qu'ils seront plus susceptibles d'observer leurs obligations fiscales si nous leur facilitons la tâche le plus possible. L'un des meilleurs moyens que nous connaissons afin de faciliter l'observation volontaire est de continuer à élargir et à améliorer notre vaste ensemble de services en ligne.

Les portails en ligne sécurisés de l'ARC, Mon dossier pour les particuliers, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client, permettent aux Canadiens de gérer leur situation fiscale selon le principe du libre-service. Au cours des dernières années, on a observé une hausse importante du nombre d'inscriptions. Il s'agit là d'un signe positif que ces services répondent aux besoins et aux attentes des personnes et des entreprises que nous servons.

Tel que l'a fait observer le vérificateur général, l'ARC a apporté plus de 40 améliorations à ses services en ligne entre 2009 et 2012, ce qui représente un investissement d'un peu plus de 6,4 millions de dollars. L'une de nos dernières initiatives est « Soumettre des documents », une méthode en ligne sécurisée, pour les contribuables et leurs représentants, d'envoyer des documents justificatifs et des reçus à l'ARC.

Dans le cadre de notre stratégie des services, nous avons fait un effort concerté afin de promouvoir la production en ligne des déclarations de revenus. Au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2013, un pourcentage record de 76 % des déclarations de revenus des particuliers, de 64 % des déclarations de TPS/TVH et de 69,9 %, soit presque 70 %, des déclarations de revenus des sociétés ont été produites par voie électronique.

Le vérificateur général a recommandé qu'Emploi et Développement des compétences... je vois que j'ai la même...

• (1610)

Le président: C'est très bien, belle vivacité d'esprit.

M. Dave Bennett: ...l'Agence du revenu du Canada, Anciens Combattants Canada et Industrie Canada élaborent et utilisent une méthodologie commune pour déterminer les coûts associés à leurs modes de prestation des services et produire des rapports à ce sujet, en tenant compte de l'orientation fournie par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur l'établissement des coûts et la communication des pratiques exemplaires. L'Agence du revenu du Canada approuve cette recommandation. Nous élaborerons une méthodologie commune en vue d'établir les coûts associés aux modes de prestation des services d'ici la fin de l'exercice 2014-2015 et l'appliquerons à tous les secteurs de programme d'ici la fin de l'exercice 2015-2016. Un plan d'action comportant des échéances clairement établies est déjà en cours.

Nous nous attendons à avoir une première ébauche d'une nouvelle méthodologie commune en vue d'établir les coûts associés aux modes de prestation des services d'ici décembre 2014. La méthodologie et un plan de mise en oeuvre de l'Agence seront entièrement élaborés d'ici mars 2015, et la nouvelle norme s'appliquera à tous les secteurs de programme d'ici mars 2016.

L'Agence du revenu du Canada s'est engagée à offrir ses services aux Canadiens d'une façon qui est moderne, efficiente et durable et qui répond à leurs besoins et attentes en évolution. Bien que le libre-service en ligne soit l'option privilégiée, nous continuerons de soutenir les Canadiens qui choisissent de produire leurs déclarations de revenus et de prestations sur papier et qui préfèrent effectuer et recevoir leurs paiements par chèque.

Nous remercions le vérificateur général de son travail et attendons avec intérêt de collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres ministères en vue de faciliter la prestation rentable des services dans l'ensemble du gouvernement fédéral.

Je serais heureux de répondre à vos questions sur nos services.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bennett.

[Traduction]

C'est au tour du ministère des Anciens Combattants.

Madame Bastien, c'est à vous.

[Français]

Mme Charlotte Bastien (directrice générale, Opérations en régions, ministère des Anciens Combattants): Bonjour et merci.

[Traduction]

Je m'appelle Charlotte Bastien et je suis directrice générale des Opérations en régions du Secteur de la prestation des services à Anciens Combattants Canada. Je suis ravie d'avoir l'occasion de discuter aujourd'hui des conclusions du chapitre 2 du Rapport du vérificateur général du Canada, puisqu'il y est question d'Anciens Combattants Canada.

[Français]

Je commencerai par vous donner un aperçu des personnes que nous servons à Anciens Combattants Canada et de la façon dont nous nous y prenons.

Comme vous avez pu le lire dans le rapport, nous dépensons près de 3,2 milliards de dollars chaque année en aide financière et en prestations d'invalidité ainsi qu'en soins de santé pour offrir des services aux vétérans et à leur famille. Le ministère est également responsable des activités de commémoration au Canada et à l'étranger.

La clientèle de notre ministère est composée des quatre groupes principaux suivants: les vétérans des Forces armées canadiennes, qui représentent 38 % du total; les survivants, dans une proportion de 35 %; les vétérans du service de guerre, qui représentent 22 %; et la GRC, à raison de 5 %.

Ces quelque 207 900 personnes ont entre 19 et 100 ans, et comme on peut s'y attendre, elles présentent des besoins bien différents quant au mode de prestation des services offerts par le ministère.

[Traduction]

Pour répondre à ces besoins, nous disposons d'un réseau de prestation des services qui offre des services en personne, par la poste, au téléphone et en ligne, bien entendu. Mon secteur compte tout près de 1700 employés dans plus de 50 endroits au pays. Les services en personne sont assurés par un réseau national d'équipes interdisciplinaires de services aux clients dans 26 bureaux de secteur partout au Canada. Ces équipes sont composées de gestionnaires de cas et de professionnels de la santé.

Grâce à un partenariat établi avec le ministère de la Défense nationale, nous pouvons également compter sur environ 100 employés travaillant dans 24 centres intégrés de soutien au personnel et 7 bureaux auxiliaires. Ces centres sont situés dans les bases et les escadres des Forces armées canadiennes ou à proximité.

Outre ces 50 points de service, il existe un réseau de 17 cliniques spécialisées en traitement de traumatismes liés au stress opérationnel réparties partout au Canada. Dix des cliniques ont été établies et sont financées par ACC, et les sept autres sont gérées par le ministère de la Défense nationale. Toutes ces cliniques sont ouvertes aux anciens combattants.

Nous avons aussi un partenariat avec Service Canada permettant d'offrir environ 600 points de service où les anciens combattants et leur famille peuvent obtenir de l'aide. Nous offrons également des services au téléphone grâce au Réseau national de centres d'appels.

C'est ce qui m'amène à parler des services offerts en ligne à Anciens Combattants Canada.

● (1615)

[Français]

Le service Mon dossier ACC, qui est disponible depuis 2005, est l'outil que nous utilisons pour offrir des services en ligne aux vétérans et à leur famille. Ces derniers peuvent faire affaire avec nous en ligne, et ce, en tout temps et n'importe où. Mon dossier ACC compte plus de 9 000 utilisateurs inscrits.

Les vétérans peuvent remplir plusieurs formulaires de demande en ligne, comme ceux relatifs aux prestations d'invalidité, au Programme pour l'autonomie des anciens combattants et aux Services de transition de carrière. Depuis août 2013, les vétérans peuvent envoyer des renseignements pour appuyer leur demande de prestations d'invalidité à partir de leur ordinateur personnel, ce qui leur fait gagner du temps et leur évite de payer des frais postaux. Ils peuvent également modifier leurs renseignements personnels, entre autres l'information sur le dépôt direct, leur adresse et leur numéro de téléphone. Les vétérans et les membres de leur famille peuvent aussi communiquer avec le ministère par courriel grâce à un message sécurisé.

Une amélioration importante, mise en oeuvre en octobre dernier, permet aux vétérans de s'inscrire à Mon dossier ACC même s'ils n'ont jamais fait affaire avec ACC auparavant. Les vétérans peuvent donc faire une demande de prestations pour la première fois dans Mon dossier ACC ou nous faire parvenir un message sécurisé s'ils ont des questions avant de présenter une demande.

[Traduction]

J'aimerais vous parler des améliorations prévues qui sont possibles grâce à un investissement d'un peu plus de 2 millions de dollars au budget de 2014.

Les fonds nous permettront de continuer à accroître la fonctionnalité existante de Mon dossier ACC pour créer un portail de services en ligne de pointe pour les anciens combattants.

Offrir un service en ligne plus complet et plus facile à utiliser permettra aux anciens combattants: d'avoir un accès personnalisé à l'information sur les avantages et les services; de présenter en ligne leurs demandes relatives à toute une gamme d'avantages; de voir l'état de leur demande en tout temps; de communiquer de façon sécurisée et plus pratique avec le ministère en ligne; de gérer plus activement l'information de leur compte et leurs documents; et d'avoir accès à d'autres services qui ne sont pas encore offerts en ligne.

J'aimerais mentionner d'autres outils en ligne rendus disponibles par Anciens Combattants Canada.

Les enseignants peuvent commander en ligne du matériel d'apprentissage sur la commémoration, ce qui nous permet de leur remettre rapidement les documents voulus, de façon pratique pour eux et moins coûteuse pour le gouvernement. De plus, les enseignants ont accès à un nombre de ressources pédagogiques en ligne comme Des héros se racontent, une page Web où trouver des entrevues vidéo menées auprès d'anciens combattants.

Dans le cadre du Programme commémoratif, l'utilisation des médias sociaux comme Facebook et YouTube s'est révélée très concluante, et le ministère utilise souvent Twitter pour transmettre de l'information sur les activités commémoratives ainsi que des annonces concernant des changements ou des améliorations aux services et prestations du ministère. Nous offrons aussi des outils en ligne, tels le Navigateur de bénéficiaires et Mon cahier ACC, pour aider les anciens combattants à connaître les programmes et les services qui leur sont offerts, en fonction de l'information sur leur service et de leur situation.

[Français]

Au cours des dernières années, nous avons fait des investissements considérables dans le but d'améliorer notre offre de services en ligne. Nous continuons d'apporter des améliorations, et les vétérans et le ministère en profiteront considérablement.

Comme vous le constaterez dans notre plan d'action, nous prévoyons collaborer avec d'autres ministères et rester au fait des initiatives plus générales du gouvernement.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Avant de passer à M. Dagenais, j'aimerais m'adresser à Mme Giliberti puisque j'ai pris le blâme pour notre administration en disant que nous nous étions trompés. Or, il semble qu'on puisse lire Emploi et Développement social Canada sur votre site Web qu'on me montre à l'instant. Ce n'est pas très grave, mais l'un d'entre nous devrait savoir où vous travaillez.

Mme Carolina Giliberti: Le mot « social » est le bon.

Le président: J'ai pris le blâme au nom de mon personnel, croyant que nous avions fait erreur, mais je vous donne la chance de rectifier le tir et de confirmer que c'est bien « Développement social », et non « des compétences ». Est-ce exact?

Mme Carolina Giliberti: Je crois que « social » est le bon mot. J'utilise toujours le sigle ou Service Canada. C'est peut-être « compétences ». Je viens de vérifier mes notes, et les deux mots s'y trouvent.

• (1620)

Le président: Vraiment?

Mme Carolina Giliberti: Oui. C'était écrit Emploi et Développement des compétences dans mon discours. Veuillez m'excuser.

Le président: C'est bon. Ce n'est pas très grave. Je suis prêt à dire que nous étions dans l'erreur, mais il semble que ce n'était pas le cas.

Mme Carolina Giliberti: C'est « social ».

Le président: Je vais laisser le gouvernement décider du nom, pour autant qu'il s'y tienne.

Nous allons poursuivre avec M. Dagenais, qui représente Industrie Canada.

La parole est à vous, monsieur.

[Français]

M. Éric Dagenais (directeur général, Direction générale de la petite entreprise, ministère de l'Industrie): Bonjour. Je m'appelle Éric Dagenais. Je suis directeur général de la petite entreprise à Industrie Canada.

Monsieur le président et membres du comité, merci de me donner cette occasion de vous donner un aperçu de la réponse d'Industrie Canada au chapitre 2 du rapport publié par le vérificateur général.

[Traduction]

La relation qu'Industrie Canada entretient avec les entreprises canadiennes est au cœur de sa mission, qui consiste à favoriser l'essor d'une économie canadienne concurrentielle et axée sur le savoir. L'évolution de la technologie et de l'environnement des affaires change le contexte dans lequel les programmes sont réalisés. Nous convenons que le gouvernement doit profiter des occasions qui se présentent pour adopter des processus et des méthodes d'exécution lui permettant de servir les entreprises de manière plus efficace et efficace. Le gouvernement entretient des relations avec des entreprises dans tous les secteurs de l'économie, dans toutes les régions du pays et à toutes les étapes du cycle de vie d'une entreprise, du démarrage à la fermeture. À l'échelon fédéral seulement, on dénombre plus de 290 programmes et services visant les entreprises qui sont offerts par plus de 30 organisations fédérales. Industrie Canada reconnaît qu'il est possible d'améliorer la qualité des services offerts aux entreprises en simplifiant les formalités d'accès à l'information, aux programmes et aux services gouvernementaux, grâce à une stratégie intégrée de prestation de services.

[Français]

Au cours des trois dernières années, nous avons amélioré notre guichet de services en ligne, bien que nous reconnaissions qu'il y a place à l'amélioration, comme le souligne le vérificateur général dans ses recommandations.

Le vérificateur général s'est concentré sur deux programmes bien précis d'Industrie Canada qui fournissent des services en ligne aux petites et moyennes entreprises, à savoir le Réseau Entreprises Canada et Corporations Canada. Je souhaite vous dire quelques mots sur ces programmes, car ils illustrent très bien la façon dont les services en ligne que nous offrons aux entreprises ont évolué au cours des dernières années.

Le Réseau Entreprises Canada est un programme horizontal décentralisé. Industrie Canada offre des services en ligne à entreprisescanada.ca, tandis que les agences de développement régionales fournissent, pour leur part, des services par téléphone et en personne. Ce programme est réalisé en collaboration avec les provinces, les territoires et d'autres organisations de services non gouvernementales.

Il s'agit d'un programme qui, en améliorant l'accès à l'information et aux services gouvernementaux, vise à aider les entrepreneurs et les propriétaires de petites entreprises à gagner du temps et à prendre des décisions d'affaires éclairées.

[Traduction]

Le site entreprisescanada.ca est réputé pour ses solutions axées sur la collaboration et l'innovation en matière de prestation de services en ligne. En 2012-2013, ce site a aidé 2,2 millions de clients à accéder plus aisément aux programmes et services du gouvernement du Canada, et a été classé parmi les services Web d'avant-garde destinés aux petites entreprises canadiennes. Le site a remporté en 2010 un prix GTEC de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale. Le site a également été reconnu par le magazine *Connected* de Rogers comme étant le meilleur site du gouvernement pour les entrepreneurs et les petites entreprises en 2013. Ces dernières années, les responsables du site ont exploité davantage les médias sociaux pour informer et mobiliser les entreprises canadiennes, pour le compte d'un grand nombre de ministères et d'organismes.

En vue de mettre à profit les services faisant partie du portefeuille d'Industrie Canada, Entreprises Canada Ontario assume maintenant le rôle de centre d'appel national de premier niveau, pour appuyer le nouveau service de guide-expert du Conseil national de recherche. Ce service personnalisé, jumelé à un service spécial en ligne, offre un soutien sur mesure pour aider les gens à s'y retrouver dans le réseau de programmes et de services d'aide pour l'innovation en affaires destinés aux entreprises, qui permet à ces dernières de faire des choix répondant à leurs besoins bien particuliers.

L'audit portait aussi sur l'examen de la présence en ligne de Corporations Canada, l'organisation au sein d'Industrie Canada qui réglemente les sociétés en vertu des lois fédérales. Corporations Canada administre les lois fédérales qui permettent à une entreprise de se constituer en personne morale, l'une des principales étapes à réaliser lorsque l'on souhaite fonder une entreprise.

[Français]

Industrie Canada était heureux que le vérificateur général ait remarqué que Corporations Canada fournissait des services plus directs aux entreprises et qu'il offrait des services de constitution en personne morale à l'échelle fédérale en ligne depuis 1999. Cette mesure exprime les améliorations qu'Industrie Canada a apportées en offrant de meilleurs services en ligne aux entreprises.

Aujourd'hui, 98 % de toutes les demandes de constitution en société à l'échelle fédérale sont déposées en ligne. Corporations Canada a aussi une entente avec l'Agence du revenu du Canada pour offrir un numéro d'entreprise de l'ARC au moment de la constitution en personne morale. Il s'agit d'une étape de moins que l'entreprise doit entreprendre séparément.

D'autres éléments de libre-service en ligne permettent à Industrie Canada d'offrir des frais moins élevés et un délai de traitement plus court pour les transactions. Ils permettent aux entreprises de garder leur dossier à jour et de produire une déclaration annuelle, un service dont 94 % des entreprises à l'échelle fédérale tirent parti. Un dépôt en ligne ne coûte que 20 \$ et la norme de service est de 24 heures ou

moins, tandis qu'un dépôt sur papier coûte 40 \$ et la norme est de cinq jours.

• (1625)

La plupart des entreprises au Canada sont de petites entreprises, ce qui se reflète dans le profil des clients de Corporations Canada. L'amélioration des services, axée sur les services en ligne, est déterminée par les commentaires des clients sur ce qui est important pour eux et par une analyse coûts-avantages sur les volumes reçus pour les types précis de transactions. Des mesures sont déployées en ce moment pour veiller à ce que les documents sur le Web soient écrits en langue claire et à ce que les processus soient clairement expliqués, afin que les clients puissent faire de nombreuses transactions sans aide professionnelle s'ils le souhaitent. La rétroaction a été très positive jusqu'à présent.

[Traduction]

Pour en revenir aux conclusions du vérificateur général pour Industrie Canada, j'aimerais réitérer qu'Industrie Canada est en accord avec les recommandations.

À l'égard de la première recommandation, dans le contexte des efforts ministériels visant à améliorer les services aux entreprises, Industrie Canada élabore une stratégie et un plan intégrés pour la prestation de services aux entreprises, plus particulièrement pour le ministère et le portefeuille. Industrie Canada travaille également en étroite collaboration avec des partenaires fédéraux pour améliorer les services aux entreprises dans les programmes gouvernementaux.

En ce qui concerne la deuxième recommandation, relative à l'établissement des coûts des modes de prestation et à la reddition de comptes pour appuyer la prise de décisions, nous fournirons des conseils à nos unités d'affaires de livraison de services pour assurer une approche standard pour l'attribution des coûts.

Enfin, Industrie Canada s'engage à améliorer la prestation des services en ligne aux entreprises et travaillera de concert avec ses partenaires pour mettre en oeuvre les recommandations du vérificateur général.

[Français]

Je vous remercie, membres du comité et monsieur le président. Je suis prêt à répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Chers collègues, nous sommes prêts à commencer les questions. D'après nos calculs, tous les intervenants devraient avoir le temps de prendre la parole, mais je devrai être un peu plus strict qu'à l'habitude sur le respect des cinq minutes. Je laisse normalement une certaine marge de manoeuvre, mais puisque nous n'y arriverons jamais si je le fais aujourd'hui, je ne dérogerai pas des cinq minutes dans l'intérêt de tous.

D'après la liste des intervenants déjà établie, c'est à vous de commencer, monsieur Albas.

M. Dan Albas (Okanagan—Coquihalla, PCC): Monsieur le président, je tiens à remercier tous ceux qui ont présenté un exposé aujourd'hui. Leur témoignage est des plus utiles.

J'aimerais commencer par m'adresser au vérificateur général, M. Ferguson.

Je vous suis reconnaissant de votre déclaration liminaire, monsieur. Pourriez-vous justifier vos propos? Votre bureau réalise habituellement des vérifications de gestion dans le but de fournir des pistes d'amélioration au gouvernement. Pourriez-vous nous expliquer un peu votre démarche dans ce cas-ci? Vous semblez soulever un enjeu global plutôt qu'un problème particulier. Pourriez-vous nous en parler?

M. Michael Ferguson: De façon générale, je pense que nous nous attardons maintenant davantage aux questions horizontales, c'est-à-dire à celles qui touchent plus d'un ministère. Nous examinons les stratégies pangouvernementales, puis évaluons le rôle qu'y joue chacun des ministères.

Je pense que nous avons commencé il y a déjà un certain nombre d'années à mener des vérifications qui s'attardent au gouvernement dans son ensemble sur le plan horizontal.

M. Dan Albas: Comparativement à d'autres députés à la table, je suis relativement nouveau au Parlement, mais j'ai pu assister à bon nombre de vos séances d'information technique.

J'ai remarqué que le dernier rapport semble contenir des recommandations générales plutôt que de cibler un domaine particulier. On n'y en retrouve que quatre. Y a-t-il une raison? L'équipe essaie-t-elle de suivre une direction quelconque?

M. Michael Ferguson: Je vous rappelle que nous essayons de cibler ce qui compte le plus lorsque nous formulons nos recommandations. Nous voulons éviter de submerger les ministères de recommandations. Nous tentons de cibler les secteurs clés.

Dans le cadre de cette vérification, par exemple, nous croyons qu'une des principales mesures à prendre est de mettre en place une stratégie afin de coordonner ce que le gouvernement veut faire concernant ses services en ligne.

M. Dan Albas: Merci.

Je suis vraiment heureux que vous fassiez ce que vous faites, car il est très important d'entendre ces critiques, surtout pour le gouvernement. Il y a une chose qui m'a préoccupée à la lecture du rapport, à savoir que vous mettez vraiment l'accent sur une offre de services en ligne accessibles et conviviaux, mais vous ne semblez pas insister autant sur la sécurité. Ce qu'on ne retrouve pas dans le rapport, c'est une mise en contexte de ce que le gouvernement a fait auparavant afin d'être présent en ligne et d'offrir des services aux Canadiens.

J'ai donc remarqué qu'il n'y a pas beaucoup de contexte, entre autres. Par exemple, les systèmes de Sony, qui contenaient les renseignements personnels de millions d'utilisateurs, ont été la cible d'un piratage massif. Il y a aussi eu l'affaire de Target aux États-Unis, dans laquelle les numéros de carte de crédit de millions de personnes sont possiblement compromis.

Je voulais simplement dire que c'est parfois une question de contexte. Je pense que pratiquement tout le monde convient qu'il incombe au gouvernement du Canada de veiller à ce que ces aspects soient bien gérés.

Quoi qu'il en soit, ce n'était pas vraiment une question, monsieur Ferguson, mais je tenais à souligner que la sécurité au troisième point représente un défi.

J'aimerais m'adresser à Mme Charette.

Puisque vous êtes responsable de la stratégie globale du Secrétariat du Conseil du Trésor, madame, pourriez-vous mentionner certaines des inquiétudes en matière de sécurité? Encore ici, j'espère

que tout le monde convient que la sécurité doit être la priorité concernant les renseignements personnels des Canadiens.

Quels genres de défis l'accès sécurisé aux services représente-t-il pour vous et pour d'autres ministères, peut-être?

• (1630)

Mme Corinne Charette: La sécurité est effectivement une priorité pour tous les services en ligne. En fait, trouver un équilibre entre la convivialité et la sécurité et la protection des renseignements personnels et confidentiels est toujours le principal défi avec lequel nous composons, et nous nous en préoccupons avant tout depuis un moment déjà.

Par exemple, notre nouveau service d'authentification électronique, qui permet aux Canadiens d'accéder aux services gouvernementaux en ligne à partir d'une seule ouverture de session, est très sécuritaire. Il permet essentiellement d'accéder aux services en ligne au moyen d'une connexion sécurisée et cryptée. Voilà comment nous assurons la sécurité de nos services. Avec l'aide de Services partagés Canada, les ministères sécurisent vraiment l'infrastructure de TI et les applications. Il incombe bien sûr aux Canadiens de ne pas divulguer leurs mots de passe et ce genre d'information.

La sécurité en ligne est un aspect multidimensionnel auquel nous donnons toujours la priorité, je peux vous l'assurer.

M. Dan Albas: Je tenais aussi à dire au vérificateur général que j'ai trouvé son rapport très bien fait, surtout avec les tableaux. Il donne un aperçu des différentes procédures qu'une personne peut devoir suivre ainsi que le temps qui peut être nécessaire pour réaliser des choses élémentaires, notamment dans le cas d'Industrie Canada.

J'espère que j'aurai la parole une autre fois, monsieur le président.

Le président: Vous avez parfaitement respecté les cinq minutes allouées. Merci infiniment.

C'est à vous, monsieur Allen.

M. Malcolm Allen (Welland, NPD): Je remercie nos témoins, et plus particulièrement le vérificateur général et son bureau pour le rapport, encore une fois. Je trouve toujours ces rapports fascinants.

Pour revenir sur les propos de M. Albas au sujet de la sécurité, j'ai remarqué que le Conseil du Trésor parle de resserrer la « collaboration avec le secteur privé et d'autres niveaux de gouvernement » à la page 6 de son mémoire.

À propos des préoccupations de M. Albas en matière de sécurité, que je partage d'ailleurs, j'avais moi aussi noté l'exemple de Target aux États-Unis, même si un nombre limité de Canadiens a été touché par ce manquement à la sécurité. Les victimes sont surtout des Américains, mais des Canadiens ont tout de même dû être touchés puisque je sais qu'ils sont nombreux à commettre le péché impardonnable de magasiner de l'autre côté de la frontière, y compris chez Target aux États-Unis, où ils peuvent obtenir une carte de crédit. La sécurité de leurs renseignements personnels peut être compromise aussi.

Que signifie exactement une collaboration accrue avec le secteur privé sur le plan de la sécurité?

Mme Corinne Charette: Vous avez tout à fait raison.

Une de nos solutions en matière d'authentification en ligne est de pouvoir tirer parti des services en ligne sécurisés des institutions financières. Par exemple, les Canadiens peuvent désormais accéder à leurs services gouvernementaux à l'aide de leur carte de débit, à partir de l'infrastructure d'accès en ligne de leur banque. Nous pouvons ainsi profiter des institutions financières et de leur infrastructure en ligne, qui est au coeur de leurs priorités et bénéficie d'investissements continus. Nous collaborons avec elles pour tirer parti de cet atout afin de permettre l'utilisation des services à partir d'une seule connexion au plus bas coût possible.

Je pense qu'il est possible de le faire et d'aller plus loin encore.

M. Malcolm Allen: Bien. Merci.

Madame Bastien, vous avez parlé en ouverture du nombre de personnes qui utilisent Mon dossier ACC. Vous dites à la page 2 de votre mémoire que quelque 207 900 personnes ayant entre 19 et 100 ans font partie du groupe, que vous avez ventilé.

Vous dites à la page 3 que Mon dossier ACC compte actuellement plus de 9000 utilisateurs inscrits. S'agit-il du nombre de personnes?

• (1635)

Mme Charlotte Bastien: Oui, ce sont les utilisateurs individuels.

M. Malcolm Allen: Permettez-moi de faire une comparaison: grosso modo, 9 000 personnes sur 207 900, cela représente 4,5 %. Je ne jouerai pas avec les chiffres; certains diront peut-être que c'est 4,489 % ou 4,512 %, mais en arrondissant, on obtient 4,5 %.

Comparons ces chiffres à ceux de l'ARC. Monsieur Bennett, vous avez dit que 76 % des déclarations de revenus des particuliers ont été produites par voie électronique.

Madame Bastien, il y a encore des progrès à faire quant aux services que vous offrez en ligne puisque 4,5 % c'est peu, étant donné que nos collègues de Développement social ou des compétences... Je dirai simplement « DSC ».

Mme Carolina Giliberti: Je dois préciser que c'est « développement social ».

M. Malcolm Allen: Ils disent que dans le transfert d'une partie de votre travail vers les quelque 600 points de service de Service Canada, ils accordent une place importante aux services en ligne, et de votre côté, 4,5 % de vos clients y sont inscrits.

Il faut se demander comment on dit alors aux gens de Développement social Canada « oh, en passant, il y aura beaucoup de visiteurs dans vos points de service, ou votre centre d'appel sera peut-être très occupé, car peu de personnes sont inscrites aux services en ligne ».

À mon avis, les chiffres ne mentent pas: 4,5 % de vos clients utilisent les services en ligne.

Que prévoyez-vous faire à cet égard?

Mme Charlotte Bastien: Nous prévoyons améliorer la fonctionnalité. Elle est présentement limitée dans le cas de certains programmes pour lesquels les anciens combattants peuvent faire une demande. En augmentant le nombre de demandes relatives à des programmes pouvant être faites en ligne, nous verrons une augmentation du nombre d'utilisateurs. De plus, grâce à la collaboration actuelle de Service Canada, on peut aider les anciens combattants dans la présentation de demande en personne pour deux programmes seulement: le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, soit le PAAC, et les programmes d'invalidité.

En ce qui concerne nos services en personne, il y a des choses qui sont assez difficiles à faire en ligne. Je vais vous donner un exemple. Lorsque nous faisons une évaluation à domicile, qu'il s'agisse d'une

évaluation infirmière ou de l'évaluation d'un gestionnaire de cas pour le programme de réadaptation, ce n'est pas un type de service que nous pouvons offrir en ligne. Il sera toujours offert en personne.

Le président: Excusez-moi, monsieur Allen, mais votre temps est écoulé.

M. Malcolm Allen: D'accord.

Le président: Je n'aime pas faire les choses de cette façon, mais c'est le seul moyen, chers collègues.

Monsieur Woodworth, la parole est à vous.

M. Stephen Woodworth (Kitchener-Centre, PCC): Je remercie les témoins de leur présence.

Monsieur Ferguson, je veux vous dire à quel point je suis reconnaissant du travail de votre bureau. Je pense que si les Canadiens lisaient les rapports et savaient à quel point le gouvernement du Canada s'efforce d'améliorer constamment les choses en se servant des nombreuses bonnes propositions de votre bureau et la façon dont les ministères les adoptent, ils seraient très impressionnés. Comme vous le savez, de temps en temps, je suis un peu préoccupé par les coûts, mais en même temps, je pense qu'avec votre aide, nous avons un système exceptionnel favorisant l'amélioration constante de nos processus gouvernementaux.

De plus, monsieur Ferguson, je suis ravi de constater que vos rapports sont objectifs. On y reconnaît les bons coups quand c'est mérité. À cet égard, j'aimerais tout d'abord vous poser des questions sur le paragraphe 2.26 du chapitre 2.

Je crois comprendre que de 2009 à 2012, l'Agence de revenu du Canada a apporté plus de 40 améliorations à ses services en ligne, pour un investissement d'un peu plus de 6,4 millions de dollars, ce qui a augmenté la fonctionnalité en ligne et l'utilisation par les particuliers et les entreprises. C'est impressionnant: 40 améliorations aux services en ligne.

Pourriez-vous nous donner une liste des 40 améliorations?

• (1640)

M. Michael Ferguson: Je pense qu'il serait préférable que l'ARC vous fournisse la liste. Je pense qu'elle serait disposée à le faire.

M. Stephen Woodworth: Puisque c'était indiqué dans votre rapport, je croyais que vous auriez la liste et que je pourrais vous la demander.

M. Michael Ferguson: Nous pourrions avoir la liste. Ce qu'il faudrait que je fasse, c'est examiner la question attentivement tout simplement parce que c'est une feuille de travail de vérification.

M. Stephen Woodworth: Je vois. D'accord, je comprends.

M. Michael Ferguson: L'ARC peut vous donner l'information.

M. Stephen Woodworth: Permettez-moi de m'en assurer. M. Bennett comparait pour l'ARC.

M. Dave Bennett: Oui.

M. Stephen Woodworth: Êtes-vous en mesure de nous fournir une liste des 40 améliorations aux services en ligne qui ont été apportées par l'ARC de 2009 à 2012?

M. Dave Bennett: Certainement.

M. Stephen Woodworth: D'accord.

Monsieur Ferguson, en tant que vérificateur, pourriez-vous nous décrire trois ou quatre des améliorations apportées aux services en ligne de l'ARC dont vous parlez? J'aimerais savoir ce qui en a résulté plus concrètement.

M. Michael Ferguson: En général, elles sont liées à l'ensemble des activités de l'ARC, comme celles consistant à recueillir des renseignements auprès des gens, à fournir l'accès aux gens de sorte qu'ils puissent poser des questions, etc. Cela comprend vraiment tous les volets des services offerts.

M. Stephen Woodworth: D'accord.

Si je m'intéresse précisément à cela, c'est qu'à mon avis, l'une des choses qui angoissent le plus mes électeurs et la façon dont ils communiquent le plus avec le gouvernement, c'est lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus pour l'Agence de revenu du Canada. Je suis ravi d'entendre que l'Agence de revenu du Canada est tournée vers l'avenir, car je suis un peu inquiet parfois lorsque je vois la quantité de communications que nous avons en ligne.

Je devrais peut-être poser la question à M. Bennett. On me dit que 76 % des Canadiens produisent leur déclaration de revenus en ligne. Est-ce exact?

M. Dave Bennett: Oui.

M. Stephen Woodworth: Pourriez-vous nous donner un aperçu d'une partie des 40 améliorations auxquelles l'ARC travaille si fort?

M. Dave Bennett: Oui, j'ai quelques exemples. Elles couvrent l'éventail de ce qui est offert aux entreprises et aux services de spécialistes en déclarations de revenus.

Pour ce qui est des exemples, nous avons entendu parler des nouveaux justificatifs d'identité commerciaux. Nous avons apporté des modifications à Mon dossier pour les particuliers de sorte que les contribuables peuvent consulter en ligne leurs déclarations de revenus des 10 dernières années. Ils peuvent obtenir l'information.

Le président: Excusez-moi, monsieur Bennett, mais je dois intervenir. Je suis désolé, monsieur. Nous devons passer au prochain député.

Monsieur Giguère, je vous cède la parole.

[Français]

M. Alain Giguère (Marc-Aurèle-Fortin, NPD): Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie également les témoins de s'être présentés.

Au paragraphe 2.18 du rapport, il est indiqué: « Nous avons remarqué que trois des quatre ministères visés par l'audit n'avaient pas réalisé de progrès depuis la fin de l'initiative Gouvernement en direct, en 2005, pour ce qui est de la prestation en ligne de services comportant des transactions. »

Monsieur Ferguson, pouvez-vous nous indiquer quels sont ces trois ministères et en quoi cette situation influe sur la qualité des services offerts aux Canadiens et sur la capacité de ces ministères à offrir des services dans l'avenir, étant donné qu'ils n'ont pas réussi à faire quelque progrès que ce soit en neuf ans?

[Traduction]

M. Michael Ferguson: Au paragraphe 2.15, il est question de quatre organismes sur lesquels ont porté nos travaux d'audit. L'Agence de revenu du Canada est celui qui a réalisé des progrès. Les trois autres, qui n'ont réalisé aucun progrès, sont Ressources humaines et Développement des compétences Canada, tel que ce

ministère s'appelait à l'époque, Anciens Combattants Canada et Industrie Canada.

Encore une fois, l'audit consistait à s'assurer que ces types de services étaient axés sur les clients. C'est ce que nous voulions voir. Nous pensons qu'il faudra adopter une stratégie pour aider tous ces organismes à fournir un plus grand nombre de services en ligne axés sur les clients.

•(1645)

[Français]

M. Alain Giguère: Je vais poursuivre un peu dans la même veine. Juste avant le paragraphe 2.36 de votre rapport, il est indiqué « Il n'existe pas de stratégie pangouvernementale pour guider la prestation des services ». C'est le cas depuis 2006. Je crois que, pour résumer votre pensée, on peut dire qu'il y a beaucoup de musiciens, mais aucun chef d'orchestre.

Dans ses derniers budgets, le gouvernement a souligné l'importance d'offrir ses services à moindre coût à la population. Or comment est-ce possible, étant donné qu'il n'y a eu aucun suivi opérationnel depuis 2006 et que les rapports des services clés n'ont pas été fournis alors qu'ils auraient dû l'être?

[Traduction]

M. Michael Ferguson: Encore une fois, ce que nous avons constaté, c'est que l'initiative Gouvernement en direct avait été mise en place. À la fin de 2005, on a fait rapport des progrès réalisés dans le cadre de la stratégie. En menant l'audit, et je crois que c'est mentionné dans notre objectif énoncé au paragraphe 2.14, lorsque nous nous demandions si les ministères sélectionnés offraient à la population canadienne des services en ligne axés sur les clients, nous voulions examiner s'il existait une stratégie du gouvernement du Canada pour la prestation des services en ligne.

Lorsque nous avons procédé à l'audit, nous savions que l'initiative Gouvernement en direct avait déjà existé. Nous voulions déterminer si on avait mis en place une stratégie qui reprenait l'initiative de 2005, mais nous avons constaté qu'aucune stratégie n'avait été mise en place.

[Français]

M. Alain Giguère: Au paragraphe 2.49 de votre rapport, on indique qu'en 2012, le gouvernement a interrompu la Voie de communication protégée à la suite d'investissements de 975 millions de dollars, dont 377 millions de dollars pour la mise en oeuvre. Il s'est aperçu en 2012 que ce service était trop complexe, trop difficile à modifier et d'un usage difficile. Votre rapport précise que le gouvernement l'a remplacé par un autre service, moins dispendieux. Ma foi, nous devrions tous investir dans des compagnies d'informatique; nous deviendrions très riches.

Y a-t-il quelqu'un dans la baraque qui assume le contrôle des coûts? Un investissement de 377 millions de dollars pour la mise en oeuvre d'un système qui est ensuite jeté à la poubelle, ça me paraît assez élevé.

[Traduction]

M. Michael Ferguson: Pour l'essentiel, ce que nous soulevions, c'est que...

Le président: Excusez-moi, monsieur le vérificateur général, mais je dois vous interrompre.

Monsieur Hayes, la parole est à vous.

M. Bryan Hayes (Sault Ste. Marie, PCC): Monsieur le vérificateur général, au deuxième point de votre déclaration, vous dites qu'en 2005, le Canada était en tête du classement mondial dans la prestation de services en ligne aux citoyens, mais que depuis, il glisse dans le classement. Selon les Nations Unies, nous occupons toujours le 11^e rang parmi 190 pays. Nous faisons encore partie de la tranche supérieure de 6 % à cet égard.

Diriez-vous qu'en faisant toujours partie de cette tranche supérieure de 6 %, le Canada est toujours un chef de file mondial de la prestation des services en ligne?

M. Michael Ferguson: Nous indiquions que le Canada avait reculé au classement pour ce type de service. Je vais laisser à d'autres le soin de déterminer si c'est un bon classement. Ce que nous avons également constaté, c'est que le taux de satisfaction des clients ne semble pas s'être amélioré. Nous soulignons que la situation a changé. Il ne nous appartient pas de déterminer si c'est suffisant. Nous voulions seulement nous assurer que les gens sont conscients de la situation.

M. Bryan Hayes: Je suppose que ce serait la même chose pour le taux de satisfaction, qui est passé de 59 à 56 %. On considère que la situation ne s'est pas améliorée. Ce n'est pas vraiment à vous ni à moi de déterminer si c'est bon; les chiffres sont ce qu'ils sont. C'est bien ce que vous voulez dire?

• (1650)

M. Michael Ferguson: C'est exact.

M. Bryan Hayes: D'accord.

Vous ne serez peut-être pas en mesure de répondre à ma question. En ce qui concerne les relevés d'emploi, je crois que vous mentionnez dans votre rapport que dans 70 % des cas, les employeurs sont en mesure de soumettre leurs relevés d'emploi en ligne. Je pense que c'est ce que fait le gouvernement depuis 2003. Est-ce que 70 %, c'est bon? Est-ce que la proportion devrait être plus élevée? Savez-vous pourquoi ce n'est pas 100 % ou 50 % des cas? Je serais curieux de savoir ce que vous avez à dire là-dessus.

Madame Giliberti, tenez-vous prête, car je vais vous poser une question sur le même sujet. Pourquoi n'est-ce pas 100 % des cas?

M. Michael Ferguson: En fait, au paragraphe 2.22 on lit ceci: « au moment de notre audit, plus de 70 % des relevés d'emploi étaient soumis en ligne ». Nous n'avons laissé sous-entendre d'aucune façon que ce n'est pas un bon taux.

Ce que nous disions, c'est que depuis 2006, des améliorations demandées par des groupes d'entreprises ont été apportées graduellement aux services existants. Une entreprise ne peut toutefois pas encore mettre à jour son profil ni changer son adresse en ligne. Nous signalions que les gens demandaient d'autres améliorations au service, mais qu'on n'avait pas encore pu les apporter.

M. Bryan Hayes: Madame Giliberti, quel est le calendrier, ou qu'est-ce qui fait en sorte que ce ne soit pas dans plus de 70 % des cas? Y a-t-il des mesures que le gouvernement devrait adopter pour augmenter la proportion? J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

Mme Carolina Giliberti: En date d'aujourd'hui, 74 % de tous les relevés d'emploi que nous recevons sont remplis en ligne. Nous venons de lancer RE Web, un système qui permet aux employés de s'inscrire en ligne, de sorte qu'ils n'ont pas besoin de se rendre à un point de service d'Emploi et Développement social Canada. L'objectif, bien entendu, c'est d'atteindre 100 %, mais il y a des obstacles.

L'une des difficultés que nous avons concerne la compatibilité logicielle. Certaines entreprises n'ont pas le logiciel permettant de s'inscrire au RE, et nous composons donc avec cette réalité. En fait, c'est le fournisseur de services de paie qui a un processus sur papier, et c'est un modèle de RE qui est en fait en format papier et non en ligne. De plus, certains systèmes de rémunération ne sont pas compatibles avec notre RE Web, et les entreprises doivent investir beaucoup pour adapter leur système à notre RE Web.

Nous avons aussi constaté que certaines entreprises ne veulent tout simplement pas s'inscrire en ligne. L'une des solutions pourrait être de rendre l'inscription en ligne obligatoire, oui.

M. Bryan Hayes: Merci, monsieur le président

Le président: Merci. Vous êtes le premier à ne pas avoir dépassé son temps de parole. Bien.

Monsieur Simms, c'est à votre tour.

M. Scott Simms (Bonavista—Gander—Grand Falls—Windsor, Lib.): Je remercie tous nos invités. Je ne le ferai pas de façon individuelle. Cela me prendrait cinq minutes, alors c'est fait.

Monsieur Ferguson, je veux attirer votre attention sur le paragraphe 2.36 du rapport. Si je comprends bien, en 1999, nous avions lancé l'initiative Gouvernement en direct, dont l'objectif était de s'assurer que les clients étaient bien servis dans tous les ministères. Jusqu'en 2005, les choses se déroulaient bien. Je vais citer un passage du rapport:

Depuis le dernier rapport, en 2006, les ministères ne sont plus tenus de faire rapport sur le nombre de services clés qu'ils offrent en ligne, le niveau d'interaction possible entre les utilisateurs et les ministères, les gains d'efficacité réalisés ou l'adoption de ces services par la population canadienne et les entreprises.

Y a-t-il lieu de dire que l'interaction en ligne prévue, la participation de la population dans la mesure où les gens utilisent les services, n'a pas fait l'objet de suivi pour déterminer s'il s'agit d'un bon service? En d'autres termes, est-ce parce qu'ils ne font pas d'essais avant la mise en service ou qu'ils ne font pas assez de suivi sur le niveau d'interaction et qu'ils ne vérifient pas la convivialité ou qu'ils s'y prennent de façon incohérente pour la mise en place?

M. Michael Ferguson: Ce que nous signalons, c'est qu'après 2005, il n'y avait pas de stratégie. De plus, le paragraphe 2.37 indique qu'on a constaté qu'aucune évaluation globale des besoins et de la satisfaction des clients n'avait été réalisée. Depuis 2005, le gouvernement travaille avec peu de renseignements, et ce serait le type de renseignements qui guideraient une telle stratégie.

C'est ce sur quoi nous attirons l'attention.

• (1655)

M. Scott Simms: De quel type de renseignement parlez-vous, alors? S'agit-il de regrouper des gens pour leur demander ce qu'ils n'aiment pas, pour obtenir leur point de vue? Je ne parle pas seulement des commentaires non sollicités que vous recevez des gens qui sont tout à fait mécontents de leur expérience et qui communiquent avec le service pour exprimer leur mécontentement. Fait-on remplir des questionnaires à la population, par exemple? Est-ce l'élément manquant?

M. Michael Ferguson: Encore une fois, nous constatons l'absence d'évaluation globale, à l'échelle fédérale, des besoins et de la satisfaction des clients. Chaque ministère et organisme peut l'avoir faite, par ses propres sondages, mais il n'y a pas eu d'évaluation globale.

M. Scott Simms: Je vois. Dans le paragraphe 2.30, vous donnez un excellent exemple de l'absence de communication entre les ministères, notamment en ce qui concerne la nouvelle adresse d'un prestataire. Vous dites, par exemple, qu'un prestataire de l'assurance-emploi qui, ensuite, devient prestataire du Régime de pensions — et, madame, vous pouvez intervenir si vous voulez — doit informer la direction de chaque programme, séparément, même si le même ministère les administre.

C'est un problème que nous observons fréquemment dans mon bureau de circonscription. Il semble que, dans chaque secteur, c'est chacun pour soi. Êtes-vous en train de dire que rien ne leur permet de mettre en commun le même renseignement?

M. Michael Ferguson: Ce problème, je crois, est vraiment différent du premier dont nous parlions, mais, dans ce cas particulier, effectivement, nous voyons que pour des programmes relevant du même ministère, il faut autant de fois s'inscrire ou faire un changement d'adresse plutôt qu'une fois auprès du ministère. On peut donc affirmer qu'aucun renseignement ne circule entre certains de ces programmes.

M. Scott Simms: Est-ce qu'on a tenté, par exemple de 2006 à 2012, de faire sauter toutes ces cloisons? Il me semble qu'on a tenté de s'unir aux provinces.

M. Michael Ferguson: Je ne veux pas donner l'impression que tous ces problèmes sont nécessairement faciles à corriger. Ils peuvent être complexes. Je ne peux pas donner plus de précisions sur ce qui est arrivé, exactement, à ces types de programmes, l'assurance-emploi et le Régime de pensions, mais, peut-être, le ministère peut-il répondre.

Encore une fois, on peut dire, de l'ARC, par exemple, qu'il a amélioré ses services depuis 2005, que des initiatives individuelles ont donc eu lieu.

M. Scott Simms: En fait, ce que vous dites est juste et je tiens à en parler. Dans le paragraphe 2.41, vous dites: « Nous avons constaté que seule l'Agence du revenu du Canada avait établi des stratégies et des plans intégrés pour la prestation des services ». L'un de mes collègues a abordé la question, mais il semble y avoir mise en commun des pratiques exemplaires...

Le président: Monsieur Simms, s'il vous plaît. Je suis désolé.

M. Scott Simms: Je ne savais pas.

Le président: C'est bon.

Monsieur Aspin, vous avez la parole.

M. Jay Aspin (Nipissing—Timiskaming, PCC): Bienvenue monsieur Ferguson et, bien sûr, bienvenue à tous nos invités. Nous avons certainement réuni une masse importante d'expérience sur les activités en ligne de tous les ministères.

Comme l'un de mes collègues l'a fait avant moi, je vais concentrer mes questions sur la prestation des services fiscaux, parce beaucoup d'électeurs m'appellent à ce sujet.

Ma question s'adresse à M. Bennett.

D'après votre mémoire, monsieur Bennett, le nombre d'inscriptions a notablement augmenté, ce qui est bien. Vous mentionnez aussi un effort concerté pour promouvoir, avec succès, la déclaration des revenus en ligne, les taux étant de 76 % pour les déclarations

personnelles, de 64 % pour la TPS/TVH et de 70 %, environ, pour les déclarations des sociétés. C'est un bon taux de participation, de trois sur quatre, en gros.

Vous avez aussi signalé, comme mon collègue Woodworth, que l'ARC a apporté plus de 40 améliorations à ses services en ligne entre 2009 et 2012.

Je vous accorde la possibilité de terminer ce que vous disiez sur certaines de ces améliorations apportées au cours de ces trois années.

• (1700)

M. Dave Bennett: Bien sûr. Comme j'ai dit plus tôt, ces améliorations s'adressent aux diverses entreprises et préparateurs de déclarations de revenu. Certaines, notamment, permettent d'accéder aux feuillets T4 et T4A en ligne. On peut les y trouver tous. On peut y trouver la valeur d'un compte d'épargne libre d'impôt, le montant de contribution admissible pour l'année. J'ai dit, tout à l'heure, qu'on peut retourner 10 ans en arrière dans la consultation de ses déclarations de revenu. Une nouvelle fonction permet de communiquer des documents, et nous l'offrons à tous les types d'entreprises. Pour la décrire simplement, chaque année, quand nous recevons les déclarations, nous en choisissons un certain nombre pour faire un suivi. Nous pouvons demander des renseignements supplémentaires ou un reçu qu'on a omis de joindre à la déclaration. Nous mettons aussi un portail sécurisé à la disposition des contribuables et des préparateurs de déclarations pour communiquer ces documents par voie numérique. Nous permettons désormais au numérique de remplacer le papier.

Nous avons ajouté de nouvelles fonctions de paiement direct par l'entremise d'un compte Interac. Nous avons mis à la disposition des entreprises qui en avaient besoin des calculateurs des paiements en plusieurs versements. Il est possible de le faire en ligne. Au portail Mon dossier d'entreprise, nous avons ajouté des centres de message et des services de renseignements. Nous envisageons, mais nous n'en parlons pas dans ce rapport, la communication, par le contribuable, de documents par voie électronique.

Voilà des exemples de la nature des améliorations que nous avons apportées. Nous les rangeons dans deux catégories. Certaines sont en lecture seule, les autres permettent une intervention. Dans certains cas, on peut visionner les renseignements communiqués ou le résultat des déclarations, l'avis de cotisation. Dans d'autres, on peut faire des opérations dans son compte, faire des virements et demander un nouveau calcul de la cotisation, si, par hasard, on retrouve des reçus de dons de charité qui avaient été égarés au moment de la déclaration de ses revenus.

Ce n'est qu'un échantillon des possibilités offertes aux contribuables.

M. Jay Aspin: D'accord. Merci.

Le président: Il vous reste une minute.

M. Jay Aspin: Abordons donc la question des anciens combattants.

J'ai une question pour Mme Bastien. Quelles améliorations avez-vous apportées, depuis 2005, quand vous avez lancé Mon dossier ACC?

M. Rick Christopher (directeur, Prestation des Services, ministère des Anciens Combattants): Je peux répondre.

Depuis 2005, quand nous l'avons lancé, nous avons apporté un certain nombre de changements, de modifications. On peut, n'importe quand, vérifier l'avancement de son dossier dans le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. On peut désormais nous faire parvenir un message sécurisé. Pour communiquer de façon sécurisée avec le ministère, on peut nous envoyer un message électronique. On peut...

Le président: Je suis désolé, monsieur Christopher, je dois vous interrompre. Merci.

La parole est maintenant à M. Allen, encore une fois.

M. Malcolm Allen: Voilà un président qui ne nous fait pas chômer.

Monsieur Ferguson, voyons la pièce 2.3 à la page 24 de votre rapport. J'encourage les fonctionnaires des Anciens Combattants à y aller aussi, parce que, je les questionnerai à ce sujet.

Vous prenez l'exemple d'un ancien combattant, qui vient tout juste de prendre sa retraite et qui est admissible à des prestations du Régime de pensions du Canada. Pendant son service militaire, il a été blessé et il est admissible à des prestations d'invalidité, qui lui seront versées par un autre programme. Il veut aussi communiquer avec le gouvernement du Canada en ligne pour s'occuper de ses prestations et de ses impôts — c'est M. Bennett à l'ARC — et il décide donc d'accéder au site Web de Service Canada.

Voilà un bel organigramme.

Monsieur Bennett, je vous le dis volontiers, j'ai déjà essayé de visiter votre site Web, et dès qu'on m'a demandé d'attendre 5 ou 10 jours, je me suis dit: « non, merci! ». Ce n'était pas la peine. D'après moi, il faut beaucoup trop de temps pour me communiquer par la poste le code d'accès en ligne, après toutes les vérifications que vous m'imposez, auxquelles je suis probablement le seul à pouvoir répondre et que, en fait, vous avez demandées. Au fait, le site est bien sécurisé. Ça me va tout à fait. Le problème est que je ne veux pas que vous me fassiez parvenir le code d'accès par la poste — à moi personnellement — je ne l'ai donc jamais ouvert. Il est probablement perdu quelque part dans l'Internet.

Monsieur Ferguson, vous avez créé cet organigramme. Visiblement, en le suivant jusqu'au bout — et pour les caméras, pour les gens à la maison qui ne le voient pas —, vous avez littéralement fini par répéter toujours les mêmes opérations, sauf qu'il s'agit de renseignements mineurs. Par exemple, ont s'inscrit, on utilise sa CléGC ou on fournit une preuve d'identité, pour l'assurance-emploi, il faut un code d'accès, qui donne un numéro à quatre chiffres.

On peut constater la plus grande rapidité de Mon dossier ACC, parce qu'un certain chiffre permet d'y accéder. Je dois attendre que vous m'envoyiez mon code d'accès et je dois attendre que M. Bennett me fasse de même, tandis que Mon dossier ACC m'accorde immédiatement un droit d'accès pour autant que je fournisse le bon code de sécurité. C'est effectivement merveilleux. Je pense que les deux autres organisations devraient chercher à vous imiter, puisque vous versez aussi des prestations.

En fait, je suis d'accord avec M. Woodsworth. Sans vouloir vous offenser, monsieur Bennett, le plus souvent, vous prenez plus que vous ne rendez, mais, comme vous faites ainsi votre travail, ça me va.

Je reçois des prestations de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada ou de la Sécurité de la vieillesse, etc. Comment se fait-il que je puisse obtenir des prestations de ces programmes en ma qualité d'ancien combattant, mais pas de vous? C'est une question ouverte. Voilà un sujet de réflexion que je vous confie pendant que

j'attends une dizaine de jours mon code d'accès, mais je ne m'en donnerai pas la peine, parce que je n'y donnerai jamais suite...

Merci, monsieur Ferguson, pour votre visite guidée d'une opération qui devrait être facile, l'utilisation d'un ordinateur. Du point de vue technique, je ne suis pas un dinosaure. Bien sûr, je suis d'âge moyen, j'ai commencé à me servir d'un ordinateur assez tard dans ma vie, mais je me débrouille. Bien honnêtement, si j'étais un ancien combattant et si vous me demandiez de suivre toutes ces étapes, je préférerais utiliser une ligne téléphonique sans frais...

Et c'est là, à ce sujet, madame Giliberti, que je vous relance. Est-ce que votre système fonctionne toujours comme d'habitude pour l'assurance-emploi? Pour les anciens combattants, j'espère que non. Quand, pour me renseigner, je prends le téléphone, je me retrouve dans une file d'attente et je dois attendre. Quand le temps est écoulé, une voix électronique me dit au revoir et raccroche, sans communiquer de numéro prouvant que je vous ai contacté, sans prendre le mien et sans jamais dire, contrairement à l'habitude de Sears Canada: « Si vous souhaitez garder votre rang sans rester en ligne, nous vous rappellerons ».

Comment se fait-il qu'un ministère aussi important que le vôtre se contente de seulement dire au revoir? Ensuite, tous ceux à qui je dis que j'ai appelé me disent qu'ils n'en ont pas la trace. Bien sûr que non! Vous m'avez raccroché au nez! Si vous me faites le coup un certain nombre de fois, combien de fois vais-je rappeler?

Mesdames Bastien et Giliberti, comment intégrer un service pour les gens et le mettre à leur service, alors qu'on leur demande d'utiliser les services électroniques? C'est une question ouverte pour l'une ou l'autre de vous deux. Vous pouvez décider qui répondra la première.

• (1705)

Mme Carolina Giliberti: Je peux certainement répondre pour Emploi et Développement social Canada et préciser que nous apportons deux modifications à notre système de téléphonie. L'un de nos projets les plus importants est d'abord de créer un nouveau système de téléphonie avec Services partagés Canada, ce qui nous permettra de le mettre à niveau et, grâce à des fonctionnalités améliorées, de lui conférer la polyvalence d'un système répondeur moderne.

Ensuite, nous modifions notre prestation de services en ligne pour, en fait, régler le problème du client dès le premier appel, ce qui permettrait la résolution de bout en bout du...

Le président: Pardonnez-moi de vous interrompre.

Le temps de M. Allen est écoulé. La parole est à M. Falk.

M. Ted Falk (Provencher, PCC): Monsieur Ferguson, j'ai pour vous d'abord, une question directe.

Je tiens d'abord à vous remercier de votre rapport. Je suis un nouveau membre du comité, mais j'ai eu le temps de le lire et de l'étudier.

J'y constate l'existence d'un thème récurrent, en ce qui concerne la collaboration accrue entre les ministères pour la prestation de services en ligne. Je pense que, sur ce point, on peut faire mieux. Votre rapport laisse aussi entendre que nous pouvons encore beaucoup améliorer notre prestation de services en ligne. Cela m'encourage.

Je pense aussi que le gouvernement a la possibilité de fournir un portail d'accès unique à tous les ministères fédéraux, à partir d'un numéro unique, probablement le numéro d'assurance sociale, dans le cas d'un particulier, et le numéro d'entreprise, dans le cas d'une société.

Dans votre rapport, vous mentionnez des exemples d'efficacité. L'un d'eux est l'inscription, par l'entremise d'Industrie Canada, d'une entreprise canadienne la journée même qu'elle est constituée en société en vertu d'une loi fédérale.

C'est aussi à votre honneur, monsieur Dagenais. Je tenais aussi à souligner le paragraphe, dans votre exposé, où il est dit que 98 % des demandes de constitution en société en vertu d'une loi fédérale se font en ligne. C'est énorme. Vous avez réussi une excellente pénétration du marché. À la fin de ce paragraphe qui me plaît particulièrement on lit: « Il s'agit d'une étape de moins que l'entreprise doit entreprendre séparément. » Cela concerne l'attribution d'un numéro d'entreprise pendant la constitution en société. Je pense que cette réduction du nombre d'étapes qu'on exige des entreprises avant qu'elles puissent fonctionner et créer des emplois est très importante. Je vous en félicite.

Monsieur Ferguson, je me demande si vous pouvez nous guider, dans votre rapport, vers d'autres exemples d'efficacité dans la prestation de nos services en ligne que vous avez découverts.

● (1710)

M. Michael Ferguson: Pour en trouver de précis, il me faudrait du temps, mais, encore une fois, je pense que, en général, nous avons mentionné que l'ARC, notamment, avait apporté des améliorations ces quelques dernières années. Nous avons parlé d'une quarantaine de ces améliorations. Le chapitre en mentionne, mais, pour aller plus vite, je n'essaierai pas de les trouver tous.

M. Ted Falk: D'accord, je vois. Je vous remercie d'avoir reconnu certains exemples d'efficacité à laquelle nous sommes parvenus.

J'ai une question pour Mme Bastien.

Dans votre rapport, vous dites que votre ministère fournit des services à près de 208 000 personnes et, d'après les observations de mon collègue Allen, moins de 5 % utilisent les services en ligne. C'est pourtant une occasion pour vous d'améliorer la prestation de vos services à nos anciens combattants. Je me demande si le ministère y a songé.

Mme Charlotte Bastien: Il l'a fait.

Nous avons un plan de communications pour faire la promotion de Mon dossier ACC, par l'ajout d'un message concernant cette fonction à la fiche de paie de tous les réservistes. On a formé la Légion royale canadienne à Mon dossier ACC, et ses agents de service encouragent les membres à s'y inscrire. Nous venons de transformer la conception de notre site Web, où chaque page comporte un bouton pour accéder à Mon dossier ACC. Nous avons reçu plusieurs messages par Twitter concernant précisément Mon dossier ACC. Dans nos exposés et nos séminaires du Service de préparation à une seconde carrière qui s'adresse aux réservistes et aux membres des Forces canadiennes, nous parlons de Mon dossier ACC et des services qui y sont accessibles.

Sur le plan des fonctionnalités, nous envisageons aussi d'étendre les applications à un nombre plus grand de programmes utiles. Nous communiquons aussi des renseignements aux utilisateurs de Mon dossier ACC, pour qu'ils puissent suivre leurs demandes, vérifier le moment de sa réception, voir si elle a été traitée, si la décision a été favorable et savoir quand les prestations seront versées.

En outre, les anciens combattants pourront communiquer par voie électronique sécurisée avec le ministère et le gestionnaire de leur dossier, s'ils en ont un. Ils pourront aussi communiquer des renseignements à l'appui de certaines demandes et gérer l'information qu'ils possèdent et la documentation qu'ils ont communiquée au ministère.

Le président: Désolé, madame, mais je dois vous interrompre. Merci.

Monsieur Simms, vous avez la parole.

M. Scott Simms: Je vais maintenant m'adresser aux représentants des ministères. Je vais débiter avec Service Canada. Au paragraphe 2.45, on peut lire que Ressources humaines et Développement des compétences Canada répond à ce rapport en indiquant que le ministère travaillera à améliorer la cohérence de sa nouvelle vision actuelle à l'égard de la prestation des services, ce qu'on appelle la Vision 2018.

Ma question porte précisément sur cette Vision 2018. Est-ce que l'un des principaux objectifs visés serait la cohérence entre différents ministères, et tout particulièrement Anciens Combattants Canada? Même les clients qui souhaitent obtenir des services en personne sont dirigés vers vos bureaux.

Désolé, je vous laisse répondre.

● (1715)

Mme Carolina Giliberti: Oui. Nous nous sommes engagés dans ce que nous appelons la Vision 2020, une stratégie...

M. Scott Simms: Qu'est-ce que Vision 2018 alors?

Mme Carolina Giliberti: Je ne sais pas en quoi consiste Vision 2018.

M. Scott Simms: On parle ici de Vision 2018.

Mme Carolina Giliberti: Notre rapport s'intitule « *Vision 2020* » et c'est ce qu'on retrouve également dans le rapport du vérificateur général. C'est un document qui nous permet de définir nos objectifs en matière d'automatisation.

Nous examinons chacun des programmes que nous offrons en cherchant la façon de les automatiser de telle sorte qu'ils soient tous accessibles en ligne.

M. Scott Simms: Désolé de vous interrompre, mais je n'ai pas beaucoup de temps.

Comment vous y prenez-vous pour que les gens puissent passer directement de leur dossier d'assurance-emploi à celui du Régime de pensions du Canada, pour utiliser l'exemple évoqué précédemment?

Mme Carolina Giliberti: C'est grâce aux améliorations apportées à notre outil Mon dossier Service Canada. Les gens pourront ainsi ouvrir une session et avoir accès en ligne à tous les services offerts par Emploi et Développement social Canada. Ils pourront effectuer en toute sécurité leurs transactions dans le cadre des différents programmes que nous mettons à leur disposition.

M. Scott Simms: Peu importe le programme visé par leur demande?

Mme Carolina Giliberti: Exactement. À l'heure actuelle, les clients de Service Canada ont accès à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse. Nous allons nous employer à rendre d'autres programmes accessibles en ligne via Mon dossier Service Canada, l'un des objectifs visés dans le cadre de Vision 2020.

M. Scott Simms: Qu'en est-il d'un client qui utilise Mon dossier ACC?

Mme Carolina Giliberti: Nous n'aurions pas accès à ce dossier. Ce compte sécurisé ne nous permet pas pour l'instant d'accéder aux services et programmes offerts par d'autres ministères.

M. Scott Simms: Mais Vision 2020 va vous permettre de le faire, n'est-ce pas?

Mme Carolina Giliberti: Non, parce que Vision 2020 concerne uniquement Service Canada. Au fur et à mesure que des programmes seront pris en charge par Service Canada et par Emploi et Développement social Canada, nous allons les intégrer à Mon dossier Service Canada. Pour l'instant, nous n'avons donc pas accès à des programmes offerts par exemple par Industrie Canada...

M. Scott Simms: Avez-vous une idée de ce qui se passe avec Vision 2020?

Mme Charlotte Bastien: Mis à part ce qu'on en dit dans ce rapport, je n'en ai aucune idée. Je dois toutefois préciser que dans le cadre du partenariat que nous avons établi avec eux, les gens de Service Canada peuvent recevoir nos clients et leur offrir de l'aide relativement à deux programmes: les indemnités d'invalidité et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Ils aident les clients à remplir le formulaire et à présenter leur demande.

Ce ne sont pas eux qui traitent la demande. Ces formulaires sont traités par Anciens Combattants Canada, et non par Service Canada. Ils peuvent venir par exemple en aide à un ancien combattant qui se présente à un bureau de Service Canada pour obtenir de l'assistance concernant une demande au titre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

M. Scott Simms: Mais l'intégration entre les deux ministères ne va pas plus loin que cela.

Du côté de l'Agence du revenu du Canada, que savez-vous de Vision 2020?

M. Dave Bennett: Nous travaillons en étroite collaboration avec nos collègues de Service Canada pour nous assurer d'harmoniser nos efforts à venir. De fait, notre vision est assez semblable à la leur.

M. Scott Simms: Avez-vous contribué de quelque façon que ce soit à l'élaboration de Vision 2020?

M. Dave Bennett: Oui. Nous collaborons continuellement avec Service Canada et le secrétariat.

M. Scott Simms: Il m'arrive bien sûr de recevoir à mon bureau de circonscription des citoyens qui doivent composer avec l'Agence du revenu du Canada relativement à leurs paiements d'assurance-emploi. Je conviens avec le vérificateur général qu'il semble y avoir beaucoup plus de cohérence à ce niveau, mais je n'en vois aucunement pas ailleurs. J'ai l'impression que l'ARC a récemment multiplié ses efforts pour rejoindre la population, et vous nous avez déjà fait valoir l'importance de cette démarche.

Qu'en est-il cependant des provinces? Il semblerait que votre agence n'ait obtenu l'adhésion que de deux provinces.

M. Dave Bennett: Relativement à quoi?

M. Scott Simms: Permettez-moi de vous donner un exemple.

Le président: Désolé, monsieur Simms, vous allez devoir garder votre exemple pour plus tard. Le moment m'apparaît bien choisi pour s'arrêter.

M. Scott Simms: Bien choisi pour vous ou pour moi?

Le président: Monsieur Albas, vous avez la parole, et nous allons tout juste respecter notre horaire.

M. Dan Albas: Si je ne m'éternise pas trop, monsieur le président, j'aimerais partager mon temps avec M. Cannan.

Le président: Certainement.

M. Dan Albas: Je suis d'accord avec le vérificateur général qui disait tout à l'heure qu'il ne fallait pas mélanger les choses. Il a indiqué essentiellement que les Canadiens veulent juste avoir accès aux services de façon pratique. Il y a toutefois des enjeux importants à régler en raison notamment des complications découlant de l'évolution technologique. On n'utilise plus Internet de la même manière, et les technologies déployées à cette fin ont changé.

Par exemple, j'ai dans ma circonscription un certain M. Westlake qui est aveugle et qui peut tout de même utiliser Internet grâce à différents logiciels spécialisés. Depuis cinq ou six ans, il a été témoin d'évolutions technologiques importantes, mais il ne peut pas toujours se permettre d'acquérir les nouveaux fureteurs qui deviennent disponibles. Dans le contexte des modifications apportées avec succès à certains sites Web du gouvernement du Canada, il se demandait si ces sites seraient toujours accessibles ou s'il lui faudrait acquérir de nouveaux logiciels plus perfectionnés. J'ai été heureux de pouvoir lui confirmer par l'entremise du président du Conseil du Trésor qu'il n'aurait pas à faire de nouveaux achats, car les nouveaux sites lui seront encore accessibles.

J'en reviens donc à vous, madame Charette. Il va de soi que le gouvernement doit veiller à ce que tous ses sites soient sécuritaires, mais la question de l'accessibilité ne doit pas être négligée. Nous ne pouvons nous contenter de modèles passe-partout pouvant servir à d'autres entités administratives, car nous devons nous assurer que la sécurité est garantie à 100 % tout en maintenant l'accessibilité. N'êtes-vous pas de cet avis?

• (1720)

Mme Corinne Charette: Absolument. Au cours des trois dernières années, le gouvernement a multiplié les efforts pour offrir l'accessibilité en ligne aux personnes vivant avec un handicap visuel ou autre. Nous avons atteint nos objectifs à cet égard et nous pouvons maintenant pour ainsi dire exporter notre expertise. Notre technologie est désormais disponible en accès libre pour les autres gouvernements, tant à l'étranger que dans les provinces.

Nous sommes très fiers du travail que nous accomplissons pour assurer l'accessibilité et nous appliquons la même discipline pour tous nos travaux sur le Web.

M. Dan Albas: La tâche ne devient-elle pas plus complexe lorsqu'il faut assurer la sécurité des transactions tout en maintenant l'accessibilité pour ces personnes ayant des besoins particuliers?

Mme Corinne Charette: Cela exige un travail de réflexion et de conception. Il faut avoir recours aux techniques appropriées et les personnes concernées doivent bien sûr consentir les efforts nécessaires pour s'adapter à ces techniques. Il faut un peu plus de temps, mais le jeu en vaut la chandelle. Nous avons automatisé le processus dans une large mesure afin de faciliter les choses autant que possible.

M. Dan Albas: J'en suis bien conscient, car je sais que nos homologues provinciaux font valoir depuis bien des années que les initiatives en cybersanté vont grandement améliorer l'efficacité des soins offerts, mais tout cela demeure fort complexe. Je ne vais pas en dire davantage si ce n'est un dernier commentaire. S'il est louable de vouloir offrir l'accès à de tels services à un coût peu élevé, il demeure essentiel de garantir une sécurité absolue, car il s'agit de renseignements personnels.

Je vais laisser le temps qu'il me reste à M. Cannan.

Le président: Certainement.

Monsieur Cannan, vous avez la parole.

L'hon. Ron Cannan (Kelowna—Lake Country, PCC): Merci, monsieur le président, et merci à nos témoins.

Il y a trois éléments dont j'aimerais traiter brièvement.

Parlons d'abord du service PerLE, un grand succès de collaboration entre les provinces et le gouvernement fédéral. Est-ce un modèle que vous pourriez suivre dans la mise en oeuvre d'autres programmes d'Industrie Canada?

M. Éric Dagenais: Pas pour le moment, mais nous avons effectivement été en mesure de mettre en oeuvre un modèle très efficace en collaboration avec les municipalités et les provinces. Nous nous employons actuellement à consolider le service PerLE; nous intégrons de nouvelles municipalités et nous explorons les avenues possibles pour aller plus loin dans le traitement des exigences réglementaires. Pour l'instant, le service se limite aux permis et aux licences. Nous essayons donc de voir s'il ne serait pas possible d'en faire davantage.

L'hon. Ron Cannan: Mon deuxième point concerne les 2 millions de dollars alloués dans le budget, ce qui montre bien à quel point il est important d'appuyer ce budget. Grâce à cet argent, on pourra rendre l'outil Mon dossier ACC plus facile d'utilisation et mieux rationalisé. Est-ce bien cela?

Mme Charlotte Bastien: Tout à fait.

L'hon. Ron Cannan: Je vais terminer en parlant de l'intégration de la prestation des services.

Un de mes voisins est officier de la GRC. Il travaille avec l'Agence du revenu du Canada et lui transmet de l'information. Les échanges ne sont toutefois pas réciproques, car l'ARC ne communique pas d'information à la GRC. C'est donc un système unilatéral qui n'est pas sans causer certaines frustrations. Je crois que d'autres ministères, comme celui de la Défense nationale, peuvent transférer ces renseignements à Anciens Combattants Canada.

Monsieur Ferguson, peut-être pourriez-vous faire part au comité de votre vision de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

M. Michael Ferguson: Il serait sans doute risqué pour moi de le faire, mais je crois que nous avons indiqué au paragraphe 2.27 que la Loi sur la protection des renseignements personnels établit les moyens que doivent prendre les institutions fédérales pour recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels. Nous poursuivons en précisant que la loi ne vise pas à nuire au partage de l'information, mais plutôt à assurer la protection...

Le président: Encore une fois, je vous prie de m'excuser. Je suis désolé.

Le dernier intervenant, mais certainement pas le moindre, sera M. Allen.

Est-ce que vous souhaitez partager votre temps?

M. Malcolm Allen: Oui, je vais le partager avec M. Giguère.

J'aimerais revenir brièvement au paragraphe 2.45, à la page 19. Je vais m'adresser d'abord à M. Ferguson, puis à Mme Giliberti.

On y trouve une recommandation qui a été acceptée par Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Il est question ici de Vision 2018, alors qu'on parle plutôt de Vision 2020 dans le plan d'action de votre direction. S'agit-il ou non d'une seule et même vision?

● (1725)

Mme Carolina Giliberti: Je vais essayer de préciser les choses. Au moment où le vérificateur général a effectué sa vérification, le document s'intitulait « Vision 2018 ». On lui a donné depuis un nouveau titre, « Vision 2020 », mais c'est le même document. Lorsque la vérification a été menée, nous travaillions à l'élaboration de ce document que nous appelons maintenant « Vision 2020 ».

M. Malcolm Allen: Je comprends que vous ayez pu utiliser un titre différent, mais cela me place dans une situation difficile en tant que membre de ce comité. Par l'entremise de la vérification de M. Ferguson, je m'intéresse à un document qui traite d'une certaine Vision 2018. Comment puis-je savoir que votre document « Vision 2020 » est exactement le même?

Mme Carolina Giliberti: Parce qu'au moment où le vérificateur général...

M. Malcolm Allen: Non, je comprends cela, madame Giliberti. Je vous dis simplement que ce n'est pas le document « Vision 2020 » que vous avez soumis à l'équipe de M. Ferguson pour sa vérification, car vous étiez en train de travailler à son élaboration. Nous n'avons aucune façon de savoir si ces documents sont identiques ou différents. Votre plan de gestion indique que vous travaillez en fonction de 2020...

Mme Carolina Giliberti: Oui.

M. Malcolm Allen: ... et non pas de 2018. Soit dit en passant, la date d'exécution est la même, soit avril 2015. Ce n'est donc pas cela qui cause problème. Je suppose qu'il s'agit fort probablement — et je vous crois sur parole, madame — d'un simple changement de titre.

Mme Carolina Giliberti: Oui.

M. Malcolm Allen: Le problème c'est que vous nous parlez d'un document que nous n'avons pas en notre possession. Je vous demanderais donc, par l'entremise de notre président, de faire parvenir ce document au Bureau du vérificateur général de manière à ce qu'on puisse déterminer s'il s'agit d'un seul et même document. Vous pourriez aussi l'envoyer au comité, mais je laisse à notre président et au ministère le soin d'en décider, car je ne sais pas trop ce qu'il faut faire. Je crois que vous nous dites que c'est simplement un changement de nom, mais je ne peux pas le savoir avec certitude lorsqu'on me parle de deux documents différents. Toutefois, comme la date d'exécution est la même, je présume qu'il s'agit de la même chose.

Je vais en rester là pour l'instant et laisser la parole à M. Giguère.

[Français]

M. Alain Giguère: Monsieur Ferguson, on a dit tout à l'heure que les coûts de conception de la Voie de communication protégée s'élevaient à 377 millions de dollars, ce qui est énorme, et que la facture totale était de 975 millions de dollars. Pour un gouvernement qui veut équilibrer le budget, ce ne sont pas là de vraies économies.

À l'heure actuelle, y a-t-il du personnel dans les différents ministères qui soit capable de suivre ce système informatique? Cela éviterait de devoir confier systématiquement à une entreprise privée le lancement d'appels d'offres et que celle-ci contrôle une autre entreprise privée.

Les différents ministères et le Conseil du Trésor ont-ils les ressources humaines nécessaires, maintenant et dans l'avenir, pour assurer un certain contrôle de ces factures, qui sont un peu trop élevées?

[Traduction]

M. Michael Ferguson: Je pense que nous avons indiqué ici que le coût de la Voie de communication protégée est très élevé. Il a été déterminé que ce n'était pas nécessairement la meilleure solution pour ce que voulait accomplir le gouvernement. Il y a donc eu changement de cap quant à la manière dont l'accès sécurisé serait offert, et c'est ce qu'on explique ici. Des sommes importantes ont été consacrées à cette initiative. Les nouvelles solutions adoptées seront moins coûteuses, ce qui est une bonne chose. Néanmoins, la Voie de communication protégée a entraîné d'importants coûts qui sont irrécupérables.

[Français]

M. Alain Giguère: Au paragraphe 2.62, toujours selon le même système, vous indiquez qu'il n'existe pas de méthode commune pour produire des données sur les coûts des différents ministères. Je peux comprendre votre frustration, mais imaginez quelle peut être la nôtre. On nous présente des factures, mais on ne peut pas nous dire si elles correspondent à la même chose d'un ministère à l'autre. On ne peut pas avoir une vision financière des dépenses à cet égard.

Pourriez-vous faire plus de recommandations afin qu'il y ait un meilleur contrôle des coûts?

[Traduction]

M. Michael Ferguson: Nous recommandons au paragraphe 2.65 que l'on adopte une méthodologie commune...

Le président: Je vous prie de m'excuser encore une fois, monsieur Ferguson.

Nous en sommes arrivés à la fin du temps prévu pour notre séance d'aujourd'hui. Je suis heureux que nous n'ayons pas toujours à fonctionner de cette manière. Je préfère laisser les gens aller au bout de leur pensée.

Il y aurait une question à régler rapidement à la suite de nos échanges. Vers la fin de la séance, je crois que M. Allen a demandé s'il était possible d'obtenir le document Vision 2018, dans sa version 2020.

• (1730)

M. Malcolm Allen: Oui.

Le président: Permettez-moi de vérifier si j'ai bien compris. Vous vouliez que le document soit distribué aux membres du comité et remis au vérificateur général. Est-ce bien ce que vous demandez?

M. Malcolm Allen: Je suis facile à contenter, monsieur le président. Si le vérificateur général nous dit qu'il s'agit d'un seul et même document, cela me satisfait.

Le président: D'accord.

Monsieur le vérificateur général, M. Allen demande si le document Vision 2018 est identique au document Vision 2020. Pouvez-vous lui répondre au meilleur de vos connaissances?

M. Michael Ferguson: Je n'ai aucune raison de croire qu'ils puissent être différents. Nous avons pris connaissance du document intitulé « Vision 2018 ». Je ne crois pas que nous ayons vu celui portant le titre « Vision 2020 ». Alors, à quel moment... Je ne saurais vous dire s'il y a eu des changements ou non.

Le président: D'accord.

Monsieur Albas.

M. Dan Albas: Monsieur le président, je dois rappeler que nous avons des motions de régie interne qui traitent des demandes que nous pouvons adresser aux différents témoins et à leurs organisations respectives. Nous allons ainsi obtenir des plans d'action et d'autres

documents. Bien que je puisse comprendre que certains souhaitent voir certaines choses... Rien n'empêche un député de demander à un ministère ou au vérificateur général un complément d'information, et les organisations visées peuvent traiter ces demandes au fur et à mesure qu'elles les reçoivent, mais je vous répète, monsieur le président, que nous avons adopté des motions de régie interne qui définissent nos attentes quant aux plans d'action à obtenir.

Le président: D'accord, mais il est loin d'être inusité qu'un membre du comité demande un complément d'information. Cela peut devenir plus litigieux si des coûts considérables doivent être engagés pour produire les documents requis. En l'espèce, la solution m'apparaît toutefois bien simple. On a laissé entendre que Vision 2020 serait une mise à jour de Vision 2018. Les auteurs ont indiqué qu'il s'agit du même document. M. Allen souhaite le voir. J'essayais simplement de déterminer s'il était possible que ce document soit distribué aux membres du comité et à M. Ferguson. Ainsi, la question serait réglée.

Est-ce que cela vous convient, monsieur Albas?

M. Dan Albas: Je dois rappeler encore une fois, monsieur le président, que nous avons des motions de régie interne et qu'il existe des exigences. Si certains ont des intérêts particuliers...

Le président: Non, ce n'est pas le cas. Désolé...

M. Dan Albas: ... ils devraient respecter ces exigences.

Le président: Désolé, mais je ne sais pas de quoi vous parlez. Dans le cadre de nos séances, il n'est pas inhabituel qu'un député demande des précisions, surtout lorsqu'un document existe déjà.

M. Dan Albas: Comme vous le dites vous-même, monsieur le président, il y a des cas où les demandes des députés exigent énormément de travail. J'essaie simplement de m'assurer que nos requêtes ne débordent pas du cadre de nos motions de régie interne qui imposent des exigences en la matière. Je ne cherche pas la querelle, monsieur le président...

Le président: Non, je comprends. Moi non plus d'ailleurs. Je n'ai toutefois pas l'impression que de telles exigences existent vraiment. Je ne suis pas sûr de trop vous comprendre. Nous pourrions en parler lorsque nous nous réunirons pour discuter des travaux du comité.

Je répète que c'est un document déjà existant que le ministère est tout à fait disposé à nous transmettre. Je pense qu'il serait facile pour nous d'acquiescer à la demande du député. Il nous suffirait de faire circuler un document qui existe déjà pour répondre à ses interrogations.

Monsieur Woodworth.

M. Stephen Woodworth: Concernant ce rappel au Règlement, monsieur le président, je n'ai pas entendu M. Allen demander une copie du document lorsqu'il posait ses questions au témoin.

Le président: Il l'a pourtant fait.

M. Stephen Woodworth: Tout cela me semble...

Le président: Non, monsieur Woodworth.

M. Stephen Woodworth: Très bien, je vous remercie.

Le président: Il a demandé ce document, comme le démontrera le compte rendu de notre séance. En fait, il m'a laissé le soin de voir s'il était possible de s'entendre à ce sujet, et c'est exactement ce que je tente de faire. Il n'y a rien de controversé là-dedans. Un membre du comité a demandé à obtenir un document qui existe déjà. La personne en possession de ce document a indiqué que son organisation se ferait un plaisir de donner suite à cette requête. Le vérificateur général a l'impression qu'il s'agit d'un seul et même document. Où est le problème? Il suffit de faire circuler le document Vision 2020 et tout le monde sera content.

Oui, monsieur Cannan?

L'hon. Ron Cannan: Je disais seulement que je crois que vous avez réussi à vous convaincre vous-même. C'est bien.

Des voix: Oh, oh!

Le président: C'est ce que j'ai fait et c'est loin d'être la première fois.

Merci à tous nos témoins.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>