



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

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

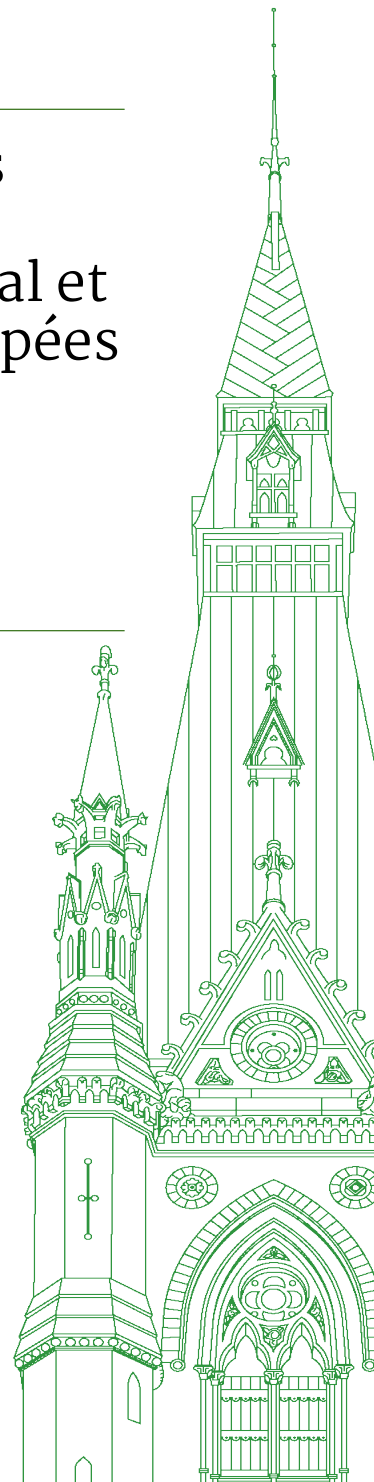
TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 028

**PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY**

Le lundi 30 mai 2022

---



Président : M. Robert Morrissey





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

Le lundi 30 mai 2022

• (1200)

[Traduction]

**Le président (M. Robert Morrissey (Egmont, Lib.)):** Mesdames et messieurs, nous entamons maintenant la deuxième heure de notre réunion.

Bienvenue à la réunion, madame la ministre Gould. Avant de commencer, j'ai quelques observations à faire.

Comme vous le savez, les témoins peuvent choisir de parler dans la langue officielle de leur choix. S'il y a un problème avec l'interprétation, veuillez me faire signe et nous allons suspendre la séance, le temps de corriger le problème. Je rappelle aux témoins de toujours s'adresser à la présidence. Nous passerons ensuite aux questions.

Encore une fois, je tiens à souhaiter la bienvenue à la ministre Karina Gould, ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, ainsi qu'aux représentants du ministère: Lori MacDonald, sous-ministre déléguée principale; Peter Simeoni, sous-ministre adjoint et Evelyne Power, directrice générale.

Bienvenue à cette réunion du Comité. Je crois que la ministre va prononcer une déclaration liminaire de cinq minutes pour commencer, après quoi nous passerons aux questions.

Madame la ministre, vous avez la parole.

**L'hon. Karina Gould (ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social):** Merci, monsieur le président, chers collègues. Je vous remercie de me donner l'occasion de parler aujourd'hui au Comité des délais dans le traitement des demandes de passeport.

Je tiens à souligner que nous nous réunissons sur le territoire non cédé du peuple algonquin.

[Français]

La responsabilité du Programme de passeport est partagée entre Service Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, soit IRCC.

[Traduction]

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, ou IRCC, gère les politiques, les prévisions, les systèmes et l'architecture des programmes, tandis que Service Canada gère le traitement et la délivrance des passeports aux Canadiens.

Avant la pandémie, le volume de demandes de passeport était prévisible et suivait des cycles quinquennaux où il allait de faible — environ 2,5 millions de demandes — à élevé — le plafond atteint étant de 5 millions de demandes. Selon les prévisions, 2022 devait être la dernière année de faible volume avant que s'amorce

une augmentation des demandes de renouvellement en 2023. Ces cycles sont prévus et les dispositions sont prises en conséquence.

[Français]

L'arrivée de la COVID-19 au Canada a eu deux grandes incidences sur le Programme de passeport.

D'abord, les restrictions imposées pour protéger la santé et la sécurité du personnel et de la clientèle des centres de Service Canada ont entraîné la fermeture de bureaux et une capacité limitée à la fois dans nos installations et dans la prestation du programme.

Ensuite, puisque les gens ne voyageaient pas, ils ne faisaient pas de demande de passeport.

[Traduction]

La capacité correspondait à la demande prévue. Cependant, les choses ont changé au printemps. Avec la reprise des voyages, le nombre de demandes de passeport a augmenté. Aux demandes de passeport attendues en fonction du cycle de cinq ans viennent s'ajouter les demandes qui auraient normalement été soumises au cours des deux années de pandémie précédentes. Les demandes nous arrivent presque toutes en même temps plutôt que d'être réparties sur l'année.

Pendant ce temps, Service Canada avait toujours des obligations en matière de santé publique envers le personnel et les clients. Il y avait un décalage entre la demande et la capacité d'y répondre. Les statistiques aident à comprendre la situation. À compter d'avril 2020, pour la première année de la pandémie, Service Canada a délivré environ 360 000 passeports. Au cours de l'année suivante, Service Canada en a délivré environ 1,2 million.

[Français]

Cette année, au cours des mois de mars et avril seulement, Service Canada a reçu près d'un demi-million de demandes. Service Canada s'attend maintenant à recevoir 4,2 millions de demandes de passeport cette année.

[Traduction]

Le volume a plus que triplé par rapport à l'année dernière, et une énorme proportion de ce volume arrive maintenant.

Le fait est que, même si nous nous attendions à un volume accru, cette augmentation massive de la demande dépasse les prévisions et la capacité. Le gouvernement est tout à fait conscient des incidences pour les Canadiens. Nous savons que beaucoup de personnes se sont retrouvées dans des situations très difficiles. C'est pourquoi j'ai demandé aux fonctionnaires de déployer tous les efforts possibles pour répondre à la demande et d'examiner leurs procédures pour s'assurer qu'ils font tout ce qu'ils peuvent pour répondre à cette demande. Les fonctionnaires ont agi.

• (1205)

[Français]

Dans tous les coins du pays, notre personnel fait des heures supplémentaires pour aider les Canadiens à obtenir leur passeport. Service Canada embauche et forme encore plus d'employés. Depuis janvier, 600 nouveaux employés ont été accueillis pour aider au traitement des demandes.

[Traduction]

Il y a à peine deux semaines, Service Canada a de nouveau pu ouvrir tous les comptoirs de services de passeport. C'est une augmentation d'environ 40 % qui rétablit la capacité prépandémique de nos centres.

[Français]

La capacité d'accueil dans les salles d'attente a aussi été considérablement élargie, dans le respect des protocoles de santé et de sécurité.

En dépit de cela, les délais de traitement demeurent longs, en raison du nombre élevé de demandes.

[Traduction]

Quatre-vingt-dix-sept pour cent des Canadiens qui présentent une demande en personne dans un bureau spécialisé dans le traitement des passeports reçoivent leur passeport en moins de 10 jours ouvrables. Toutefois, compte tenu du volume sans précédent de demandes de passeport reçues par la poste, environ 96 % des personnes qui présentent une demande par la poste reçoivent leur passeport dans les 50 jours ouvrables.

[Français]

Comme nous l'avons annoncé au début de l'année, pour répondre à la demande, nous avons simplifié le processus de renouvellement des passeports.

[Traduction]

Les demandeurs n'ont pas besoin d'avoir un répondant ou de fournir les originaux de leurs documents et pièces d'identité. Ces changements facilitent et accélèrent le renouvellement du passeport, tout en préservant la sécurité et l'intégrité du programme.

[Français]

Je demande aussi aux Canadiens qui ne prévoient pas de voyage immédiat de vérifier la date d'expiration de leur passeport.

[Traduction]

Pour les Canadiens qui ne prévoient pas de voyager dans l'immédiat, plus de 300 centres de Service Canada peuvent recevoir les demandes de passeport en personne. Aucune preuve de voyage n'est nécessaire.

J'encourage les Canadiens à vérifier la date d'expiration de leur passeport et à s'assurer qu'ils ont un passeport valide avant de réserver un voyage, sauf, bien sûr, en cas de situation urgente et imprévue.

J'encourage également les Canadiens à se rendre sur un site de Service Canada afin d'éviter les erreurs accidentelles dans leur demande. Vingt-cinq pour cent des demandes envoyées par la poste comportent des erreurs accidentelles qui nécessitent une vérification et ralentissent le processus.

Monsieur le président, je tiens à vous garantir, aux membres du Comité et à vous, que Service Canada s'efforce d'acheminer les passeports aux Canadiens le plus rapidement possible. Nos électeurs s'adressent à nos bureaux de circonscription pour obtenir une aide d'urgence, et mon propre bureau ne fait pas exception.

[Français]

Des situations frustrantes sont survenues dans des centres de Service Canada, alors que le personnel doit gérer la hausse du nombre de demandes.

Nous savons que les Canadiens sont plus excités à l'idée de revoir leurs amis et leurs proches et d'explorer le monde à l'extérieur de nos frontières.

[Traduction]

Devant les longues files d'attente et l'incertitude, l'enthousiasme cède le pas au stress et à l'inquiétude, et c'est la raison pour laquelle nous allons continuer à faire tout ce qui est nécessaire pour que les Canadiens reçoivent le service auquel ils ont droit.

Merci.

[Français]

Je suis prête à répondre à vos questions.

[Traduction]

**Le président:** Merci, madame la ministre.

Nous allons maintenant passer aux questions, à commencer par Mme Kusie.

Madame Kusie, vous disposez de six minutes.

**Mme Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci beaucoup, madame la ministre, d'être ici aujourd'hui.

Madame la ministre, vous avez parlé des demandes prévues, mais le gouvernement aurait dû facilement prévoir l'augmentation des demandes de renouvellement de passeport, car un plus grand nombre de Canadiens avaient besoin de mettre à jour leurs documents de voyage. De plus, il s'agit du 10<sup>e</sup> anniversaire de la mise en œuvre du passeport valide pour 10 ans. L'augmentation de la demande était prévisible.

Vous avez parlé de mesures de rendement. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021, Service Canada a délivré 363 000 passeports, mais dans la même période l'année suivante, 1 273 000 passeports ont été délivrés. Ce nombre demeure inférieur aux 2,3 millions de demandes traitées entre avril 2019 et mars 2020. Les Canadiens s'attendent à juste titre à pouvoir obtenir des services gouvernementaux de base comme les passeports, de la part du gouvernement du Canada.

Madame la ministre, les médias nous rapportent de nombreuses histoires d'horreur, franchement, que des Canadiens ont vécues. Voici ce que relate un article du 24 mai de *Global News*:

Une famille de Colombie-Britannique a déclaré avoir dû déboursier 3 000 \$ pour réserver un nouveau vol pour ses vacances en famille parce qu'elle n'avait pas reçu tous ses passeports à temps.

Mme Ventouras a indiqué qu'elle et sa famille essayaient depuis un certain temps d'organiser un voyage à Orlando, en Floride, avec sa nièce et son neveu.

Elle a dit qu'ils avaient laissé les passeports des enfants arriver à échéance pendant la pandémie, de sorte qu'en février, ils sont allés en personne présenter une demande au bureau des passeports. On leur a alors dit qu'ils les recevraient par la poste avant une date donnée en avril ou même plus tôt.

#### Malheureusement, madame la ministre:

Les passeports ne sont pas arrivés.

« Mon mari est allé. La semaine où nous étions censés partir, il est allé à Passeport Canada », a-t-elle dit. « Nous avons rempli de nouveaux formulaires de demande de passeport au cas où ils pourraient traiter une demande d'urgence, mais on a dit à mon mari que nous ne pouvions pas obtenir de passeports d'urgence à ce moment-là. »

Le bureau a demandé que les documents soient envoyés au bureau de Service Canada à Surrey, mais ils n'ont pas pu garantir que les passeports arriveraient à temps.

La semaine où ils étaient censés partir, les passeports n'étaient toujours pas arrivés... Ils ont donc décidé de changer de vol pour partir de Seattle...

#### Cela nuit bien sûr aussi à notre économie. Je poursuis:

... puisque les enfants n'ont pas besoin de passeport pour prendre l'avion aux États-Unis.

Le coût d'achat de nouveaux billets sur Delta Airlines était de 3 000 \$.

Selon [Mme Ventouras], Service Canada lui a dit que son personnel faisait de son mieux...

#### Nous en sommes conscients.

La famille n'a pas pu non plus demander un règlement d'assurance pour le prix des billets perdus à cause du changement de vol.

« Ce qui est frustrant, c'est l'absence de responsabilité », dit-elle.

Madame la ministre, j'ai une autre histoire. Il s'agit d'une famille qui a essayé d'aller faire un voyage à Disneyland pour une femme atteinte d'un cancer en phase terminale. Malheureusement, le voyage a été remis à cause du retard dans la délivrance des passeports. Voici ce qu'on peut lire dans l'article:

Les proches de Barb Walter vous diront que la grand-mère de 56 ans ferait tout pour ses proches.

Mais depuis qu'ils ont appris qu'elle souffre d'un cancer en phase terminale, ils disent avoir fait des pieds et des mains pour lui rendre la pareille en lui offrant un voyage à Disneyland, en Californie.

Ils ont affirmé vouloir faire le voyage en famille afin que Mme Walter puisse créer des souvenirs durables avec ses trois petits-enfants adorés.

#### Je sais qu'en tant que mère, vous comprenez. On y lit:

« Cela pourrait très bien être la dernière chose qu'elle puisse faire en famille, avec nous, pendant qu'elle est toujours capable de quitter la maison », a déclaré Brandon Williams, 42 ans, le gendre de Mme Walter et le père de ses petits-enfants, parlant depuis la maison familiale à Hope.

« Elle voulait emmener la famille à Disneyland et était prête à tout faire pour que ce voyage se concrétise. C'était une des choses qu'elle voulait faire avant de mourir. »

Mais le voyage est remis en question, dit Brandon, à cause des retards dans l'obtention des passeports pour les enfants.

La femme de M. Williams et la belle-fille de Mme Walter, Cheyenne Williams, ont déposé des demandes de passeports fin avril pour leurs trois enfants, âgés de trois à sept ans, dès qu'ils ont appris...

On dit dans l'article qu'ils ont transmis les demandes par courrier prioritaire, dans le Lower Mainland, et que leur vol de Vancouver à la Californie est prévu pour le 3 juin. J'espère qu'ils ne manqueront pas ce vol.

Malheureusement, de tels retards se répercutent sur d'autres services, comme le rapporte un article de *Global News* du 25 mai:

Les retards et les goulots d'étranglement dans le traitement des demandes de passeport semblent causer des problèmes aux clients qui cherchent à obtenir d'autres services essentiels de la part de Service Canada, comme les prestations de décès ou l'assurance-emploi.

Madame la ministre, j'ai examiné les dates des annonces de levée des restrictions de voyage — celles qui auraient dû être levées. Le 15 février, on a annoncé qu'à compter du 28 février, les personnes entièrement vaccinées n'auraient qu'à présenter des tests antigéniques. La levée à compter du 1<sup>er</sup> avril a été annoncée le 17 mars.

#### • (1210)

Madame la ministre, vous avez fait des annonces cette année concernant les services de garde en Ontario, le 28 mars, et en Nouvelle-Écosse, le 31 mars. Pourtant, le premier article sur les retards dans la délivrance des passeports a paru le 8 mars, madame la ministre, ce qui me dit que vous n'avez pas donné la priorité aux passeports ou aux services de Service Canada, en raison de votre initiative sur la garde d'enfants. Vous auriez dû vous occuper de ces Canadiens avant d'aller de l'avant avec cette initiative. Vous auriez dû organiser vos priorités en conséquence.

À cause de cela, Mme Walters n'ira peut-être pas à Disneyland avec sa famille. La famille Ventouras ne pourra pas faire ce voyage de rêve sans payer 3 000 \$ de plus, madame la ministre.

J'aurais aimé que vous établissiez vos priorités différemment, en tant que ministre. Comme je l'ai mentionné, on dit dans l'article du 25 mai que nous voyons maintenant les mêmes goulots d'étranglement dans le traitement des demandes liées à l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada, ce qui a des répercussions importantes sur la société canadienne.

Merci.

**Le président:** Malheureusement, madame la ministre, le temps est écoulé.

C'est maintenant au tour de M. Long, qui dispose de six minutes.

**M. Wayne Long (Saint John—Rothesay, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, chers collègues.

Madame la ministre, merci beaucoup de comparaître devant le Comité aujourd'hui.

Avant de commencer, je tiens à vous remercier pour le programme national de garde d'enfants. Il a une incidence incroyable sur les familles de partout au pays, mais en particulier, dans ma circonscription de Saint John—Rothesay. Les familles économisent littéralement des milliers de dollars par an. Je tiens à vous remercier de votre leadership à cet égard. C'est un programme transformationnel, et vous devriez en être très fière.

En ce qui concerne les passeports, madame la ministre, avez-vous des conseils précis à donner aux Canadiens qui planifient leurs vacances d'été et qui se rendent compte maintenant qu'ils ont besoin de leurs documents de voyage?

De nombreux électeurs m'en ont parlé. De toute évidence, nous avons tous reçu des appels, mais dans ma circonscription de Saint John—Rothesay, le personnel de mon bureau a dû composer avec un nombre élevé d'appels à ce sujet. Les personnes qui ont présenté une demande dans un délai approprié sont supplantées par celles qui présentent une demande à la dernière minute. J'ai aussi entendu dire que le traitement n'est pas aussi rapide pour les personnes qui présentent une demande de renouvellement et qui indiquent que leur prochain voyage se fera par voie terrestre et non par voie aérienne.

Pour cette raison, bon nombre de mes électeurs sont de plus en plus nerveux, surtout après les reportages des médias sur les longues files d'attente. Ils veulent s'assurer que nous les informons de la meilleure façon de procéder, afin que leurs documents soient traités à temps.

Madame la ministre, quel message voudriez-vous envoyer aux Canadiens? Quelle est la meilleure approche à adopter dans ce cas? Que recommandez-vous aux Canadiens de faire afin de s'assurer qu'ils reçoivent leur passeport à temps pour voyager, et que recommandez-vous à ceux qui attendent encore?

● (1215)

**L'hon. Karina Gould:** Merci beaucoup, monsieur Long.

Je pourrais peut-être répondre à certaines des choses que Mme Kusie a dites, parce qu'elle a pris tout le temps.

Certaines de ces histoires sont déchirantes, et nous comprenons que c'est difficile pour les Canadiens. En pareil cas, je recommande à quiconque doit faire un voyage d'urgence de communiquer avec son député. Les députés ont un accès téléphonique direct à Service Canada. Nous voulons éviter de telles situations. Si vous devez faire un voyage d'urgence de ce genre et que vous n'avez pas reçu votre passeport, que plus de sept jours se sont écoulés et que vous avez répondu à l'avance, veuillez communiquer avec votre député afin que nous puissions régler ces problèmes. Nous avons pu obtenir à temps les passeports de ceux qui ont communiqué avec nous de cette façon, parce que nous ne voulons pas que cette situation se produise.

En ce qui concerne vos questions, monsieur Long, nous recommandons à toute personne qui doit faire un voyage d'urgence, un voyage dans les 45 jours ou moins, de se présenter dans un bureau spécialisé dans le traitement des passeports: c'est la meilleure façon d'obtenir votre passeport rapidement.

Parmi les changements qui se sont produits, notons qu'avant la pandémie, environ 80 % des demandes de passeport étaient soumises dans les bureaux des passeports et environ 20 % étaient transmises par la poste. Toutefois, pendant la pandémie, ce ratio a changé. Nous sommes maintenant de retour au maximum de la capacité dans les bureaux des passeports et avons la capacité de traiter les demandes en personne à un rythme beaucoup plus rapide. Pour les services en personne, 97 % des personnes reçoivent leur passeport dans les 10 jours ouvrables. Si vous devez effectuer un voyage urgent, rendez-vous dans un bureau des passeports.

Si votre voyage est dans plus de 45 jours ouvrables, nous vous demandons de vous rendre dans l'un des 300 centres de Service Canada à l'échelle du pays. Ils vont prendre votre passeport, mais le traitement ne se fait pas sur place. Les délais sont semblables à ce qu'ils seraient si les passeports étaient envoyés par la poste. Nous encourageons les gens à se présenter en personne parce qu'ils verront un agent de services aux citoyens de Service Canada qui pourra examiner leur demande et veiller à ce qu'elle soit complète. Le problème est en partie attribuable au fait que 25 % des demandes transmises par la poste comportent des erreurs. Elles sont accidentelles, mais elles exigent un temps de traitement et de vérification supplémentaire. Ce n'est qu'une façon de simplifier le processus.

Encore une fois, ces bureaux sont entièrement fonctionnels et capables de traiter les demandes beaucoup plus rapidement.

Permettez-moi de faire une dernière remarque, après quoi vous pourrez passer à votre prochaine question. Je le ferai très rapidement.

Il faut effectivement plus de temps pour traiter une demande de passeport pour un enfant qu'il n'en faut pour un simple renouvellement pour un adulte, parce que, comme tout le monde peut le comprendre, nous voulons nous assurer que les deux parents ont donné leur accord à la demande de passeport pour l'enfant ainsi qu'aux plans de voyage. Malheureusement, il arrive qu'un parent amène un enfant hors du pays sans autorisation ou qu'il veuille le faire, ce qui explique l'importance de cette vérification de sécurité.

**M. Wayne Long:** Merci, madame la ministre.

Monsieur le président, je vais céder le temps qu'il me reste au député Collins.

**Le président:** Vous avez une minute.

**M. Chad Collins (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.):** Merci.

Très rapidement, monsieur le président, je souhaite la bienvenue encore une fois à la ministre. Je sais que vos fonctionnaires et vous, madame la ministre, savez que le volume des demandes est sur le point d'augmenter de nouveau au début de l'année prochaine, puisque les passeports valides pour 10 ans que les Canadiens ont demandés il y a 10 ans sont sur le point d'arriver à échéance avant le début de la nouvelle année.

Pourriez-vous communiquer au Comité les plans qui sont en place afin de gérer le volume supplémentaire de demandes de passeport avec lequel vous devrez composer au début de l'année prochaine?

● (1220)

**L'hon. Karina Gould:** Merci, monsieur Collins.

En fait, c'est un point important à clarifier. Le volume que nous connaissons actuellement n'est pas causé par les demandes de renouvellement des passeports valides pour 10 ans. Ces renouvellements vont commencer début janvier. En ce moment, ce sont uniquement les demandes de renouvellement des passeports arrivés à échéance au cours des deux dernières années ou cette année, ou les demandes d'un premier passeport: 85 % des demandes de passeport que nous recevons sont des premières demandes de passeport.

Je vais laisser Mme MacDonald vous parler de nos plans pour la prochaine vague.

**Le président:** Merci, madame la ministre.

Le temps est écoulé. Vous aurez peut-être la chance de répondre s'il y a une question de suivi.

[Français]

Madame Chabot, vous avez la parole.

**Mme Louise Chabot:** Merci, monsieur le président.

Bonjour, madame la ministre.



Comme le disait ma collègue conservatrice Mme Kusie, notre étude sur les délais de traitement des demandes de passeport fait suite à la tonne de récriminations faites par des citoyennes et des citoyens concernant les occasions ratées d'obtenir réponse à leurs demandes. Cela a été rapporté tant dans les médias écrits que dans les médias audiovisuels. Radio-Canada rapporterait que c'est le chaos. Si nous avons choisi d'adopter cette motion, c'est pour que vous nous disiez aujourd'hui ce que vous entendez faire pour répondre aux besoins des citoyennes et des citoyens, et non pour que vous leur disiez ce qu'ils devraient faire.

Je sais que les fonctionnaires de Service Canada travaillent très fort, mais on est censé pouvoir s'attendre à une réponse qui correspond à la réalité qu'on vit. Ces questions étaient prévisibles.

Actuellement, les 20 bureaux de député du Bloc québécois ont 150 dossiers à traiter au sujet des passeports. Moi aussi, je pourrais énumérer plusieurs problèmes comme ceux décrits précédemment. Tout à l'heure, je vous ai entendue dire que, si les gens avaient des problèmes, ils n'avaient qu'à appeler leur bureau de député. Alors, voici ma première question: considérez-vous que les bureaux de député ont un rôle supplétif de celui de Service Canada? Ma réponse est non. Si vous nous répondez qu'il n'y a qu'à vous acheminer ces 150 dossiers, comme dans le cas des dossiers d'assurance-emploi, je vous dirais que ce n'est pas la bonne réponse.

Lorsqu'on appelle, il n'y a personne au bout du fil, et on est incapable de prendre un rendez-vous. Comment peut-on régler adéquatement ce problème?

Je trouve qu'on met beaucoup de choses sur le compte de la COVID-19. On s'attend à ce que Service Canada réponde aux besoins des citoyennes et des citoyens, et actuellement cela ne va pas du tout.

Quelle est votre réponse pour régler la situation?

**L'hon. Karina Gould:** Merci, madame Chabot.

Comme je l'ai mentionné, mon bureau est là pour vous. Nous avons une ligne téléphonique destinée aux députés, justement pour nous assurer que les cas urgents sont pris en charge. Je crois que, comme députés, nous sommes tous d'accord pour dire que, lorsque nous avons la chance d'aider quelqu'un, nous voulons le faire, comme nous l'avons fait dans des dossiers d'assurance-emploi. Mon bureau a un employé qui aide tous les députés du Bloc québécois à régler des dossiers liés à l'assurance-emploi ou aux passeports, et nous allons continuer de le faire. Je sais que beaucoup d'entre vous ont travaillé avec le personnel de mon bureau. Nous ne voulons pas voir de cas comme ceux rapportés par Mme Kusie, alors nous allons tout faire pour régler le problème.

Bien sûr, nous avons...

**Mme Louise Chabot:** Quelles sont les solutions à court terme?

**L'hon. Karina Gould:** Oui, j'y arrivais.

Comme je l'ai mentionné plusieurs fois à la Chambre, nous avons embauché près de 600 personnes depuis janvier, car nous avions anticipé un volume important de demandes. Nous avons également changé les processus, notamment dans les centres d'appels. À ce sujet, je vais demander à mes collègues les fonctionnaires de vous donner plus de détails. Il est important de mentionner qu'en février, nous recevions 50 000 appels par semaine, alors qu'aujourd'hui, nous en recevons plus de 200 000 par semaine.

Mme Power pourrait répondre à cette question.

**Mme Evelyne Power (directrice générale, Opérations et stratégies du mode en personne et des passeports, ministère de l'Emploi et du Développement social):** Je vais commencer par parler des centres d'appels.

Premièrement, comme l'a indiqué Mme la ministre, au mois de février, nous recevions 50 000 appels par semaine et, en avril, nous en recevions 1,2 million par semaine.

Nous avons travaillé avec Rogers et Services partagés Canada pour mettre à jour la technologie afin que les Canadiens aient un meilleur accès aux services et qu'ils n'aient pas besoin de rappeler plusieurs fois. Nous comprenons très bien que cela peut être très frustrant, et ce n'est pas le type de service que nous devons donner aux Canadiens. Désormais, lorsqu'ils téléphonent, les clients ne tombent plus sur une tonalité rapide indiquant que toutes les lignes sont occupées, mais ils entendent de l'information sur les services disponibles en personne, au 1 800 O-CANADA et sur le site Web, ainsi que de l'information sur la disponibilité des agents aux centres d'appels.

Présentement, le nombre d'appels par semaine varie entre 450 000 et 500 000, ce qui représente une amélioration de 50 %.

Par ailleurs, nous avons ajouté 73 agents aux 150 que nous avions auparavant, en plus de ceux que nous embauchons pour répondre aux appels de la ligne 1 800 O-CANADA, ce qui devrait aider à répartir le volume de demandes. Nous avons souvent des demandes d'information...

• (1225)

**Mme Louise Chabot:** Je vous remercie, mais, peut-on dire aujourd'hui que les gens vont pouvoir prendre un rendez-vous et parler à quelqu'un au bout du fil?

Par ailleurs, est-ce qu'on peut revenir à un délai d'attente de 30 jours plutôt que de 50 jours?

**L'hon. Karina Gould:** Comme vous l'avez entendu, le nombre de demandes de passeport et le volume d'appels sont très élevés. Nous avons instauré plusieurs mesures, que ce soit dans les centres d'appels ou dans les bureaux de Service Canada. Notamment, nous avons embauché plus d'agents pour recevoir les gens. En dépit de cela, le volume de demandes demeure très élevé.

En ce moment, les gens qui font une demande de passeport par la poste peuvent tenir pour assuré ou presque qu'ils le recevront en neuf semaines, tandis que ceux qui font une demande en personne, dans un bureau des passeports, peuvent s'attendre à le recevoir en dix jours. Alors, cela dépend vraiment de la manière dont ils font leur demande.

Cela dit, nous travaillons 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour améliorer les services. Le volume de demandes est très élevé et ce n'est pas quelque chose que nous pouvons régler du jour au lendemain. Cela va prendre du temps.

**Le président:** Merci, madame Chabot.

[Traduction]

Nous passons maintenant à Mme Zarrillo, qui dispose de six minutes.

**Mme Bonita Zarrillo (Port Moody—Coquitlam, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci à la ministre d'être venue nous parler aujourd'hui.

Je veux parler des demandes par la poste et de certains des problèmes signalés à mon bureau. Les Canadiens qui attendent ont certainement l'impression que le processus manque de transparence. Ils n'ont pas tellement confiance, parce qu'ils obtiennent des réponses différentes au téléphone, selon la personne à qui ils parlent et le jour où ils appellent.

Je vais parler d'un cas particulier, madame la ministre, parce qu'il s'est rendu à votre bureau cette semaine. Ce cas m'a été signalé à de multiples reprises. Mon bureau a essayé de s'en occuper. Une famille qui essaie d'obtenir des passeports depuis mars a reçu des renseignements contradictoires de Service Canada. On a finalement demandé à la famille de se rendre dans un centre de services à Vancouver et de payer 145 \$. Il s'agit de deux travailleurs essentiels qui n'ont pas la capacité de s'absenter, ce qui est problématique et préoccupant.

Tout d'abord, est-ce que je peux communiquer avec votre bureau cette semaine afin de régler le problème des demandes de passeport par la poste qui traînent depuis mars et pour lesquelles mon bureau obtient des réponses contradictoires de Service Canada lorsqu'il communique avec ce dernier?

De plus, pourriez-vous faire preuve de transparence envers les citoyens canadiens concernant le processus et l'établissement des priorités? Pourquoi certains de ceux qui ont envoyé leur demande par courrier en mars n'ont-ils pas obtenu leur passeport, tandis que ceux qui ont la possibilité de se rendre à un centre de services semblent être traités en priorités? Pourriez-vous fournir une explication transparente?

**L'hon. Karina Gould:** Tout d'abord, madame Zarrillo, mon bureau va sans tarder assurer le suivi auprès du vôtre au sujet de ce cas en particulier et tenter de le résoudre.

Je vais demander à Mme Power d'expliquer l'établissement des priorités et les normes de service.

• (1230)

**Mme Evelyne Power:** Comme nous l'avons mentionné, en raison du volume, nous traitons en priorité les clients qui ont des plans de voyage. Jusqu'à présent, les services offerts en personne ont été limités. En ce moment, ils sont limités à toute personne ayant des plans de voyage établis dans les 45 jours ouvrables. Cela nous permet d'accélérer le processus le plus possible pour ces personnes.

Le processus en personne... Vous vous rappellerez que le processus de passeport est un processus qui se fait sur papier. Il n'a jamais été conçu pour utiliser la poste au point où elle est utilisée actuellement. Avant la pandémie, 80 % de nos clients se rendaient dans les bureaux pour faire leur demande. Nous recevions leurs demandes et les traitions sur place. Notre taux de succès était de plus de 95 %, soit de 97 % à 98 % du temps. Ce n'est pas le cas en ce moment.

Nous avons demandé le traitement en priorité des personnes qui se présentent sur place et qui ont des plans de voyage. Dans la mesure où nous le pouvons, nous repérons, dans les centres de courrier, les dossiers des personnes qui disent avoir un voyage de prévu et nous les plaçons au début de la file d'attente aux fins de traitement. Nous sommes tout à fait conscients du défi que cela représente pour les Canadiens qui ont fait ce qu'il fallait et qui ont envoyé leurs demandes par courrier en février ou mars. Nous nous employons activement dans l'ensemble du ministère à repérer les clients dont les demandes doivent être transférées à notre service en personne, afin que nous puissions leur fournir les passeports à temps pour le voyage qui est prévu.

**Mme Bonita Zarrillo:** Je vous remercie.

Est-ce que le Comité ou même les députés pourraient obtenir un résumé écrit de cela, des renseignements écrits qui peuvent être communiqués aux bureaux des députés et aux intervenants, afin de leur faire savoir qu'il n'est pas souhaitable d'envoyer une demande par courrier en ce moment, et de les informer des solutions de rechange et des problèmes auxquels on s'expose si on ne va pas faire sa demande en personne?

Nos bureaux ont besoin d'obtenir des renseignements complets et de bonne qualité pour pouvoir diriger les gens de manière appropriée, alors pourrions-nous obtenir cela par écrit, s'il vous plaît?

**L'hon. Karina Gould:** Oui, madame Zarrillo, absolument. En fait, les directeurs régionaux de Service Canada ont envoyé, il y a peut-être trois semaines, une correspondance à tous les bureaux des députés de partout au pays afin de leur donner les renseignements les plus à jour, mais nous pouvons le faire de nouveau. L'information n'a pas été envoyée directement aux députés, mais à leur personnel, ce qui signifie qu'il devrait l'avoir, mais nous pouvons l'envoyer de nouveau.

Vos bureaux de circonscription devraient entretenir des liens directs avec votre directeur local de Service Canada. Ce sont des personnes très accessibles et réactives, et elles se feront un plaisir de faire un suivi sur ce point.

Je tiens également à mentionner que Service Canada a mis à jour son site Web jeudi soir afin de clarifier le plus possible l'information à l'intention des Canadiens qui désirent obtenir un passeport.

**Mme Bonita Zarrillo:** Merci, madame la ministre.

Est-il possible de fournir de l'information au sujet des frais d'expédition de 145 \$ et du remboursement de ces frais? Je ne crois pas que le courriel initial précisait la façon de demander un remboursement et le moment où le remboursement serait effectué.

**L'hon. Karina Gould:** Bien sûr. Dans le courriel initial, il a été précisé qu'une personne qui a présenté une demande complète et qui n'a pas reçu son passeport conformément à la norme de service ne devrait pas payer de frais. Cette information a été répétée à tous les employés de première ligne de Service Canada qui traitent en personne ou au téléphone avec les clients, mais nous pouvons certainement indiquer les cas où les citoyens peuvent demander un remboursement s'ils ont été facturés par erreur.

**Le président:** Il vous reste cinq secondes, mais je crois que nous allons faire un deuxième tour de questions avec vous.

C'est maintenant au tour de Mme Gladu, qui dispose de cinq minutes.

**Mme Marilyn Gladu (Sarnia—Lambton, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci, madame la ministre, d'être parmi nous aujourd'hui.

Avant l'embauche de 600 employés, combien d'employés affectés au traitement des passeports comptiez-vous ici au Canada?

**Mme Lori MacDonald (sous-ministre déléguée principale, Emploi et Développement social et chef de l'exploitation pour Service Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social):** Nous en comptons environ 1 500, et nous en avons entre 2 100 et 2 200 en ce moment.

**Mme Marilyn Gladu:** Nous en avons environ 1 500, donc en fait, nous avons ajouté près du tiers de notre contingent, mais l'augmentation des demandes de passeports... Vous avez dit que vous vous attendiez à en recevoir 4,2 millions cette année. C'est une augmentation de 250 % par rapport au nombre de demandes que vous avez traitées en 2021. Même si vous avez augmenté le nombre d'employés de 30 %, on s'attend à une augmentation de 250 %, sans compter les demandes de renouvellement des passeports valides pour 10 ans l'an prochain. Quels sont vos plans pour augmenter encore votre effectif?

Je sais que vous avez augmenté les heures, mais quels sont vos projets pour répondre à ce qui semble être un tsunami qui se dirige vers nous?

• (1235)

**L'hon. Karina Gould:** Permettez-moi de commencer, et je laisserai ensuite les fonctionnaires prendre le relais.

Service Canada ne fait pas les prévisions et c'est un élément quelque peu problématique pour nous. IRCC fait les prévisions, et les prévisions initiales pour cette année étaient d'environ 2,4 millions de passeports, ce qui nous amène au même point où nous étions avant la pandémie.

On ne peut pas nécessairement prévoir le comportement humain, et c'est l'une des raisons pour lesquelles nous avons apporté beaucoup de changements ces derniers mois. Nous avions prévu une forte augmentation, nous nous attendions à ce que le nombre de demandes de passeport double, mais en ce moment, ce nombre quadruple, et tout se produit en même temps.

La différence, c'est qu'avant la pandémie, la demande était prévisible parce qu'on savait qu'il y avait environ 2,5 millions de passeports à renouveler, mais que cela se produirait au cours de l'année. Le volume des demandes présentées en même temps est donc considérable.

Je laisse Mme MacDonald parler de ce que nous faisons en matière de planification.

**Mme Lori MacDonald:** Il y a deux ou trois choses à dire. Des employés s'ajoutent chaque semaine aux 600 personnes que nous avons déjà embauchées, et nous prévoyons par conséquent de doubler au moins le nombre de personnes embauchées au cours des prochaines semaines. Nous avons constamment des processus d'embauche en cours.

Nous réaffectons actuellement environ 600 employés de Service Canada vers les bureaux des passeports, et nous allons donc aller chercher des employés qui occupent d'autres emplois. Nous faisons une évaluation des secteurs où nous avons une certaine marge de manœuvre qui nous permet de réaffecter les employés aux passeports. En même temps, en vue des demandes de renouvellement des passeports valides pour 10 ans, nous avons entre autres mis en place la technologie nécessaire à l'appui de la réception des demandes dans nos 317 centres. Cette capacité n'existait pas avant la pandémie, mais elle existe maintenant. Elle aidera à mesurer l'afflux de personnes qui se présentent avec une demande de passeport.

**Mme Marilyn Gladu:** Merci.

Madame la ministre, par l'entremise du président, 2 700 fonctionnaires étaient en congé non payé en raison de leur statut vaccinal. Bien sûr, nous savons maintenant que les députés de tous les partis se promènent gaiement parmi les personnes non vaccinées, et cela

m'amène à me demander si on pourrait faire revenir au travail une partie de ces 2 700 fonctionnaires afin d'augmenter l'effectif.

**Mme Lori MacDonald:** En ce moment, nous respectons la politique qui a été mise en place, à savoir que les membres du personnel doivent être vaccinés. Dans le cas de Service Canada, environ 249 personnes ont refusé de se faire vacciner pour diverses raisons, mais cela n'a aucune incidence sur l'ensemble de notre programme. Nous avons environ 29 000 employés. Ces 249 employés sont répartis dans l'ensemble du ministère, de sorte qu'il n'y a pas d'incidence réelle sur nous en ce qui concerne les demandes de passeport ou leur traitement. Nous réglons le travail dans d'autres domaines pour augmenter cela.

**Mme Marilyn Gladu:** Il est malheureux que nous ne puissions pas les faire revenir, compte tenu du fait qu'il n'y a aucune obligation vaccinale ailleurs et que tous les autres pays ont renoncé à cette exigence. Nous avons certainement besoin des personnes qui sont formées pour accomplir le travail.

Je pourrais vous raconter des histoires similaires à celles de Mme Kusie, de personnes qui n'ont pas pu rendre visite à des proches mourants. On m'a relaté l'histoire particulièrement horrible d'un homme qui a quitté le Vietnam il y a 10 ans pour venir au Canada et qui n'est allé nulle part ailleurs depuis. Il avait l'occasion d'aller à un mariage familial. Six mois avant le mariage, il a effectivement demandé la documentation dont il avait besoin pour voyager et n'a eu aucune réponse en retour. Son problème s'est rendu jusqu'à mon bureau. J'ai essayé la ligne pour les députés. Je me suis adressée aux gens de l'immigration aussi, mais il a malheureusement raté cette expérience de vie qui ne se représentera plus jamais.

Vous avez dit que les gens devraient se présenter en personne. On nous a rapporté que beaucoup de bureaux étaient surchargés et que les gens faisaient la file pendant des heures avant l'ouverture sans pouvoir être servis.

Est-ce qu'on pourrait faire en sorte que les gens puissent savoir à l'avance si leur dossier a des chances d'être traité le jour où ils envisagent de se rendre sur place?

**Le président:** Avant que vous répondiez, je dois obtenir le consentement unanime pour continuer, car les lumières annoncent la tenue d'un vote. Je crois comprendre que la sonnerie indique la tenue du vote dans 30 minutes.

Avons-nous un consentement unanime pour la poursuite de la séance jusqu'à ce qu'il soit presque 13 heures?

Nous avons le consentement unanime.

Madame la ministre, répondez brièvement, s'il vous plaît.

**L'hon. Karina Gould:** Je vais en fait demander à M. Simeoni de parler des mesures que nous avons prises pour traiter les personnes plus rapidement dans les bureaux.

**M. Peter Simeoni (sous-ministre adjoint, Service Canada, Direction générale de service aux citoyens, ministère de l'Emploi et du Développement social):** En plus de toute la dotation dont nous avons parlé, nous avons établi un système de prise de rendez-vous. Selon les chiffres que nous avons examinés pas plus tard que ce matin, 223 000 rendez-vous sont disponibles entre les mois d'avril et août. C'est un grand nombre de places qui sont offertes afin d'aider les clients à se rendre à un centre de Service Canada.

Les files d'attente sont un défi. Il n'y a aucun doute à ce sujet. Nous changeons notre mode de fonctionnement et nous déplaçons le personnel. S'il y a une file d'attente le matin, tous les comptoirs sont ouverts pour la réduire. Si, au cours de la journée, personne n'attend d'être servi, nous pouvons faire d'autres choses à l'arrière. Nous avons aussi ouvert des salles d'attente. Il existe un éventail de mesures. Nous essayons de faciliter les choses aux gens, surtout avec l'arrivée de l'été. Nous ne voulons pas que des gens fassent la queue dehors inutilement. Environ 11 de nos 35 bureaux ont des problèmes chroniques de file d'attente. C'est beaucoup, mais ce n'est pas tous les 35. Nous travaillons là-dessus et nous nous attendons à une grande amélioration.

Dans les centres de contact, ce matin, le temps d'attente est de 27 minutes à 55 minutes. Le service n'est pas instantané, mais en même temps, il est comparable à celui d'autres services publics dans le pays. Il est possible de communiquer avec nous.

• (1240)

**Le président:** Merci, madame Gladu.

Monsieur Van Bynen, vous disposez de cinq minutes.

**M. Tony Van Bynen (Newmarket—Aurora, Lib.):** Je vous remercie, monsieur le président.

Tout d'abord, je vous remercie, madame la ministre, de nous faire part de vos réflexions aujourd'hui.

J'aimerais revenir sur la question des autres pays. Nous avons entendu dire que l'augmentation des demandes de passeport est un problème dans de nombreux pays à travers le monde, et que d'autres pays sont confrontés à des situations similaires. Selon *The Guardian*, le bureau des passeports du Royaume-Uni indique que le temps d'attente a triplé et que les clients devraient planifier en conséquence. Selon ABC, en Australie, les responsables ont également averti les clients de s'attendre à des délais de traitement plus longs que la normale. Il semble que nos homologues sont aux prises avec le même problème.

Pourriez-vous situer dans un contexte international ce que nous voyons ici au Canada en ce qui concerne les passeports? Quelle est l'ampleur de la demande et notre réponse en comparaison?

**L'hon. Karina Gould:** Je pense que partout dans le monde, et particulièrement dans des pays similaires au Canada, la demande liée aux voyages est forte. Les gens sont restés à la maison pendant deux ans; ils sont donc prêts à sortir de nouveau et à découvrir le monde. La situation que nous vivons au Canada n'est en fait pas unique: d'autres pays sont également aux prises avec l'augmentation de la demande et avec les passeports qui sont arrivés à échéance au cours des deux dernières années.

Afin de vous situer, en Australie, on recommande de présenter une demande de passeport au moins six semaines à l'avance. En Irlande, c'est environ huit semaines pour le service postal. La Nouvelle-Zélande a un système en ligne, ce qui fait que le traitement est un peu plus rapide, à 22 jours ouvrables. Au Royaume-Uni, on indique qu'il faut jusqu'à 10 semaines pour obtenir un passeport. Aux États-Unis, le traitement de routine est de 8 à 11 semaines, et en fait, leur traitement accéléré est de 5 à 7 semaines. En Suède, il faut 27,7 semaines pour obtenir un rendez-vous pour demander un passeport, et en France, on ne vous dit pas vraiment quel est le temps d'attente, mais on indique qu'il faut s'attendre à d'importants retards.

Ce n'est pas pour donner des excuses ou des justifications, mais quand on conçoit un système de passeport au Canada ou ailleurs

dans le monde, on le fait de manière à maximiser l'efficacité. Étant donné que les demandes de passeport sont généralement assez prévisibles, les systèmes ne sont pas vraiment bâtis pour des augmentations importantes. Nous avons pris toute une gamme de mesures pour embaucher 600 employés supplémentaires, nous allons probablement embaucher 600 employés de plus et nous allons déplacer 600 employés à l'interne, mais la demande est énorme en ce moment.

J'ajouterai aussi que le passeport canadien est un document qui a beaucoup d'intégrité. Il est reconnu dans le monde entier et c'est un document sécurisé. Nous sommes en mesure d'accélérer le traitement des documents en cas d'urgence, mais le passeport doit passer par un processus vraiment rigoureux, parce que nous devons nous assurer que l'intégrité est maintenue.

Nous faisons tout ce que nous pouvons pour accélérer le service, mais notre situation n'est malheureusement pas différente de celle de bon nombre de nos homologues internationaux.

**M. Tony Van Bynen:** Je voudrais poursuivre sur la question du processus accéléré qui a été lancé. Ce nouveau processus comporte des risques et des avantages. Par exemple, y a-t-il des considérations liées à la sécurité? Quelle incidence le lancement du nouveau processus a-t-il eue sur les délais de traitement? Quels sont les risques qui pourraient être liés à cela?

**L'hon. Karina Gould:** Je vais céder la parole à Mme MacDonald, qui répondra à cette question.

**Mme Lori MacDonald:** L'intégrité est l'un des éléments les plus importants de notre programme de passeport. C'est pourquoi, lorsque la ministre a parlé des nouvelles demandes pour les personnes qui n'ont jamais eu de passeport avant et pour les enfants, l'intégrité est l'un des objectifs de ce passeport, de sorte qu'il faut plus de temps pour examiner cette information. Qui plus est, nous donnons une formation spéciale à notre personnel de première ligne sur l'intégrité et sur ce qu'il faut rechercher en ce qui concerne les cas frauduleux ou les cas d'interruptions à l'étranger, par exemple.

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos organismes responsables du renseignement afin qu'ils nous transmettent de l'information, et nous avons des séances mensuelles à jour avec nos agents de première ligne, en vue d'assurer l'intégrité de chaque demande de passeport. Il s'agit d'un aspect pour lequel nous ne faisons pas de compromis lorsque nous cherchons à simplifier les processus et à soutenir l'efficacité accrue avec laquelle nous pouvons traiter les passeports. C'est le premier objectif. Nous nous penchons sur les tâches que nous exécutons et qui peuvent être facilement simplifiées, les cibles faciles pour lesquelles nous pouvons éliminer un élément du processus en vue de l'accélérer. On pourrait songer, à titre d'exemple, au nouveau processus de renouvellement que nous avons mis en place, où nous acceptons maintenant les passeports qui remontent à 15 ans et offrons un délai de traitement plus court.

• (1245)

**M. Tony Van Bynen:** Je vais renoncer aux dernières secondes qu'il me reste.

**Le président:** C'est très gentil de votre part, monsieur Van Bynen. Merci.

La parole est maintenant à Mme Chabot, qui dispose de deux minutes et demie.

[Français]

**Mme Louise Chabot:** Merci, monsieur le président.

Notre perception, c'est que cela ne va pas, à Service Canada.

Ici, on parle du nombre d'employés affectés aux demandes de passeport. Il y a quelques mois, on parlait du nombre d'employés affectés au traitement des dossiers de l'assurance-emploi. Dans les deux cas, le nombre de demandes à Service Canada était prévisible, mais Service Canada n'a pas su s'y adapter.

La semaine dernière, j'étais à Rimouski, et j'ai pu constater que certaines personnes attendaient encore leurs prestations d'assurance-emploi, au moment de retourner au travail. Dans le cas de l'assurance-emploi, on doit faire preuve d'indigence pour avoir les chèques; dans le cas des passeports, il doit s'agir d'une urgence.

Il me semble que la culture organisationnelle de Service Canada doit être modifiée sérieusement, notamment par l'ajout de ressources, pour répondre aux besoins.

Est-ce que vous vous engagez à renforcer Service Canada afin de répondre aux besoins des travailleurs et des citoyens?

**L'hon. Karina Gould:** Merci, madame Chabot.

En tout respect, je suis en désaccord avec vous. J'ai voyagé partout au pays pour rencontrer les employés de Service Canada, et ce sont des employés dévoués au service public. Cependant, il faut comprendre qu'il y a eu une augmentation du nombre de demandes.

Comme nous en avons parlé la dernière fois que j'ai témoigné devant le Comité, au sujet de l'assurance-emploi, il y a des augmentations prévisibles à l'hiver et à l'été. Or, la situation relative au variant Omicron et les fermetures que cela a occasionnées n'étaient pas prévisibles. Il y a donc eu une augmentation incroyable du nombre de demandes pendant l'hiver, particulièrement au Québec. Cependant, à la suite de conversations que nous avons eues avec vous et d'autres députés du Québec, nous avons agi. Nous avons ensuite observé une baisse impressionnante du nombre de demandes d'assurance-emploi en attente de traitement, grâce aux mesures prises par Service Canada. Je veux donc vous remercier d'avoir porté ce problème à notre attention. Service Canada a répondu à la demande.

En ce qui concerne les passeports, nous avons prévu une augmentation du nombre de demandes. Cependant, notre estimation était de 2,4 millions de dollars. Nous comprenons maintenant que ce n'était pas suffisant, alors nous nous ajustons.

Ce que je tiens à dire, c'est que les employés de Service Canada sont dévoués. Ils travaillent extrêmement fort, ils font des heures supplémentaires et ils travaillent pendant la fin de semaine. Lorsque j'ai parlé avec eux, j'ai pu constater qu'ils veulent offrir les services, mais qu'il y a une grande demande.

**Mme Louise Chabot:** J'ai rencontré une employée de Service Canada qui était épuisée. Selon ses dires, la culture au sein de Service Canada n'est pas heureuse. Je crois qu'il faut absolument ajouter des ressources immédiatement afin de répondre à l'ensemble des besoins des citoyennes et des citoyens ainsi que des travailleurs et des travailleuses.

**Le président:** Merci, madame la ministre.

Merci, madame Chabot.

[Traduction]

C'est maintenant au tour de Mme Zarrillo, qui dispose de deux minutes et demie.

**Mme Bonita Zarrillo:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je pense que l'urgence de la question des passeports a été bien exprimée au Comité. Je veux maintenant parler de la garde d'enfants, parce que c'est pour moi une occasion de me porter à la défense des parents francophones de la Colombie-Britannique.

Je voulais faire savoir à la ministre que j'ai rencontré les gens de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique récemment, afin de discuter de certains des écarts entre les sexes que l'on constate dans la communauté francophone. Par exemple, les initiatives visant à lutter contre la violence fondée sur le sexe sont financées par Patrimoine canadien plutôt que par Femmes et Égalité des genres. L'une des grandes préoccupations qui ont été soulevées dans notre conversation a été l'absence d'une clause linguistique dans les accords sur la garde d'enfants entre le gouvernement fédéral et la province. Il s'agit d'une préoccupation pour les familles francophones qui veulent recevoir un service dans la langue officielle de leur choix.

Je me demande s'il y a des discussions ou si une clause linguistique est incluse dans les accords sur la garde d'enfants conclus avec les provinces pour protéger les langues officielles et l'accès aux services de garde dans les deux langues officielles.

• (1250)

**L'hon. Karina Gould:** Bien sûr. Je le répète, les fonctionnaires de Service Canada comprennent vraiment l'urgence de la situation liée aux passeports et travaillent sans relâche pour y remédier, alors je vous remercie d'avoir soulevé cette question.

Afin d'éclaircir cet aspect, chaque accord que nous avons avec les provinces et les territoires, à l'exception de l'accord asymétrique que nous avons avec le Québec, contient une clause sur les langues officielles. Chaque province et territoire doit créer et maintenir un nombre de places équivalent ou supérieur à celui de la population francophone dans sa province ou son territoire. C'est indiqué dans chaque accord.

**Mme Bonita Zarrillo:** C'est intéressant, parce que je crois comprendre que la question fait l'objet d'un examen quinquennal, mais les gens de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique m'ont dit que les nouvelles ententes sur la garde d'enfants ne comportent pas une telle clause. Seriez-vous en train de dire que c'est faux?

**L'hon. Karina Gould:** Je vous les enverrai avec plaisir. Tous les accords se trouvent sur notre site Web, tout comme les plans d'action sur deux ans qui ont été négociés. Nous pouvons trouver cette clause et vous l'envoyer. Elle fait partie des accords.

Nous avons négocié des accords et des plans d'action. Ce sont des plans d'action sur deux ans. Les comités de mise en oeuvre composés de représentants du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial ou territorial se réunissent ensuite deux fois par année afin d'examiner les progrès réalisés et d'apporter les ajustements requis.

Nous amorçons la renégociation du prochain plan d'action sur deux ans, et l'accord lui-même pourra être renouvelé d'ici cinq ans. Cela ne signifie pas nécessairement qu'il sera renégocié. Il le sera probablement, espérons-le.

**Mme Bonita Zarrillo:** Je vous serais fort reconnaissante de me faire parvenir cette information. Merci.

**Le président:** Merci, madame Zarrillo.

Si le Comité est d'accord, nous allons proposer l'ajournement. Nous n'avons pas assez de temps pour tenir un autre tour de questions.

Je vois que vous êtes tous d'accord.

Sur ce, je vous remercie, madame la ministre, de votre comparution et de celle de vos fonctionnaires qui ont répondu de façon détaillée aux questions des membres du Comité.

La séance est levée.

---









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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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 des communes.

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 :  
<https://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: <https://www.ourcommons.ca>