



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

**Comité permanent des ressources humaines, du
développement des compétences, du
développement social et de la condition des
personnes handicapées**

HUMA • NUMÉRO 034 • 2^e SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 28 octobre 2014

—
Président

M. Phil McColeman

Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

Le mardi 28 octobre 2014

•(1100)

[Traduction]

Le président (M. Phil McColeman (Brant, PCC)): Bonjour, mesdames et messieurs. Bienvenue à la 34^e séance du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées.

Nous sommes le mardi 28 octobre, et nous sommes ici pour commencer notre étude du projet de loi d'initiative parlementaire C-247, Loi élargissant le mandat de Service Canada en cas de décès d'un citoyen canadien ou d'un résident canadien.

Encore une fois aujourd'hui, la séance est divisée en trois parties. Pour la première demi-heure, nous accueillons l'auteur du projet de loi C-247, M. Frank Valeriote, député de Guelph.

Monsieur Valeriote, bonjour. Vous avez 10 minutes, puis nous passerons aux questions.

M. Frank Valeriote (Guelph, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président. Je suis heureux d'être ici avec vous.

Chers collègues, vous étudiez aujourd'hui mon projet de loi d'initiative parlementaire C-247, Loi élargissant le mandat de Service Canada en cas de décès d'un citoyen canadien ou d'un résident canadien.

En tant que parlementaire, je crois qu'une de nos principales responsabilités, envers nos électeurs et tous les Canadiens, est de trouver des façons d'alléger leur fardeau. Lorsque nous le pouvons, nous devrions leur fournir un soutien et faciliter leurs interactions avec le gouvernement fédéral, surtout en période difficile.

Rares sont ceux qui nieraient que la perte d'un être cher, d'un membre de la famille ou d'un ami est l'une des expériences les plus difficiles que l'on puisse vivre. En plus du deuil et des questions concernant les arrangements funéraires et l'enterrement, il y a de nombreuses autorités qu'il faut informer.

Actuellement, un époux, une épouse, un enfant ou un représentant de la succession canadien endeuillé doit parfois communiquer avec un grand nombre de ministères fédéraux, un à la fois, et envoyer des avis de décès à chacun, parce que le Canada ne s'est pas doté d'un point de contact unique pour la présentation et le traitement de cette information. Ce processus, qui peut exiger la présentation répétée des mêmes renseignements à différents ministères, est souvent, c'est le moins qu'on puisse dire, déroutant et fastidieux, et, tout aussi souvent, pénible pour une personne qui vit un deuil.

Lorsque j'ai décidé de présenter ce projet de loi, j'estimais qu'il était important de proposer un projet de loi non partisan pour les aînés, les survivants, les soignants et les représentants de la succession endeuillés qui doivent s'acquitter de ces obligations. Nous pouvons et devons traiter la question du deuil de façon

professionnelle et avec compassion. Le projet de loi C-247 améliorera les services du gouvernement fédéral et réduira le fardeau qui pèse sur les Canadiens durant cette période difficile de leur vie. Par ce projet de loi, je demande au ministre de l'Emploi et du Développement social de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire d'Emploi et Développement social Canada, et plus précisément Service Canada, le point de contact unique de tous les programmes du gouvernement du Canada liés au décès d'un citoyen ou d'un résident canadien. À la lumière de consultations auprès de représentants du ministère, je crois comprendre qu'il faudra apporter une précision selon laquelle le projet de loi touche les programmes gouvernementaux autorisés à utiliser le numéro d'assurance sociale de la personne décédée.

Permettez-moi de vous décrire quelques scénarios qui montrent la nécessité d'apporter des changements semblables à ceux que je propose.

Selon le site Web de Service Canada, il faut communiquer avec le ministère et l'aviser de la date du décès lorsqu'un bénéficiaire de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada décède. Il faut aussi communiquer avec le ministère pour présenter une demande de prestations de survivant. Si la personne décédée recevait des prestations d'assurance-emploi avant son décès, son représentant successoral doit aussi remplir un formulaire pour faire annuler ces prestations. Si la personne décédée n'avait pas présenté de demande pour obtenir les prestations d'assurance-emploi auxquelles elle avait droit, son représentant successoral peut présenter une demande pour obtenir ces prestations en son nom. Si une personne décédée avait vécu au Canada et dans un autre pays, la personne qui lui survit pourrait être admissible à une pension et des prestations en raison d'un accord sur la sécurité sociale.

En plus de Service Canada, un représentant successoral devrait aussi prendre les mesures nécessaires pour communiquer avec l'Agence du revenu du Canada et l'aviser de la date du décès. En outre, il incombe aux héritiers de produire la dernière déclaration de revenus de la personne décédée et de faire cesser tout paiement lié à des crédits pour la TPS ou la TVH. Si la personne décédée recevait des prestations au titre de la prestation fiscale canadienne pour enfants, de la prestation universelle pour la garde d'enfants ou de la prestation fiscale pour le revenu de travail, il faut y mettre un terme, et le conjoint peut demander des prestations de survivant, le cas échéant.

Ce dédale d'organismes avec lesquels il faut communiquer est souvent frustrant, et il peut être difficile de s'y retrouver immédiatement après le décès d'une personne. Quand je pratiquais le droit, j'ai souvent dû m'occuper de cette tâche à la demande de la famille et des exécuteurs testamentaires que la confusion et la contrariété avaient amenés à faire appel à moi. Ces personnes tentaient simplement de respecter les dernières volontés du défunt et de tout régler. De plus, bon nombre de Canadiens estiment que les renseignements fournis sur les sites Web des ministères ne sont pas complets. En fait, le vérificateur général du Canada a tiré des conclusions semblables dans un récent rapport sur l'accès aux services en ligne. Il a indiqué que l'intégration de la prestation des services et la communication des renseignements entre ministères sont « limitées ». Les personnes doivent communiquer avec plusieurs ministères de façon séparée, et elles doivent souvent fournir les mêmes renseignements plusieurs fois. En plus, le vérificateur général a constaté que les instructions fournies sur le site Web de Service Canada au sujet des démarches liées à certains événements de la vie étaient incomplètes. Voici ce qu'il a dit:

[...] les ministères se préoccupent avant tout d'exécuter les mandats et les programmes législatifs dont ils sont responsables. Rien n'incite les ministères à partager des renseignements.

•(1105)

Cela est particulièrement important lorsqu'il est question d'avis de décès, au sujet desquels le vérificateur général a conclu ceci:

Par exemple, lorsqu'un décès survient, il faut communiquer avec chaque ministère séparément et suivre différents processus, car cette information n'est en règle générale pas partagée et les ministères n'offrent pas la capacité de faire en ligne les transactions nécessaires. Il est donc difficile pour les utilisateurs qui tentent d'arrêter le versement de certaines prestations d'empêcher des trop-payés [...] tout en essayant de demander d'autres prestations [...]

Les membres du comité savent peut-être que nos partenaires du G7 au Royaume-Uni ont déjà mis en place un processus d'inscription unique, Tell Us Once, et que la France a créé un portail de service en ligne mon.service-public pour les avis de décès. Ce sont des processus qui aident ces deux gouvernements à régler une bonne partie des problèmes soulevés.

On estime que le service Tell Us Once au Royaume-Uni permettrait au gouvernement d'économiser plus de 300 millions de dollars en 10 ans. J'ai espoir que le projet de loi C-247 pourrait aussi permettre au gouvernement canadien d'économiser des millions de dollars.

Service Canada, qui fait partie d'Emploi et Développement social Canada, donne déjà accès aux Canadiens à toute une gamme de services et prestations du gouvernement fédéral, et il est le candidat idéal pour améliorer la prestation de ces services. Il a déjà été créé à titre de guichet unique permettant aux Canadiens d'avoir accès aux programmes et services gouvernementaux. Le projet de loi C-247 vise le prolongement logique du mandat de Service Canada en ce qui concerne la communication d'information sur les décès.

L'absence d'une stratégie pangouvernementale concernant une expérience aussi universelle pour les Canadiens mine très certainement la capacité du gouvernement de réduire les coûts et la bureaucratie tout en améliorant la prestation des services aux clients et en répondant aux besoins des Canadiens.

Pour leur part, la ministre d'État et les représentants d'Emploi et Développement social Canada reconnaissent qu'il y a des lacunes en ce qui a trait à la communication des renseignements, et ce, même lorsque des programmes sont en place, et ils ont affiché une volonté de rendre tout cela plus clair pour les Canadiens. De plus, EDSC a signalé tout juste cette année, dans son rapport sur les plans et les

priorités, qu'il est important d'apporter des changements comme celui-ci.

Voici ce qu'a dit le ministre:

EDSC se concentrera sur l'excellence du service offert aux Canadiens en modernisant davantage la prestation des services, en se concentrant sur ses priorités organisationnelles de base et en augmentant le recours à la technologie. Par le truchement de Service Canada, nous nous assurerons que les Canadiens reçoivent rapidement les prestations auxquelles ils ont droit et peuvent avoir accès à une vaste gamme de programmes et de services.

Puis, il ajoute:

Service Canada continuera également à collaborer avec d'autres ministères pour que les Canadiens aient accès à un plus grand nombre de services du gouvernement du Canada par son entremise.

La création d'un point de contact unique au sein de Service Canada ferait en sorte que les survivants et les exécuteurs testamentaires qui ne connaissent pas totalement les obligations du défunt à l'égard du gouvernement fédéral n'auraient plus à travailler à l'aveuglette. Un premier contact avec Service Canada déclencherait un processus d'avis à tous les ministères concernés, qui pourraient ensuite communiquer avec le représentant de la succession de la personne décédée pour lui préciser ses responsabilités touchant l'annulation de prestations, le retour des pièces d'identité et l'accès aux prestations de survivant.

Le projet de loi C-247 permettrait aussi de réduire les coûts liés à l'administration successorale, ce qui en fait aussi un bon projet de loi pour les consommateurs.

Vous constaterez que le projet de loi a l'appui de groupes comme l'Association des services funéraires du Canada, le Bereavement Ontario Network et Hospice Palliative Care Ontario. Je crois qu'il est important de souligner que ces groupes, qui travaillent le plus étroitement avec les Canadiens qui viennent de perdre un être cher, appuient le projet de loi à l'étude.

Pour conclure, je tiens à remercier sincèrement un de nos anciens collègues, Bryan Wilfert, qui a proposé initialement le projet de loi. Je remercie aussi de tout coeur la ministre d'État (Développement social) et ses représentants, qui ont bien accueilli la visée du projet de loi et qui ont fourni une orientation très utile quant aux façons de l'améliorer.

Les Canadiens s'attendent à ce que leurs législateurs, du gouvernement et de l'opposition, travaillent ensemble pour améliorer les services et l'accès tout en réduisant le fardeau et la bureaucratie. Je crois que ce projet de loi peut être une excellente initiative de modernisation et qu'il le sera vraiment. Son adoption pourrait faire une réelle différence dans la vie de tous nos électeurs.

Je suis honoré de l'attention que vous porterez au projet de loi, et je vous en suis reconnaissant. Merci beaucoup.

•(1110)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Valeriote.

Nous allons maintenant passer aux rondes de questions de cinq minutes.

Allez-y, madame Sims.

Mme Jinny Jogindera Sims (Newton—Delta-Nord, NPD): Monsieur le président, pour commencer, je m'en voudrais de ne pas souligner toute la souffrance morale, dirais-je, qui afflige l'ensemble de la nation aujourd'hui tandis que se déroulent les funérailles du caporal Nathan Cirillo. Nous pleurons tous une perte tragique arrivée bien trop tôt. Nos pensées et nos prières sont avec son fils et sa famille ainsi qu'avec ceux avec qui il a servi, avec l'ensemble des Canadiens, parce que c'est l'événement marquant au Canada aujourd'hui.

Pour ce qui est de nos travaux, merci, monsieur Valeriote, d'avoir présenté ce projet de loi. Selon moi, il était grand temps qu'on le fasse, et je suis favorable à l'intention du projet de loi. Chacun d'entre nous veut éliminer la bureaucratie, comme vous l'avez dit, qui empêche les familles de vivre sans tracas la perte d'un être cher. Cependant, si j'apprécie l'intention du projet de loi, j'éprouve aussi de grandes préoccupations à son sujet.

Nous avons essayé d'importantes réductions des services à l'intention des Canadiens sous la gouverne des deux derniers gouvernements, et, par conséquent, le système est devenu extrêmement ténu. Je crois que les gouvernements antérieurs et le gouvernement actuel sont en quelque sorte les premiers responsables de ces lourdeurs. Cependant, il est maintenant important pour nous tous d'appuyer la prestation de services accessibles et moins compliqués pour les familles endeuillées, ce qui est, selon moi, l'objectif du projet de loi.

Je suis un peu préoccupée par le caractère un peu vague du projet de loi. J'espère que nous pourrions régler en partie ce manque de précision.

Il ne précise pas tous les services qui seraient réunis dans le point de contact unique au sein du gouvernement du Canada. Il fournit cependant certains exemples. Par exemple, on mentionne l'ARC, les passeports, le numéro d'assurance sociale, la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et les prestations des anciens combattants. Cela nous permet de déduire quels services des ministères seraient réunis, mais le projet de loi inclut une mention selon laquelle la liste n'est pas exhaustive. J'ai eu à étudier et lire bon nombre de textes législatifs et de conventions collectives, et lorsqu'il y a une mention selon laquelle les renseignements ne sont pas exhaustifs, on crée plus de questions qu'on ne fournit de réponses.

Aux fins de clarté, croyez-vous que le projet de loi devrait inclure tous les services qu'il pourrait toucher en plus de ceux qui sont mentionnés?

M. Frank Valeriote: Pour commencer, je vous remercie pour la question. J'allais moi aussi commencer en soulignant que notre cœur et nos pensées sont avec l'adjutant Patrick Vincent et le caporal Nathan Cirillo et leurs familles. Je sais que nous pensons tous à eux et à leurs familles, et je vous remercie de l'avoir souligné.

En ce qui concerne la première partie de votre question, tout particulièrement à une période où il faut faire preuve de retenue et où il y a des compressions, mon expérience de la pratique du droit et du fait d'avoir diverses entreprises m'a appris qu'il faut trouver des façons d'utiliser les services qui sont déjà là. Je crois qu'il s'agit d'une excellente occasion pour nous de peaufiner ces processus en ce sens que, en cette période où il faut faire très attention à nos dépenses, nous avons l'occasion d'éliminer certaines des difficultés, des obstacles actuels. En éliminant certains de ces obstacles, nous améliorons le système et travaillerons de façon plus efficace non seulement pour nos électeurs, mais aussi pour les contribuables en adoptant des processus plus efficaces au niveau des coûts.

Le terme « notamment » visait à expliquer exactement ce que je tentais d'exprimer dans le projet de loi, c'est-à-dire que nous ne voulions pas dresser une liste exhaustive dans le projet de loi, tout simplement, franchement, parce que je ne connais pas, aucun d'entre nous d'ailleurs, tous les services qui existent actuellement ou qui existeront à l'avenir ou dans un an qui pourraient aussi être regroupés dans ce système de point de contact unique. J'ai aussi appris, grâce au ministre, que certains ministères ne pourront pas être visés par le projet de loi. Le projet de loi doit actuellement se limiter aux ministères qui utilisent les NAS, le numéro d'assurance sociale.

L'objectif, au fil du temps, sera d'harmoniser tous les ministères, de façon que le NAS soit utilisé et que la procédure puisse s'appliquer, en fait, à tous les ministères avec lesquels les représentants des personnes décédées doivent communiquer au nom de celles-ci. L'utilisation de la mention « notamment » n'avait rien de vil. C'est simplement que, en tant qu'avocat, j'ai travaillé sur des textes législatifs et je les ai interprétés, et je crois qu'il faut essayer d'être général afin de pouvoir ajouter plus tard quelque chose qui aurait été oublié.

• (1115)

Le président: Merci.

Nous allons passer à M. Armstrong, qui a cinq minutes.

M. Scott Armstrong (Cumberland—Colchester—Musquodoboit Valley, PCC): Je tiens à remercier mon collègue d'avoir présenté ce projet de loi et d'avoir travaillé en aussi étroite collaboration avec le ministre et le ministère afin d'essayer de proposer un projet de loi qui permettra de fournir un excellent service aux Canadiens.

Dans votre déclaration préliminaire, vous avez parlé du processus actuel que doit suivre quelqu'un qui essaie de s'y retrouver dans le dédale du gouvernement fédéral lorsqu'un membre de sa famille décède. L'objectif du projet de loi est de faciliter un peu les choses, de créer un seul point de contact pour remplacer les nombreux appels téléphoniques nécessaires. Vous en avez parlé en termes techniques, mais pourriez-vous en parler en termes simples? Actuellement, si quelqu'un meurt et qu'un membre de la famille doit communiquer avec le gouvernement fédéral, le gouvernement provincial et d'autres autorités tandis qu'il essaie aussi de vivre son deuil, quelles sont toutes les mesures qu'il doit prendre présentement pour gérer cette situation?

M. Frank Valeriote: Je vous remercie pour la question. C'est une question très pratique.

J'ai fait beaucoup de travail de succession, et je vais reprendre ce rôle un bref instant pour vous donner un aperçu de ce qui peut se produire lorsqu'on est avocat. Je sais très bien que les directeurs de salons funéraires le vivent aussi.

La personne arrive dans mon bureau après le décès d'un des membres de sa famille. Elle est parfois bien au courant des affaires du défunt. Parfois, elle n'en sait absolument rien. Certaines personnes que je recevais avaient reçu des documents du directeur du salon funéraire, heureusement, qui leur avait demandé de remplir les documents et de présenter une demande de prestations de décès ou d'autres prestations peut-être accessibles. Certains directeurs aident aussi à remplir les documents. Certains n'ont pas les ressources pour le faire.

Parfois, des personnes qui n'avaient pas rempli les documents se présentaient à mon bureau. Naturellement, je les encourageais à les remplir elles-mêmes parce qu'on ne veut pas payer un avocat pour faire ce genre de choses. Certaines d'entre elles n'avaient pas accès à un ordinateur, ou, si elles avaient accès à un ordinateur, elles ne savaient pas comment l'utiliser. Si elles ne savent pas comment l'utiliser, elles peuvent être confuses ou déconcertées par ce qu'elles lisent sur le site Web de Service Canada. Même le vérificateur général et le ministre ont dit que le site pouvait créer de la confusion. Il y a ceux qui consultaient les pages bleues de l'annuaire; je les ai utilisées pour ma part récemment. Certains tentent d'appeler et d'autres laissent ce travail à un avocat.

À cette étape, il s'agit déjà d'une tâche décourageante et il y a déjà de la confusion. Les personnes doivent peut-être présenter une demande au Régime de pensions du Canada ou à la SV, soit pour des paiements qu'on leur doit ou parce qu'elles doivent rembourser certains paiements parce qu'aucun avis n'a été donné. On vous racontera plus tard des situations, et j'en ai vu, où, semaine après semaine, des mois de paiements sont versés parce que personne n'a informé le gouvernement que la personne était décédée. Il faut présenter des demandes distinctes pour faire arrêter le crédit de la TVH et de la TPS, selon la province de résidence. Il faut présenter une demande distincte à l'ARC pour l'informer du décès. Chaque ministère peut exiger des documents différents. Certains veulent seulement le certificat de décès, d'autres, le testament et le certificat de décès.

Voilà, en termes généraux, d'où vient la confusion, la confusion à laquelle une personne, le représentant d'un défunt, est confrontée au moment du décès. Voilà pour le point de vue pratique. Selon moi, c'est notre obligation, je crois que vous serez d'accord avec moi, d'aider ces gens en créant un point de contact unique, un ensemble unique d'information qu'il faut fournir et qu'on aura seulement à fournir une fois.

• (1120)

M. Scott Armstrong: Merci pour ces commentaires.

Essentiellement, le projet de loi permettra de retirer une partie du fardeau, qui, à certains moments, peut être assez troublant pour quelqu'un qui vit une situation très difficile, qui pèse sur les membres de la famille, et de le transférer à Service Canada qui, franchement, a les outils nécessaires pour faire le travail si on lui fournit l'information. Comme vous l'avez dit, ce ne sont pas tous les ministères actuellement qui peuvent utiliser l'information, mais cela pourrait assurément simplifier beaucoup les choses comparativement à la situation actuelle. Êtes-vous d'accord?

M. Frank Valeriote: Absolument. Comme on retirerait au représentant successoral endeuillé une tâche en cette période difficile, c'est un projet de loi de compassion. Franchement, ces gens n'auront pas à payer un avocat, comme je l'étais auparavant, pour le faire, alors c'est un bon projet de loi pour les consommateurs. Le fardeau est transféré au gouvernement, mais d'une bonne façon. Le gouvernement prendra une partie du fardeau, mais je suis certain qu'il trouvera une façon de peaufiner ses processus pour réduire les coûts généraux au sein du système tout en rendant les choses beaucoup plus efficaces.

Le président: Monsieur Cuzner, vous avez cinq minutes.

M. Rodger Cuzner (Cape Breton—Canso, Lib.): Monsieur le président, j'ai plus un commentaire qu'une question. Je veux remercier Frank. J'ai encore de la difficulté à croire qu'un avocat refuse de faire du travail facturable et demande à quelqu'un d'autre de remplir les documents, mais, vous savez, je sais que vous êtes une personne noble et un excellent collègue.

J'aimerais simplement dire que vous avez inclus le caucus et moi-même en tant que critiques au début du processus, lorsque vous envisagiez de présenter le projet de loi. Je veux vous en remercier. De plus, je sais que vos remerciements à la ministre et à son personnel étaient sincères, et je sais qu'elle est enthousiaste au sujet du projet de loi. C'est exactement à cela que devraient servir les projets de loi d'initiative parlementaire. J'ai hâte de poser deux ou trois questions aux représentants, mais je voulais simplement vous féliciter et vous remercier d'avoir présenté ce projet de loi.

Le président: Madame McLeod, vous avez cinq minutes.

Mme Cathy McLeod (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC): Monsieur le président, je veux moi aussi féliciter M. Valeriote. Je crois qu'il est assez rare que des projets de loi d'initiative parlementaire se rendent aussi loin. Le fait qu'un tel document ait autant de sens, du moins en surface, pour tout le monde...

Fait intéressant, j'ai été membre de la Commission sur la réduction de la paperasse, qui ciblait plutôt le milieu des affaires. Le projet de loi y ressemble à bien des égards, mais il porte davantage sur des questions personnelles.

Nous avons entendu à maintes reprises que le service Tell Us Once peut favoriser les interactions et à quel point les interactions des entreprises avec le gouvernement sont difficiles et chronophages. Je crois que nous pouvons tous imaginer ce qui se produit lorsque quelqu'un vit un deuil et à quel point il peut être difficile de se rendre compte des mois plus tard qu'il faut rembourser le gouvernement. C'est extrêmement difficile. Il est préférable d'arrêter le versement d'entrée de jeu.

Il s'agit peut-être d'une question que je devrais poser aux représentants, mais je vous la pose tout de même pour savoir si vous y avez pensé. Lorsque j'assumais mon rôle auprès de l'Agence du revenu du Canada, nous avons réfléchi à la question de la mise en oeuvre. Il fallait mettre en place des systèmes et des structures qui n'existaient pas déjà. Avez-vous parlé avec des représentants au sujet de la mise en oeuvre concrète de cette mesure précise?

• (1125)

M. Frank Valeriote: C'est intéressant que vous mentionniez l'ARC, parce que, lorsque quelqu'un meurt, il faut communiquer avec l'ARC pour arrêter le versement des crédits de TVH prévus. Il faut communiquer avec l'agence au sujet d'une dernière déclaration. De plus, si un revenu est touché après la date du décès, il faut communiquer avec un tout autre service au sein de l'ARC, ce qui peut exiger d'autres documents. J'ai appelé mon ancienne société d'avocats ce matin et j'ai parlé avec les responsables des successions pour confirmer si mon souvenir était bon, et c'est bel et bien le cas.

Je n'ai pas discuté avec des représentants du ministère dont vous parlez précisément, mais j'ai une expérience pratique en la matière. Je sais que le projet de loi les encouragera à peaufiner ces systèmes, et ce serait une bonne chose.

Mme Cathy McLeod: Vous avez indiqué avoir eu une bonne conversation avec la ministre d'État et certains de ses représentants. Pouvez-vous nous parler un peu de leurs directives, suggestions et commentaires?

M. Frank Valeriote: Ils ont soulevé une question précise, et elle concernait le fait que ce ne sont pas tous les ministères qui pourront immédiatement adopter cette application de type Tell Us Once, simplement parce qu'ils n'utilisent pas le numéro d'assurance sociale. Un de ces ministères est, si je ne m'abuse, Anciens Combattants. Je sais que la ministre et son ministère ont hâte d'en élargir l'utilisation à Anciens Combattants afin que ce ministère puisse lui aussi participer au système dont je parle, le portail unique, mais, jusqu'à ce que ce soit le cas, les personnes qui décèdent et nos anciens combattants ne pourront pas en bénéficier. Ils ont dit clairement qu'il devrait peut-être y avoir un amendement à ce sujet, afin qu'on mentionne, dans le projet de loi, les ministères qui utilisent le numéro d'assurance sociale, et que les ministères qui commenceront à utiliser le NAS pourront joindre le portail unique par le truchement de Service Canada.

Mme Cathy McLeod: Vous avez donné un bel exemple avec Anciens Combattants. Y a-t-il d'autres ministères d'importance qui, actuellement, n'utilisent pas le numéro d'assurance sociale?

M. Frank Valeriote: Si j'ai bien compris, la Défense nationale ne l'utilise pas pour les prestations de survivant. Affaires autochtones et Développement du Nord Canada ne l'utilise pas non plus. Nos Premières Nations ont droit à des prestations distinctes, alors elles seraient exclues. Ce ne sont que quelques exemples de plus. Pêches et Océans ne l'utilise pas non plus, d'après ce que j'en sais. Je parle des importants permis de pêche que détiennent les gens sur les côtes Est et Ouest. Ils ne sont pas visés par le système, et il faudrait les inclure au fil du temps aussi. Ces permis de pêche pourraient être annulés ou, s'ils sont vendus, on pourrait prévoir un avis relatif à la vente.

Le président: Merci. Je crois que nous allons nous arrêter ici. Notre première ronde de questions est terminée. Il n'y en aura pas une deuxième.

Monsieur Valeriote, pour commencer, merci beaucoup d'avoir présenté le projet de loi. Comme nous le savons, le projet de loi bénéficie d'un soutien unanime de part et d'autre ici. Tous ceux qui ont vécu les situations dont vous avez parlé apprécient votre initiative, qui vise à simplifier les choses, et, au bout du compte, à rationaliser les activités du gouvernement et à économiser des deniers publics par le fait même. Merci beaucoup d'être venu.

Nous allons faire une courte pause pendant que les représentants du gouvernement prennent place en tant que témoins.

- _____ (Pause) _____
-
- (1130)

Le président: Bonjour à nouveau, mesdames et messieurs. Nous poursuivons avec les témoignages sur le projet de loi C-247.

Nous accueillons deux représentants du ministère de l'Emploi et du Développement social pour la prochaine demi-heure. Il s'agit de M. Robert Frelich, directeur général par intérim, Politiques et programmes de l'identité, et de Mme Bev Davis, directrice, Politiques et partenariats.

Nous allons vous céder la parole.

Monsieur Frelich, veuillez commencer.

M. Robert Frelich (directeur général par intérim, Politiques et programmes de l'identité, ministère de l'Emploi et du Développement social): Bonjour, monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité. Je suis Robert Frelich et je suis le directeur général, Politiques et programmes de l'identité, de Service Canada. Je suis heureux de me présenter aujourd'hui devant le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées pour contribuer à votre examen du projet de loi C-247.

Je vais commencer par expliquer comment fonctionne le processus actuel de transmission des avis de décès et ce que Service Canada fait en cas de décès, puis j'aborderai quelques-uns des enjeux clés de la mise en oeuvre du projet de loi C-247, et je vous parlerai des améliorations que nous apportons à notre communication avec les Canadiens concernant les avis de décès.

[Français]

Comme directeur général des Politiques et programmes de l'identité à Service Canada, l'une de mes tâches est d'administrer le

programme du numéro d'assurance sociale. Ce programme s'appuie sur le Registre d'assurance sociale, dans lequel sont conservés les renseignements concernant les titulaires de numéro d'assurance sociale. Ce registre est le fichier dans lequel sont conservés les renseignements sur les décès que les bureaux de l'état civil des provinces nous transmettent par voie électronique.

[Traduction]

À l'heure actuelle, en vertu d'ententes intergouvernementales, Service Canada reçoit quotidiennement, par voie électronique, des renseignements sur les décès en provenance de neuf bureaux de l'état civil provinciaux. La dixième province, la Saskatchewan, devrait emboîter le pas dès 2015-2016. Ce système a été établi en réaction au rapport du vérificateur général sur le numéro d'assurance sociale qui recommandait à Service Canada d'utiliser un meilleur usage de sources d'information faisant autorité. En ce qui concerne les renseignements et les données sur les décès, ce sont les bureaux de l'état civil des provinces.

Le ministère a signé des ententes avec les 10 provinces, à commencer par l'Ontario en 2005, afin de créer des liens électroniques entre les bureaux provinciaux de l'état civil et le Registre de l'assurance sociale.

[Français]

En vertu de ces ententes, nous sommes en mesure de valider l'information contenue dans les certificats de naissance délivrés par les provinces et de recevoir les données concernant les décès que nous transmettent les provinces. Cela permet au ministère de repérer les dossiers des personnes décédées et d'éviter ainsi que d'autres paiements provenant de programmes fédéraux leur soient versés, ce qui est important, car nous pouvons ainsi éviter les trop-payés.

- (1135)

[Traduction]

Service Canada transmet les avis de décès à des programmes de prestations clés du gouvernement du Canada, soit le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, le Programme d'assurance-emploi et le Programme canadien de prêts aux étudiants, ainsi qu'à l'Agence du revenu du Canada et à Anciens Combattants Canada en vertu d'une entente avec la Sécurité de la vieillesse. Ces programmes peuvent ensuite recourir à leurs propres processus pour mettre à jour les dossiers de leurs bénéficiaires ou cesser le versement des prestations. Cette pratique vise les programmes de prestations du gouvernement du Canada qui revêtent la plus grande importance pour les Canadiens et les Canadiennes.

En ce qui concerne le projet de loi, sa mise en oeuvre dans sa forme actuelle soulèverait quatre considérations clés dont il est important que le comité soit informé.

Premièrement, il y a des questions techniques concernant le jumelage des données dont il faut tenir compte. Pour être en mesure de jumeler les données avec précision — pour pouvoir confirmer que le Jean Tremblay qui vient de mourir est bien tel Jean Tremblay —, il nous faut un identifiant unique. Au gouvernement fédéral, il s'agit du numéro d'assurance sociale. Toutefois, ce ne sont pas tous les ministères ni tous les programmes fédéraux qui sont autorisés à l'utiliser. Son utilisation est actuellement limitée à des programmes particuliers et l'autorisation de l'utiliser est accordée en vertu de lois ou de règlements. Pour que le projet de loi entre en vigueur dans sa version actuelle, il faudrait que tous les ministères et tous les programmes qui souhaitent recevoir les avis de décès soient autorisés à utiliser le NAS.

La deuxième considération a trait à la façon dont les services sont dispensés. Le projet de loi prévoit une nouvelle disposition, à savoir que c'est le représentant de la succession qui informerait Service Canada du décès. En prescrivant ce mécanisme, le projet de loi C-247 nécessiterait l'adoption de nouvelles mesures pour confirmer que le représentant est bien celui qu'il dit être; qu'il est le représentant officiel de la succession; que l'information sur le décès est exacte; et que le représentant a toute la documentation requise.

Du point de vue des bénéficiaires, un tel processus serait plus lourd que celui qui est actuellement en place. Neuf provinces nous transmettent directement de l'information sur les décès par l'entremise de l'application Liens avec les données de l'état civil. En ce qui concerne les administrations qui ne disposent pas de l'application ou pour les décès survenus à l'extérieur du Canada, nous exigeons un document officiel — un certificat de décès —, mais nous n'exigeons pas que qui que ce soit prouve son identité ou démontre qu'il est autorisé à agir à titre de représentant.

[Français]

La troisième considération concerne le temps qu'il faudrait pour mettre le projet de loi en oeuvre dans sa version actuelle. Pour protéger la vie privée des Canadiens et des Canadiennes, la législation canadienne prévoit des exigences particulières régissant la divulgation d'information. Pour être en mesure de divulguer des renseignements comme le décès d'une personne, les ministères doivent conclure des ententes de partage de l'information. Les ententes concernant le recoupement des données de l'état civil que nous avons conclues avec les provinces, par exemple, ont nécessité de trois mois à un an pour être signées. Cela a varié en fonction de la complexité de la négociation et des moyens dont disposait le partenaire, sans compter les délais pour une mise en oeuvre appropiée.

[Traduction]

La dernière considération que j'aimerais aborder concerne le coût de la mise en oeuvre du processus proposé dans le projet de loi. Service Canada et tous les ministères fédéraux demandant de l'information sur les décès auraient des coûts à engager. Pour assurer la transmission électronique de l'information, ce que nos processus actuels nous permettent de faire, il faudrait mettre en place de nouvelles connexions au Registre de l'assurance sociale de Service Canada et elles coûteraient jusqu'à 900 000 \$ pour chaque nouveau lien et 50 000 \$ par lien pour les frais annuels d'entretien.

[Français]

Le système actuel fonctionne bien, mais nous reconnaissons qu'il faut améliorer les communications à l'intention de la population sur la façon dont il fonctionne et sur ce qu'il convient de faire après le décès d'un proche.

[Traduction]

Modifier le projet de loi permettrait de l'appliquer plus rapidement et un certain niveau de réceptivité serait démontré aux yeux des Canadiens et des Canadiennes. Nous reconnaissons qu'il y a des lacunes dans l'information que Service Canada fournit aux Canadiens et aux Canadiennes sur ce qu'il convient de faire après un décès. Dans ce contexte, nous avons entrepris d'améliorer notre site Web pour renforcer la cohérence et l'uniformité de nos messages au sujet des processus dans le cas du décès d'un résident ou d'un citoyen canadien.

[Français]

Également, nous travaillons avec des intervenants clés, comme l'Association des services funéraires du Canada, en nous inspirant des pratiques existantes, en cherchant de nouvelles occasions pour mieux informer les survivants au sujet des programmes et des ministères fédéraux qui sont automatiquement informés du décès, des programmes et des ministères que les survivants auront peut-être à informer eux-mêmes, ainsi que les prestations auxquelles les survivants ont peut-être droit et pour lesquelles ils devront peut-être présenter une demande.

[Traduction]

En terminant, je tiens à préciser qu'en tant qu'organisme axé sur les clients, Service Canada est déterminé à améliorer ses services pour mieux répondre aux besoins et aux attentes de ses clients.

Merci de l'occasion que vous nous avez donnée de nous adresser à vous aujourd'hui. Nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions si vous en avez.

• (1140)

Le président: Merci, monsieur.

Avez-vous une déclaration à faire, madame Davis? D'accord, merci.

Nous allons donc passer à notre premier tour de questions.

Madame Groguhé.

[Français]

Mme Sadia Groguhé (Saint-Lambert, NPD): Je vous remercie, monsieur le président.

J'aimerais aussi remercier nos invités.

Il est clair, concernant ce projet de loi émanant d'un député, qu'il va simplifier la vie de plusieurs de nos concitoyens qui font face à la perte d'un proche. On s'entend là-dessus. Cela dit, vous avez souligné un bon nombre de contraintes.

Comment ce guichet unique, s'il ne nécessite pas le recours à un service en ligne ou au téléphone, va-t-il garantir à tous un accès facile?

Je pense notamment aux personnes âgées et aux personnes handicapées.

Comment éviter que des contraintes supplémentaires soient liées à ce projet de loi?

[Traduction]

M. Robert Frelich: Monsieur le président, je peux vous dire que tout service assuré par Service Canada est notamment offert en personne, en ligne, et par téléphone au 1-800-O-Canada. C'est toujours le cas pour les services offerts par Service Canada.

Ce serait la même chose pour les services concernant les avis de décès. Si nous décidions de diffuser de l'information par exemple par l'entremise du réseau de directeurs de pompes funèbres, les mêmes renseignements seraient donnés sur notre site Web, dans les centres de service de Service Canada et au numéro 1-800-O-Canada. Tous auraient accès à cette information, peu importe le véhicule de service choisi.

[Français]

Mme Sadia Groguhé: Vous avez énuméré les contraintes, et je trouve qu'elles sont nombreuses.

Si ce projet de loi est adopté, quels seront les principaux obstacles à lever, sur le plan administratif, pour que ce guichet unique puisse être établi?

[Traduction]

M. Robert Frelich: La première considération porte sur l'autorisation d'utiliser le numéro d'assurance sociale.

Cela pourrait être utile d'expliquer en termes clairs comment le processus actuel fonctionne. Quand une personne décède, le certificat de décès est rempli par le directeur de pompes funèbres. Il est ensuite envoyé au bureau de l'état civil de la province. Ces renseignements sont vérifiés et consignés dans le registre d'assurance sociale.

La mise à jour de nos programmes se fait quant à elle de manière électronique. Nous recevons le lien électronique de la province. Les programmes qui utilisent le numéro d'assurance sociale, par exemple le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, mettent leurs dossiers à jour de façon électronique à partir de la dernière version du registre d'assurance sociale. À l'heure actuelle, ce processus est réservé aux programmes et aux ministères autorisés à utiliser le numéro d'assurance sociale. Pour que d'autres programmes et ministères puissent faire de même, il faudrait leur accorder l'autorisation d'utiliser le numéro d'assurance sociale, et c'est un pensez-y-bien.

[Français]

Mme Sadia Groguhé: Avez-vous une idée du délai que représenterait la mise en oeuvre de ce programme de guichet unique?

Vous avez parlé de coûts liés à une forme de restructuration, mais avez-vous une idée du temps que demanderait la mise oeuvre d'un tel programme?

[Traduction]

M. Robert Frelich: Je pourrais difficilement prévoir combien de temps cela prendra. Pour certains programmes, il faudrait des modifications législatives ou réglementaires pour accorder l'autorisation d'utiliser le numéro d'assurance sociale. Cela peut prendre du temps, alors c'est difficile à prévoir. Tout dépend du nombre de programmes et de ministères concernés.

Nous avons commencé à défricher le terrain pour voir quels programmes et ministères ont vraiment besoin de l'avis de décès. Il ne s'agit pas de savoir ceux qui sont intéressés à l'avoir — c'est ce que nous ont indiqué certains ministères dans le cadre de nos discussions —, mais bien de déterminer s'ils en ont besoin et le nombre de personnes qui l'utiliseraient. Il est aussi important d'avoir une idée du volume d'information que cela représenterait et du nombre de personnes qui utiliseraient ces renseignements, car si on étend l'autorisation d'utiliser le NAS à d'autres ministères à cette fin, nous devons nous assurer d'utiliser les ressources à bon escient.

• (1145)

Le président: La parole est à M. Maguire, pour cinq minutes.

M. Larry Maguire (Brandon—Souris, PCC): Merci aux témoins d'être ici aujourd'hui pour éclairer notre lanterne concernant les critères qu'il faudrait modifier pour aller de l'avant.

J'aimerais d'abord souligner le bon travail qu'a fait Service Canada il y a quelques semaines lors de la clinique de passeports tenue dans ma ville. Merci aussi aux représentants du Manitoba qui étaient là.

Vous avez parlé de quelques-uns des processus. J'ai une question concernant les principaux défis entourant l'établissement d'un guichet unique à Service Canada pour les éléments proposés par M. Valeriotte dans le projet de loi C-247, dans le but de simplifier le processus de l'avis de décès au Canada.

Pourriez-vous nous parler des mesures réglementaires et législatives qui pourraient être nécessaires?

M. Robert Frelich: L'utilisation du numéro d'assurance sociale est régie par la directive du Conseil du Trésor sur le numéro d'assurance sociale. Les ministères peuvent obtenir l'autorisation par voie de règlement du Conseil du Trésor ou de législation ministérielle. Cela ne s'adresse pas à tous les ministères. Ils doivent démontrer qu'il est nécessaire pour eux de demander le NAS et expliquer à quelles fins il sera utilisé. Puisque le NAS, mais surtout le registre d'assurance sociale, contient beaucoup d'informations personnelles sur les Canadiens, seuls les ministères qui démontrent le bien-fondé de cette démarche peuvent en faire la collecte. Il y a un processus en place qui vise à déterminer quels ministères et programmes aimeraient recueillir le numéro d'assurance sociale et dans quel but.

Mme Bev Davis (directrice, Politiques et partenariats, ministère de l'Emploi et du Développement social): Si je peux me permettre d'ajouter quelque chose, je précise que nous devons également négocier des ententes concernant l'échange de renseignements, qui établissent le genre de données qui peuvent être divulguées et à quelles fins. C'est une autre condition qui s'ajoute à celles énoncées dans la directive du Conseil du Trésor sur l'utilisation du numéro d'assurance sociale.

M. Larry Maguire: Est-ce qu'il faudrait engager beaucoup plus de ressources pour atteindre ces objectifs? Pourriez-vous nous en dire plus là-dessus également?

M. Robert Frelich: Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, nous avons établi une estimation initiale. Pour ajouter un autre ministère en ligne à notre lien électronique en place afin de nous permettre de télécharger cette information tirée du Registre d'assurance sociale, nous estimons qu'il faut prévoir environ 900 000 \$ par ministère, puis environ 50 000 \$ par année pour la maintenance.

Pour vous donner une idée, pour le processus de liens touchant les données de l'état civil que nous avons mis en place avec les provinces, il en coûte à peu près 17 millions de dollars depuis environ 2006.

M. Larry Maguire: Prévoyez-vous qu'il y aura des économies, cependant, grâce à la réunion de certains processus, ou, du moins, en raison du flux d'information aux autres ministères?

M. Robert Frelich: À l'heure actuelle, ce serait difficile de dire quelles pourraient être les économies. Cependant, on constaterait assurément une augmentation de l'efficacité comparativement à nos processus actuellement en place.

M. Larry Maguire: Oui, et il s'agit très certainement d'une expansion des services, bien sûr, pour les personnes concernées qui vivent des moments très difficiles.

Le président: Monsieur Cuzner.

M. Rodger Cuzner: Merci beaucoup aux témoins pour leur témoignage.

En ce qui concerne la question posée par M. Maguire et le coût de mise en oeuvre, vous l'avez établi à environ 900 000 \$ par lien. Vous avez indiqué dans votre discours préliminaire à ce sujet que certains ministères aimeraient obtenir l'information, et que d'autres jugent que c'est nécessaire.

Pourriez-vous nous donner le profil des ministères qui jugent que ce serait utile, et de ceux qui jugent que ce serait nécessaire?

●(1150)

M. Robert Frelich: Dans le cadre de notre analyse initiale, nous avons déterminé que certains ministères qui n'ont actuellement pas accès au numéro d'assurance sociale en bénéficieraient grandement.

C'est le cas de Passeport Canada. On comprend très bien qu'il doit être informé au moment d'un décès. Passeport Canada veut être informé du décès afin de pouvoir annuler le passeport.

Citoyenneté et Immigration Canada en bénéficierait aussi beaucoup, surtout pour ce qui est des résidents permanents et temporaires. Les gens doivent remettre leurs documents et leur carte de résident permanent ou leurs documents d'immigration.

Enfin, Affaires autochtones serait l'autre grand bénéficiaire, pour les prestations versées aux personnes qui ont le statut d'Indien. En raison des prestations associées au statut d'Indien, Affaires autochtones aurait aussi besoin de recevoir un avis de décès rapidement.

Ce sont les trois principaux ministères que nous avons cernés à ce moment-ci, en fonction des exigences de leurs programmes. Il y en a d'autres. Pêches et Océans a été mentionné, mais nous n'avons pas pu déterminer s'il y avait un volume important et si l'intégration de ce ministère en ligne vaut l'investissement nécessaire.

M. Rodger Cuzner: Frank avait aussi mentionné Pêches et Océans et Anciens Combattants.

Avez-vous discuté avec des gens d'Anciens Combattants?

M. Robert Frelich: Nous avons conclu un accord avec le programme de la SV actuellement concernant Anciens Combattants. On obtient l'information du Registre de l'assurance sociale et on peut ensuite informer Anciens Combattants Canada du décès de prestataires de la SV.

Cependant, dans les rares cas où un ancien combattant ne reçoit pas de prestations de la SV, ce dernier n'est pas visé par l'accord. Si, par exemple, un ancien combattant décède et était trop jeune pour bénéficier de la SV, il ne serait pas visé par le lien électronique. C'est pourquoi Anciens Combattants est l'un des autres ministères que nous avons évalués et qui, selon nous, serait un bon candidat pour ce type d'arrangement.

M. Rodger Cuzner: Vous avez parlé de certaines conversations en cours avec les propriétaires de salons funéraires, et nous allons recevoir des témoins à ce sujet aujourd'hui.

Selon vous, leur rôle doit-il consister davantage à aiguiller les gens vers le portail qu'à leur faire porter une responsabilité, ou estimez-vous que leur rôle doit uniquement être de diriger les gens vers le portail?

M. Robert Frelich: Selon moi, ce que ce processus a mis au jour en ce qui concerne Service Canada, c'est qu'il faut apporter certaines améliorations à la façon dont nous communiquons ce qu'il faut faire et ce qui est fait automatiquement au moment du décès d'une personne.

Le recours à l'Association des services funéraires est une bonne partie de la solution. Dans le cadre de nos discussions avec ses représentants, je crois qu'ils ont dit que plus de 99 % des personnes qui meurent au Canada se retrouvent dans un salon funéraire en raison des exigences provinciales à ce sujet. Puisque ce sont eux qui interagissent vraiment avec les survivants et les personnes endeuillées et je ne sais qui d'autre, ils sont les mieux placés pour nous dire si ce que nous faisons est utile et si nous pouvons améliorer le processus.

Une des choses sur lesquelles nous nous penchons actuellement, à la lumière d'une des suggestions des directeurs de salons funéraires, c'est de donner aux directeurs des renseignements qu'ils peuvent fournir à leurs clients, pour indiquer quels programmes sont automatiquement informés. Par exemple, si vous possédez le statut d'Indien, l'information n'est pas communiquée automatiquement. On pourrait définir les programmes que les gens doivent informer eux-mêmes jusqu'à ce que nous puissions les ajouter à notre structure grâce à l'utilisation du numéro d'assurance sociale afin qu'ils participent au système, et nous pourrions aussi fournir des renseignements sur les prestations auxquelles les gens sont peut-être admissibles ainsi que sur la façon de présenter des demandes connexes.

Nous utiliserions le réseau de l'Association des services funéraires, et nous travaillons déjà en collaboration avec l'association pour fournir cette information à l'échelle du pays. Nous communiquerions aussi la même information sur notre site Web ainsi qu'au numéro 1-800-O-Canada ainsi que dans les centres Service Canada.

Le président: Monsieur Armstrong.

M. Scott Armstrong: Je tiens à remercier les représentants d'être là.

Dans sa déclaration préliminaire, M. Valeriotte a parlé du système Tell Us Once du Royaume-Uni. Je ne sais pas si vous le connaissez. Une des choses dont il a parlé, c'est qu'au cours de la prochaine décennie, le système devrait permettre de faire des économies de 300 millions de dollars.

Vous avez parlé rapidement du coût de la mise en oeuvre de ce programme pour les ministères qui y auront accès. Je crois que vous avez indiqué qu'il s'agissait de 900 000 \$ par ministère, puis 50 000 \$ par année pour la maintenance et le maintien de la connexion. D'après votre connaissance du programme, d'où tire-t-on ces économies? Prévoyez-vous faire le même genre d'économies grâce au système que vous mettrez en place si le projet de loi est adopté?

Vous ne le savez peut-être pas, mais...

●(1155)

M. Robert Frelich: Non, je ne le sais pas, malheureusement. Je ne suis pas en mesure de vous dire où le gouvernement britannique prévoit faire ces économies. Je sais que, pour notre part, notre processus sera beaucoup plus efficace si l'on pense aux principaux programmes qui touchent le plus de Canadiens. Un des aspects importants du processus, c'est aussi l'information qui sera fournie à l'Agence du revenu du Canada. Actuellement, nous fournissons chaque semaine une copie du Registre de l'assurance sociale à l'Agence du revenu du Canada à des fins fiscales. L'agence a cette information. Nous devons simplement nous assurer d'une bonne coordination et d'avoir l'information, et le système en place pour y arriver.

Pour ce qui est des économies, c'est difficile à dire pour l'instant, puisque le système complet n'est pas en place. Il est évident que nous examinons de près le système Tell Us Once. Nous avons aussi à l'oeil l'expérience du Directeur de l'état civil du gouvernement du Québec. Le Québec s'est doté d'un système provincial semblable au système Tell Us Once.

M. Scott Armstrong: Certains peuvent être préoccupés par l'adoption d'un système plus unifié relativement au numéro d'assurance sociale en raison du possible vol d'identité et du fait que des gens pourraient créer des problèmes en fournissant de faux renseignements. Selon moi, en ce qui concerne le réseau de l'état civil que les provinces ont mis sur pied en collaboration avec le gouvernement fédéral, il y a des mesures de protection déjà intégrées dans le système.

M. Robert Frelich: Oui, il y en a. La façon la plus sécuritaire de recevoir de l'information, pour nous, c'est par un réseau électronique. De tels réseaux bénéficient de protections de TI. De plus, ce qui est encore plus important, c'est qu'il s'agit de la source qui fait autorité. Cela signifie que, une fois que le bureau de l'état civil reçoit le certificat de décès, il valide l'information de façon à confirmer que, si une personne est enregistrée comme étant décédée, c'est bel et bien la bonne personne. La pire chose qui pourrait arriver, ce serait d'indiquer que la mauvaise personne est décédée. C'est l'une des choses les plus importantes. C'est un système sécuritaire et exact. C'est pour cette raison que nous voulons miser sur le transfert électronique des données et essayer de limiter le plus possible l'interaction humaine.

M. Scott Armstrong: Je n'ai plus d'autres questions, merci.

Le président: Merci.

Je mets fin à la présente ronde de questions et je vais accorder un peu de temps pour la transition.

J'ai une question suscitée par le questionnement de M. Armstrong et elle concerne l'interface actuelle avec l'ARC. Si vous avez eu à réaliser le processus, ce que j'ai eu à faire pour un parent... L'interface avec l'ARC semblait être le lien problématique lorsque je m'occupais des affaires de ma mère.

Pouvez-vous nous dire, compte tenu de la façon dont le système est actuellement établi, de quelle façon on pourrait accroître l'efficacité pour s'assurer d'améliorer cet aspect des choses?

M. Robert Frelich: Je ne peux pas vraiment parler pour mes collègues de l'ARC, mais je peux vous parler de mon point de vue.

Comme je l'ai déjà dit, nous fournissons l'information, une copie du Registre de l'assurance sociale, chaque semaine, à l'ARC afin que l'agence bénéficie de cette information. L'agence reçoit une version à jour du registre, qui contient les toutes dernières mises à jour concernant les personnes décédées. Elle a cette information. Dans le cadre du processus d'élaboration du projet de loi, nous avons aussi découvert que c'est l'un des endroits problématiques actuellement, et nous sommes déjà en discussion avec nos collègues de l'ARC pour voir comment nous pouvons améliorer les choses.

Je ne peux pas vous dire quels rajustements il faudrait apporter du côté de l'agence, mais, comme je l'ai dit, nous discutons déjà avec des représentants de l'ARC pour y voir, parce qu'ils ont l'information et nous devons simplement nous assurer qu'elle est consignée dans les systèmes appropriés, ce qui devrait pouvoir se faire automatiquement.

Le président: Merci beaucoup d'être venu.

Nous allons faire une courte pause pendant que nous accueillons notre prochain groupe de témoins.

• _____ (Pause) _____

•

• (1200)

Le président: Nous reprenons pour la dernière heure de la séance d'aujourd'hui. Nous poursuivons notre étude du projet de loi C-247. Nous nous entretiendrons jusqu'à 13 heures avec M. Steve McCuaig, président national du Syndicat de l'emploi et de l'immigration Canada, et M. Jim Bishop, président du Comité des relations gouvernementales de l'Association des services funéraires du Canada. Messieurs, bienvenue parmi nous.

Vous aurez tous les deux le temps de présenter un exposé. Qui veut commencer?

• (1205)

M. Steve McCuaig (président national, Syndicat de l'emploi et de l'immigration Canada): Je vais permettre à mon collègue d'y aller en premier.

Le président: Monsieur Bishop, vous êtes le premier. Vous avez 10 minutes.

M. Jim Bishop (président, Comité des relations gouvernementales, Association des services funéraires du Canada): Bonjour. Merci à vous tous de m'accueillir.

Je m'appelle Jim Bishop, et, comme on vient de le dire, je suis le président des relations gouvernementales pour l'Association des services funéraires du Canada, ou l'ASFC, comme on l'appelle couramment. Je suis également propriétaire et exploitant du salon funéraire Bishop, une entreprise familiale et indépendante située à Fredericton, au Nouveau-Brunswick. Je suis de la troisième génération de ma famille à exploiter le salon. J'y suis directeur depuis maintenant 25 ans.

Je suis heureux d'être ici aujourd'hui pour discuter du projet de loi C-247. Je tiens aussi à dire, au nom de tous nos membres, que nos pensées et nos prières accompagnaient Ottawa durant les événements de la semaine dernière. Nous sommes fiers que notre institution démocratique ait repris ses activités normales aussi rapidement.

Lorsque le projet de loi a fait l'objet d'un premier débat en juin, le parrain du projet de loi a demandé l'appui et le point de vue de l'ASFC. Nous avons été très heureux de nous joindre à cette conversation. En tant que professionnels des services funéraires, nous sommes souvent le premier point de contact après la perte d'un être cher. Nous avons régulièrement à répondre aux questions des représentants successoraux concernant la marche à suivre pour enregistrer le décès d'un Canadien.

Dans le cadre du système actuel concernant l'enregistrement d'un décès, les représentants successoraux doivent contacter des bureaux, des ministères et des organismes multiples. Il n'y a aucun point de contact unique ni formulaire pour rendre le processus simple et direct. En 2014, compte tenu de toutes les technologies accessibles, les Canadiens méritent mieux. Chaque étape du processus existant peut parfois nécessiter différents documents et différents processus. Cela porte à confusion, est coûteux et inefficace. Sans compter que le gouvernement devrait s'efforcer de réduire la paperasserie administrative et le stress lorsque les Canadiens vivent des circonstances profondément épuisantes sur le plan émotif. Le projet de loi C-247 pourrait uniformiser ce processus, réduisant ainsi les coûts, la confusion et le stress pour les Canadiens.

Afin de recueillir l'information et d'exprimer notre appui à l'égard de cette mesure législative qui fait appel au bon sens, les membres du conseil d'administration de l'ASFC ont rencontré certains députés, de même que le groupe des politiciens dans les bureaux du ministre de l'Emploi et du Développement social, et du ministre d'État au Développement social. Ces rencontres se sont avérées importantes, car l'ASFC et le ministre responsable du Développement social ont pu échanger des renseignements et poser des questions pertinentes sur les processus existants.

Pendant cette phase de découverte, l'ASFC s'est informée au sujet du réseau de liens entre les données de l'état civil. Selon la Constitution, les questions traitant des naissances et des décès relèvent de la compétence des provinces, et les Bureaux de l'état civil, les BEC, sont la source de renseignements faisant autorité quant aux naissances et aux décès au Canada. Le défi est que, même s'il faut déterminer des ministères au niveau provincial, il existe également beaucoup de ministères au niveau fédéral. En outre, chaque Canadien a un profil unique qui pourrait nécessiter un enregistrement auprès de différents ministères. Par exemple, certains Canadiens doivent aviser le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, le Bureau du Directeur général des élections du Canada, la GRC et Passeport Canada, comme on l'a déjà dit.

Au chapitre 2 de son rapport de 2013 intitulé « Accès aux services en ligne », le vérificateur général du Canada a examiné les services en ligne du gouvernement fédéral qui sont offerts par les organismes fédéraux. M. Valeriotte en a parlé tantôt. À la suite des rencontres initiales que nous avons tenues en juin, quelques collègues du conseil d'administration de l'ASFC et moi-même avons participé à deux téléconférences avec Service Canada pour examiner plus en détail le projet de loi proposé et trouver des façons pour que nous, les directeurs de services funéraires et le gouvernement, puissions mieux servir les Canadiens.

Les Canadiens qui subissent la perte d'un être cher n'ont pas besoin du stress additionnel d'avoir à se retrouver navigant dans un système désuet de niveaux multiples. L'ASFC s'engage à fournir des services de qualité aux clients, ce qui inclut la simplification du processus d'avis de décès. Service Canada a porté à notre attention que, bien qu'il existe un réseau de liens entre les données de l'état civil, le défi est de recevoir en temps opportun les données envoyées par les provinces concernant un décès. Il indique que le temps écoulé entre la date où le décès a eu lieu et la date où l'enregistrement est mené à bonne fin avec la province varie entre 7 et 48 jours.

Tout au long de notre collaboration avec Service Canada, il est apparu clairement qu'il faudra très probablement apporter des modifications au projet de loi pour le renforcer. Par exemple, tous les ministères n'ont pas accès aux renseignements de la carte d'assurance sociale; par conséquent, le processus d'enregistrement d'un décès pour ce ministère devra être modifié. L'ASFC comprend bien la nécessité de protéger la vie privée des Canadiens et les documents confidentiels, tels que le numéro d'assurance sociale.

• (1210)

Nous sommes prêts à continuer de collaborer avec Service Canada pour trouver de meilleures façons d'améliorer le système. L'ASFC représente plus de 85 % de tous les décès au Canada. Nous sommes disposés à soutenir les Canadiens en nous assurant de leur transmettre les renseignements concernant ce processus. Au bout du compte, notre but est très simple. Nous souhaitons que le gouvernement fournisse une meilleure marche à suivre et des directives claires et une description précise quant au processus d'enregistrement d'un décès.

Service Canada indique qu'en mettant à jour le Registre d'assurance sociale en temps opportun, il peut réduire le risque que quelqu'un d'autre utilise le NAS de la personne décédée de manière frauduleuse ou par inadvertance; le fardeau des survivants de signaler un décès aux multiples organismes gouvernementaux; et le risque d'un versement excédentaire des prestations et le fardeau infligé aux survivants qui doivent corriger ces problèmes une fois qu'ils se sont produits.

J'aimerais maintenant vous raconter quelque chose. Il y a un certain temps, dans mon salon, j'ai interagi avec un homme qui s'occupait de la succession du père de son épouse. Nous avons tenu les funérailles, il a pris la documentation et il a informé les organismes qu'il croyait devoir informer. Il n'a pas informé le Régime de pensions du Canada, alors les chèques ont continué d'être déposés dans le compte, qui est resté ouvert pendant neuf mois. Il a mis à jour le livret bancaire du défunt et a constaté tout l'argent qu'il y avait là. Il m'a appelé, complètement affolé. Il y a tout cet argent! Les dépôts ont continué. Il ne s'était pas rendu compte qu'il devait informer le Régime de pensions du Canada. J'ai appelé Service Canada en son nom. On m'a offert un service très cordial. On a été très compréhensif. On m'a dit que ce genre de choses se produisait souvent. On me l'a avoué. L'homme a tout simplement dû retourner les fonds à Service Canada, puis tout a été réglé.

J'ai été surpris d'apprendre à quel point cela se produisait souvent.

Il y a autre chose que j'aimerais mentionner en ce qui concerne la preuve de décès dont on a parlé plus tôt. Les salons funéraires délivrent ce que nous appelons une déclaration de décès du directeur funéraire. C'est comme un certificat de décès provincial, mais il s'agit d'un document que nous émettons. Lorsque les salons funéraires sont en contact avec des familles qui prennent de tels arrangements, c'est à nous de confirmer la véracité des dires de la personne qui affirme être responsable de la succession pour la famille. Le Régime de pensions du Canada accepte nos déclarations de décès comme preuves de décès. Compte tenu du temps qui s'écoule en raison du fait que l'enregistrement se fait à l'échelle provinciale par le truchement du bureau de l'état civil, je présume que c'est pour accélérer le processus pour les familles que Service Canada accepte notre déclaration de décès en tant que preuve de décès pour finaliser ces arrangements.

Pour résumer, nous estimons que le projet de loi est intelligent, qu'il réduira la paperasse administrative pour les Canadiens et que, à long terme, il permettra au gouvernement de faire des économies. Je crois également qu'il vaut la peine de souligner qu'il s'agit là d'un des nombreux problèmes sur lesquels travaille l'ASFC pour alléger la paperasse administrative liée à la fin de vie. Bien que ce soit en dehors du contexte de ce projet de loi, nous avons invité le gouvernement à permettre aux personnes qui le désirent de verser leurs prestations de décès du RPC directement au salon funéraire. Les personnes utilisent souvent ces fonds pour prévoir et payer les frais des funérailles, bien qu'à l'heure actuelle, elles doivent recevoir les fonds elles-mêmes avant de pouvoir payer le salon funéraire. Permettre aux Canadiens d'autoriser que les prestations de décès soient versées directement au salon funéraire permettrait d'alléger le processus pour les personnes et leurs familles.

Encore une fois, je vous remercie de permettre à l'Association des services funéraires du Canada de faire partie du processus de cette importante mesure législative. J'attends vos questions avec intérêt.

Le président: Merci, monsieur Bishop.

Nous allons donner la parole à M. McCuaig, pour un maximum de 10 minutes, monsieur.

M. Steve McCuaig: Je m'appelle Steve McCuaig. Je suis président national du Syndicat de l'emploi et de l'immigration du Canada. Je représente les travailleurs qui sont chargés de la prestation directe du service. Je suis ici pour parler du côté pratique de l'idée qui sous-tend le projet de loi. Le SEIC est certes heureux de voir un projet de loi aussi réfléchi que celui que nous avons sous les yeux et il espère qu'il sera adopté.

Cela dit, nos travailleurs à Service Canada ne peuvent tout simplement plus, à l'heure actuelle, assumer une charge de travail supérieure sans un investissement plus substantiel dans Service Canada. Au cours des cinq dernières années, le nombre de nos membres a diminué d'environ 5 000 employés. Les travailleurs qui sont là maintenant travaillent à capacité; ils ne peuvent pas en faire plus. S'il est bel et bien adopté... Et, d'après ce que je vois, le projet de loi jouit de beaucoup d'appui et il va probablement être adopté — et j'en félicite le gouvernement —, mais soyez prêts pour le processus de mise en oeuvre. Assurez-vous qu'il y a assez de ressources pour que les employés fassent le travail, parce que, comme M. Bishop l'a déjà expliqué, il est difficile pour les citoyens canadiens d'interagir avec le gouvernement au nom d'une personne qui vient de décéder. Qu'il soit question d'un ministère ou de plusieurs, s'il reste quelque lourdeur administrative que ce soit, le projet de loi n'aura pas l'effet désiré.

Comme je l'ai dit plus tôt, nous avons perdu un grand nombre de membres. Les employés doivent pouvoir faire leur travail. Pour cela, ils ont besoin de l'effectif nécessaire. Les récentes compressions dans la fonction publique fédérale ont été faites, à mon avis, sans égard au secteur visé. On a simplement donné cette directive à la haute direction, qui a ensuite effectué des compressions là où cela lui semblait le plus facile. Bien souvent, c'est l'échelon opérationnel qui a été touché.

À l'heure actuelle, nos membres qui travaillent dans les centres d'appels ne peuvent pas répondre à tous les appels qu'ils reçoivent. À un moment donné — je crois que c'était dans le secteur d'activités de l'assurance-emploi — on ne répondait qu'à environ 30 % des appels reçus. Les chiffres sont peut-être meilleurs pour le RPC et la SV, mais pas de beaucoup. Si une personne en détresse téléphone à maintes reprises et ne réussit à parler à personne, alors le projet de loi — si bien intentionné soit-il — n'aura pas l'effet désiré.

Je suis ici aujourd'hui pour parler de la nécessité d'augmenter le nombre de personnes qui accomplissent ce travail. La charge de travail augmenterait énormément et sera très spécialisée. Pour ces raisons, vous devrez investir non seulement dans les ressources humaines, mais aussi dans un programme de formation solide qui répond à tous les besoins que le projet de loi cherche à combler.

Comme vous pouvez le voir, je n'ai pas préparé de remarques avant de venir ici. Toutes ces choses me tiennent à coeur, et je suis ravi de pouvoir vous présenter cette information.

Je suis prêt à répondre aux questions.

• (1215)

Le président: Merci beaucoup, monsieur McCuaig.

Nous allons commencer la première série de questions par Mme Groguhé.

[Français]

Mme Sadia Groguhé: Je vous remercie, monsieur le président.

Votre témoignage sur cet enjeu est très intéressant.

Ma question s'adresse en premier lieu à M. Bishop.

Vous avez fait mention de difficultés en ce qui a trait au signalement des décès et à la réception en temps opportun des informations à la suite d'un décès. Que préconisez-vous pour ajuster ce type d'information qui, me semble-t-il, va au-delà de ce que propose le projet de loi ?

[Traduction]

M. Jim Bishop: Pour revenir à ce que je disais, je parlais de l'intervalle entre la consignation des statistiques de l'état civil et le moment où nous avons terminé de rencontrer les familles pour prendre les dispositions. Nous remplissons les renseignements personnels du formulaire d'enregistrement du décès avec la famille. Ces données sont ensuite transmises aux responsables des statistiques de l'état civil. Le délai ici tient au fait que, lorsque nous avons terminé de remplir notre partie du formulaire d'enregistrement, nous le transférons au médecin de famille de la personne décédée. Celui-ci indique la cause du décès et signe le formulaire, puis on remet ces données aux responsables des statistiques de l'état civil.

Cet écart peut entraîner un problème d'une province à l'autre. Les provinces ne peuvent pas procéder à l'enregistrement avant de recevoir ce document du médecin. Parfois, le médecin tarde à signer. Dans certaines provinces, l'hôpital refuse de rendre le corps avant que l'enregistrement ne soit signé, mais ce n'est pas partout pareil à l'échelle du pays. C'est un problème qui persiste dans différentes provinces.

[Français]

Mme Sadia Groguhé: C'est bien.

Ma deuxième question s'adresse à M. McCuaig.

Comme vous l'avez dit, il est clair qu'il faudra investir de façon pratique dans la mise en oeuvre de ce type de programme. Vous parlez d'investissements en personnel et en équipement. Pourriez-vous être plus précis? Si possible, combien d'effectifs et d'équipement cela prendrait-il pour implanter ce type de programme unique?

• (1220)

M. Steve McCuaig: Je ne suis pas la personne la mieux placée pour faire cette analyse.

Comme employeur, il serait important que le gouvernement fédéral se renseigne sur l'impact de ce programme. Prévoyez-vous que ce service concernera également les provinces ou que cela ne touchera que le fédéral? Les municipalités, qui ont sûrement des responsabilités à l'égard des personnes décédées, vont-elles être incluses? C'est pourquoi je ne peux pas répondre à votre question et vous donner la formule magique. Je peux simplement souligner que, dans le passé, nous avons vu plusieurs initiatives du fédéral qui laissaient à désirer, surtout lorsqu'elles étaient ambitieuses comme celle-ci.

Selon moi, si vous entreprenez cette initiative et la mettez en oeuvre, consacrez l'effort nécessaire à la planification, un processus qui a souvent fait défaut dans le passé. Prenez donc le temps de bien analyser la situation et de voir quelles sont les tâches et ce que vous allez rassembler. Une fois que vous aurez cette information, vous serez en mesure de déterminer combien d'employés il va falloir et quelles sortes d'outils seront nécessaires.

Comme je vous l'ai déjà dit, je ne pourrai jamais insister assez sur la formation. Il s'agit d'une lacune, pas seulement du fédéral, mais de plusieurs autres employeurs qui ne consacrent pas les ressources nécessaires à la formation des employés.

[Traduction]

Le président: D'accord.

[Français]

Mme Sadia Groguhé: J'ai une dernière question, très brève, qui s'adresse à l'un ou l'autre, ou à tous les deux, concernant ce qui a été évoqué par les personnes de l'administration. Il s'agit du lien qu'il faudrait créer entre les différents services. Un de vos prédécesseurs parlait, notamment, du lien informatique. Avez-vous une idée de ce qui se passe actuellement? Comment les modifications pourraient-elles être mises de l'avant?

[Traduction]

Le président: À vrai dire, je vais devoir demander à nos témoins d'attendre la prochaine série de questions avant de répondre. Le temps est expiré.

Mme Sadia Groguhé: D'accord.

Le président: Nous allons donner la parole à M. Butt.

M. Brad Butt (Mississauga—Streetsville, PCC): Merci, chers témoins, d'être ici aujourd'hui.

L'un de nos représentants — d'Emploi et Développement social, je crois — a présenté une statistique selon laquelle 99 % des Canadiens recourent à un salon funéraire ou à un directeur de funérailles en cas de décès, ce qui signifie que, de toute évidence, la plupart des certificats rédigés — comme vous l'avez précisé, je crois — sont déjà acceptés par Service Canada, le RPC, etc.

J'aime bien le projet de loi de M. Valeriote. Je crois qu'il est tout à fait raisonnable de l'adopter. Il me semble que nous devrions essayer de profiter de l'expertise des gens, des entreprises et des salons funéraires à l'échelle du pays, qui effectuent déjà ces tâches administratives pour Service Canada, au gouvernement du Canada, pour rendre le processus le plus fluide possible pour les familles des personnes défunt.

Croyez-vous que vos membres joueront un rôle accru dans le processus de notification de Service Canada si le projet de loi est adopté? Comment cela pourrait-il fonctionner, selon vous? Pourrait-on simplement aller sur Internet remplir les détails, donner le numéro de certificat et l'envoyer directement à Service Canada pour laisser cet organisme faire son travail? Croyez-vous que vos membres pourraient jouer un rôle à ce chapitre?

M. Jim Bishop: L'objectif ultime serait d'établir un système en ligne qui permettrait de le faire. Je ne suis pas certain des aspects logistiques de la mise en oeuvre. Je considère tout de même que notre rôle pourrait être plus important.

• (1225)

M. Brad Butt: Que se passe-t-il maintenant si vous vous occupez du processus de notification pour le compte de votre client? Téléphonez-vous à quelqu'un? Envoyez-vous une lettre? Comment procédez-vous à l'heure actuelle?

M. Jim Bishop: En ce qui concerne le Régime de pensions du Canada, il y a des formulaires en ligne que nous imprimons pour le compte de la famille. Certaines familles nous demandent de l'aide, et nous offrons parfois cette aide au départ pour remplir ces formulaires et les soumettre. Certaines familles préfèrent le faire elles-mêmes, car elles estiment que certaines affaires de la personne décédée ne devraient pas nous être divulguées, ce qui est très bien, mais il y a des familles qui veulent que nous les aidions à remplir ces formulaires, parce que, pour bien des gens, il s'agit de la première fois qu'elles doivent gérer une telle situation. Elles nous disent: « Vous avez l'habitude de faire cela pour beaucoup de familles, et vous avez de l'expérience, alors nous allons vous faire confiance et vous demander votre aide. » Je peux imaginer que ce rôle prendra de

plus en plus d'ampleur dans l'industrie funéraire, car il s'agit d'un autre service qu'on peut offrir à ces familles, outre tout ce qu'on fait déjà. Alors, oui, je crois que notre rôle prendra de l'expansion avec le temps.

M. Brad Butt: Quelle est la différence entre le certificat que vous délivrez et le certificat de décès proprement dit que délivre la province? Leur aspect est-il relativement semblable? D'une province à l'autre, fait-on les choses très différemment ou procède-t-on relativement de la même façon?

M. Jim Bishop: Cela varie un peu d'une province à l'autre, mais, dans la plupart des cas, il y a un document de format poche et un certificat, qui sont délivrés de la même façon que les certificats de naissance et les certificats de mariage. Bien entendu, ce sont les mêmes ministères qui s'en chargent dans la plupart des provinces. La déclaration de décès du directeur des funérailles contient les mêmes données que le certificat de décès provincial. La seule différence, c'est que le nôtre est émis par notre salon funéraire, et l'autre, par la province. Chaque province impose des frais pour le document, et le salon funéraire décide s'il perçoit ces frais ou les inclut dans le cadre de ses services.

Pour notre part, nous incluons les documents et nous donnons à la famille tous ceux dont elle a besoin. La taille de la succession varie d'une personne à l'autre, alors, dans certains cas, il faut donner un plus grand nombre de preuves de décès, et dans d'autres, ce n'est pas nécessaire, ce qui me ramène à l'importance du projet de loi. Si vous simplifiez certains de ces rapports, vous n'auriez pas besoin d'un aussi grand nombre de preuves de décès. Par exemple, une personne qui doit demander à la province un certificat de décès doit peut-être déboursier des centaines de dollars pour notifier toutes ces organisations. S'il y avait un seul point de contact, il n'y aurait qu'une organisation à notifier. Si les salons funéraires sont déjà acceptés, je ne vois pas pourquoi on ne pourrait pas exiger leur document au bout du compte.

M. Brad Butt: Je crois que vous avez mentionné que le délai de traitement varie d'une province à l'autre. Je crois que vous avez dit que cela pouvait aller de 7 jours à 48 jours. Savez-vous pourquoi une province mettrait autant de temps pour traiter ce genre de choses? Je trouve incroyable qu'il faille 48 jours pour traiter une telle chose.

M. Jim Bishop: Comme je l'ai mentionné plus tôt, un des facteurs clés est le temps requis pour que le médecin précise la cause de décès, signe le certificat de décès, puis le transmette aux responsables des statistiques de l'état civil. Il n'est pas renvoyé au salon funéraire pour que nous l'acheminions. C'est le médecin qui s'en charge. Une fois que nous avons rempli notre section et que nous avons transmis le document au médecin, c'est à lui de l'acheminer aux responsables de l'état civil. Les délais varient en fonction du fait que le document soit resté sur son bureau pendant 10 jours ou qu'il s'en soit occupé tout de suite. Il y a beaucoup de facteurs différents.

Le président: Notre prochain intervenant est M. Cuzner.

M. Rodger Cuzner: Je vais poursuivre sur cette lancée. La déclaration que délivre le propriétaire du salon funéraire, la déclaration du directeur des funérailles, est-elle un document juridique?

M. Jim Bishop: Non. Nous y apposons le sceau de notre organisation, mais les banques, les compagnies d'assurance, le Régime de pensions du Canada — toutes les organisations avec lesquelles les gens interagissent — l'acceptent. Nous identifions la personne responsable des affaires. Nous demandons la première page du testament pour savoir qui est nommé exécuteur. Nous ne pouvons pas simplement nous fier à ce que dit une personne pour déterminer qui est responsable. Nous cherchons une preuve. Lorsque ces entités reçoivent une déclaration de notre part et que le nom de la partie responsable figure sur les déclarations de décès, nous avons fait notre devoir auprès de la famille pour nous assurer que la personne qui dit être responsable est bel et bien la responsable.

M. Rodger Cuzner: J'aurais probablement mieux fait de poser la question aux fonctionnaires, mais vous le saurez peut-être, Jim. Quelles pourraient être les économies annuelles d'une telle mesure? Scott a mentionné les économies réalisées au Royaume-Uni, en ce qui concerne les trop-payés de prestations ou l'argent des programmes. Si nous réussissons à franchir ces obstacles grâce au projet de loi, quel genre de sommes pourrions-nous économiser chaque année?

• (1230)

M. Jim Bishop: Je ne saurais vous donner un chiffre précis, mais, en ce qui concerne ces prestations, admettons qu'il y a une situation de trop-payé. Qu'arrive-t-il si la partie responsable ne comprend pas que c'est là la source de revenus et qu'elle dépense une partie de l'argent? Ensuite, il faut récupérer cet argent auprès du gouvernement, car il vous est dû. Il y a des cas comme cela où il sera onéreux de récupérer son argent, et il y a la paperasse et les maux de tête.

M. Rodger Cuzner: Je crois que cela renvoie à la situation de M. McCuaig. Votre histoire traduit assurément une réalité, et je comprends cela. Comme j'ai eu l'occasion de parler avec certains responsables du traitement des dossiers d'assurance-emploi, je sais que le délai est d'environ trois semaines. Avec 600 travailleurs de moins, nous constatons que des délais de cinq, six et sept semaines ne sont pas rares.

Les gens qui téléphonent, ceux qui réussissent à parler à quelqu'un... J'en conviens, je crois que le chiffre de 30 % est probablement faible, mais à coup sûr plus de la moitié des gens sont laissés pour compte. Lorsqu'une personne réussit enfin à parler à quelqu'un, le degré d'anxiété est exacerbé.

Les gens qui travaillent pour vous doivent-ils essayer de recouvrer une certaine somme payée en trop? Ont-ils un rôle à jouer à ce chapitre?

Les fonctionnaires parlaient de 900 000 \$ par lien. Les salaires feraient-ils partie de cette somme, selon vous? Encore une fois, nous aurions probablement dû poser cette question aux fonctionnaires.

M. Steve McCuaig: Non, on n'a pas entrepris de conversation avec le syndicat, alors je l'ignore. La somme de 900 000 \$ ne me semble pas extravagante pour tout ce que cela suppose.

Comme je l'ai dit, lorsque j'ai parlé de 30 %, il s'agissait du taux le plus bas de l'histoire. Si vous pouvez l'envisager comme le taux le plus bas de l'histoire — c'est arrivé —, alors, soyons réalistes: on pourrait revenir à cela si on n'investit pas suffisamment dans l'effectif.

Pour ce qui est de vous dire exactement quelle somme est nécessaire, encore une fois, avant que nous...

Jim tient compte de la situation actuelle. Vous me demandez à quoi cela ressemblera dans l'avenir. Je l'ignore. Tout ce que je peux faire, c'est vous donner l'exemple suivant. Anciens Combattants a

fermé les portes de neuf de ses bureaux à l'échelle du pays, et les services offerts ont été transférés à Service Canada. Nos membres étaient très fiers de prendre ces responsabilités — je ne dis pas le contraire —, mais on y a consacré environ trois mois à partir du moment où l'annonce a été faite jusqu'à la fermeture des bureaux, si je me souviens bien. Si ce n'était pas trois mois, ce n'était pas beaucoup plus que six. Je crois que vous parlez d'une période très courte. Je suis certain que vous vous souvenez de l'anxiété créée chez les anciens combattants et des manifestations que cela a suscitées.

Tout ce que je dis, c'est qu'il faut prendre le temps de bien faire les choses. Investissez suffisamment de ressources. J'aimerais voir cela fonctionner. Ces choses sont nécessaires au succès de l'entreprise.

Le président: Merci, monsieur Cuzner. Votre temps est écoulé. Je sais que cela passe vite, mais c'est la vie.

Nous allons donner la parole à M. Mayes, pour cinq minutes.

M. Colin Mayes (Okanagan—Shuswap, PCC): Merci aux témoins d'être venus aujourd'hui.

Je tiens à remercier M. Bishop de sa déclaration préliminaire. Lorsque j'étais à quelques mètres de l'événement survenu mercredi dernier, j'ai cru que j'allais être le client d'un de vos membres, pendant quelques instants, et je suis heureux d'être ici aujourd'hui pour poser des questions.

Nous parlons un peu du processus. M. Butt a déjà posé certaines des questions que j'allais poser.

Monsieur Bishop, votre famille est active dans le milieu depuis un certain temps. Je suis certain que, à une époque, il fallait remplir un formulaire et l'envoyer par la poste, et le faire parvenir au bon ministère pouvait véritablement prendre des mois. Les choses s'accéléraient, n'est-ce pas?

M. Jim Bishop: Certainement.

M. Colin Mayes: Oui. C'est cela la question, j'imagine: vu le nombre de dossiers que Service Canada prend en charge, comme les anciens combattants, l'assurance-emploi et ce genre de choses, le gouvernement du Canada a tenté d'accélérer le processus en permettant aux gens de remplir leurs formulaires en ligne. Il y a toujours une transition, et cela pose toujours un certain problème auprès des clients. C'est un peu comme lorsqu'on a permis de tout faire les opérations bancaires à l'aide d'une carte; il n'était plus nécessaire d'aller voir un caissier. Je n'étais pas très en faveur de cela au début. Je voulais voir quelqu'un, mais, maintenant, je ne voudrais même pas entrer dans une banque. Il est tout simplement fantastique de pouvoir utiliser le guichet automatique. Voilà une des nombreuses transitions que nous vivons. Je considère que le projet de loi propose une telle transition: moderniser le système pour le rendre plus efficace et plus convivial pour les Canadiens, qui sont nos clients.

Vous représentez l'ASFC depuis un certain nombre d'années. Existe-t-il un mécanisme que vous avez pu utiliser pour parler au ministère de certains de ces problèmes avant la présentation du projet de loi? Y a-t-il une communication qui vous permet d'informer le ministère sur certaines des difficultés liées à ce processus?

•(1235)

M. Jim Bishop: Depuis que je suis membre de l'ASFC, nous n'avons jamais vraiment eu de personnes-ressources, autres que nos lobbyistes normaux auprès du gouvernement, pour parler des différents problèmes qui nous touchent, mais l'introduction du projet de loi a assurément ouvert la voie à une discussion que nous aurions dû avoir il y a longtemps, selon nous. Nous n'avons jamais eu de point de contact à qui nous pouvions nous adresser pour dire: « Voilà le problème. »

Bien souvent, les associations provinciales parlent des problèmes à leur gouvernement provincial, mais, à l'échelon fédéral, avant le projet de loi, nous n'avons jamais vraiment eu l'occasion de discuter de cette question particulière comme nous le faisons maintenant.

M. Colin Mayes: C'est fantastique. Je remercie mon collègue d'avoir proposé le projet de loi, car c'est ça, le problème à vrai dire: pouvoir faire avancer ces choses. Je crois que nous le comprenons tous, et nous sommes tous vivement en faveur de l'amélioration du service pour les clients. Je crois que c'est merveilleux.

Je n'ai pas beaucoup d'autres questions. Je crois seulement qu'il s'agit d'une manoeuvre très prudente.

Pour revenir à ce que disait M. McCuaig, je crois fermement qu'il va y avoir une transition et qu'il faudra un peu de renfort, mais, en réalité, une fois que tout sera en place, le renfort ne sera plus nécessaire, et il faudra simplement consigner les données. Nous devons prendre garde de ne pas réagir de façon excessive et embaucher beaucoup de gens, pour constater soudainement qu'il y en a trop. Je m'en remets au ministère, qui devra mener une analyse et déterminer ce qui est nécessaire pour cette transition.

Je vous remercie de vos commentaires. Je vous en suis reconnaissant.

Merci, monsieur le président.

Le président: Cela clôt notre première série de questions. Nous allons passer à la deuxième.

Madame Sims.

Mme Jinny Jogindera Sims: Je tiens à remercier les deux témoins d'être venus nous présenter un exposé. Comme l'a dit M. Mayes, nous sommes heureux de connaître vos idées, surtout compte tenu des deux dernières semaines. Nous avons tous traversé une période très difficile et chargée sur le plan émotif.

Cela donne aussi à penser. L'une des choses que j'entends toujours ces derniers temps, c'est à quel point mourir coûte cher. On regarde le coût des funérailles et le processus intensément douloureux des communications. Sans aucun doute, il s'agit d'une préoccupation clé, surtout pour les personnes âgées. Elles me parlent constamment de leurs inquiétudes quant aux dépenses qui devront être prises en charge.

En même temps, je tiens à remercier, par votre entremise, tous les gens qui font votre travail dans les salons funéraires et les salons commémoratifs, qui s'efforcent de rendre ces moments aussi agréables que la situation le permet. C'est une épreuve très difficile, et je reconnais que les émotions sont vives.

Je veux parler de la tension imposée au système. Il ne fait aucun doute que, au cours des dernières années, notre fonction publique, surtout à l'échelon fédéral, a été exposée à des pressions atroces. Dès qu'on entend l'annonce d'un nouveau programme ou du regroupement de programmes, on croit que, après l'adoption d'un projet de loi, tout va changer du jour au lendemain, mais, comme pour

n'importe quoi, lorsqu'un nouveau projet de loi est adopté, il faut un plan de mise en oeuvre raisonnable qui prévoit une formation.

Monsieur McCuaig, je suis très sensible à votre commentaire au sujet de la dotation. Il est question de dotation, mais aussi de la formation requise. Lorsqu'on reçoit un appel téléphonique de quelqu'un ou qu'on interagit avec une personne qui vient de perdre un être cher... selon mon expérience, peu importe si c'est votre enfant, un parent, un frère ou une soeur, lorsqu'on perd un être cher, on est très vulnérable, très émotif. Le représentant de Service Canada devra suivre une formation pour interagir avec les gens qui téléphonent. Je suis tout à fait d'accord pour dire que nous aurons besoin de ce genre de formation.

À long terme, peut-être dans 5 ou 10 ans — peut-être même avant —, ce modèle va peut-être entraîner des économies, mais je ne crois pas que c'est la raison pour laquelle M. Valeriotte propose ce projet de loi. Je crois qu'il propose le projet de loi parce que c'est la bonne chose à faire. Il permettra de soulager beaucoup de souffrances personnelles. Quant à la situation où des gens touchent une pension alors qu'ils ne devraient pas parce qu'un être cher est décédé, j'en entends tout le temps parler, et j'entends parler de l'angoisse qu'une telle situation suscite chez les familles.

L'autre problème survient lorsqu'ils reçoivent des appels téléphoniques de gens comme nous. Certaines personnes décédées figurent toujours sur la liste d'Élections Canada. Quelqu'un doit dire: « Désolé, mon père est décédé. » On se sent mal. Il y a beaucoup de choses qu'on peut faire pour assurer la coordination.

Ma question vous est adressée, monsieur McCuaig.

De quel genre de calendrier parle-t-on, et quel genre de processus de transition conviendrait le mieux pour un projet de loi de nature délicate qui vise à alléger le fardeau des personnes qui ont perdu un être cher? Nous voulons bien faire les choses.

•(1240)

M. Steve McCuaig: Certainement. À la lumière de mon expérience, je crois que toute période inférieure à un an est probablement trop ambitieuse. Je suis un produit du Tribunal de la sécurité sociale, issu du regroupement de quatre tribunaux, et cette fusion s'est faite sur un an. C'était ambitieux, et aujourd'hui, les choses semblent bien se passer, mais, certes, il y a eu beaucoup de problèmes de croissance dans l'intervalle.

Si on veut réaliser de telles ambitions, j'ai l'impression qu'il faut prendre au moins un an, et peut-être plus. Encore une fois, je ne suis pas certain de ce qu'on cherche à regrouper. Vise-t-on seulement l'échelon fédéral, ou le processus touchera-t-il une partie des gouvernements provinciaux et peut-être des administrations municipales? Combien de secteurs du gouvernement fédéral regrouperait-on? Il est difficile de répondre sans savoir exactement en quoi consistera le regroupement, mais, à tout le moins, il faudrait y consacrer un an.

Le président: Merci de votre réponse.

Monsieur Maguire, vous êtes le prochain intervenant.

M. Larry Maguire: Nous avons beaucoup de questions ici. M. Valeriotte semble avoir proposé un projet de loi très direct.

Une des choses qui ont attiré mon attention, monsieur Bishop, c'est votre commentaire qui ne se rattache peut-être pas tant au projet de loi, mais, actuellement, les gens touchent les fonds avant de payer le salon funéraire, et vous voudriez que les prestations de décès du RPC soient versées directement aux salons funéraires.

Le versement tarde-t-il à arriver dans ce genre de cas à l'heure actuelle?

M. Jim Bishop: Oui, très souvent, malheureusement. Ce qui semble arriver, dans bien des cas de succession, c'est que la famille considère le versement non pas comme une prestation de décès qui sert à payer les funérailles, mais plutôt comme de l'argent faisant partie de la succession qui peut être dépensé à sa guise.

Bien souvent, les salons funéraires avancent de l'argent aux familles en payant des frais pour le compte de la famille. Cela n'est pas intégré à la facture du service funéraire. Parfois, la famille attend les 2 500 \$. Elle paie le reste de sa facture et dit: « Eh bien, dans six semaines ou dans cinq semaines, lorsque cet argent arrivera, nous vous la transmettrons. » Parfois, c'est ce qui arrive, parfois, non.

Cela ferait en outre une chose de moins dont la famille devrait s'occuper. Si l'intention était d'affecter la prestation de décès au paiement d'une dépense funéraire auprès d'un salon funéraire, s'il était possible d'attribuer cet argent directement au salon funéraire moyennant une simple approbation, ces gens auraient une démarche de moins à faire. Cela s'inscrit dans le processus de simplification, et c'est pourquoi j'ai intégré cet aspect à ma déclaration préliminaire.

• (1245)

M. Larry Maguire: Vous avez aussi dit que vous aimeriez une meilleure feuille de route pour les certificats de décès et tout ce processus. Vous l'avez quelque peu expliqué.

Je suis sidéré — tout comme l'est mon collègue — d'apprendre que, dans certaines provinces, ce genre de processus peut prendre jusqu'à 48 jours, surtout, comme l'a fait valoir mon collègue, M. Mayes, compte tenu de la technologie d'aujourd'hui. J'imagine que les mesures, peu importe s'il faut quelques mois pour tout mettre en place... Au moins, si le projet de loi était adopté et entrerait en vigueur au Canada, il s'agirait certes d'une occasion de simplifier certains de ces processus. C'est là l'intention qui sous-tend tout le projet de loi.

Vous en convenez assurément. Pourriez-vous nous expliquer certains aspects logistiques, à votre avis, de cette simplification? Nous avons entendu des commentaires à ce chapitre, mais j'aimerais connaître votre avis aussi.

M. Jim Bishop: Le retard s'explique en partie... Je n'essaie pas de jeter tout le blâme sur les médecins en disant qu'ils négligent de remplir le formulaire dans un délai raisonnable. Il y a aussi des cas d'autopsie où les gens attendent les résultats de l'analyse toxicologique; ils attendent l'enquête du pathologiste. Ces facteurs peuvent être à la source du retard dans certains cas. Cela échappe à notre contrôle: comment peut-on accélérer le processus d'autopsie? Je n'ai pas encore commencé à imaginer la réponse à cette question.

Je constate que si tous les hôpitaux pouvaient adopter une politique selon laquelle un corps ne peut quitter l'hôpital tant que le médecin n'a pas signé le certificat de décès, ce qui accélérerait considérablement le processus, alors les médecins commenceraient à signer ces documents plus rapidement. Si les funérailles sont retardées parce qu'il est impossible de sortir le corps de la morgue de l'hôpital vu que le certificat de décès n'a pas été signé, on verra les médecins signer ces documents, j'imagine, bien plus tôt.

M. Larry Maguire: Vous avez indiqué que, dans votre profession... Évidemment, dans le cadre du projet de loi présenté, avez-vous parlé à des personnes qui ont vécu un décès dans la famille et quelqu'un vous a-t-il abordé pour vous parler du projet de loi? En avez-vous parlé aux gens? Certes, au nom de votre association à l'échelle du Canada, vous l'avez fait.

Pouvez-vous nous transmettre une rétroaction? Quelle est la rétroaction qu'on vous a donnée? Je crois que la question que j'aimerais poser est la suivante: y a-t-il des intervenants qui voient beaucoup de points négatifs découlant de ce changement?

M. Jim Bishop: Nos membres et les gens de notre industrie à qui nous avons parlé du projet de loi n'ont, bien sûr, aucun point négatif à signaler. C'est évident. Le processus de simplification semble excellent aux yeux des gens responsables de la charge d'exécuteur testamentaire.

Quant au public, il cherche toujours une orientation auprès de nous, car bien des gens n'ont jamais été appelés à jouer le rôle d'exécuteur auparavant. Lorsqu'ils arrivent, ils viennent nous voir car ils ont besoin d'orientation, de conseils et d'aide. Le processus administratif est une partie intégrante de l'ensemble, tout comme le nombre de jours d'exposition ou la décision de faire incinérer leur mère ou de recourir à un enterrement traditionnel avec cercueil. Les tâches administratives sont tout simplement décourageantes, tout comme les autres décisions qu'ils doivent prendre pour les funérailles.

On ne leur a pas parlé précisément du projet de loi, mais le problème qu'on essaie d'atténuer avec le projet de loi a fait l'objet de nombreuses discussions, tout simplement dans le cadre des préparatifs normaux des funérailles.

Le président: Merci beaucoup.

Notre temps est écoulé, alors nous allons donner la parole à Mme Groguhé.

[Français]

Mme Sadia Groguhé: Je vous remercie, monsieur le président.

Dans son mot d'ouverture, le représentant de l'administration a mentionné qu'il fallait tenir compte d'une considération qui me semble importante en ce qui concerne le projet de loi, à savoir que c'est le représentant de la succession qui informerait Service Canada du décès. Il a souligné que, en prescrivant ce mécanisme, le projet de loi nécessiterait l'adoption de nouvelles mesures pour confirmer que cette personne est bien celle qu'elle prétend être.

Monsieur Bishop, quelle recommandation pourriez-vous faire à notre comité pour que le processus devienne beaucoup plus simple qu'il ne l'est actuellement?

• (1250)

[Traduction]

M. Jim Bishop: En ce qui a trait aux politiques, je ne saurais me prononcer, car je ne suis pas certain de la logistique que cela suppose pour cette personne. Pour nous, j'estime que, peu importe la décision, si cela va permettre d'accélérer les choses et de faciliter le processus pour les familles, c'est ce qui compte le plus à mes yeux. Quant aux détails qui mènent jusqu'à cette étape, je ne pourrais pas vraiment en parler, sur le plan logistique. Je l'ignore.

[Français]

Mme Sadia Groguhé: Je vous pose cette question parce que vous avez évoqué la possibilité que les services funéraires deviennent un maillon en termes de cheminement de l'information. C'est dans ce sens que je vous posais ma question. Ici, on cherche à vérifier si le projet de loi peut être adopté dans sa forme actuelle et, au besoin, y apporter certaines modifications.

Vous avez évoqué la possibilité que vous deveniez un maillon de cette chaîne. Dans les faits, vous l'êtes déjà. Est-ce qu'il y aurait lieu d'envisager une participation différente des services funéraires à cet égard?

[Traduction]

M. Jim Bishop: Non, je ne crois pas qu'il doit y avoir un différent rôle. C'est seulement parce que nous sommes les gens sur le terrain qui interagissent avec ces familles au quotidien, et nous sommes le premier point de contact pour ces familles.

Quant à la rationalisation, comme je l'ai dit, nous aimerions former un partenariat avec vous pour vous transmettre les commentaires de l'industrie, notre expérience. Quant aux décideurs, ce sont eux qui sont les mieux placés pour effectuer la rationalisation, mais nous voulons certainement être consultés dans ce processus. Nous pouvons avoir de l'information susceptible de vous aider dans le cadre de votre questionnement et de votre cheminement. Dans l'avenir, lorsque vous procéderez à la planification logistique des modalités de mise en oeuvre, nous voulons certes collaborer avec vous. Nous vous communiquerons toute l'information et l'expérience de notre association, celle des membres représentant tous nos salons funéraires, si cela peut vous aider à adopter certaines orientations pour la mise en oeuvre du projet de loi.

[Français]

Mme Sadia Groguhé: On a également mentionné que Revenu Canada, qui centralise l'information, peut la communiquer à d'autres ministères dans la mesure où ceux-ci ont accès au numéro d'assurance sociale. Bien sûr, dans cette configuration, il apparaît qu'il y a des bris en termes de circulation de l'information.

Selon vous, Monsieur McCuaig, ces bris découlent-ils d'un manque de personnel ou d'une autre cause? Quelle analyse faites-vous de ce bris existant au sein de Revenu Canada?

M. Steve McCuaig: Pour ma part, je ne représente pas les travailleurs de Revenu Canada. Cela dit, on parle ici de la possibilité de rassembler une dizaine ou même une vingtaine de ministères dans le cadre d'un même processus. Or chaque ministère a son propre système automatisé, et l'un ne parle pas nécessairement à l'autre. C'est souvent sur ce point qu'achoppent les initiatives qu'on met sur pied.

Le personnel qui travaille dans le secteur technologique est vraiment celui qu'on doit impliquer, dans ce cas. Il faut faire des analyses et déterminer si la communication se fait entre tel et tel ministère. Cela se fait de façon automatisée, donc pas nécessairement de personne à personne. C'est un élément important. En effet, si on n'arrive pas à fusionner les systèmes, on n'arrivera pas à fusionner les ministères, et le travail ne pourra pas se faire.

J'espère avoir bien répondu à votre question. Je ne suis pas certain de l'avoir bien comprise. En effet, je ne suis pas dans le domaine technique, mais j'en sais suffisamment pour dire que les ministères ont chacun leur propre système automatisé et que ces systèmes ne communiquent pas nécessairement entre eux.

•(1255)

Mme Sadia Groguhé: D'accord, je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Nous allons donner la parole à Mme McLeod.

Mme Cathy McLeod: J'aimerais aussi remercier les témoins de leurs commentaires aujourd'hui. Je vais peut-être entrer dans les détails plus que ce qui est nécessaire, mais je crois que, parfois, les parlementaires ont intérêt à comprendre certaines de ces questions

subtiles. Certes, à un échelon très élevé, je crois que tout va bien ici en ce qui concerne M. Valeriote et le projet de loi. Est-ce commode, faisable, réalisable? La somme qu'on propose de dépenser sera-t-elle optimisée?

Tout d'abord, j'aimerais poser une brève question par simple curiosité. Je crois que les fonctionnaires ont parlé d'environ 99 % des gens qui recouraient à un salon funéraire. Vous avez parlé de 85 %. Est-ce pour la même catégorie ou est-ce quelque chose de différent?

M. Jim Bishop: Nous nous occupons des dispositions relatives à 85 % des décès au Canada.

Mme Cathy McLeod: L'association...?

M. Jim Bishop: L'association, oui.

Mme Cathy McLeod: Comment le 1 %, j'imagine qu'il s'agit de gens qui n'ont jamais été comptabilisés... Ou d'où provient ce 1 %?

M. Jim Bishop: Il y a ce facteur et il y a aussi des gens qui décident, parfois pour des raisons religieuses, de ne pas faire affaire avec un salon funéraire et s'occupent des choses à l'interne.

Mme Cathy McLeod: Si je comprends bien, à l'heure actuelle, on nous dit que le délai va de 7 à 48 jours, à partir de la soumission des statistiques de l'état civil au gouvernement fédéral, puis cela est transmis à différents secteurs au gouvernement fédéral. Les statistiques de l'état civil donnent le signal et, peut-être, déclenchent l'émission de documents juridiques au public. Que doivent réellement faire les familles à l'heure actuelle?

M. Jim Bishop: Pour la période où...

Mme Cathy McLeod: Les responsables des statistiques de l'état civil font leur travail, et la famille est...

M. Jim Bishop: Dans l'intervalle, nous aurons tout d'abord transmis à la famille, dans le cadre du service, les déclarations de décès du salon funéraire. Elle a ensuite la documentation nécessaire pour régler les affaires de la personne décédée. Comme je l'ai dit, les déclarations du directeur des funérailles sont acceptées par toutes les grandes organisations: les banques, les compagnies d'assurance et le Régime de pensions du Canada. Elle peut entreprendre toutes ces démarches avant qu'on dépose auprès des responsables des statistiques de l'état civil le formulaire d'enregistrement du décès, qui est ensuite accessible à Service Canada. C'est grâce à nos documents qu'elle peut commencer dans un délai raisonnable, dans les jours qui suivent les funérailles. Je sais que, selon notre pratique et dans nombre de salons funéraires, nous transmettons cette documentation aux familles la journée du service funèbre. Lorsqu'elle quitte le cimetière, l'église ou la réception, la famille a une trousse de documents pertinents en main ainsi que les preuves de décès.

Mme Cathy McLeod: Si le membre de la famille ne fait rien, le processus de statistiques d'état civil va-t-il permettre de déclencher tout le processus?

M. Jim Bishop: Oui mais, avant que le décès ne soit enregistré auprès des responsables des statistiques de l'état civil, si le document est encore chez le médecin... Ou s'il est parvenu aux responsables des statistiques de l'état civil, mais qu'ils reçoivent des vagues de documentation et mettent quelques jours à entrer les données dans leur système, dans de rares cas, une famille qui interagit avec une compagnie d'assurance ou quelqu'un qui ne reconnaît pas... 99 % des instances reconnaissent la déclaration du directeur des funérailles, mais il arrive parfois qu'on demande un certificat de décès provincial, qui contient les mêmes données que celui que remet le salon funéraire. Comme je l'ai expliqué, la différence tient au fait qu'un document est délivré par la province, et l'autre, par un salon funéraire. Certaines compagnies d'assurance plus obscures avec lesquelles les gens peuvent faire affaire veulent le certificat de décès provincial ou gouvernemental et non pas celui du salon funéraire. Cela peut occasionner des retards, car on attend que cela soit déposé, pour que les données soient consignées dans le système, avant de générer le document pour le transmettre à la famille.

Mme Cathy McLeod: Vous avez parlé du testament. Y a-t-il une preuve qu'il s'agit du dernier testament? Éprouvez-vous parfois des problèmes de cet ordre, lorsque les responsables des statistiques d'état civil ont la capacité d'obtenir des données plus récentes, par exemple? Y a-t-il des difficultés sur le plan de l'information que vous obtenez, qu'on vous fournit volontairement, par opposition à ce qui est généré par le système?

• (1300)

M. Jim Bishop: De toute évidence, c'est la famille qui a la responsabilité de transmettre les bons renseignements au salon funéraire au sujet de la personne légalement responsable des affaires. Nous en faisons une question de principe au sein de notre salon funéraire. Il ne s'agit pas d'une politique obligatoire à l'échelle nationale, mais beaucoup de salons funéraires procèdent ainsi. Nous demandons la première page du testament pour voir le nom de l'exécuteur.

S'il existe un testament plus récent qui a préséance sur celui-ci, comment pourrions-nous le savoir, vraiment? Nous devons accorder foi à ce qu'on nous remet. S'il y en a eu un autre depuis celui que la personne nous remet, avant que nous ne le voyions, nous devons présumer que les renseignements sont exacts.

Dans un salon funéraire, je dirais que nous essayons de confirmer l'honnêteté de la personne avec laquelle nous interagissons du mieux que nous le pouvons, de sorte que, lorsque nous délivrons nos déclarations et que nous indiquons la personne responsable des documents, dans notre esprit et au meilleur de notre connaissance, l'information est exacte.

Le président: Merci beaucoup. C'est tout pour les questions. Nous avons atteint la fin de la séance. Nous tenons à remercier les deux témoins d'avoir pris le temps de venir nous parler de leurs perspectives et de répondre aux questions des membres du comité.

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>