



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 035 • 2^e SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 30 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 jeudi 30 octobre 2014

• (1150)

[Traduction]

Le président (M. Phil McColeman (Brant, PCC)): Bienvenue à la 35^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 jeudi 30 octobre 2014. Nous nous rencontrons aujourd'hui pour poursuivre notre étude du projet de loi C-247, Loi élargissant le mandat de Service Canada en cas de décès d'un citoyen canadien ou d'un résident canadien.

Chers membres du comité, les exposés des témoins dureront sept minutes compte tenu des contraintes de temps. Nous en accueillons trois. Nous ferons une série d'interventions de cinq minutes avant de passer à l'étude article par article, qui nous oblige à raccourcir un peu les témoignages. J'espère que nous aurons ensuite le temps de régler quelques questions d'ordre administratif à la fin de la séance.

Sans plus tarder, j'aimerais présenter nos témoins et leur souhaiter la bienvenue.

Nous entendrons d'abord Janet Gray, la présidente de la section Ottawa de la CARP. Ce sera ensuite au tour de Barry Thorsteinson, l'ancien président de la Fédération nationale des retraités. Enfin, nous entendrons Marny Williams, la vice-présidente de Bereavement Ontario Network, qui se joint à nous par vidéoconférence depuis Waterloo, en Ontario.

Bienvenue à nos témoins. Vous avez sept minutes pour faire votre déclaration.

Nous allons commencer par Janet Gray.

Mme Janet Gray (présidente, section Ottawa, CARP): Merci, monsieur le président.

L'Association canadienne des individus retraités, qu'on appelle aussi la CARP, est une organisation nationale non partisane et sans but lucratif, qui comprend 300 000 membres répartis dans 60 sections distinctes d'un bout à l'autre du pays. Nous nous sommes engagés à instaurer au Canada une nouvelle vision du vieillissement qui repose sur la promotion du changement social en vue d'assurer la sécurité financière, un accès équitable aux soins de santé et une protection contre la discrimination. Nous avons pour mandat de promouvoir et de protéger les intérêts, les droits et la qualité de vie de tous les Canadiens à mesure qu'ils vieillissent.

Mon nom est Janet Gray. Je suis la présidente de la section Ottawa de la CARP depuis sept ans. En tant que fille de deux parents âgés et planificatrice financière professionnelle, j'ai aidé ma propre famille et des clients à préparer leur succession en plus de donner des conseils sur la procédure à suivre lorsqu'on reçoit un avis de décès. En tant que présidente de plus de 6 000 membres ici à Ottawa, on me demande également de quelle façon simplifier les échanges avec le

gouvernement, notamment lorsque les émotions sont vives et que la marche à suivre est laborieuse.

Je suis ici pour appuyer le projet de loi C-247, Loi élargissant le mandat de Service Canada en cas de décès d'un citoyen canadien ou d'un résident canadien.

À l'heure actuelle, les Canadiens sont tenus de prendre les mesures nécessaires pour aviser le gouvernement de la mort d'un être cher. Un Canadien endeuillé doit aviser plusieurs ministères, parfois plus de 30, et il faut souvent remplir de nombreux formulaires pour prouver le décès.

Voici certains des ministères, des programmes et des services concernés: le RPC, le Supplément de revenu garanti, la Sécurité de la vieillesse, le numéro d'assurance sociale, Passeport Canada, les paiements liés à la TPS et à la TVH, le Programme des pensions d'invalidité des anciens combattants, la prestation de décès, Elections Canada, la carte de citoyenneté, l'allocation pour perte de revenus, la prestation fiscale canadienne pour enfants et la prestation fiscale pour le revenu de travail, pour n'en nommer que quelques-uns.

Un citoyen ou un résident peut recevoir une demande de remboursement ou se voir imposer d'autres sanctions des années après avoir commis un oubli.

La CARP appuie la création d'un guichet unique pour tous les Canadiens, comme le propose le projet de loi C-247. Cette mesure rationaliserait le système fragmenté et non coordonné actuel qui crée un stress inutile et qui impose un fardeau compte tenu des avis répétés que l'on doit transmettre à de nombreux ministères. Une procédure claire serait créée pour aider les Canadiens au moment où ils traversent une période difficile. Les Canadiens trouvent d'ailleurs inacceptable que le gouvernement ne soit pas en mesure de faire circuler l'information au sein de ses propres ministères. Pour eux, il s'agit de la même entité.

Les membres de la CARP appuient le projet de loi C-247 puisqu'il éliminerait des frais inutiles assumés par les Canadiens de même que des pratiques inefficaces de l'appareil de l'État. Dans le cadre d'un sondage mené par la CARP avant le dépôt du budget de 2013, ses membres ont affirmé qu'ils voulaient une société financièrement responsable, viable et bienveillante. La majorité des répondants a dit que l'élimination du gaspillage de fonds et de pratiques inefficaces est la meilleure façon de financer cette vision du Canada.

Le projet de loi C-247 est une solution facile que tous les partis peuvent adopter dans l'intérêt des Canadiens.

Merci.

Le président: Merci de votre exposé.

Monsieur Thorsteinson.

M. Barry Thorsteinson (ancien président, Fédération nationale des retraités): Merci, monsieur le président, et merci aux membres du comité.

C'est pour moi un honneur d'être ici aujourd'hui pour représenter la Fédération nationale des retraités, dont je suis l'ancien président. Pour ceux qui ne la connaissent pas bien, la fédération a été fondée dans les Prairies il y a maintenant 70 ans. C'est une organisation nationale qui rassemble de grands groupes qui vont de la British Columbia Retired Teachers' Association au East Margaree Seniors' Club, qui se trouve près de la circonscription de Roger Cuzner. La prochaine fois que vous y retournerez, vous pourrez poser la question aux gens que vous représentez.

Nous avons 250 organisations, qui représentent environ un million de membres d'un bout à l'autre du pays. Parmi les organisations qui représentent des aînés, nous sommes la seule qui organise chaque année un congrès démocratique pendant lequel nous élistons nos représentants et discutons de nos politiques dans le cadre d'un débat public suivi d'un vote. Je suis ici au nom du conseil d'administration et de Herb John, le président, qui n'a pas pu se joindre à nous aujourd'hui.

Pour dire les choses simplement, nous sommes heureux de voir que l'étude de ce projet de loi avance, et nous sommes ici pour exprimer notre appui. Je ne vais pas parler de nouveau des raisons qui expliquent pourquoi la mise en place d'un guichet unique constitue étrangement une initiative révolutionnaire à notre époque. Encore faut-il que les parlementaires adoptent le projet de loi.

Nous vous encourageons à adopter cette mesure pour les mêmes raisons que ma collègue assise en face a déjà énumérées. J'avais quelques points à souligner, mais ils portent précisément sur les aspects qui ont été abordés. Je suis certain que les membres du comité se sont penchés à maintes reprises sur ces questions depuis que le projet de loi a été déposé par le député de Guelph.

J'ai toutefois certaines préoccupations. Je me demande entre autres — et je suis certain que vous avez une bonne réponse — pourquoi on ne peut pas tout simplement prendre des mesures administratives sous la gouverne du ministre du Développement des ressources humaines. On parle d'un dispositif administratif qui, au moyen des nouvelles technologies, établit en ligne les liens nécessaires au sein de l'appareil de l'État. On serait porté à croire qu'il s'agit d'un changement administratif qui ne nécessite pas d'action parlementaire. Cela dit, je n'ai pas autant d'expérience que les membres du comité par rapport à ce qui s'impose sur le plan juridique, et je suis certain que vous savez ce que vous faites en présentant une mesure législative.

Étant donné qu'il est nécessaire de procéder ainsi, en considérant tout cela, nous nous demandons également s'il faut amender le projet de loi de manière à tenir compte d'éventuelles contestations judiciaires qui pourraient survenir après son adoption par le Parlement. Par exemple, un avocat ingénieux et énergique de la collectivité qui s'intéresse vivement à la protection des renseignements personnels pourrait dire qu'il n'y a rien d'explicite dans le projet de loi pour prendre en compte les préoccupations liées à la protection de la vie privée.

Cela ne devrait pas poser de problème, car ce sont tous des ministères fédéraux, mais vous ne voulez pas que l'adoption du projet de loi soit retardée à cause d'éventuelles contestations judiciaires. Quant à savoir s'il faut amender le document, je vais

vous laisser le soin d'en décider, car je ne peux pas imaginer de parlementaires plus expérimentés et plus judicieux que vous.

Selon ce qui a été dit, le RPC fait partie des nombreux aspects qui seraient touchés par cette mesure, mais nous nous posons également des questions au sujet du déclenchement automatique de la prestation de décès du Régime de pension du Canada. Nous nous demandons si, dans le cadre de la surveillance du régime, la création du guichet permettra de verser rapidement cette prestation à l'exécuteur de la succession, ou s'il faudra présenter une demande distincte. Nous ne sommes pas certains de ce qu'il en est, mais vous voudrez peut-être vous pencher sur la question.

Étant donné que l'on connaît très bien les résultats obtenus par les Britanniques et que votre comité a certains documents sur l'adoption de cette mesure dans au moins un pays du G8, nous avons bon espoir que le projet de loi pourra être adopté dans les jours à venir.

En conclusion, je salue le soutien que tous les partis ont exprimé jusqu'à maintenant dans ce dossier. J'espère que cela ne changera pas. C'est une bouffée d'air frais quand on sait que la dernière fois que j'ai témoigné, c'était au sujet du projet de loi C-23 concernant la prétendue Loi sur l'intégrité des élections.

Je m'arrête ici. Merci du temps que vous m'avez accordé. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me les poser.

• (1155)

Le président: Nous allons passer à Mme Williams, qui s'adressera à nous par vidéoconférence.

Mme Marny Williams (vice-présidente, Bereavement Ontario Network): Je vous remercie de me donner l'occasion de parler du projet de loi C-247 et de l'importance de créer un guichet unique pour les endeuillés qui doivent notifier un décès.

J'ai lu et écouté l'exposé de Frank Valeriotte sur les avantages pratiques du projet de loi C-247, et je conviens qu'il réduira les coûts associés aux règlements de succession, tant pour les familles que pour le gouvernement. Je suis toutefois ici pour vous parler des avantages du projet de loi sur le plan émotif.

J'évolue dans le milieu des services aux personnes en deuil depuis 12 ans. Tout a commencé pour moi lorsque mon mari est mort après une lutte de seulement six semaines contre le cancer. Depuis, je travaille très fort pour surmonter mon chagrin et refaire ma vie, tant pour moi que pour mes enfants. J'ai également travaillé professionnellement dans ce milieu. J'ai entre autres animé des groupes de soutien pendant neuf ans. J'ai reçu un certificat d'études sur le chagrin et le deuil de l'Université Western, et je travaille pour un salon funéraire de ma collectivité où j'offre un soutien aux personnes en deuil.

J'ai également fondé un organisme à but non lucratif qui offre un soutien aux veuves et aux veufs qui ont des enfants à la maison. Je compare aujourd'hui en tant que vice-présidente du Bereavement Ontario Network. Pendant 12 ans, j'ai entendu l'histoire de nombreuses familles avec qui j'ai eu le privilège de faire un bout de chemin, et je mets maintenant cette expérience à votre disposition.

Dans son rapport, M. Valeriotte affirme que le guichet unique aidera la population aînée. J'aimerais donner plus de détails à ce sujet et dire que ce sera avantageux pour tous ceux qui essaient de se remettre de la mort d'un être cher, peu importe leur âge. Je vais parler de ma propre expérience.

À l'âge de 30 ans, je suis devenue veuve et mère monoparentale de deux enfants âgés de trois ans et de trois mois. Ma vie a été complètement bouleversée. Le décès de mon mari, Keith, m'avait tellement terrassée et j'étais tellement occupée à aider mes enfants à surmonter leur chagrin que je n'ai pas eu le temps ni le désir de venir à bout de la multitude de formalités qui devaient être remplies, sans mentionner que je ne savais pas ce qu'il fallait faire.

Je traversais également une crise financière. J'étais une mère au foyer, et mon mari, Keith, était le principal pourvoyeur de la famille. Quand il est mort, j'ai également perdu cette source de revenus. J'étais très jeune et je ne m'étais jamais heurtée à l'aspect logistique de la mort. Je n'avais donc pas les connaissances nécessaires pour prendre les mesures qui s'imposent.

Je n'avais jamais entendu les termes « cession réputée », « dernière déclaration d'impôt », « prestation de survivant », et je ne savais même pas qu'ils existaient. Ils font maintenant partie de ma nouvelle réalité. J'ai été chanceuse d'avoir un beau-frère qui m'a aidé avec la paperasserie, ce qui n'est pas le cas de tout le monde. C'est mon histoire, et il y en a malheureusement des centaines d'autres comme celle-ci.

Quand quelqu'un meurt, sa famille immédiate commence un deuil pour lequel elle n'est pas prête. Son monde change complètement, et elle doit pleurer la perte d'un être cher. Le chagrin est une combinaison de difficultés émotionnelles et de difficultés pratiques.

La douleur ressentie par la famille peut alimenter des sentiments tels que l'anxiété, la colère, la confusion et la tristesse, pour n'en nommer que quelques-uns. On oublie souvent les difficultés d'ordre pratique découlant d'un décès. Les membres de la famille immédiate doivent assumer les rôles et les responsabilités de la personne qui est décédée.

Dans mon cas, cela voulait dire que j'étais dorénavant une mère monoparentale responsable de l'entretien de la maison et de la voiture, du budget pour les dépenses quotidiennes et de l'éducation des enfants au même moment où je pleurais la mort de mon mari. Je n'ai eu ni le temps ni l'envie de m'occuper des aspects juridiques de son décès. Quand un être cher vient tout juste de mourir, le fait que l'on doit dire à de nombreux étrangers que l'on a perdu quelqu'un que l'on aimait profondément est une sorte de châtimeur cruel.

De nombreuses familles essaient encore de s'habituer au décès de leur proche et à leur nouvelle réalité lorsqu'elles font la queue dans un bureau du gouvernement et, malheureusement, qu'elles se font parfois accueillir par des gens peu compatissants. Cela peut leur donner l'impression qu'on retourne le couteau dans la plaie. Le fait de devoir notifier la nouvelle accablante qu'à une seule personne allégera le fardeau de ces familles.

J'ai animé un groupe de soutien aux personnes endeuillées mardi soir dernier. Comme par hasard, alors que nous faisons un tour de table pour voir comment avait été la semaine des participants, une femme a parlé de la frustration que lui a procuré un chèque de 61 \$ que le gouvernement lui a fait parvenir après la mort de son mari.

Trois mois plus tôt, lorsqu'elle a reçu le chèque, elle a appelé pour signaler une erreur. On lui a dit quoi faire et elle a suivi les directives à la lettre. Trois mois plus tard, elle a reçu une autre lettre avec d'autres directives. Lorsqu'elle a appelé le bureau, on lui a dit qu'on ne pouvait pas l'aider sans une copie du testament. Elle a passé la journée suivante à rédiger une lettre, à chercher des formulaires déjà remplis et à imprimer des documents pour ensuite envoyer le tout au bureau. Elle a perdu tout ce temps-là et éprouvé toute cette frustration pour seulement 61 \$. Je répète que ce n'est qu'un exemple parmi beaucoup d'autres.

Le projet de loi C-247 prévoit un guichet unique pour aviser tous les ministères d'un décès. Cependant, il est important de ne pas oublier que, lorsque quelqu'un meurt, ce n'est pas seulement le gouvernement qui doit en être informé.

● (1200)

Il faut aussi aviser les institutions financières, les sociétés d'investissement et de cartes de crédit, les employeurs, les ministères provinciaux, comme celui des Transports, et s'occuper de questions juridiques comme le changement du titre de la résidence et la rédaction d'un nouveau testament, par exemple.

Tous ceux qui sont concernés doivent être informés du décès, et les documents administratifs doivent ensuite être traités. Tout cela nous rappelle cruellement que l'être cher est décédé.

Le projet de loi C-247 est un pas modeste mais important, qui peut permettre de soulager la douleur de ces familles. Le deuil est une émotion souvent sous-estimée et mal comprise qui touche tous les aspects de la vie. C'est une force dont la personne endeuillée doit s'occuper afin de commencer sa guérison. Il faut un village pour soutenir les personnes à qui leur être cher manque désespérément. Tout ce que nous pouvons faire en tant que personne, société ou pays pour rendre le processus de deuil un peu moins difficile est une bonne chose.

M. Valeriotte l'a dit mieux que quiconque. Instaurons une approche pragmatique et compatissante pour alléger le fardeau et réduire l'incertitude des Canadiens endeuillés. Soyons un modèle pour le monde sur le plan des services que nous offrons à nos citoyens et à nos résidents.

J'appuie entièrement la mise en oeuvre du projet de loi C-247 et je serai heureux d'en faire part aux familles que je soutiens.

Merci.

● (1205)

Le président: Je vous remercie de votre exposé.

Passons maintenant à notre première série de questions, en commençant par Mme Sims.

Mme Jinny Jogindera Sims (Newton—Delta-Nord, NPD): Merci beaucoup.

Tout d'abord, je tiens à remercier nos trois témoins de leur présence.

Marny, je veux vous remercier tout particulièrement d'avoir partagé votre expérience personnelle avec nous. Ceux d'entre nous qui ont subi la perte d'un être cher, que ce soit un parent, un conjoint ou un enfant, savent que le deuil est une période difficile à traverser.

Sachez que ce projet de loi a recueilli un très vaste appui à la dernière séance. Nous sommes ici aujourd'hui parce que nous voulons tous, peu importe dans quelle partie de la Chambre nous siégeons, libérer le plus possible de l'angoisse les familles qui traversent une période aussi difficile. Pour tout vous dire, j'ai été surprise que nous n'ayons pas de système intégré et coordonné quand j'ai dû moi-même passer par ce processus au nom de ma mère, à la mort de mon père. Je pense que cela s'impose depuis longtemps.

Ma seule réserve est liée au fait que les gens à qui j'ai parlé m'ont dit que tout prend beaucoup de temps et que tout est compliqué. Au cours des dernières années, il y a eu des compressions importantes à EDSC, où se trouve ce service; on parle de compressions de l'ordre de 243 millions de dollars. Ma principale préoccupation, c'est de savoir comment cela sera mis en oeuvre. Je ne veux pas que ce soit encore plus stressant pour les familles.

Selon vous, quel genre de transition faciliterait la mise en oeuvre de ce projet de loi? Quel genre de ressources en personnel souhaiteriez-vous voir?

Mme Marny Williams: Est-ce à moi que vous posez la question?

Mme Jinny Jogindera Sims: J'aimerais entendre vos trois points de vue.

Le président: Pourquoi ne pas commencer par vous, madame Williams?

Mme Marny Williams: C'est lors du décès de mon mari que je me suis rendu compte de la quantité de paperasse que cela impliquait et du nombre de certificats de décès nécessaires. Les photocopies et tout le reste, tout cela m'a extrêmement surprise et accablée. Je pense que nous pouvons simplifier les choses en nous demandant ce que font les agents de première ligne à Service Canada. Pourrions-nous remplir seulement un formulaire? Il aura peut-être cinq pages, parce qu'il faut fournir des renseignements pour tous les ministères, mais je préférerais remplir un seul document de cinq pages que remplir encore et encore le même formulaire contenant les mêmes renseignements.

C'est une bonne question. Je vais laisser mes collègues y répondre.

M. Barry Thorsteinson: Il faut pour cela effectuer une étude sur la mise en oeuvre avec le ministère, mais j'espère que le produit final sera une source rapidement identifiable permettant de savoir où trouver l'aide et les formulaires en ligne. J'ignore s'il faudra du personnel supplémentaire lorsque le processus sera mis en place. Nous voyons d'un mauvais oeil les compressions qui ont été imposées à Service Canada dans le passé. Or, avec la mise en oeuvre de cette nouvelle mesure utile, nous espérons que les intervenants seront consultés.

De plus, certaines des organisations membres — je ne sais pas si j'ai le nom exact, mais l'association des directeurs de services funéraires, une association nationale, je crois — réussissent très bien à informer les exécuteurs et les familles de l'endroit où trouver les renseignements et tout le reste. J'espère que cela sera simplifié également, et peut-être aussi les formulaires qui seront fournis lorsque Service Canada aura effectué la simplification nécessaire à ses procédures opérationnelles. Nous ne sommes pas des experts dans le domaine du personnel et des ressources. Nous laissons cela au gouvernement. Nous souhaitons simplement que ce soit un service utile aux Canadiens qui permettra de gagner du temps, comparativement à ce que font actuellement la multitude de ministères qui traitent on ne sait trop combien de renseignements contradictoires.

Mme Janet Gray: Je suis tout à fait d'accord.

Pour vous donner une idée du nombre de formulaires à remplir, lorsqu'on se rend au salon funéraire après le décès de l'être cher, on reçoit jusqu'à 18 certificats de décès à transmettre aux divers ministères. Les gens doivent parfois s'en procurer d'autres, car souvent, une copie officielle de l'acte de décès est exigée.

Pour répondre à votre question, je ne crois pas qu'il s'agisse d'un problème de personnel. Si je dois m'adresser à 27 ministères, je dois tout de même parler à 27 personnes. Je pense que Service Canada peut servir de guichet unique et transmettre ensuite l'information à ces 27 personnes.

J'espère que c'est la solution la plus facile. Ce n'est peut-être pas le cas, mais je ne crois pas que ce soit un obstacle.

• (1210)

Mme Jinny Jogindera Sims: Merci.

Le président: Merci.

C'est au tour de notre prochain intervenant, M. Armstrong.

M. Scott Armstrong (Cumberland—Colchester—Musquodoboit Valley, PCC): Merci, monsieur le président. Je tiens à remercier tous nos témoins de leur présence aujourd'hui.

Nous avons entendu les témoignages des directeurs de funérailles mardi. L'une des difficultés, évidemment, c'est qu'auparavant, il n'était pas possible, sur le plan technologique, d'avoir les communications instantanées que nous avons aujourd'hui. Étant donné que de nombreux ministères se servent maintenant du NAS comme point de référence, il nous apparaît évident qu'il convient d'adopter l'approche proposée dans le projet de loi C-247 pour simplifier les questions administratives dans les nombreux ministères et organismes concernés.

Nous avons ce défi à relever. Vous avez parlé, monsieur Thorsteinson, de la raison pour laquelle Service Canada fait cela. Certaines préoccupations relatives aux questions juridiques et à la vie privée ont été soulevées au sujet du NAS et des ministères qui utilisent ce système. Ce sont des questions que nous devons examiner à l'interne, comme vous l'avez dit, au sein du ministère. Toutefois, je crois que vous verrez — compte tenu de la façon dont le projet de loi a été rédigé et des amendements qui seront présentés plus tard aujourd'hui — que lorsque d'autres ministères commenceront à utiliser le NAS comme point de référence, on pourra élargir cette mesure législative pour inclure d'autres ministères qui ne sont pas touchés actuellement. Je pense que nous allons dans la bonne direction, et nous sommes reconnaissants de votre soutien.

Si Service Canada a le pouvoir accru de servir de guichet unique pour tous ces renseignements, à votre avis, dans quelle mesure est-il important que Service Canada établisse une relation avec les directeurs de funérailles du pays pour s'assurer que tout fonctionne d'une manière simplifiée? Auriez-vous des conseils à nous donner en ce qui concerne cette relation avec les directeurs de funérailles?

M. Barry Thorsteinson: Je ne crois vraiment pas que ce sera difficile. Je pense qu'ils seront prêts à collaborer après la mise en oeuvre du produit final. Ce sont des professionnels astucieux qui attendront avec impatience les résultats. Je doute qu'il y ait des obstacles ou des retards. Je crois qu'il y aura une excellente collaboration après la mise en place d'un point de contact unique dans le cadre d'une transition très harmonieuse, si je comprends bien votre question. Je ne peux parler en leur nom, mais selon moi, il n'y aura pas de problème.

M. Scott Armstrong: D'accord.

Madame Williams, vous avez parlé des problèmes liés à la quantité énorme de paperasse que vous avez dû remplir alors que vous étiez affligée par le décès malheureux de votre conjoint; je tiens d'ailleurs à vous offrir mes condoléances. L'un des problèmes qui a également été porté à notre attention est le fait qu'on doit traiter avec divers ordres de gouvernement — pas seulement avec le gouvernement fédéral, mais aussi avec le gouvernement provincial — pour bon nombre de questions. Nous entretenons déjà de bonnes relations avec neuf des dix provinces du pays. La Saskatchewan se joindra à nous sous peu — je pense que c'est la dernière province à s'ajouter — et acheminera directement ses statistiques de l'état civil au gouvernement fédéral.

Selon vous, les efforts que nous consacrerons à la coordination permettront-ils de soulager la douleur que vivent les personnes endeuillées, si nous pouvons faciliter la transition avec les provinces pour un échange efficace de renseignements?

Mme Marny Williams: Étant donné qu'il faut transmettre les mêmes renseignements aux deux ordres de gouvernement, l'établissement d'un lien direct entre eux serait très avantageux.

Il y a aussi les aspects pratiques qui viennent plus tard au cours du processus de deuil, après quelque temps. Quand je suis retournée au ministère provincial des Transports, j'ai dû produire des documents qui prouvaient que mon conjoint était décédé, et faire le changement de nom et d'adresse, et tout le reste. C'était cinq ans plus tard, et je devais encore m'occuper de questions juridiques et pratiques relativement à son décès. Si les deux ordres de gouvernement avaient travaillé en collaboration, le gouvernement provincial aurait peut-être déjà obtenu ces renseignements; par conséquent, la situation aurait été moins stressante quand je suis entrée dans ce bureau.

M. Scott Armstrong: Je sais que Service Canada disposera bientôt des capacités technologiques requises en vue d'utiliser l'imagerie numérique pour les documents officiels, par exemple les dossiers médicaux et les certificats de décès. Cela favorisera la mise en place d'un point d'accès unique, où le gouvernement provincial pourra, s'il veut obtenir certains renseignements, consulter les données de l'état civil et obtenir les documents médicaux par voie électronique. Grâce à l'imagerie numérique, nous pourrions faire cela. Non seulement cette mesure législative favorisera la mise en place d'un point d'accès unique, mais les améliorations technologiques qui seront apportées au sein du ministère permettront également de régler certains des problèmes auxquels les gens sont confrontés. Nous souhaitons faciliter les choses grâce à l'utilisation de technologies améliorées et novatrices dans l'avenir.

•(1215)

Le président: Il vous reste environ 20 secondes.

M. Scott Armstrong: Dans ce cas, je vais simplement vous remercier tous de vos observations.

Nous vous sommes reconnaissants de votre appui au projet de loi.

Le président: Merci.

C'est maintenant au tour de M. Cuzner, pour cinq minutes.

M. Rodger Cuzner (Cape Breton—Canso, Lib.): Je remercie les témoins. Nous avons ici le parrain du projet de loi, M. Valeriotte, à qui j'aimerais adresser mes questions.

M. Frank Valeriotte (Guelph, Lib.): Merci, monsieur Cuzner.

Je tiens à remercier Mme Gray, M. Thorsteinson et Mme Williams de leurs exposés. Vous avez fait ressortir les trois avantages réels de ce projet de loi. D'abord et avant tout, c'est une mesure législative

empreinte de compassion qui répond aux besoins des gens au moment le plus grave et probablement le plus difficile de leur vie, lorsqu'ils pleurent la perte d'un être cher. C'est une mesure de protection du consommateur, en ce sens qu'elle permettra au bout du compte de réduire les coûts, principalement pour le consommateur, qui n'aura plus à faire appel à des avocats, par exemple, pour qu'ils l'aident à préparer des documents et à communiquer avec le gouvernement.

Je le sais parce que j'étais l'un de ces avocats versés dans le droit successoral à qui les gens disaient ne pas savoir quoi faire. Pour eux, le processus était si intimidant qu'ils préféraient que je m'en occupe ou que mon personnel s'en occupe. Je leur disais: « Je vais devoir facturer ce service supplémentaire et je ne veux pas faire cela. Êtes-vous sûr que vous ne pouvez pas le faire vous-même? » Ils trouvaient cela si difficile qu'ils préféraient laisser un avocat s'en occuper.

Le projet de loi permet aussi de réaliser des économies au sein du gouvernement. Je pense que M. Armstrong a souligné le fait que ce sera possible au fil du temps. Cela ne se fera pas du jour au lendemain, mais de façon progressive. Au fil du temps, d'autres ministères adopteront le système des NAS, à mesure que les systèmes seront améliorés et que les technologies évolueront.

J'ai quelques questions à poser; je poserai d'abord celle-ci à Mme Gray et à M. Thorsteinson.

Connaissez-vous quelqu'un ayant dû faire appel à un avocat relativement au décès d'une personne et à une demande de prestations au gouvernement, ou avez-vous vous-mêmes dû le faire?

Mme Janet Gray: Non, je n'ai pas eu à le faire. Comme je l'ai mentionné, je suis planificatrice financière professionnelle; je me sens donc très à l'aise d'aider des clients ou des membres de ma famille sur ces questions. Bien sûr, lorsqu'il s'agit du décès d'un proche, c'est une autre histoire. Cela peut être accablant, mais sachant ce que je sais, compte tenu de la frustration que j'ai tout de même ressentie, je compatis avec les gens qui n'ont aucune idée de ce qu'il faut faire. Je sais que les salons funéraires offrent beaucoup d'aide, en particulier dans le cadre des programmes de suivi que bon nombre d'entre eux ont adoptés.

Je tiens à mentionner, pendant que j'en ai l'occasion, que ce ne sont pas seulement les proches qui doivent s'impliquer dans ces processus. Il peut s'agir de membres de la famille qui vivent à l'extérieur de la ville ou du pays. Il peut s'agir de curateurs ou d'avocats, ou de voisins ou amis bien intentionnés. Le chagrin n'est pas toujours présent, mais la frustration l'est souvent. Comme je l'ai dit, même si, heureusement, je n'ai pas vécu la frustration que vivent certaines personnes, je vois cela dans mon milieu de travail et dans celui de la CARP également.

M. Barry Thorsteinson: J'ai personnellement eu à appeler aux numéros sans frais de nombreux ministères à la mort de mes parents, il y a quelques années. Les documents que m'a remis le directeur des funérailles m'ont aidé à m'y retrouver rapidement. Je n'ai pas fait appel directement à un avocat.

M. Frank Valeriotte: Janet, vous faites valoir un excellent argument, car ce n'est pas toujours un membre de la famille qui connaît bien les affaires de la personne décédée. C'est très souvent quelqu'un qui ne les connaît pas, et cela rend la tâche encore plus intimidante, parce que cette personne ne sait pas nécessairement avec quels ministères elle doit communiquer étant donné qu'elle ignore dans quel état la personne décédée a laissé les choses.

Je n'oublie pas l'une des circonstances du scénario qu'une association de services funéraires a décrit l'autre jour, dans lequel la personne qui représentait la succession découvrait trois, quatre, neuf ou dix mois plus tard beaucoup d'argent dans le compte de la personne décédée, sans prendre conscience que cette dernière continuait de recevoir des paiements même après sa mort, des paiements qui devaient être rendus. J'ai pensé à ces circonstances dans lesquelles l'argent peut être renvoyé facilement ou ne pas l'être du tout et au fait que le gouvernement se sert de son personnel pour tenter de récupérer cet argent. J'ai songé aux économies qui seraient réalisées immédiatement si ces prestations cessaient d'être versées au moment de la mort.

Est-ce que l'un de vous trois a déjà vécu cette situation, ou les gens qui faisaient appel à vos services ont-ils déjà reçu des fonds qu'ils devaient retourner?

• (1220)

Le président: En fait, nous allons peut-être obtenir cette réponse pendant une autre intervention, parce que votre temps de parole est écoulé.

Nous allons passer à M. Butt, qui dispose de cinq minutes.

M. Brad Butt (Mississauga—Streetsville, PCC): Je vous remercie tous infiniment d'être venus.

Peut-être vais-je donner suite à l'intervention précédente et vous demander de répondre à la question de M. Valeriotte, car je pense qu'elle est excellente. C'est l'une des principales raisons pour lesquelles l'idée derrière ce projet de loi me plaît.

Les gens reçoivent des paiements après leur mort, et les exécuteurs testamentaires l'ignorent, tout comme les membres de la famille. Ces paiements sont probablement faits par dépôt direct et, par conséquent, ils sont versés automatiquement dans un compte qui n'est pas surveillé.

Nous savons que certains testaments et certaines successions sont compliqués. Il faut du temps pour les régler et pour que les gens aient accès à l'argent. Ces gens ne détiennent pas de procurations, ni quoi que ce soit d'autre.

Pourquoi ne saisissez-vous pas l'occasion de répondre à la question de M. Valeriotte? Je pense qu'elle est excellente.

Mme Janet Gray: En deux mots, la réponse est non. J'ai entendu des anecdotes à ce sujet, mais je ne dispose pas d'études de cas ou d'expérience directe dans ce domaine. Je sais toutefois que cela arrive.

M. Barry Thorsteinson: Ma réponse est la même. Par conséquent, je ne peux pas tellement vous aider à obtenir ce que vous recherchez.

Le président: Madame Williams.

Mme Marny Williams: Au cours de mon exposé, j'ai parlé d'une dame qui avait reçu un chèque de 61 \$ et qui devait s'occuper de le retourner, ainsi que des formalités administratives qu'il lui a fallu remplir simplement pour retourner ces 61 \$. En outre, elle avait avisé le gouvernement, mais le paiement avait déjà été effectué.

M. Brad Butt: Les représentants de l'Association des Services Funéraires ont comparu devant nous il y a quelques jours. Ils ont indiqué au comité qu'ils seraient parfaitement disposés à travailler à la mise en oeuvre de ce projet de loi avec Services Canada et le gouvernement du Canada.

Ils ont mentionné qu'ils utilisaient leur propre certificat de décès qui, à bien des égards, ressemble à ceux dont se servent les diverses provinces. Comme nous le savons tous, ce sont les provinces qui enregistrent les naissances et les décès au Canada; nous comptons sur leur collaboration. Certaines provinces semblent rendre compte de ces événements avec plus d'efficacité, disons, que d'autres.

Au cours de leur exposé, les gouvernements provinciaux ont indiqué que, dans certains cas, ils mettaient jusqu'à 48 jours à délivrer un certificat de décès. Ce délai me semble très long, quoiqu'il puisse y avoir des circonstances particulières à cet égard.

Si Service Canada acceptait d'utiliser le certificat de décès délivré par l'entrepreneur de pompes funèbres à titre d'avis de décès officiel — et je crois que l'agence le fait déjà dans certaines circonstances — afin d'enclencher le processus dans le cadre duquel Service Canada ferait fonction de guichet unique en matière de rapport, cela apaiserait-il vos préoccupations? Ou croyez-vous que le processus devrait débiter lors de l'enregistrement du certificat de décès provincial officiel qui est utilisé en ce moment?

Je considère que les entrepreneurs de pompes funèbres accélèrent le processus, ce qui, selon moi, est dans l'intérêt de tous. Leur certificat est un document juridique qui est reconnu, semble-t-il. Je suis curieux d'entendre votre point de vue à ce sujet.

Je m'adresse à chacun de vous.

M. Barry Thorsteinson: Cela ne me pose absolument aucun problème. J'émetts peut-être un jugement personnel, mais je ne vois pas comment l'authenticité d'un document fourni par un entrepreneur de pompes funèbres pourrait être problématique. J'espère que Service Canada sera également en mesure de consacrer la légitimité du processus. Si l'agence doit attendre un quelconque document officiel provincial, cela ne fera que retarder le processus. Personnellement, je laisserais aux professionnels la tâche d'en décider.

La réponse concise à votre question est que cela ne devrait pas poser de problème, parce que les divers ministères et les autres organisations concernées acceptent habituellement des copies de ce document.

M. Brad Butt: Quelqu'un d'autre souhaiterait-il formuler des observations à ce sujet, ou êtes-vous du même avis, en général?

Mme Marny Williams: Personnellement, je n'ai fourni que des certificats de décès délivrés par des salons funéraires; je n'ai jamais utilisé ceux délivrés par les provinces. Ceux des salons funéraires étaient suffisants pour aviser les gens.

En ce qui concerne la question d'utiliser les salons funéraires comme points de contact, de nombreuses personnes en deuil nouent une relation avec les membres du personnel des salons funéraires, et elles n'hésitent pas retourner le voir pour discuter des mesures à prendre. Je pense que c'est une bonne idée que les salons funéraires soient aussi les points de contact.

•(1225)

Mme Janet Gray: Permettez-moi d'ajouter qu'à cet égard, CARP est en faveur de n'importe quelle mesure qui permet d'accélérer le processus. Je suggère qu'une solution de rechange soit envisagée, car tout le monde ne fera pas affaire avec un salon funéraire ou y fera affaire à divers degrés. Par conséquent, je ne suis pas certaine que les salons funéraires soient le point d'accès unique que nous recherchons. Mais, si on peut faire avancer le processus en acceptant leurs certificats de décès, alors nous sommes absolument d'accord.

Le président: Merci beaucoup.

Cela met fin à notre première série de questions et, comme je l'ai indiqué au début de la séance, nous ne poserons qu'une série de questions aujourd'hui.

Il est maintenant temps de vous remercier d'avoir pris le temps de comparaître devant nous pour répondre aux questions concernant le projet de loi. Comme vous pouvez le constater, et je crois que cela a été mentionné, tous les partis ici présents appuient le projet de loi.

Nous vous sommes reconnaissants de nous avoir fait part de vos points de vue aujourd'hui.

Nous allons faire une courte pause, puis nous passerons à l'étude article par article du projet de loi.

•(1225) _____ (Pause) _____

•(1225)

Le président: Nous reprenons nos travaux afin de procéder à l'étude article par article du projet de loi C-247.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à la séance du comité à Justin Vaive, notre greffier législatif.

Vous souhaitez intervenir avant l'étude article par article?

Mme Jinny Jogindera Sims: Monsieur le président, je souhaiterais présenter l'avis de motion suivant:

Que le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées entreprenne, dès que possible, une étude sur la fonctionnalité du Tribunal de la sécurité sociale.

Le président: Est-ce un avis de motion ou une motion?

Vous avez parlé d'un « avis de motion ».

Mme Jinny Jogindera Sims: Désolée, il s'agit d'une motion, car l'avis a déjà été présenté.

Le président: La proposez-vous?

Mme Jinny Jogindera Sims: Oui.

Le président: Monsieur Armstrong.

M. Scott Armstrong: Je propose que nous poursuivions la séance à huis clos.

Le président: Cette motion ne peut pas faire l'objet d'un débat. Par conséquent, nous allons faire une courte pause pour poursuivre...

Oh, je suis désolé, nous devons mettre la motion aux voix.

Mme Jinny Jogindera Sims: Nous aimerions avoir un vote par appel nominal.

Le président: Nous mettons aux voix la motion présentée par M. Armstrong.

(La motion est adoptée par 5 voix contre 4.)

•(1230)

Le président: Nous allons faire une courte pause afin que le personnel de soutien technique nous permette de poursuivre nos

travaux à huis clos, puis nous reprendrons la séance publique tout de suite après.

[*La séance se poursuit à huis clos.*]

•(1230) _____ (Pause) _____

•(1240)

Le président: [*La séance publique reprend.*]

La séance est maintenant ouverte pour l'étude article par article du projet de loi C-247.

Premièrement, je vais reporter l'examen du préambule jusqu'à la fin de l'étude. L'examen de l'article 1, le titre abrégé, sera également reporté jusqu'à la fin de l'étude.

(Article 2— *Point de contact unique*)

Nous allons commencer par l'article 2, pour lequel l'amendement G-1 est proposé. Je mentionne que, si l'amendement G-1 est adopté, les amendements G-3, G-4 et G-5 le seront également, car il s'agit de modifications corrélatives.

Je crois que vous avez reçu les amendements. Je vais surveiller afin de déterminer si quelqu'un souhaite débattre des amendements.

Monsieur Armstrong.

M. Scott Armstrong: Merci.

Je n'ai pas besoin de proposer mon amendement. Je crois que vous avez tous eu l'occasion de le lire et que tous les partis l'appuient. Par conséquent, je crois que j'en resterai là.

Le président: On m'indique que vous devez proposer l'amendement.

M. Scott Armstrong: D'accord. Je propose:

Que le projet de loi C-24 7, à l'article 2, soit modifié par substitution, au passage commençant à la ligne 22, page 1, et se terminant à la ligne 11, page 2, de ce qui suit:

2. (1) Le ministre de l'Emploi et du Développement social met en oeuvre les mesures nécessaires pour faire du ministère de l'Emploi et du Développement social le point de service principal du gouvernement du Canada pour les questions liées au décès d'un citoyen ou d'un résident canadiens qui ont trait à l'utilisation du numéro d'assurance sociale du défunt, de sorte que nul n'ait à communiquer directement avec toutes les personnes pouvant avoir à leur disposition des renseignements relatifs au défunt au titre des paragraphes 28.2(5) ou 35(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

(2) Sur notification du décès d'un citoyen ou d'un résident canadiens, la Commission de l'assurance-emploi du Canada, lorsqu'elle peut mettre des renseignements relatifs au défunt à la disposition de personnes en vertu du paragraphe 28.2(5) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*, doit le faire, aux conditions qui seraient applicables si elle agissait en vertu de ce paragraphe.

Sur notification du décès d'un citoyen ou d'un résident canadiens, le ministre de l'Emploi et du Développement social, lorsqu'il peut mettre des renseignements relatifs au défunt qui ont trait à l'utilisation du numéro d'assurance sociale de celui-ci à la disposition de ministres ou de fonctionnaires publics d'institutions fédérales en vertu du paragraphe 35(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*, doit le faire, aux conditions visées à ce paragraphe.

(4) Pour l'application des paragraphes 28.2(6) et 35(2) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*, les renseignements mis à la disposition d'une personne au titre des paragraphes (2) ou (3) sont réputés avoir été obtenus respectivement au titre des paragraphes 28.2(5) et 35(1) de cette loi.

•(1245)

Le président: D'accord. Je vous remercie d'avoir lu votre amendement.

Une voix: C'était bien.

M. Scott Armstrong: Contrairement à Frank, je ne suis même pas avocat

Le président: Je vais mettre la question aux voix.

Souhaitez-vous en débattre d'abord ?

M. Rodger Cuzner: Non, j'invoque simplement le Règlement, je pense.

Mon collègue, le parrain du projet de loi, le seul et unique Frank Valeriote, a signalé que, pendant la lecture de l'amendement pour le compte rendu, le député avait omis le point (5), c'est-à-dire le paragraphe 28.2(5).

Le président: C'est noté.

D'accord. J'aimerais maintenant mettre la question aux voix afin que nous puissions poursuivre l'étude article par article.

(L'amendement est adopté.)

(L'article 2 modifié est adopté.)

(L'article 3 est adopté.)

Le président: Nous passons maintenant au nouvel article 4 et à l'amendement G-2.

Il n'est pas nécessaire de lire l'amendement, à moins que son auteur le souhaite.

M. Scott Armstrong: J'aimerais le lire pour le compte rendu.

Je propose l'amendement G-2 portant que le projet de loi C-247 soit modifié par adjonction du nouvel article, après la ligne 14.

Le président: L'amendement G-2 est-il adopté?

(L'amendement est adopté avec dissidence. [Voir le *Procès-verbal*])

(L'article 4 modifié est adopté avec dissidence.)

Le président: Étant donné que les amendements corrélatifs ont été adoptés, nous allons passer au titre abrégé, soit l'article 1.

(L'article 1 modifié est adopté avec dissidence.)

Le président: Le préambule modifié est-il adopté?

Des voix: D'accord.

Des voix: Non.

Le président: Le préambule est adopté avec dissidence.

Le titre modifié est-il adopté?

Des voix: D'accord.

Le président: Le projet de loi modifié est-il adopté?

Des voix: D'accord.

Des voix: Non.

Le président: Le projet de loi est adopté avec dissidence.

Puis-je faire rapport du projet de loi modifié à la Chambre?

Des voix: D'accord.

Des voix: Non.

Le président: La question est adoptée avec dissidence.

Le comité ordonne-t-il la réimpression projet de loi?

Des voix: D'accord.

Des voix: Non.

Le président: La question est adoptée avec dissidence.

Nous avons procédé à l'étude article par article. M. Valeriote est très soulagé et heureux.

La séance est levée.

Je suis désolé, mais j'ai oublié de mentionner une question de régie interne.

Premièrement, je tiens à remercier Caroline. La présente séance est la dernière à laquelle elle assiste, car elle s'apprête à passer à autre chose. Caroline, je vous remercie de l'excellent travail que vous avez accompli pour le comité.

Des voix: Bravo!

Le président: J'aimerais également souhaiter la bienvenue à Jessica Kulka, qui est assise à la gauche de Caroline. Jessica sera notre nouvelle greffière à partir de maintenant.

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>