



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des comptes publics

---

PACP • NUMÉRO 136 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 9 mai 2019**

**Président**

**L'honorable Kevin Sorenson**



## Comité permanent des comptes publics

Le jeudi 9 mai 2019

• (0940)

[Traduction]

**Le président (L'honorable Kevin Sorenson (Battle River—Crowfoot, PCC)):** Bonjour chers collègues. Le Comité permanent des comptes publics tient aujourd'hui, en ce jeudi 9 mai 2019, sa 136<sup>e</sup> séance.

J'aimerais rappeler aux membres du Comité et aux gens dans la salle que la séance est publique et télévisée, et en conséquence, de bien vouloir éteindre la sonnerie de vos téléphones cellulaires. Nous serons ainsi moins dérangés. Merci beaucoup.

Nous sommes ici aujourd'hui pour discuter des rapports du printemps 2019 du vérificateur général du Canada qui ont été déposés le mardi 7 mai. Bien que nous ayons eu un peu de temps à ce moment et encore aujourd'hui pour poser quelques questions préliminaires, nous allons pouvoir consacrer toute la séance d'aujourd'hui à poser des questions sur les cinq rapports d'audit et les quatre rapports d'examen spéciaux qui ont été déposés.

Pour répondre à nos questions, nous accueillons aujourd'hui encore une fois M. Sylvain Ricard, vérificateur général du Canada par intérim; M. Jean Goulet, directeur principal; Mme Carol McCalla, directrice principale; M. Philippe Le Goff, directeur principal, Mme Michelle Salvail, directrice principale, et M. Nicholas Swales, directeur principal, du Bureau du vérificateur général du Canada.

Nous vous souhaitons tous la bienvenue. C'est la première fois que vous déposez un rapport. Nous vous en remercions et nous vous remercions de venir nous rencontrer pour nous parler des chapitres qui constituent la base des rapports déposés au Parlement mardi dernier.

Bienvenue, et je vous cède la parole.

**M. Sylvain Ricard (vérificateur général du Canada par intérim, Bureau du vérificateur général):** Merci.

Monsieur le président, j'ai le plaisir d'être ici pour vous présenter les conclusions de nos derniers rapports d'audit qui ont été déposés à la Chambre mardi dernier. Il s'agit de cinq rapports d'audit de performance de programmes ou d'activités du gouvernement et de quatre rapports d'examen spécial de sociétés d'État.

Je suis accompagné de M. Jean Goulet, Mme Carol McCalla, M. Philippe Le Goff, Mme Michelle Salvail et M. Nicholas Swales, les directeurs principaux responsables des audits.

Le premier audit de performance dont je vais vous parler a porté sur les centres d'appels de trois ministères: Emploi et Développement social Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, et Anciens Combattants Canada.

Dans l'ensemble, nous avons constaté qu'il faut du temps et de la persistance pour réussir à joindre un centre d'appels du gouverne-

ment. Nous avons vu que la moitié des 16 millions de Canadiens qui ont voulu parler à un agent n'y sont pas arrivés. Sept millions d'appels ont été renvoyés à un système de réponse automatique ou un site Web, ou encore la communication a été coupée. C'est sans oublier le plus d'un million de personnes qui en ont eu assez d'attendre et qui ont raccroché.

Nous avons constaté que les décisions relatives à l'offre de services des centres d'appels n'étaient pas fondées sur les besoins des Canadiens. Par exemple, les ministères n'offrent pas aux gens la possibilité de rester en ligne ou de demander qu'un agent les rappelle.

Il est peu probable que la situation s'améliorera dans un avenir proche. En effet, la Stratégie relative aux services axés sur la clientèle du gouvernement ne tient pas compte des centres d'appels, même si plus du quart de la population canadienne choisit le téléphone comme moyen de communiquer avec le gouvernement. De plus, cinq ans après avoir entamé un projet de modernisation des centres d'appels du gouvernement, Services partagés Canada n'en avait modernisé que 8 sur les 221. Le ministère n'avait pas de plan pour moderniser les 213 autres.

[Français]

Passons maintenant à notre deuxième audit. Dans cet audit, nous avons examiné comment l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié traitaient les demandes d'asile.

Nous avons constaté que le système de protection des réfugiés du Canada n'était pas en mesure de traiter les demandes d'asile dans le délai de deux mois fixé par le gouvernement. En fait, les arriérés et les temps d'attente sont pires aujourd'hui qu'au moment de la dernière réforme du système en 2012, qui visait à régler ces mêmes problèmes. L'arriéré des demandes est passé de 59 000 en 2010 à 71 000 en 2018, et les temps d'attente sont passés de 19 mois en 2010 à deux ans aujourd'hui.

Fondamentalement, le système est incapable de s'adapter aux pointes du volume des demandes. D'ici cinq ans, si le problème reste sans solution et que le volume actuel de demandes reste le même, les demandeurs d'asile devront patienter cinq ans pour savoir si le Canada leur accordera une protection.

Ce problème fondamental est aggravé par des faiblesses administratives dont le règlement améliorerait le traitement des demandes d'asile. Par exemple, nous avons constaté que les systèmes informatiques des trois organisations ne fonctionnent pas bien ensemble. Cela entraîne des retards, un dédoublement des efforts et une dépendance quant aux dossiers papier. Nous avons noté que près des deux tiers des audiences ont été reportées au moins une fois et que ce délai ajoute en moyenne cinq mois au temps qu'il faut pour rendre une décision.

[Traduction]

Je vais maintenant passer aux résultats de notre audit de la taxation du commerce électronique. Cet audit a examiné si l'Agence du revenu du Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et le ministère des Finances s'assuraient que le régime de la taxe de vente pour le commerce électronique était neutre et que l'assiette fiscale était protégée. Nous avons constaté que le régime de la taxe de vente du Canada ne s'était pas ajusté à l'évolution rapide du marché numérique. Nous avons estimé que le Canada s'était privé de recettes de 169 millions en taxe de vente sur les produits numériques.

L'analyse du régime de la taxe de vente pour le commerce électronique effectuée par le ministère des Finances a montré que le régime actuel risque de dissuader les entreprises étrangères de s'installer au Canada et d'encourager les entreprises canadiennes à déplacer leurs activités vers d'autres pays.

L'Agence du revenu du Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada ont un rôle à jouer pour s'assurer que toutes les taxes sont perçues et versées au gouvernement. Nous avons constaté qu'elles n'avaient pas fait assez de travail pour s'assurer d'arriver à ce résultat. Par exemple, nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada avait reconnu le commerce électronique et le partage d'hébergement comme étant des risques d'entreprise, mais qu'elle avait fait peu de travail pour y répondre.

Prenons l'exemple du partage d'hébergement — un secteur dont la valeur s'est multipliée par presque 10, pour atteindre 2,8 milliards de dollars, en seulement trois ans —, l'Agence a confirmé qu'elle avait audité seulement quatre entreprises. L'Agence du revenu du Canada n'a pas le pouvoir de mettre en œuvre des mesures qui ont fonctionné dans d'autres pays ou provinces, comme la mise en place d'un système d'enregistrement simplifié pour les entreprises étrangères.

Nous avons aussi examiné comment l'Agence des services frontaliers du Canada gérait la perception des taxes sur les colis de faible valeur importés par l'entremise d'entreprises de messagerie. Nous avons constaté que les systèmes et les pratiques de l'Agence étaient dépassés et qu'elle se fie donc aux entreprises de messagerie pour lui verser les taxes dues. L'Agence a fait peu de travail en réaction à des signaux d'alarme qu'elle a notés, comme l'augmentation inexplicite du volume de colis évalués à moins de 20 \$ — et donc exemptés de la taxe de vente — ou des audits qui ont fait ressortir une sous-évaluation importante de la valeur des colis importés par les entreprises de messagerie.

Le prochain audit que je vais aborder examinait le mécanisme de surveillance mis en place par le gouvernement pour respecter son engagement d'interdire les publicités partisans. Il est important de comprendre que le gouvernement a une politique qui interdit toute partisanerie dans ses communications. Pour la publicité — qui est un sous-ensemble des communications — il a mis en place un mécanisme d'examen pour s'assurer que l'argent des contribuables ne sert pas à financer des publicités partisans. Pour les campagnes qui ont un budget de moins de 500 000 \$, l'examen est effectué par Services publics et Approvisionnement Canada. Les campagnes qui ont un budget qui dépasse 500 000 \$ sont revues à l'externe par un organisme appelé Normes de la publicité.

Nous avons constaté que le montant en argent est le seul facteur qui détermine si l'examen de la publicité est externe. À notre avis, d'autres facteurs — comme le sujet d'une campagne ou sa portée potentielle — pourraient aussi être pris en compte lors de l'évaluation du risque de partisanerie puisque, par exemple, une campagne de faible valeur sur un sujet sensible d'un point de vue politique peut risquer davantage être partisane qu'une campagne plus coûteuse,

mais qui est strictement informative. Il est aussi ressorti de l'audit qu'il existait peu de documents pour montrer que les examens — autant internes qu'externes — avaient été effectués avec assez de rigueur pour en assurer le caractère non partisan.

• (0945)

[Français]

Dans notre dernier audit, nous avons cherché à savoir si la GRC fournissait à ses agentes et agents les gilets pare-balles rigides et les carabines dont ils avaient besoin pour neutraliser un tireur actif.

Nous avons constaté que la GRC avait suffisamment de gilets pare-balles à l'échelle du pays, mais que leur répartition était inégale. Autrement dit, nous avons constaté que tous les agents n'avaient pas accès à un gilet pare-balles. Nous avons aussi constaté que la GRC ignorait si tous les agents qui avaient besoin d'une carabine y avaient accès.

Faute de planification, la GRC n'était pas prête à composer avec les exigences à long terme suscitées par l'ajout d'une nouvelle arme à son arsenal. Cette lacune a eu des conséquences sur l'entretien des carabines et le renouvellement annuel de l'attestation de compétence des agents pour les utiliser. Nous avons constaté que l'entretien requis n'avait pas été fait pour environ la moitié des carabines.

Comme je l'ai indiqué au début de cette déclaration, nous avons aussi livré mardi matin des exemplaires des rapports des audits que nous avons effectués dans des sociétés d'État depuis l'automne dernier. Ces rapports ont déjà été rendus publics par les sociétés d'État qui les ont reçus.

Nos audits de la Banque de développement du Canada et de la Société canadienne des postes n'ont pas dégagé de défaut grave dans les pratiques de ces sociétés.

Nous avons signalé un défaut grave dans les audits de Marine Atlantique et du Musée national des sciences et de la technologie. Dans le premier cas, le problème était dû au temps qu'avait mis le gouvernement à approuver le plan d'entreprise de Marine Atlantique. Le délai avait empêché la société de prendre des décisions stratégiques à long terme. Nous avons soulevé le même problème dans notre audit de 2009.

Dans le cas du Musée national des Sciences et de la Technologie, nous avons constaté de nombreuses faiblesses dans la manière dont la société gérait, protégeait et préservait sa collection. Prises ensemble, ces faiblesses constituaient un défaut grave.

Je termine ainsi ma déclaration d'ouverture.

Nous serons heureux de répondre à vos questions.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup.

Avant de passer à la première série de questions, je pense qu'il est important, pour les gens dans la salle et ceux qui nous regardent, de parler un peu du processus à l'œuvre ici.

Le vérificateur général a présenté ses audits, les a déposés au Parlement, de même que diverses études sur des ministères. Il vient témoigner aujourd'hui pour que nous puissions lui poser des questions sur l'un ou l'autre des chapitres, et au cours des deux prochains mois, comme les membres du Comité le savent, nous allons convoquer individuellement chacun des ministères et effectuer une étude qui sera, elle aussi, déposée au Parlement. Les questions qui ne sont pas posées aujourd'hui pourraient bien l'être plus tard aux administrateurs généraux, aux sous-ministres, qui viendront témoigner dans le cadre de ces études. Nous n'examinons pas tous les sujets contenus dans les audits uniquement pendant la séance d'aujourd'hui. Nous nous en tiendrons à quelques questions seulement.

Nous passons maintenant à notre première série de questions, qui seront de sept minutes.

Monsieur Arya, allez-y s'il vous plaît. Vous avez la parole pendant sept minutes.

● (0950)

**M. Chandra Arya (Nepean, Lib.):** Merci, monsieur le président.

J'aimerais poser une question au vérificateur général. Vous présentez vos rapports deux fois par année, à l'automne et au printemps. Serait-ce une bonne idée de présenter le rapport d'audit d'un ministère ou d'une société d'État dès qu'il est terminé?

**M. Sylvain Ricard:** C'est une chose que nous pourrions envisager. Ce n'est pas la pratique actuelle, mais nous sommes toujours ouverts à de nouvelles idées pour nous rendre plus utiles au Comité et à la Chambre.

**M. Chandra Arya:** Y a-t-il des obstacles ou des contraintes qui vous empêcheraient de pouvoir le faire?

**M. Sylvain Ricard:** Nous avons un cadre légal qui régit notre façon de mener nos activités et de faire rapport, mais nous pourrions... À l'occasion, nous examinons les changements que nous pourrions apporter — dans le respect, bien sûr, de la loi — pour favoriser l'amélioration continue. Nous examinons cela.

**M. Chandra Arya:** Ma prochaine question porte sur l'examen spécial de la BDC.

J'aurais aimé savoir que vous alliez procéder à un examen de la BDC. Je vous aurais sans doute fait, à tout le moins, une suggestion, soit d'examiner les réalisations fondamentales de la BDC pour savoir si elle joue vraiment le rôle qu'elle a été créée pour jouer.

La BDC a été créée pour aider les entrepreneurs, pour aider les petites et moyennes entreprises. J'aurais aimé savoir si c'est bien ce qu'elle fait, plutôt que de se concentrer encore une fois sur un fonds de capital de risque ou une banque à charte.

J'ai travaillé dans plusieurs pays. J'ai travaillé dans une institution financière, une banque de développement, alors je sais un peu ce qu'une banque de développement fait. À mon point de vue, la BDC se comporte presque comme une entité commerciale, une banque commerciale, plutôt que comme une institution financière de développement.

Serait-il possible donc la prochaine fois, lorsque vous prévoyez procéder à un examen spécial d'une société d'État, de nous en informer à l'avance?

**M. Sylvain Ricard:** Oui, bien sûr.

Nous sommes toujours ouverts aux commentaires des membres du Comité, des députés et du public. Bien sûr, dans le but de protéger notre indépendance, la décision finale de savoir sur quoi portera

notre audit nous revient. Toutefois, les suggestions, de qui que ce soit, sont toujours les bienvenues.

**M. Chandra Arya:** D'accord. Merci.

Au sujet des centres d'appels, est-ce que le gouvernement — n'importe lequel, l'actuel ou le précédent — établit des attentes irréalistes à l'égard des normes de service à atteindre?

J'aimerais savoir le rôle qu'a joué dans la qualité des services le fait que Services partagés n'a pas modernisé ses 221 centres d'appels. Au cours des cinq dernières années environ, elle n'a modernisé que trois des 221 centres d'appels. Dans quelle mesure cela a-t-il contribué à la faible qualité des services fournis aux Canadiens?

**M. Sylvain Ricard:** Je vais vous parler de deux éléments que nous avons constatés pendant l'audit, le premier étant la technologie.

Comme vous l'avez mentionné, Services partagés Canada n'a modernisé, dans le cadre de son projet, que 8 de ses 221 centres d'appels, et il n'a pas encore de plan pour moderniser les 213 qui restent.

La technologie a ses limites. C'est pour cela qu'il y a un plan de modernisation. Améliorer la technologie aidera, mais il faut aussi établir des normes de service. En s'appuyant sur la technologie en place — une meilleure technologie, plus de gens, moins de gens —, il faut définir le niveau de service que l'on veut atteindre. Il est important d'établir cela, après avoir consulté les Canadiens, et d'être transparent sur le niveau de service que l'on offre, de façon à ce que les Canadiens sachent à quoi s'attendre lorsqu'ils appellent les agents.

● (0955)

**M. Chandra Arya:** Au sujet des demandes d'asile, je suis consterné d'apprendre qu'encre aujourd'hui, l'Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada utilisent des systèmes sur papier. Quand le gouvernement passe au numérique, quand les gens utilisent des moyens de communication numériques, pourquoi ces ministères utilisent-ils encore des systèmes sur papier?

**M. Sylvain Ricard:** Lors de notre audit, nous avons constaté qu'il y a des problèmes du côté des systèmes parce qu'ils ne communiquent pas entre eux et aussi du côté de la qualité de l'information qu'on y verse. Disons par exemple que lors d'une audience, si l'information n'est pas à jour, n'est pas complète, n'est pas claire, n'est pas lisible... si la copie d'un document n'est pas lisible, l'audience peut être compromise, au point où il faut la remettre à plus tard. Chaque fois qu'une audience doit être reportée, d'après ce que nous avons pu constater, cela entraîne un délai additionnel de cinq mois pour le traitement du dossier.

**M. Chandra Arya:** Dans votre rapport, vous avez mentionné que depuis 2014, la GRC a augmenté son nombre de carabines de plus de 300 % et de gilets pare-balles rigides de près de 200 %. Il s'agit donc d'un problème interne de répartition, plutôt que, disons, de manque de fonds.

**M. Sylvain Ricard:** Ils ont lancé un projet il y a quelques années pour acquérir plus de carabines. Oui, ils en ont davantage, et nous avons fait rapport à ce sujet, mais ils n'ont pas établi une norme nationale. Nous recommandons donc qu'ils établissent le nombre exact dont ils ont besoin pour que tous les agents en aient une à leur disposition.

**Le président:** Merci.

Nous passons maintenant à un membre de l'opposition, monsieur Kelly. Vous avez sept minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Pat Kelly (Calgary Rocky Ridge, PCC):** Merci.

J'aimerais parler du rapport sur le commerce électronique, et je vais commencer par vous poser des questions sur les taxes perçues sur les importations de faible valeur qui sont livrées par des entreprises de messagerie. Je pense qu'il y a beaucoup de choses qui se cachent ici.

Il y a deux problèmes. L'agence s'en remet à la bonne foi des entreprises de messagerie pour déclarer et verser les taxes de vente qu'elles perçoivent auprès des consommateurs. On dit ensuite que l'agence disposait d'indices selon lesquelles les entreprises de messagerie ne déclareraient pas le plein montant des taxes payables au gouvernement et que les agents n'ont rien fait pour régler le problème.

Je pense qu'il est toujours troublant pour les Canadiens de savoir qu'un ministère ou une agence sait qu'il ne fait pas quelque chose. Il sait qu'il y a un problème, mais semble fermer les yeux pour ne pas le voir. C'est inquiétant. De plus, l'autre problème au sujet des colis de faible valeur est la confusion qui semble entourer la TPS et la TVH.

J'aimerais donc que soit monsieur Richard soit monsieur Le Goff nous explique le processus de collecte de la TPS et de la TVH. Si un colis arrive en Ontario et que sa destination finale est le Manitoba, qu'il arrive tout d'abord dans une province où la TVH est différente de la taxe de vente dans une autre province, alors qu'est-ce qui est perçu et qu'est-ce qui est remis au gouvernement, le cas échéant?

•(1000)

**M. Sylvain Ricard:** Je vais demander à monsieur Le Goff de vous expliquer le processus.

**M. Philippe Le Goff (directeur principal, Bureau du vérificateur général):** Lorsqu'un colis est destiné à une personne qui habite au Manitoba, par exemple, où il y a une TVP, si le colis traverse la frontière du Manitoba, la TPS et la TVP sont perçues. Si le même colis arrive au Canada à destination du Manitoba, mais passe par l'Ontario, la TPS sera perçue, mais pas la TVP, puisqu'il y a un accord entre la province et le gouvernement fédéral que seule la TPS sera perçue.

La plupart de ces accords datent de très longtemps et ont été mis en place avant que le commerce électronique gagne en popularité, soit avant que les gens commandent en ligne.

Si un colis arrive dans une province qui collecte la TVH, comme l'Ontario, et qu'il est destiné à un client dans cette province, la TPS est perçue, et il existe une formule pour calculer la TVH, la part qui revient à la province. On parle du cadre de répartition des recettes. C'est très technique. Je ne vous expliquerai pas cela en détail, mais c'est essentiellement ainsi que les choses fonctionnent.

**M. Pat Kelly:** Selon vos conclusions, à quel point les Canadiens peuvent-ils avoir confiance que les choses sont faites correctement? Vous avez parlé du problème comptable entre les provinces, ou entre les services frontaliers et les provinces, si j'ai bien compris.

**M. Philippe Le Goff:** Si nous avons des doutes sur l'exactitude des taxes perçues, nous nous inquiétons des sommes qui sont remises aux provinces.

**M. Pat Kelly:** Vous voulez dire les sommes qui sont perçues par les services frontaliers, mais qui ne sont peut-être pas acheminées aux provinces.

**M. Philippe Le Goff:** Oui, nous ne savons pas si les entreprises de messagerie les conservent — nous n'avons pas de preuve à ce sujet — ou si elles ne sont tout simplement pas perçues.

**M. Pat Kelly:** Je vois qu'il y a deux ou peut-être trois problèmes séparés.

Premièrement, l'entreprise de messagerie perçoit-elle la taxe? Deuxièmement, l'entreprise de messagerie remet-elle la taxe à l'Agence des services frontaliers du Canada? Troisièmement, les services frontaliers remettent-ils la portion de la taxe qui revient à la province? De plus, est-ce qu'à chaque étape, le bon montant de taxe, suivant la destination finale du colis, est-il perçu?

**M. Philippe Le Goff:** C'est exact.

**M. Pat Kelly:** Si j'ai bien compris votre rapport, vous avez des préoccupations au sujet de ces trois éléments et si tout est fait correctement?

**M. Sylvain Ricard:** M. Le Goff fait référence au rapport du vérificateur. Nous faisons allusion au fait que... nous avons constaté que l'Agence des services frontaliers du Canada ne faisait pas suffisamment de vérifications. Nous donnons quelques exemples. Je vais vous en donner un. Ils ont procédé à des vérifications dont la valeur déclarée des expéditions était de 800 000 \$. Lorsqu'ils ont ouvert les colis — il s'agissait d'un échantillon —, la valeur n'était pas de 800 000 \$, elle était de 13,5 millions de dollars. Si vous ne faites pas assez de surveillance, vous ne saurez pas ce qui vous file entre les doigts, et si vous ne le faites pas pour la TPS, le problème se répercute aussi sur les provinces.

**M. Pat Kelly:** Eh bien, au sujet de cet exemple, selon la province — si l'exemple dont vous parliez se passait en Ontario —, il s'agirait de près de 1,7 million de dollars de taxes non perçues pour ces seules vérifications. En fait, cela équivaldrait à 1 % du manque à gagner recensé de quelque 160 millions pour ces seules vérifications. Dans quelle mesure peut-on croire que les 169 millions de dollars en pertes de recettes sont un montant exact et qu'il n'est pas beaucoup plus élevé que cela?

•(1005)

**M. Sylvain Ricard:** Je suis conscient de me répéter, mais c'est le message que nous avons transmis à l'agence.

**M. Pat Kelly:** Nous sommes ici pour faire résonner les messages, alors allez-y.

**M. Sylvain Ricard:** L'agence a besoin de faire plus de travail de vérification pour s'assurer que la valeur des colis déclarée est exacte, et donc que les taxes perçues sont en accord avec la valeur réelle du colis. L'agence doit faire plus pour obtenir cette assurance pour elle-même.

**Le président:** Merci, monsieur Kelly.

Nous allons passer à monsieur Christopherson, s'il vous plaît. Vous avez sept minutes.

**M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je remercie notre vérificateur général et ses collaborateurs d'être avec nous aujourd'hui.

Ce qui a le plus retenu mon attention dans ces rapports, et c'est tout à fait personnel, est le message général que vous aviez au sujet de la GRC à la page 2: « Dans l'ensemble, nous avons constaté que les agents de la GRC n'avaient pas tous accès à l'équipement dont ils avaient besoin pour neutraliser un tireur actif ».

Cela m'a frappé pour trois raisons. La première est simplement à titre de citoyen. Il s'agit normalement dans un tel cas, pour faire un lien avec ce que disait M. Arya, d'un problème de manque de fonds ou d'équipement, et c'est là d'où part le problème. Dans ce cas toutefois, le problème se trouve en aval. Les fonds ont été accordés, l'équipement a été acheté, et tout ce qu'il restait à faire, c'était de le distribuer, et de le distribuer aux bonnes personnes et en temps opportun. C'est un problème uniquement de gestion. En tant que citoyen, je n'en reviens pas qu'un service de police de classe mondiale comme la GRC, après avoir reçu du Parlement les fonds et l'équipement dont elle avait besoin, n'arrive pas à gérer le tout de façon à ce que nos agents et le public soient aussi en sécurité que possible.

Cela me frappe ensuite parce que, à titre d'ancien solliciteur de l'Ontario, j'ai été responsable de certains de ces éléments, et parce que j'en sais un peu plus que le commun des mortels sur la façon dont les services de police fonctionnent. Je n'en reviens tout simplement pas.

Enfin, cela me frappe aussi parce que comme d'autres de mes collègues, dont certains sont ici, j'ai fait partie des cibles du tireur qui se trouvait ici même dans l'édifice du Centre. Compte tenu de ces trois expériences de vie, lorsque je vois cela, je suis complètement renversé.

Je sais que nous allons leur demander de venir témoigner et je sais que nous allons leur demander de rendre des comptes, et je sais qu'ils sont très bons pour surveiller ce genre de choses. Je soupçonne, et j'espère, qu'ils auront des réponses et des procédures solides, plus que ce que l'on apprend ici. On peut voir qu'ils ont pris le temps de bien ficeler certains éléments. Je connais cela; je comprends, mais nous avons besoin de réponses satisfaisantes et d'un engagement à l'égard de la sécurité.

Le dernier point que je veux faire valoir est qu'il est important qu'on parle du Code canadien du travail comme on le fait ici, car on parle du droit des agents de la GRC d'avoir un milieu de travail aussi sécuritaire que possible, même si leur lieu de travail est l'un des plus dangereux qui soient.

C'est en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario et du fait que l'on ne s'acquittait pas de la responsabilité à l'égard des agents de police que j'ai autorisé, en tant que solliciteur général, que les agents de police autorisés en Ontario, l'OPP et les services municipaux, aient à leur disposition une arme semi-automatique plutôt qu'un revolver. Tout cela a été fait dans le but d'assurer la santé et la sécurité des agents.

Je dois vous dire que ce point m'a véritablement sauté aux yeux. Je n'ai pas vraiment une question en tant que telle, mais je vais vous donner l'occasion, monsieur le vérificateur général, de me dire si vous êtes d'accord avec ce que je viens de dire ou si vous pensez que je vais trop loin. J'aimerais le savoir. J'aimerais aussi avoir votre avis sur vos conclusions et sur mes commentaires à propos de vos conclusions.

**M. Sylvain Ricard:** Nous avons constaté que les agents ne reçoivent pas toujours l'équipement et la formation dont ils ont besoin pour se protéger et assurer la sécurité de la population. Nous parlons ici de gilets pare-balles rigides et de carabines.

Dans notre rapport, nous faisons référence à la nécessité de mieux gérer un projet. Nous précisons que la GRC a augmenté le nombre de carabines, mais que cet ajout doit être géré. Il faut qu'elle se prépare à la formation et à la requalification des agents, parce que ceux qui ne sont pas formés ou requalifiés n'ont pas accès à ces armes. Ces carabines doivent aussi être entretenues, et nous avons

constaté que la moitié des carabines n'avaient pas été entretenues conformément aux normes de la GRC. Nous avons formulé des recommandations pour remédier à ces problèmes.

• (1010)

**M. David Christopherson:** Très bien. Merci. Nous ferons un suivi là-dessus, je vous le garantis.

J'aimerais maintenant passer à un autre point, parce que la législature actuelle arrive à son terme et je ne sais pas combien de séances nous pourrions encore tenir avant le congé d'été, mais aussi la dissolution du Parlement.

J'aimerais soulever un point qui ne sera probablement pas relevé par la suite, et c'est dans votre rapport intitulé *La surveillance de la publicité du gouvernement du Canada*. Ce n'est pas aussi grave que ce qui vient d'être abordé, mais compte tenu de la situation politique générale, il y a toujours un bémol.

Je suis député depuis assez longtemps pour me souvenir de l'époque où c'était une simple idée, qui a été rejetée il y a quelques décennies de cela. Aujourd'hui, nous en sommes venus au point où nous avons des politiques et des lois concrètes qui exigent que le gouvernement n'utilise pas les fonds publics à des fins partisans.

Votre message au point 4.15 de la page 3 est le suivant:

Dans l'ensemble, nous sommes d'avis que le gouvernement du Canada n'a pas surveillé la publicité fédérale avec suffisamment de rigueur pour s'assurer qu'il respectait son engagement de ne pas dépenser les fonds publics pour financer des publicités partisans.

Pourriez-vous nous parler un peu plus de vos constats à cet effet, s'il vous plaît, monsieur le vérificateur général?

**M. Sylvain Ricard:** Il y a deux façons d'aborder la question. D'abord, il y a l'examen des campagnes. La décision de confier la tâche à une organisation externe découle directement de l'atteinte du seuil monétaire établi: les campagnes qui ont un budget qui dépasse 500 000 \$ sont revues à l'externe.

Nous sommes d'avis, surtout en cette ère de campagnes peu coûteuses menées grâce à la technologie et à d'autres moyens modernes, que d'autres facteurs, comme le sujet d'une campagne et la taille de son public cible, sa portée potentielle, devraient aussi être pris en compte.

Ce mécanisme étant en place depuis quelques années déjà, nous avons recommandé qu'il pourrait être temps de songer au resserrement de ce critère.

Ensuite, il y a la tenue de l'examen à l'interne ou à l'externe. Il n'y avait pas assez de documents pour nous permettre d'évaluer la rigueur avec laquelle les examens ont été effectués. Tant à l'interne qu'à l'externe, il n'y avait essentiellement pas de documents à vérifier.

**M. David Christopherson:** Je présume qu'il aurait dû y en avoir. Ces documents auraient dû être là.

**M. Sylvain Ricard:** Non, la seule façon de gérer une fonction comme celle-là est de créer un processus distinct, de sorte à pouvoir demander à quelqu'un d'examiner les dossiers, de superviser le travail, de le planifier et de montrer qu'il est effectué adéquatement.

**M. David Christopherson:** Très bien. Merci.

**Le président:** Monsieur Arseneault, c'est à vous. Vous avez sept minutes.

[Français]

**M. René Arseneault (Madawaska—Restigouche, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Il y a beaucoup de rapports et de questions. Nous n'aurons pas le temps de tout couvrir aujourd'hui, mais je comprends que nous pourrions revoir et interroger les principaux acteurs de ces rapports à une date ultérieure.

Ma première question concerne les centres d'appels et s'adresse à vous, monsieur Ricard, ou peut-être à vous, monsieur Goulet. Il me semble que l'un de vous deux est responsable de ce rapport.

Ce rapport date du 16 janvier 2019, c'est-à-dire de la fin de la vérification, mais il n'est déposé que ce mois-ci, en mai. Ai-je bien compris que la planification de la modernisation de ces centres d'appels a commencé il y a cinq ans, en 2013-2014?

**M. Sylvain Ricard:** Effectivement. Services partagés Canada a lancé un projet de modernisation des centres d'appels il y a cinq ans, mais s'est depuis rendu compte que cela serait plus complexe et coûteux que ce qui était prévu au départ. L'organisme a jusqu'ici modernisé huit centres d'appels, mais il en reste encore 213 pour lesquels rien n'est encore prévu, car l'organisme a besoin d'établir ses plans.

**M. René Arseneault:** Je n'ai pas beaucoup de temps, donc je vais aller rapidement.

Il y a une différence entre commencer à planifier la modernisation et commencer tout de suite à moderniser. Si j'ai bien compris, Services partagés Canada travaille depuis cinq ans à planifier la modernisation de ces 221 centres d'appels, mais n'en a modernisé que huit jusqu'ici, sans avoir de plan pour les autres. Est-ce bien cela?

•(1015)

**M. Sylvain Ricard:** Il n'existe aucun plan, effectivement. L'organisme va devoir établir un plan pour la suite des choses.

**M. René Arseneault:** Quelle est la principale raison de cette lacune? Est-ce un manque de fonds ou de ressources humaines? Quelle raison vous a-t-on donnée?

**M. Sylvain Ricard:** Services partagés Canada a sous-estimé les efforts requis, la complexité technologique du projet et le degré d'expertise du personnel nécessaire pour en arriver à moderniser l'ensemble des 221 centres d'appels. L'organisme a réussi à en faire huit depuis cinq ans, mais il va falloir qu'il planifie le reste.

**M. René Arseneault:** Trois ministères ont été vérifiés: Anciens Combattants Canada, Emploi et Développement social Canada, et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

On entend beaucoup parler d'immigration et de citoyenneté dans les médias.

Le ministère de l'Emploi et du Développement social est-il responsable de l'assurance-emploi?

**M. Sylvain Ricard:** Oui.

**M. René Arseneault:** Je vais vous relater une expérience personnelle que j'ai vécue comme député.

J'ai tenu une réunion publique avec de nombreux citoyens dans le coin le plus rural de ma circonscription — laquelle est majoritairement rurale —, dans une petite municipalité à une heure et quart à l'est ou à l'ouest de deux centres importants, séparés par des forêts. Dans ce coin-là, il y a un grand nombre de chômeurs et les gens sont donc habitués à faire affaire avec l'assurance-emploi. Heureusement, la période de chômage est relativement courte dans l'année puisque l'industrie forestière maintient cette région vivante du point de vue économique, sauf pour de courtes périodes de gel et de dégel des routes, pendant lesquelles on doit interrompre le transport du bois.

Donc, la période de chômage est très courte, mais il y a beaucoup de chômeurs

L'objectif de la réunion publique était de savoir comment le service d'assurance-emploi fonctionnait dans la région, si le centre d'appel était fonctionnel et si le service et les réponses obtenus du personnel de l'assurance-emploi étaient adéquats. À mon heureuse surprise, cent pour cent des gens dans la salle étaient satisfaits. Selon les statistiques pour cette région, 95 % des demandes liées à l'assurance-emploi étaient réglées en ligne. Très peu de personnes se servaient du téléphone et, quand c'était le cas, elles avaient un bon service. J'étais agréablement surpris.

Qu'en pensez-vous? Est-ce que ce succès s'explique par la nature saisonnière — et donc prévisible — du chômage?

**M. Sylvain Ricard:** Il existe toutes sortes de scénarios. Cependant, comme il est écrit dans le rapport, 25 % des Canadiens veulent utiliser le téléphone pour traiter avec le gouvernement. Dans le cas du programme d'assurance-emploi, 52 % des appelants n'ont pas réussi à parler à un agent, toujours selon le rapport.

**M. René Arseneault:** Ils n'ont pas réussi à parler à un agent.

Pardonnez-moi ce coq-à-l'âne, mais je passe maintenant à un autre rapport, sur la taxation du commerce électronique.

Je ne me rappelle pas qui disait cela plus tôt — M. Le Goff, peut-être — mais il paraît que l'Agence du revenu du Canada n'a pas tous les moyens législatifs nécessaires pour percevoir les taxes. Du moins est-ce ce que j'ai cru entendre. De plus, dans certains cas où elle a ces moyens, elle ne déploie pas ou ne peut pas déployer tous les efforts requis pour percevoir ces taxes. Que voulez-vous dire?

**M. Sylvain Ricard:** Il s'agit essentiellement de deux choses.

Nous allons commencer par les cas où l'autorité législative existe, mais où l'Agence n'effectue pas assez de travail de vérification.

**M. René Arseneault:** Vous n'avez qu'une minute.

**M. Sylvain Ricard:** Je vais donc abréger.

Dans des cas de produits taxables pour lesquels l'Agence devrait effectuer des vérifications, nous avons noté qu'elle n'en faisait pas assez.

Dans d'autres cas, l'autorité législative de percevoir les taxes n'existe tout simplement pas, y compris lorsque le produit n'est pas taxable. Nous faisons aussi référence dans le rapport à la possibilité d'encourager des organisations et des entreprises étrangères à s'enregistrer de façon simplifiée auprès de l'Agence et à lui verser les taxes volontairement, comme cela se fait déjà dans certaines provinces et dans d'autres pays. Or, ces outils et cette législation n'existent pas au Canada et l'Agence ne peut donc pas agir.

**M. René Arseneault:** L'Agence n'a aucune compétence dans ces cas.

**M. Sylvain Ricard:** Elle n'a pas l'autorité d'agir.

**M. René Arseneault:** Si vous aviez des suggestions à faire à ce sujet, que recommanderiez-vous?

**M. Sylvain Ricard:** Nous n'avons aucune suggestion à faire, car il s'agit d'une décision politique qui revient au gouvernement. Ce n'est pas à nous d'établir ces règles.

**M. René Arseneault:** Hier, je regardais la télévision RDI et j'ai vu M. Le Goff sur le réseau RDI. Le gouvernement a vu lui échapper des recettes de 169 millions de dollars pour l'année 2017. Le chiffre fait peur, mais j'étais surpris qu'il ne soit pas plus élevé, étant donné l'ampleur du commerce électronique depuis cinq ou dix ans.

Je sais que cela ne faisait pas partie de votre audit, mais est-il possible de comparer ce montant à celui que le gouvernement a perçu en lien avec les activités de commerce électronique d'entreprises qui sont en sol canadien?

• (1020)

**M. Philippe Le Goff:** Je n'ai pas cette information, mais nous pourrions l'obtenir et la faire parvenir au Comité.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer à la deuxième série de questions où chaque intervenant aura cinq minutes, à commencer par M. Davidson.

**M. Scot Davidson (York—Simcoe, PCC):** Merci.

Bonjour.

Je vous écoute, et il y a un mot qui a été utilisé à trois reprises, même avant votre intervention, et que vous avez tous les trois employé et c'est le mot « submergé » relativement à deux rapports, soit celui sur le traitement des demandes d'asile et, bien évidemment, celui sur les centres d'appels. Quand je consulte votre rapport, je vois que le financement qui a été mis de côté en 2012... qu'on traite 22 500 demandes par an, et pourtant, cette année seulement, il y a eu 55 000 demandes. Puis, dans le budget de 2019, nous prévoyons traiter seulement 40 000 demandes et, dans le budget de 2021, 50 000 demandes. On dirait bien que nous allons être submergés parce que nous n'arrivons pas à maintenir la cadence. Est-ce que c'est quelque chose qui vous choque?

**M. Sylvain Ricard:** Vous faites allusion aux nouveaux fonds prévus dans le dernier budget. Vous pourrez sûrement comprendre que nous n'avons pas fait d'audit pour évaluer exactement à quoi serviront ces fonds et quel sera leur impact. Nous ne nous sommes pas penchés sur ces questions. Il n'en demeure pas moins qu'il y avait un arriéré des demandes de 71 000 cas au moment de l'audit, avec un délai de traitement moyen de 2 mois. Nous avons recommandé au gouvernement de trouver une façon — j'imagine que je peux le formuler ainsi — de mieux s'adapter aux pointes de volume des demandes. Actuellement, le modèle employé correspond à une capacité fixe, et c'est là le nœud du problème.

**M. Scot Davidson:** En effet. C'est ce que je dis. Même avec les nouveaux fonds qui figurent au budget, nous demeurerons dépassés. Compte tenu de l'arriéré et des nouvelles demandes d'asile, même la nouvelle enveloppe prévue par le gouvernement actuel ne suffira pas.

De plus, nous avons un gouvernement qui affirme être à l'écoute des Canadiens. Je suis conscient que je montre une grande frustration. En vérité, nous ne sommes pas à l'écoute des Canadiens, car nous n'avons même pas parlé à la moitié de ceux qui ont essayé de joindre le gouvernement au téléphone. Je fais référence aux centres d'appels modernisés. On a réussi à en moderniser huit en cinq ans. Est-ce que cela vous a surpris de voir le nombre de centres d'appels qui doivent encore être modernisés, c'est-à-dire les 221 autres? Si nous n'en modernisons que huit en cinq ans, comment arriverons-nous un jour à conclure cette tâche? Quand le projet sera arrivé à son terme, les centres seront déjà désuets.

**M. Sylvain Ricard:** Non. C'est au ministère de faire sa propre planification et d'évaluer à quelle vitesse il peut moderniser ces systèmes. Ce pourrait être une bonne question à poser aux représentants du ministère.

**M. Scot Davidson:** D'accord. Merci.

**Le président:** La parole est maintenant à Mme Yip.

**Mme Jean Yip (Scarborough—Agincourt, Lib.):** Merci d'être venus.

Est-ce que les Canadiens de partout au pays ont l'occasion de se prononcer sur les sujets ou les questions que votre bureau choisit d'examiner?

**M. Sylvain Ricard:** Oui. Nous sommes toujours ouverts aux idées, peu importe la source, que ce soit des députés ou des citoyens. Nous avons notre propre processus à l'interne qui nous permet d'établir les audits les plus souhaitables pour avoir le plus grand impact possible et offrir des services de valeur accrue aux Canadiens. Oui, le public est toujours invité à nous faire connaître son avis, et il le fait à l'occasion.

• (1025)

**Mme Jean Yip:** Utilisez-vous un lien vers une page de consultation, soit dans vos comptes de médias sociaux ou sur votre page Web?

**M. Sylvain Ricard:** Nous recevons parfois des idées par la poste et aussi sous forme électronique.

**Mme Jean Yip:** Mais est-ce que votre bureau a bel et bien un lien sur lequel les Canadiens peuvent simplement cliquer pour s'exprimer, comme à l'Agence du revenu du Canada? Elle cherche actuellement à améliorer ses services. Elle offre un lien à tous les Canadiens qui sont invités à l'utiliser pour s'exprimer.

**M. Sylvain Ricard:** Nous utilisons les médias sociaux, comme tout le monde, et le public communique avec nous de cette façon.

**Mme Jean Yip:** En ce qui concerne Marine Atlantique et le Musée national des sciences et de la technologie, ainsi que le défaut grave auquel vous faites référence, il semble que ces sociétés aient des problèmes que vous avez cernés dans votre audit de 2009. Pourquoi ces problèmes n'ont-ils pas été réglés? Après 10 ans, les mêmes problèmes sont encore soulevés.

**M. Sylvain Ricard:** C'est une question à poser à ces organisations. Je ne saurais vous répondre. Quand nous avons effectué l'audit et constaté que le problème était toujours là, nous l'avons simplement pris en note et signalé dans notre rapport.

**Mme Jean Yip:** Eh bien, j'imagine que nous devons examiner cette question d'un peu plus près quand vous reviendrez et peut-être faire un suivi plus poussé.

**Mme Jean Yip:** Pourriez-vous nous donner des détails sur le projet de modernisation des centres d'appels? Qu'est-ce que cela implique?

**M. Sylvain Ricard:** Le ministère sera bien évidemment en mesure de vous fournir plus de détails, mais c'est un projet mené par Services partagés Canada, qui a pour tâche de moderniser 221 centres d'appels. L'organisation a commencé ce travail il y a cinq ou six ans. Elle a alors constaté la complexité technologique et les coûts beaucoup plus grands que prévus de ce projet et a modernisé 8 des 221 centres d'appels. Comme nous l'avons précisé dans le rapport, qui contient d'ailleurs une recommandation à cet effet, le ministère n'a pas de plans pour moderniser les 213 autres centres. Il doit donc en établir un.

**Mme Jean Yip:** Est-ce une question de financement?

**M. Sylvain Ricard:** L'organisation a sous-estimé la complexité de la tâche ainsi que ses coûts. Elle devra établir un plan de travail détaillé pour les 213 autres centres et déterminer les coûts correspondants. Je ne pourrais pas vous donner de chiffres en son nom, et cela, pour deux raisons: l'organisation doit d'abord les déterminer, et cela n'a pas encore été fait.

**Mme Jean Yip:** Envisage-t-on de délaissier les centres d'appels pour recourir à d'autres moyens technologiques, comme le clavardage, pour améliorer les services et aussi, peut-être, réduire les coûts?

**M. Sylvain Ricard:** Il y a beaucoup d'options possibles, et un bon nombre sont utilisées. Parler à une personne, à un agent, est une façon de faire, mais il y a aussi d'autres outils qui sont déjà accessibles.

Nous faisons référence dans le rapport au quart de la population canadienne qui choisit le téléphone comme moyen de communiquer avec le gouvernement, alors c'est un fait. Et pour diverses raisons. Certains n'ont pas accès à Internet haute vitesse. D'autres ont des circonstances personnelles qui rendent les transactions par téléphone plus faciles. Le quart de la population a toujours besoin de parler à quelqu'un. Nous avons précisé dans le rapport que la moitié des Canadiens qui ont voulu parler à un agent n'y sont pas arrivés.

**Le président:** Merci, madame Yip.

Je souhaite poser une question très brève, car nous avons entendu parler de l'idée de moderniser les centres d'appels. Je crois que Mme Yip vous a posé sa question afin d'établir tout ce que cela implique. Je ne le sais pas. Parle-t-on strictement du processus des TI et de technologies de l'information? Quand on parle de moderniser un centre d'appels, on ne parle pas des changer le mobilier et de procéder à de bonnes vieilles rénovations dans les bureaux. C'est une modernisation. Je vous cite, monsieur Ricard: vous avez dit qu'on avait sous-estimé la complexité et les coûts.

Nous vivons toujours les aléas du système de paye Phénix, dont la complexité et les coûts ont probablement été sous-estimés. Son lancement a peut-être été trop précipité. Toutes ces choses s'inscrivent dans la modernisation d'un système de paye qui a vraiment commencé par des commentaires du vérificateur général à cet effet.

De quoi parlons-nous quand il est question des centres d'appels? Est-ce la façon dont l'appel téléphonique est reçu? Est-ce que cela comprend les appels en ligne ou les demandes d'aide en ligne? À quoi fait-on référence exactement, monsieur Goulet ou monsieur Ricard?

• (1030)

**M. Sylvain Ricard:** Je vais laisser M. Goulet vous répondre.

**M. Jean Goulet (directeur principal, Bureau du vérificateur général):** Essentiellement, nous faisons référence à l'infrastructure des TI de même qu'aux logiciels, dans ce dossier précis. Associé à cela, il y aurait la formation et un examen des diverses fonctions qui seraient ajoutées grâce à cette nouvelle technologie et qui permettraient aux ministères d'être plus efficaces dans la gestion des appels et, espérons-le, de réduire le nombre de Canadiens qui ne peuvent pas joindre un agent ou qui raccrochent.

Il y a une myriade de choses, comme l'option de rappel. Actuellement, la majorité des centres d'appel utilisent une technologie qui date de plus de 20 ans et qui n'offre pas ces types de fonctions.

Le nouveau logiciel doit normalement offrir cette fonction. C'est ce qu'on nous a dit, mais comme il n'était pas installé quand nous

avons procédé à l'audit, il est évident que nous n'avons pas pu le confirmer. On nous a dit que ces types de fonctions seraient accessibles dans le cadre de la modernisation. La complexité du nouveau logiciel a entraîné des délais importants.

**Le président:** Sur ce point, justement, qui est le fournisseur du logiciel?

**M. Jean Goulet:** Je ne sais pas de quel logiciel il s'agit exactement, s'il vient d'une compagnie existante, mais son déploiement est actuellement assuré par IBM sous la supervision de Services partagés Canada.

**Le président:** Donc, il y a un point commun avec Phénix, puisque c'est aussi IBM qui s'en est occupé et que, ici encore, certains des mêmes problèmes semblent se répéter.

Passons maintenant à M. Kelly. Allez-y, je vous en prie.

**M. Pat Kelly:** Je veux revenir au commerce électronique, mais d'abord, à propos des centres d'appels, une information a attiré mon attention: Anciens Combattants Canada a cessé d'offrir des services de téléscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes sans d'abord consulter les vétérans ni les en aviser.

Puisque la perte auditive est l'un des handicaps les plus fréquents chez les anciens combattants après une carrière dans les forces armées, cette décision me paraît particulièrement brutale. Si les anciens combattants préfèrent utiliser le courriel plutôt que le téléscripteur, c'est très bien, mais le commentaire voulant qu'aucune explication n'ait été donnée et qu'il n'y ait pas eu de consultations est particulièrement troublant.

Que vous a-t-on dit quand vous leur avez demandé pourquoi cette décision avait été prise? Est-ce qu'on a vraiment fait fi de la question ou vous a-t-on donné une explication? On vous a sûrement dit quelque chose.

**M. Jean Goulet:** Personne ne pouvait nous en donner la raison ni trouver de document qui aurait expliqué le retrait des appareils de télécommunication pour personnes sourdes. Voilà ce qu'on nous a dit.

**M. Pat Kelly:** Personne ne connaissait la raison. La direction ne savait pas que l'on avait mis fin à ce service.

**M. Jean Goulet:** La décision a été prise il y a quelques années, donc je présume qu'il y a eu roulement du personnel.

On nous a répondu qu'on ne connaissait pas la raison de cette décision, quoiqu'on nous ait dit que, si on se fie aux autres décisions du genre, le service n'était pas utilisé très souvent.

**M. Pat Kelly:** Soit. Affirmer qu'il n'est pas utilisé pourrait être une raison. Cela dit, la nature peut-être particulièrement insensible du geste m'a sauté aux yeux quand j'ai lu ce passage dans votre rapport, en raison de sa formulation.

Je vais maintenant revenir au commerce électronique.

Au chapitre du commerce électronique, vous avez constaté que les Canadiens n'avaient soumis que 524 formulaires de TPS/TVH concernant des achats faits auprès de fournisseurs étrangers ou canadiens. Comme il y a des millions ou des dizaines de millions de transactions — je ne saurais dire le nombre total de transactions —, 524 est un nombre vraiment bas. C'est à se demander qui sont ces 524 personnes qui savaient même qu'il faut faire ce genre de démarche. Je ne pense pas que beaucoup de Canadiens soient conscients de la mesure dans laquelle c'est à eux que revient la responsabilité de déclarer.

Monsieur Le Goff, souhaiteriez-vous commenter ce constat?

• (1035)

**M. Philippe Le Goff:** Je crois que vous avez raison. Il y a des millions de transactions, et je crois que les fonctionnaires de l'Agence du revenu du Canada sont contents que seulement 524 personnes aient pris le temps de remplir le formulaire disponible en ligne.

Vous pouvez remplir le formulaire et l'envoyer...

**M. Pat Kelly:** Je vais vous interrompre. Vous pensez qu'ils sont contents que...

**M. Philippe Le Goff:** L'ARC nous a informés qu'elle ne pouvait pas soutenir un tel volume.

**M. Pat Kelly:** Ils sont contents que les Canadiens ne remplissent pas le formulaire, car ils ne veulent pas faire le travail...

**M. Philippe Le Goff:** Ils n'ont pas la capacité pour le faire.

**M. Pat Kelly:** ...et ont le personnel pour... Bon, d'accord, c'est...

**Le président:** C'est bon pour les consommateurs.

**M. Pat Kelly:** Je me demande qui sont les 524 personnes, parmi des millions et des millions de transactions, qui ont effectivement soumis les formulaires. Les employés de l'ARC sont peut-être les seuls à savoir qu'ils sont tenus de le faire.

Quelle est la solution? S'il s'agit d'appliquer la loi dans sa forme actuelle, devons-nous laisser l'ARC se faire submerger par des millions et des millions de formulaires de déclaration de la TVH ou de la TPS? Y a-t-il une autre solution?

**M. Sylvain Ricard:** Réfléchissez au rapport coût-avantage. Je pense que l'exemple donné dans le rapport parle de 2 \$ par mois pour une personne. Cette dernière fait un chèque de 2 \$, le met dans une enveloppe et y appose un timbre. L'ARC la reçoit, l'ouvre, traite le chèque, l'enregistre et le dépose. Cela coûtera probablement beaucoup plus de 2 \$, tant pour le contribuable que pour l'ARC. Encore une fois, il s'agit de leur mandat, de leur réalité. Ce n'est pas à nous de leur dire quelle est la meilleure façon d'aborder ce problème et de les juger. Comme nous l'avons mentionné, il s'agit d'une exigence.

**M. Pat Kelly:** À l'évidence, la politique doit être modifiée pour que nous ne nous trouvions pas dans une situation où des dizaines de millions de transactions ne sont pas effectuées correctement.

**Le président:** Merci.

Nous allons maintenant passer à M. Sarai.

**M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.):** Merci.

Je veux continuer à parler de ce sujet.

Pensez-vous que ces transactions sont réalisées avec les principaux fournisseurs, comme Amazon, iTunes ou eBay, ou avec des entreprises de messagerie et d'autres entreprises en ligne de plus petite taille, grâce auxquelles vous achetez quelque chose qui vous est envoyé?

**M. Philippe Le Goff:** Nous avons examiné le Programme des messageries d'expéditions de faible valeur, qui compte actuellement 14 entreprises participantes, dont FedEx, UPS et DHL. C'est tout.

**M. Randeep Sarai:** Conformément à notre Loi sur l'ARC actuelle, la responsabilité de percevoir ces taxes reviendrait-elle au service de messagerie ou au vendeur? Je me pose simplement la question, pour qu'on sache où aller chercher...

**M. Philippe Le Goff:** Dans le cadre du programme, il incombe au service de messagerie de percevoir la taxe.

**M. Randeep Sarai:** Ce que vous dites, c'est que dans la majorité des cas, ces services de messagerie ne percevaient pas la taxe.

**M. Philippe Le Goff:** Non, ce que nous disons, c'est que l'ASFC n'est pas en mesure de vérifier si le montant de la taxe qui est perçue et lui est versée est exact.

**M. Randeep Sarai:** Quelles autres administrations, à l'échelle mondiale, connaissent bien la perception des taxes dans le cadre du commerce électronique? Les pays scandinaves ou les États-Unis? Quelle norme devrions-nous appliquer? Cela semble très exigeant. Je connais des gens qui, à l'origine, lorsqu'ils fabriquaient des logiciels, pensaient qu'il valait mieux le faire avec iTunes, parce que ce logiciel percevait les taxes de toutes les administrations pour eux. Quelles sont les administrations qui réussissent à percevoir et à simplifier les taxes pour éviter ce qu'a décrit M. Ricard: percevoir 2 \$, acheter un timbre et envoyer un chèque? Existe-t-il une solution automatisée? Vous vous connectez, le produit va d'une province ou d'un pays à un autre, et le logiciel calcule automatiquement les montants pour vous. Y a-t-il des administrations que nous pourrions considérer comme des modèles?

• (1040)

**M. Philippe Le Goff:** Je ne peux pas nommer de pays particulier. Je sais que l'Organisation mondiale des douanes élabore actuellement des lignes directrices. Les pays travaillent ensemble à la résolution de ce problème mondial.

**M. Randeep Sarai:** Ma deuxième question concerne les retards et l'arriéré liés aux réfugiés.

Lorsque vous dites que la recommandation était que l'on vise un délai de deux mois, parlez-vous de l'obtention du statut de personne protégée ou de tout le processus de demande d'asile, jusqu'à la résidence permanente? Le délai de deux mois pour l'acquisition du statut de personne protégée n'a-t-il pas été maintenu, ou s'agissait-il d'un processus complet, qui prenait jusqu'à deux ans et qui maintenant, d'après vos prévisions, pourrait même prendre cinq ans?

**M. Sylvain Ricard:** Cela concerne la décision relative aux demandes d'asile. Vous obtenez donc une réponse positive ou négative relativement à votre demande d'asile...

**M. Randeep Sarai:** Vous voulez dire pour l'obtention du statut de personne protégée ou de résident permanent?

**M. Sylvain Ricard:** Je parle du statut de personne protégée.

**M. Randeep Sarai:** Pour ce qui est de la GRC, je crois comprendre qu'un nombre suffisant de carabines et de gilets pare-balles ont été fournis, mais qu'il n'est pas garanti qu'ils soient distribués. La méthodologie utilisée par la GRC pour les distribuer présente-t-elle des lacunes, ou s'agit-il d'un problème de volonté lié au fait qu'ils pensent que tout le monde n'en a pas besoin?

**M. Nicholas Swales (directeur principal, Bureau du vérificateur général):** Tout d'abord, nous ne savons pas — et la GRC ne sait pas non plus —, en fait, s'il y a assez de carabines. L'une de nos observations était qu'elle n'a pas mis en oeuvre de méthodologie lui permettant de connaître le chiffre exact. Nous avons observé que le nombre de carabines achetées dépasse ses prévisions, mais cela ne revient pas à dire qu'elle a tout ce dont elle a besoin.

Pour ce qui est des gilets pare-balles rigides, ils ont le total à l'échelle du pays. Ce chiffre répond à la norme établie, qui est d'un par véhicule opérationnel, plus 10 %, mais deux provinces n'atteignaient pas ce seuil. Cela signifie que les autres provinces en avaient plus que le nombre minimum requis, ce qu'elles peuvent évidemment faire, mais nous nous attendions à ce que toutes les provinces aient le minimum requis.

Le problème est donc clairement lié en partie à la distribution et en partie à l'établissement du seuil à atteindre relativement au nombre de gilets pare-balles rigides et de carabines. Nous avons constaté que les méthodes de distribution des carabines n'étaient pas suffisamment établies. Ils avaient déterminé qu'ils devaient en donner aux agents qui courent des risques, mais ils n'avaient pas de définition uniforme de ceux-ci, et ils n'avaient pas non plus cerné combien de carabines devaient être distribuées à chaque endroit en fonction de ses caractéristiques, comme le nombre d'incidents présentant des risques élevés qui y sont survenus.

**Le président:** Merci, monsieur Sarai.

Je vais donner les dernières minutes à M. Christopherson. Il peut résumer, s'il le souhaite. Notre temps sera ensuite écoulé.

**M. David Christopherson:** Merci, monsieur le président. Je vais essayer d'être bref.

J'aimerais juste aborder quelques thèmes qui reviennent dans ces rapports et d'autres qui ont été abordés dernièrement. Je vais commencer par l'examen spécial de Marine Atlantique. Encore une fois, dans votre message général, au paragraphe 14, monsieur le vérificateur général, vous dites ce qui suit:

Dans l'ensemble, nous avons constaté que Marine Atlantique S.C.C. disposait de bonnes méthodes pour surveiller l'exploitation de la Société et gérer ses activités.

Il est difficile pour nous d'en demander davantage.

Le paragraphe suivant se lit comme suit:

Néanmoins, nous étions préoccupés du fait que la Société n'était pas en mesure de prendre des décisions stratégiques à long terme en raison de circonstances indépendantes de sa volonté, en particulier, des retards dans l'approbation par le gouvernement des plans d'entreprise quinquennaux complets de la Société. Nous avons signalé ce problème dans le cadre de notre examen spécial de 2009, et nous avons constaté dans le présent audit qu'il constituait un défaut grave.

C'est le gouvernement, et pas nécessairement celui qui est actuellement au pouvoir. Ce sont aussi les gouvernements précédents. J'ai avoué avoir constaté que les mêmes problèmes étaient bloqués au niveau provincial, où les décisions prises au centre — autour du premier ministre provincial ou fédéral — retardent les décisions importantes. La Société ne peut donc pas faire le travail qu'elle souhaite réaliser pour la population canadienne parce que l'ordre de gouvernement supérieur qui lui a fourni le mandat et le financement nécessaires pour ce faire ne lui a pas donné les approbations dont elle a besoin et ne lui a pas donné de membres au sein du conseil. Je n'ai plus beaucoup de temps.

À Postes Canada, ils sont tellement critiqués. Il faut le dire. Voici ce que dit le vérificateur général:

Dans l'ensemble, au cours de la période visée par l'examen, nous avons constaté que la Société canadienne des postes avait instauré de bonnes méthodes pour surveiller son fonctionnement et pour gérer ses activités.

Il y a longtemps que la Société canadienne des postes n'avait pas reçu de si bonnes nouvelles, mais voilà, et il faut être juste et le mentionner. Cependant, le vérificateur général continue en disant ce qui suit:

Nous craignons que des circonstances indépendantes de la volonté de la Société aient restreint sa capacité à prendre des décisions stratégiques à long terme. Parmi ces circonstances, il y avait des retards dans certains secteurs sur lesquels le gouvernement exerçait un contrôle: la nomination de nouveaux membres au sein du Conseil d'administration de la Société et d'un nouveau président-directeur général, l'approbation des plans d'entreprise annuels de la Société...

Cela vous rappelle quelque chose? C'est juste ici. Il y en a un autre ici...

● (1045)

**Le président:** Soyez très bref, s'il vous plaît.

**M. David Christopherson:** ... qui est un exemple, et je ne peux pas en parler parce que mon temps est écoulé, mais le fait est que nous avons un énorme problème dû au fait que des décisions sont bloquées au niveau du Cabinet du premier ministre, à l'étape de l'approbation par le gouvernement, et qu'il faut faire quelque chose. La faute ne revient pas à un seul parti. Il s'agit d'un problème systémique qui peut être réglé. Nous devons simplement nous assurer qu'il y a la volonté politique de le faire.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Christopherson.

Notre temps est écoulé.

Je tiens à vous remercier d'avoir été présents aujourd'hui et de nous avoir donné un peu... un avant-goût de ce qui va suivre. Nous avons hâte de reprendre nos réunions la semaine prochaine.

Pendant notre séance de mardi, nous étudierons le Budget principal des dépenses, la planification et les priorités, puis nous nous pencherons sur les vérifications réalisées par le vérificateur général, ministère par ministère. De plus, je vous rappelle que nous avons étudié quelques ébauches de rapports que nous devons finaliser et déposer à la Chambre.

Merci au vérificateur général et à son équipe pour leur excellent travail. Nous attendons avec impatience de vous voir dans les jours à venir, lorsque nous inviterons les ministères à témoigner devant notre comité.

La séance est levée.







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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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 House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>