



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent de l'agriculture et de l'agroalimentaire

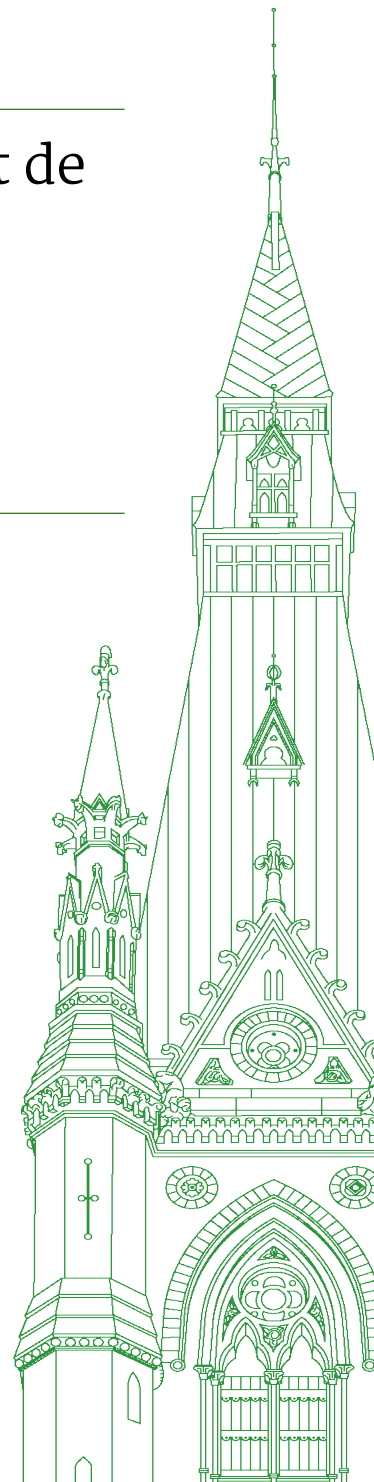
TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 013

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le jeudi 6 novembre 2025

Président : Michael Coteau



Comité permanent de l'agriculture et de l'agroalimentaire

Le jeudi 6 novembre 2025

• (1530)

[Traduction]

Le président (Michael Coteau (Scarborough—Woburn, Lib.)): Bonjour. La séance est ouverte.

Bienvenue à la 13^e réunion du Comité permanent de l'agriculture et de l'agroalimentaire de la Chambre des communes. La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride. Conformément au Règlement, les députés y participent en personne, dans la salle, ou à distance à l'aide de l'application Zoom.

Avant de poursuivre, je demanderais à tous les participants en personne de consulter les lignes directrices écrites sur les cartes qui se trouvent sur la table. Ces mesures sont en place pour aider à prévenir les incidents acoustiques et pour protéger la santé et la sécurité de tous les participants, y compris les interprètes. Vous remarquerez également sur la carte un code QR qui renvoie à une courte vidéo de sensibilisation.

J'aimerais faire quelques observations à l'intention des participants. Veuillez attendre que je vous nomme avant de prendre la parole ou avant de répondre si un député vous pose une question. Pour ceux qui participent par vidéoconférence, cliquez sur l'icône du microphone pour activer votre micro; veuillez le mettre en sourdine lorsque vous n'avez pas la parole. Les personnes qui sont Zoom peuvent sélectionner, au bas de leur écran, le canal approprié pour l'interprétation, soit le parquet, l'anglais ou le français. Pour ceux qui sont dans la salle, vous pouvez utiliser l'oreillette et sélectionner le canal désiré. Tous les commentaires doivent être adressés à la présidence.

Pour les députés présents dans la salle, si vous souhaitez prendre la parole, veuillez lever la main. Pour les membres sur Zoom, veuillez utiliser la fonction « Lever la main ». Le greffier et moi ferons de notre mieux pour gérer l'ordre des interventions, et nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension à cet égard.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le jeudi 18 septembre, le Comité reprend son étude de l'initiative de réforme réglementaire du gouvernement dans les secteurs de l'agriculture et de l'agroalimentaire.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos témoins d'aujourd'hui. Nous accueillons M. Eric Cheff, qui comparaît à titre personnel, et Mme Leta LaRush, vice-présidente de BASF Agricultural Solutions Canada inc.

Merci de vous joindre à nous aujourd'hui.

Madame LaRush, vous avez cinq minutes.

Leta LaRush (vice-présidente, BASF Agricultural Solutions Canada inc.): Bonjour. Merci à tous de me donner l'occasion de

comparaître aujourd'hui au nom de BASF Agricultural Solutions Canada.

BASF est la principale entreprise de sciences agricoles au monde. Elle exerce des activités dans plus de 100 pays et emploie à l'échelle mondiale plus de 20 000 personnes au sein de sa division des solutions agricoles. Notre entreprise canadienne joue un rôle important dans l'ensemble de ce réseau. L'expertise en matière d'innovation, de fabrication et de réglementation développée au Canada appuie directement nos activités dans le monde ainsi que les agriculteurs que nous servons dans l'ensemble des principales régions agricoles. Je suis également fière d'annoncer que le Canada a été choisi comme marché cible pour BASF parmi les pays du monde, en accordant la priorité au Canada pour les investissements en R-D.

Au Canada, nous exploitons des installations de fabrication à Lethbridge, en Alberta, et à Regina et Saskatoon, en Saskatchewan, où nous produisons des produits de protection des semences et des cultures pour le marché intérieur et les marchés d'exportation. Nous employons plus de 600 Canadiens dans des rôles liés à la production, la commercialisation, la recherche et la réglementation. Nous sommes fiers d'investir des millions de dollars chaque année dans des activités de R-D et d'intendance à l'échelle locale.

L'ensemble des activités de l'entreprise vise un seul objectif, soit appuyer les gens qui font le plus important travail au monde: l'agriculture. Les agriculteurs canadiens sont parmi les plus novateurs et résilients au monde. Ils jouent un rôle essentiel, non seulement pour la sécurité alimentaire du Canada, mais aussi au sein des systèmes alimentaires mondiaux. Lorsque les agriculteurs canadiens prospèrent, c'est le monde qui en profite.

Notre entreprise existe pour les agriculteurs. Lorsqu'ils réussissent, le Canada réussit, mais les agriculteurs canadiens ne peuvent pas être concurrentiels sur le marché intérieur et dans le monde si les mécanismes qui encadrent l'innovation n'évoluent pas au même rythme que les défis auxquels les agriculteurs sont confrontés dans les champs. C'est la triste réalité, de nos jours, sous l'autorité administrative de l'ARLA et de l'ACIA. Nous travaillons en étroite collaboration avec les deux organismes dans le cadre d'un système partagé conçu pour protéger la santé humaine, l'environnement et la sécurité alimentaire. Ces cadres réglementaires s'appliquent simultanément à l'industrie et aux agriculteurs, et non séparément. Lorsqu'une partie du système est freinée, toute la chaîne de l'innovation est touchée.

Malgré le rôle important de ces deux organismes, mon témoignage d'aujourd'hui portera sur les goulots d'étranglement dans les processus d'examen et de réévaluation de l'ARLA et sur l'incidence de ces retards sur les outils disponibles aux agriculteurs sur le terrain. Nous reconnaissons la valeur du mandat scientifique de l'ARLA et de la réputation du Canada en matière de salubrité, mais la capacité de l'Agence de prendre des décisions opportunes, prévisibles et fondées sur la science s'est érodée. Des dossiers qui devraient prendre des mois prennent des années. L'incertitude et les retards nuisent à notre capacité de fournir aux agriculteurs les outils dont ils ont besoin, lorsqu'ils en ont besoin.

Un exemple probant est une innovation liée au glufosinate, un herbicide très important pour les agriculteurs canadiens. La nouvelle formulation chimique augmenterait l'efficacité et la valeur pour les agriculteurs. Malheureusement, puisque le glufosinate fait l'objet d'une réévaluation et d'un examen spécial de l'Agence, on ne s'attend pas à ce que nos agriculteurs aient accès à cette technologie avant la fin de la décennie. Aux États-Unis, le produit a été autorisé en 2024.

Les retards de ce genre ont une incidence directe sur la capacité des agriculteurs de gérer les mauvaises herbes, protéger les rendements et adopter des pratiques plus durables. Cela envoie également un message aux innovateurs: le Canada n'est peut-être plus un marché propice au lancement de nouvelles technologies. Cela signifie que les investissements, la recherche et l'accès précoce pourraient se faire ailleurs.

BASF appuie l'intention de l'initiative de réforme réglementaire du gouvernement, et nous reconnaissons et apprécions les efforts de modernisation de l'ACIA et de l'ARLA, mais le rythme et les résultats demeurent inadéquats. Si l'on veut vraiment servir les agriculteurs et le public, les cadres réglementaires du Canada doivent être à la fois rigoureux et réactifs.

Nous sommes d'avis qu'il y a trois priorités pour atteindre cet équilibre. Premièrement, pour assurer la prévisibilité tant à l'ARLA qu'à l'ACIA, les deux organismes doivent avoir les ressources et pouvoirs nécessaires pour se concentrer sur leurs mandats de base et s'engager à respecter les échéanciers établis. Deuxièmement, l'ARLA doit adopter un modèle qui utilise les évaluations scientifiques et les processus plus efficaces d'autres administrations de confiance comme les États-Unis et l'Australie. Troisièmement, il faut s'assurer que le mandat de l'Agence reflète l'importance de la science et de la compétitivité. Les agriculteurs évoluent dans un marché mondial. Les décisions qui ne tiennent pas compte des échéanciers et des répercussions économiques nuisent, en fin de compte, à la durabilité et la viabilité de l'agriculture canadienne.

Il s'agit de réformes pratiques et réalisables. Elles ne compromettent pas la sécurité, bien au contraire. Elles renforceront la sécurité en veillant à ce que la science, la transparence et la reddition de comptes guident chaque étape du processus.

● (1535)

Monsieur le président, membres du Comité, BASF est fière de fabriquer ses produits au Canada et d'avoir des partenariats avec des agriculteurs de toutes les provinces. Les agriculteurs sont l'épine dorsale de notre pays. Ils nourrissent nos familles, nos collectivités et le monde entier. Ils font littéralement le plus important travail au monde. Le gouvernement, les organismes de réglementation et l'industrie ont la responsabilité collective de veiller à ce que

les agriculteurs aient accès, en temps opportun, aux outils et technologies qui rendent leur travail possible.

Merci, monsieur le président. C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions. Je veillerai à faire un suivi pour toute question hors de mon champ d'expertise.

Merci.

Le président: Merci beaucoup. Nous vous sommes reconnaissants de votre présence.

Nous passons maintenant à M. Eric Cheff, qui est en ligne.

Vous avez cinq minutes, monsieur.

Eric Cheff (à titre personnel): Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Eric Cheff. Je suis propriétaire-exploitant, avec mon associé Johan Wall, d'une entreprise ontarienne appelée At Heights Drone Services.

Nous menons avec succès, depuis quatre ans, des opérations de drones sur environ 4 500 acres. Nous avons accumulé plus de 500 heures de vol. Notre travail démontre le potentiel transformateur de la technologie des drones pour l'application sûre, précise et efficace d'herbicides et de fongicides, ce qui permet aux agriculteurs d'optimiser la protection des cultures, même dans des conditions météorologiques difficiles.

Lorsque nous avons lancé notre entreprise, on nous a informés que l'approbation réglementaire de l'application par drone en milieu agricole était imminente. Quatre ans plus tard, l'absence d'une loi claire continue de nuire à notre capacité de satisfaire à la demande croissante, ce qui nous oblige, chaque semaine, à refuser du travail des agriculteurs. Des études exhaustives menées par les fabricants de produits chimiques ont démontré la sécurité et l'efficacité de l'application à l'aide de drones, mais les agriculteurs canadiens ne peuvent toujours pas tirer pleinement parti de cette technologie en raison de retards liés à la réglementation.

Les drones ont démontré leur efficacité pour l'application de produits de protection des cultures au moment optimal et à coût réduit, ce qui améliore la durabilité environnementale et la compétitivité du secteur agricole canadien à l'échelle mondiale. L'absence de progrès quant à l'approbation de l'application de pesticides agricoles par drone étouffe l'innovation, limite la productivité et désavantage les agriculteurs canadiens sur le marché mondial. Nous prions instamment le gouvernement fédéral, en collaboration avec l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire, d'accélérer l'élaboration et la mise en œuvre de règlements afin d'autoriser l'utilisation sûre et efficace de drones en agriculture. Tout progrès à cet égard permettrait d'habiliter les agriculteurs, d'appuyer le progrès scientifique et de renforcer le secteur agricole canadien.

Je suis prêt à vous fournir de plus amples renseignements ou données au sujet de nos activités et à discuter des progrès dans ce dossier crucial.

● (1540)

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

C'était le dernier exposé.

Nous passons maintenant à la première série de questions avec les conservateurs, pour les six premières minutes.

Monsieur Epp, vous avez la parole.

Dave Epp (Chatham-Kent—Leamington, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de comparaître aujourd'hui.

Je vais commencer par vous, monsieur Cheff.

L'EPA des États-Unis et l'APVMA de l'Australie autorisent l'application par drones de produits homologués pour l'application aérienne. Étant donné le retard — vous avez parlé de quatre ans, dans votre témoignage —, quel coût cela représente-t-il pour vous? Comment cela a-t-il nui à votre entreprise et à la capacité des agriculteurs locaux de gérer leurs cultures?

Eric Cheff: Nous refusons du travail chaque semaine. Ces agriculteurs luttent contre dame Nature. Ils ne peuvent pas aller dans leurs champs. Ils n'ont pas la possibilité d'appliquer ces produits pour protéger leurs cultures au moment opportun. Cela a de véritables répercussions, non seulement sur les rendements, mais aussi sur nos activités. Nous travaillons en étroite collaboration sur tous les plans. C'est une question de temps et d'efficacité.

Dave Epp: Merci.

Vous travaillez avec un réseau qui s'étend d'un bout à l'autre du pays. Pouvez-vous parler de certains autres endroits?

Je crois comprendre que vous êtes en concurrence... ou plutôt qu'il y a, tout juste de l'autre côté de la frontière américaine, des champs agricoles où des drones survolent des cultures semblables, dans des conditions météorologiques et climatiques semblables. Est-ce exact?

Eric Cheff: Oui, c'est tout à fait exact.

Aux États-Unis, ils utilisent tous les produits déjà homologués pour l'application aérienne. Nous avons accès à bon nombre de ces produits, et on les applique déjà par hélicoptère ou par avion. Ce serait formidable si Santé Canada autorisait simplement leur application par drones et poursuivait la recherche et la collecte de données. Le ministère pourrait même demander aux épandeurs de lui fournir ce type de données pour accélérer les choses ou permettre l'utilisation de nouveaux produits, afin de démontrer l'efficacité des drones. L'épandage de beaucoup de ces produits se fait par avion, mais à une certaine époque, on n'avait pas de données. Nous sommes revenus à la case départ avec les avions et les drones. C'est la même chose. Utilisons la technologie, et voyons quelles données nous pourrions en tirer.

Dave Epp: Je crois comprendre que l'ARLA, par l'intermédiaire de Santé Canada, vous a informés que poursuivre le processus d'homologation de l'utilisation des drones n'est pas une priorité élevée. Est-ce exact?

Eric Cheff: Oui, tout à fait. Nous travaillons même en collaboration avec Agris, un important fournisseur d'engrais qui a entendu dire qu'il faudra jusqu'à 10 ans avant d'avoir un règlement quelconque.

Dave Epp: Avez-vous entendu des préoccupations quant aux raisons qui expliquent ce retard et le fait que la question n'est pas très prioritaire? Je crois comprendre que les drones peuvent voler dans des conditions plus difficiles et représentent moins de risques pour l'environnement, moins de risques associés à la dérive de pulvérisation, etc. Est-ce aussi une affirmation exacte?

Eric Cheff: Oui et non. Oui, c'est plus sûr, car il s'agit d'un aéronef plus petit de plus petite capacité. En cas d'incident, disons un écrasement, il n'y a pas de risque de perte de vie. Un accident a été

évité de justesse dans la région de London-Kitchener; un pilote d'hélicoptère s'est écrasé à la suite d'une défaillance mécanique. Donc, cela fait partie de l'équation.

Deuxièmement, il y a les conditions environnementales. Nous ne transportons pas 250 gallons de produits dans les airs. Une défaillance pourrait entraîner un risque environnemental. De notre côté, les volumes sont plus petits, car nos capacités sont moindres. C'est une méthode d'application plus sûre pour de nombreuses raisons.

Nous volons beaucoup plus près des cultures. Tout est contrôlé et cartographié par GPS. Nous utilisons le système LIDAR, des radars et des capteurs. Tout est très bien contrôlé. On n'a pas à craindre une erreur humaine; les capteurs ne mentent pas, s'ils fonctionnent correctement. Il y a beaucoup de protocoles de sécurité à suivre. Fonctionner de manière sécuritaire et efficace limite le risque d'incident.

● (1545)

Dave Epp: Merci.

J'aimerais poser une question à Mme LaRush concernant le canola de la gamme InVigor et l'utilisation de glufosinate depuis 11 ans. Quel est l'impact pour le Canada? L'Australie peut l'utiliser. Pouvez-vous parler de l'impact, de manière générale?

Leta LaRush: Concernant les questions liées au glufosinate, que j'ai utilisé dans mon exemple, une nouvelle forme de glufosinate est autorisée aux États-Unis, ce qui n'est malheureusement pas le cas au Canada parce que le produit fait l'objet d'un examen spécial. Étant donné les règles associées au processus d'examen spécial, nous ne pouvons pas présenter une demande de changement d'étiquette ou de nouveaux produits chimiques liés au glufosinate au cours de l'examen spécial.

Je ne sais pas si cela répond à votre question, mais cela a également une incidence sur la gamme InVigor.

Dave Epp: Cela représente un désavantage concurrentiel pour le Canada.

Leta LaRush: Sans aucun doute, oui.

Dave Epp: Merci, monsieur le président.

Le président: Nous passons maintenant aux libéraux, avec Mme Dandurand.

[Français]

Marianne Dandurand (Compton—Stanstead, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie les deux témoins d'être ici.

Madame LaRush, tout à l'heure, nous allons parler davantage d'un processus de résolution de plaintes avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments et avec l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire, ou ARLA. J'imagine que, au fil du temps, vous avez vécu certaines situations avec ces deux organisations et que vous avez peut-être dû suivre leur processus.

Êtes-vous en mesure de commenter le fonctionnement des instances qui ont déjà été en place?

[Traduction]

Leta LaRush: Oui, je pense que vous faites référence aux consultations menées par ces deux organismes, qui travaillent sur le programme de transformation depuis un certain temps. Nous avons eu l'occasion de discuter des changements que nous jugeons importants pour moderniser l'agence et accroître l'efficacité. Malheureusement, nous avons l'impression qu'une partie des observations présentées par l'industrie lors des consultations n'ont pas été entendues, ou que l'on n'y a pas donné suite.

Je ne sais pas si cela répond directement à votre question, cependant. J'ai peut-être mal compris.

Marianne Dandurand: Non, c'est intéressant, mais je parlais surtout d'un processus de recours ou d'un agent des recours. Comment l'ACIA ou l'ARLA réagissent-elles, en cas de plainte au sujet d'une situation ou de ce qui se passe?

Leta LaRush: Je pense qu'ils offrent parfois la tenue de consultations. Malheureusement, à ma connaissance, il n'existe pas de mécanisme officiel permettant à l'industrie de porter plainte en cas de préoccupation, en particulier par rapport à certains problèmes dont j'ai parlé aujourd'hui, y compris l'homologation de certains de ces produits en temps opportun.

[Français]

Marianne Dandurand: Je vous remercie de votre réponse.

Pensez-vous qu'il serait nécessaire d'en mettre en place? Pensez-vous que nous devrions le faire? Quel genre de solution pourrions-nous apporter pour améliorer le processus lors de différends.

Selon votre expérience, que pourrions-nous faire?

[Traduction]

Leta LaRush: Oui, je pense que c'est pour s'assurer que les bonnes personnes sont présentes à la table et que l'industrie ait la possibilité de donner son avis lorsque nous avons des préoccupations sur des questions particulières. Je vais peut-être vous donner quelques exemples de choses que, selon moi, l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire, ou ARLA, ne fait pas à l'heure actuelle, de choses qui contribueraient assurément à améliorer l'efficacité du processus.

Par exemple, présentement, nous n'utilisons pas les études provenant d'autres États et nous ne les incluons pas dans notre processus d'examen. J'estime que le fait de reconnaître la validité de ces études et d'utiliser leurs résultats serait une mesure très pragmatique que nous pourrions prendre pour hâter le processus d'examen.

Comme je l'ai dit, nous sommes également préoccupés par le fait que nous ne pouvons pas soumettre de modifications d'étiquette lorsqu'un produit fait l'objet d'un examen spécial. Là encore, je crois que ce serait une solution très pragmatique et facile à adopter. C'est pour cette raison que nous encourageons l'ARLA à réfléchir à cette possibilité et à apporter son soutien en la matière.

• (1550)

[Français]

Marianne Dandurand: Vos commentaires à l'égard de l'Agence canadienne d'inspection des aliments sont-ils les mêmes? Faites-vous aussi affaire avec elle?

[Traduction]

Leta LaRush: Oui, nous travaillons également avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments, ou ACIA. Je crois qu'il est éga-

lement possible d'améliorer la rapidité du processus qui préside au passage des produits dans le système de cette agence.

[Français]

Marianne Dandurand: Existe-t-il des systèmes du même genre au sein de l'Agence canadienne d'inspection des aliments? Y a-t-il un processus d'appel ou est-ce la même situation qu'avec l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire?

[Traduction]

Leta LaRush: Malheureusement, je ne connais pas de recours particulier qui nous permettrait de soulever les préoccupations dont j'ai parlé aujourd'hui, car ces dernières concernent la manière dont les décisions sont prises en matière de chimie et le moment où la chimie, ainsi que les semences et les caractères, sont examinés.

Une autre chose qui, selon moi, mérite d'être rapportée concerne certaines des exigences relatives au réétiquetage des produits. Nous avons essayé de faire part de nos réserves à l'ARLA — mais pas à l'ACIA — concernant leur processus lorsqu'un changement d'étiquette est requis. Ils exigent en fait que ces produits soient retirés des rayons et réétiquetés, contrairement à d'autres pays comme les États-Unis, où un délai est accordé pour permettre de réétiqueter un produit.

Comme vous pouvez l'imaginer, cela a une incidence considérable sur l'efficacité. Cela nous fait perdre du temps que nous pourrions consacrer à la fabrication de produits. Au lieu de cela, nous devons rappeler le produit et le réétiqueter. Dans l'intervalle, les agriculteurs n'ont pas accès à cette technologie.

Encore une fois, c'est un aspect sur lequel nous avons fait part de nos réserves à l'ARLA. Je crois que votre question porte sur un processus d'examen particulier. Malheureusement, nous avons le sentiment que certaines de ces observations ne sont pas prises en compte. C'est d'ailleurs ce qui m'amène ici aujourd'hui.

[Français]

Marianne Dandurand: Merci.

Je vais faire plaisir à mon collègue M. Perron en lui donnant 30 secondes supplémentaires, parce que je n'aurai pas le temps de poser d'autres questions.

Yves Perron (Berthier—Maskinongé, BQ): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être avec nous.

Madame LaRush, vous parlez d'étiquettes. Au fond, si je comprends bien, quand les exigences pour un produit changent, on exige que vous le retiriez immédiatement des tablettes pour l'étiqueter de nouveau.

Est-ce bien ça? Oui? D'accord.

Que voudriez-vous obtenir? Est-ce une période tampon pour vous conformer à cette exigence?

[Traduction]

Leta LaRush: Oui. Je crois qu'il serait plus sensé de nous informer qu'à une certaine date, les étiquettes devront être modifiées — que pour tout nouveau produit, l'étiquette devra être modifiée — plutôt que d'exiger le rappel immédiat de tous ces produits aux fins de réétiquetage. Encore une fois, comme vous pouvez l'imaginer, le rappel des produits entraîne des coûts importants. Cela complique beaucoup les choses pour nos distributeurs. Encore une fois, il s'agirait d'être avertis plus longtemps d'avance et de disposer de plus de temps pour nous conformer. En deux mots, il s'agit simplement de miser davantage sur le pragmatisme.

[Français]

Yves Perron: Je comprends bien, mais ça va dépendre du changement demandé. Parfois, on découvre une toxicité qu'on ne connaissait pas, ou quelque chose du genre. Ça peut être justifié dans certains cas. Vous avez probablement raison de dire que, dans la plupart des cas, on pourrait accorder une période tampon à l'industrie pour plus d'efficacité. Je vous comprends bien.

Vous parlez des études en collaboration avec d'autres pays. On a beaucoup travaillé à cette question au cours de la présente étude. Comme je l'ai mentionné, nous croyons qu'un partage du savoir-faire pourrait être judicieux. J'aimerais vous entendre à cet égard. Nous pourrions même partager la charge des examens ou des analyses de nouveaux produits avec des administrations auxquelles nous faisons confiance. Il est toutefois important de préserver notre indépendance décisionnelle au pays. Il faut que nous restions autonomes et que nous n'adoptions pas automatiquement ce qui est approuvé ailleurs, parce que le climat et le sol peuvent être différents. Certains produits utilisés ici pourraient ne pas être permis dans d'autres pays, ou l'inverse, ce qui aurait des effets. Comment pouvons-nous procéder pour ne pas courir de risque, mais être quand même plus efficaces que maintenant?

Ce qui fait consensus, c'est que l'homologation est très lente.

Comment pouvons-nous partager notre expertise avec nos voisins sans perdre notre souveraineté? Il ne faudrait pas courir de risque; il faut tester les solutions chez nous, avec notre climat et notre type de sol, entre autres.

[Traduction]

Leta LaRush: L'idée de changer notre approche en matière de collaboration ne signifie pas nécessairement qu'il faut changer la science que nous utilisons pour évaluer ces produits. Par exemple, lorsqu'un organisme de réglementation fiable comme l'Australian Pesticides and Veterinary Medicines Authority réalise une évaluation complète des risques d'un produit, nous devrions pouvoir nous y référer, plutôt que d'être contraints de reprendre tout depuis le début.

Pour répondre à votre question, je ne crois pas que cela signifie nécessairement que nous devrions compromettre la science, la sécurité ou la rigueur de nos processus. Cela signifie que nous devrions pouvoir intégrer certains des enseignements, des données scientifiques et des renseignements provenant de pays fiables à notre processus décisionnel afin d'accélérer les choses.

• (1555)

[Français]

Yves Perron: Bien sûr, on ferait des tests ici, en parallèle, pour comparer les résultats. Nous pouvons partir de leurs bases. Je pense

que nous nous entendons sur ce point. Nous pourrions être plus efficaces à cet égard.

Vous parlez d'étiquetage. Une importante demande a été faite. L'étiquetage exige de la transparence. Je ne vous apprend rien en disant que, selon nous, les produits issus de l'édition génomique devraient être étiquetés afin de permettre leur traçabilité. C'est la responsabilité de l'État.

On demande souvent plus de transparence à l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire, soit l'ARLA. Le processus est opaque. Aimerez-vous avoir accès à une plateforme pour voir l'évolution de l'évaluation du produit pour lequel vous êtes en attente? Cela pourrait-il répondre à un besoin de l'industrie? Il y aurait des délais mieux définis.

[Traduction]

Leta LaRush: Je suis désolée. Le son était faible à la fin, mais je pense avoir compris l'essentiel de votre question.

L'un des domaines dans lesquels nous voyons une énorme possibilité d'amélioration est la transparence et la visibilité sur l'état d'avancement du processus d'examen d'un produit. Le fait de ne pas disposer d'un échéancier fiable concernant le délai de mise en marché d'un produit ou la durée d'un examen est extrêmement problématique et pourrait avoir une incidence sur notre décision d'investir.

Il est indispensable de disposer dès le départ de renseignements clairs sur l'échéancier prévu, puis de veiller à ce que les responsabilités soient clairement définies pour respecter cet échéancier.

[Français]

Yves Perron: D'accord, nous nous comprenons bien. Merci beaucoup.

Par ailleurs, il nous faut faire les tests. Il faut des ressources. Dans votre allocution d'ouverture, vous avez mentionné l'importance d'attribuer les ressources suffisantes à l'ARLA.

À quel endroit de la structure de cette agence faudrait-il mettre le plus de ressources, selon vous? Serait-ce dans les services d'évaluation?

[Traduction]

Leta LaRush: Je suis d'avis que ces ressources devraient être concentrées sur la capacité des agences à remplir leur mandat principal. Malheureusement, cela a été une source de déception lorsque nous avons examiné le travail accompli dans le cadre de la stratégie de transformation et certaines des propositions qui ont été faites. Nous n'avons pas eu l'impression qu'elles répondaient à certaines des préoccupations et des observations que nous avions formulées en tant que secteur concernant l'imprévisibilité des délais réglementaires et la capacité d'adopter des approches pragmatiques, comme l'utilisation d'études provenant d'autres États et certains des autres aspects que j'ai mentionnés. Je dirais que ces ressources devraient être réinvesties dans le mandat principal des organismes.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Je tiens à remercier tout le monde de leur témoignage. C'est ici que s'arrête ce premier segment de la réunion. Nous allons suspendre la séance pendant cinq minutes afin de changer de groupe d'experts.

• (1555)

(Pause)

• (1605)

Le président: Nous reprenons nos travaux.

J'aimerais expliquer quelques consignes à nos nouveaux témoins.

Avant de prendre la parole ou de répondre à une question posée directement par l'un de nos membres, veuillez attendre que je vous donne la parole. Pour ceux qui participent par téléconférence, cliquez sur l'icône du microphone pour activer votre micro, et désactiver votre micro lorsque vous ne parlez pas. Pour ceux qui utilisent Zoom, vous pouvez sélectionner le canal approprié pour l'interprétation au bas de l'écran: parquet, anglais ou français. Pour ceux qui sont dans la salle, vous pouvez utiliser l'oreillette et sélectionner le canal souhaité. Toutes les interventions doivent passer par la présidence.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le comité le jeudi 18 septembre 2025, le Comité reprend son étude sur l'initiative de réforme réglementaire du gouvernement dans les secteurs de l'agriculture et de l'agroalimentaire.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins. De l'Agence canadienne d'inspection des aliments, nous avons Pamela MacDonald et Merril Bawden. Du Forum canadien des ombudsmans canadiens, nous avons Tom Barber. Nous entendrons également Nadine Mailloux, ombudsman de Montréal.

Bienvenue au Comité. Merci d'être là. Vous disposez de cinq minutes par organisme ou par personne.

Nous allons commencer par les témoins qui se joignent à nous par vidéoconférence.

Nous commencerons peut-être par vous, monsieur Barber, du Forum canadien des ombudsmans. Vous avez cinq minutes.

Tom Barber (président, Forum canadien des ombudsmans): Bonjour.

Je m'appelle Tom Barber. Je suis président du Forum canadien des ombudsmans, une association nationale qui se consacre à la promotion du rôle des ombudsmans à travers le Canada. Je suis également ombudsman au bureau New Home Ombuds, en Ontario. Au cours des 18 dernières années, j'ai occupé divers postes dans le domaine de l'ombudsman.

Je vous remercie de me donner l'occasion de vous parler aujourd'hui de l'importance et de la valeur des institutions d'ombudsman. Un ombudsman est une ressource indépendante, impartiale et confidentielle qui aide les gens à résoudre leurs plaintes concernant un traitement injuste, une mauvaise administration ou un service médiocre. Lorsque des problèmes surviennent, l'ombudsman sert de pont entre le public et l'organisme gouvernemental et aide les deux parties à comprendre ce qui n'a pas fonctionné et ce qui peut être fait pour remédier au problème. Notre rôle consiste à écouter, à enquêter et à recommander des solutions aux situations problématiques que nous relevons. En bref, le rôle de l'ombudsman est de garantir l'équité pour le public lorsque l'autorité et le pouvoir sont exercés par des organismes gouvernementaux.

Les bureaux d'ombudsman jouent un rôle essentiel dans le renforcement de la confiance envers le gouvernement. Nous repérons les inefficacités, les lacunes en matière de communication et les obstacles procéduraux qui frustreront les personnes qui tentent d'ac-

céder à des services. Lorsque ces problèmes sont soulevés et résolus, il en résulte une meilleure prestation de services, une plus grande cohérence dans la prise de décisions et, en fin de compte, une confiance accrue du public.

La plupart des plaintes peuvent être résolues de manière informelle et rapide, souvent par la communication et la clarification. Cette flexibilité permet à l'ombudsman de résoudre les problèmes sans recourir à des procédures longues ou conflictuelles, ce qui se traduit par une économie de temps et de ressources tant pour le gouvernement que pour le public.

Les ombudsmans jouent aussi un rôle systémique. Nous analysons les tendances, menons des enquêtes systémiques et formulons des recommandations pour améliorer les politiques et les processus. Un ombudsman efficace agit comme un système d'alerte en amont, identifiant les problèmes émergents avant qu'ils ne dégénèrent en crises ou en défaillances systémiques.

Si les agriculteurs et les autres acteurs du secteur sont frustrés par leurs relations avec Agriculture et Agroalimentaire Canada et les organismes supervisés par le ministère, je recommande au gouvernement d'envisager la création d'un bureau de l'ombudsman. Le bureau fournirait un moyen indépendant et impartial de traiter les préoccupations qui lui sont rapportées et de résoudre les différends dans ce secteur.

Cela dit, pour être efficace, le bureau de l'ombudsman doit reposer sur plusieurs principes clés.

Le premier principe est l'indépendance. Tant sur le plan structurel qu'opérationnel, le bureau de l'ombudsman doit être indépendant des organisations qu'il supervise. Cela permet d'instaurer la confiance et de garantir l'absence d'ingérence dans les activités de l'ombudsman.

Le deuxième principe est celui de la base juridique. Il doit exister un mandat législatif clair qui définit les pouvoirs et les protections de l'ombudsman.

Le troisième principe est celui du pouvoir d'enquête. L'ombudsman doit avoir le pouvoir d'accéder aux documents et aux renseignements nécessaires pour mener ses enquêtes.

Le quatrième principe est celui de l'accessibilité. Les acteurs du secteur doivent connaître l'existence du bureau et être en mesure d'y accéder facilement, sans crainte de représailles.

Le cinquième principe est la confidentialité. Les enquêtes de l'ombudsman sont confidentielles et les renseignements qu'il reçoit doivent être protégés par la loi.

Le sixième principe est la transparence et la responsabilité. L'ombudsman doit rendre publiques ses conclusions, ses activités et ses recommandations.

Le dernier principe est l'impartialité. L'ombudsman doit traiter chaque question de manière équitable et sans parti pris. Il ne doit pas prendre part à des activités politiques ou administratives qui pourraient nuire à son impartialité.

Je terminerai mon intervention par une citation tirée d'un discours prononcé par l'honorable Michael Tulloch, juge en chef de l'Ontario, lors de la réception donnée pour le 50^e anniversaire d'Ombudsman Ontario:

La surveillance n'est pas un signe de méfiance, mais un signe de maturité démocratique. C'est ainsi que les institutions montrent leur respect pour les personnes qu'elles servent, en acceptant de faire l'objet d'examen, en tirant des leçons de leurs erreurs et en s'efforçant de s'améliorer.

Le Forum canadien des ombudsmans serait heureux de faire part au Comité des ressources qui permettent de développer les principes d'une surveillance efficace des ombudsmans.

Je vous remercie encore une fois de m'avoir donné l'occasion de vous adresser la parole. Je suis tout à fait disposé à répondre à vos questions.

• (1610)

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à l'Ombudsman de Montréal, pour cinq minutes.

[Français]

Nadine Mailloux (ombudsman, Ombudsman de Montréal): Mesdames et messieurs les députés, bonjour.

Je m'appelle Nadine Mailloux, et je suis l'ombudsman de la Ville de Montréal.

Je suis également la présidente de l'Institut international de l'ombudsman, la plus grande organisation mondiale dans notre domaine, qui regroupe plus de 200 ombudsmans législatifs et parlementaires nationaux de plus de 120 pays.

Je suis ombudsman depuis 25 ans et j'ai présidé le Forum canadien des ombudsmans jusqu'en juin dernier. Je codirige deux programmes de certificat universitaire pour les ombudsmans à l'Université de Sherbrooke et à l'Université York, autant d'expériences qui m'ont permis de constater une réalité: l'ombudsman est un acteur essentiel pour renforcer et, parfois, rétablir la confiance entre les citoyens et leurs institutions.

Permettez-moi de commencer par vous faire part d'une conviction. L'accès à une instance indépendante et impartiale est un pilier de la démocratie moderne. Or, à quoi reconnaît-on un ombudsman? À quoi peut s'attendre un Canadien, en 2025, lorsqu'il s'adresse à un ombudsman? Il s'attend à ceci: ce qu'il confiera demeurera confidentiel; ce qu'il partagera sera traité de manière indépendante de l'entité à l'égard de laquelle il émet des préoccupations; sa plainte sera traitée par une personne libre de contraintes et qui aura la latitude nécessaire pour déterminer l'issue du dossier sans s'en voir dicter l'orientation. Il peut aussi s'attendre à ce que cette personne ait le pouvoir de demander des comptes, d'examiner les faits, de recommander un remède et d'en répondre publiquement.

Être un ombudsman n'est pas un rôle comme les autres, ce n'est pas un titre à utiliser à la légère. C'est une responsabilité pour la personne qui le porte et c'est une garantie d'équité et de justice pour celui qui y fait appel. Sans ces garanties, le rôle perd son sens. Alors, nous ne parlons plus d'un ombudsman, mais d'une simple fonction interne.

En 2019, la Commission européenne pour la démocratie par le droit du Conseil de l'Europe, communément appelée la Commission de Venise, a adopté 25 principes qui doivent guider la création et le fonctionnement d'un bureau d'ombudsman. Ces principes ont été reconnus et réaffirmés à deux reprises par l'ONU. N'allez pas penser qu'ils ne sont que théoriques: ils sont la base nécessaire pour garantir l'efficacité et la crédibilité de nos institutions. Ce qui pourrait assurément guider vos réflexions, si vous décidiez d'aller vers

la création d'un tel mécanisme, est bien résumé dans une récente étude de l'OCDE, soit que les facteurs qui favorisent la confiance des citoyens envers les instances sont la perception d'efficacité, la transparence et la perception de pouvoir influencer le processus ou le système. Pensez à votre expérience de citoyen; l'ombudsman est sans aucun doute un levier en ce sens.

Je suis donc ici, aujourd'hui, pour répondre à vos questions éventuelles et pour expliquer notre rôle. Je pourrai vous dire pourquoi il est crucial de respecter certains standards parce que, au fond, il s'agit de protéger ce qui nous unit, vous et moi, et c'est la confiance des citoyens dans leurs institutions.

Je vous remercie.

• (1615)

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à l'Agence canadienne d'inspection des aliments, pour cinq minutes.

Merril Bawden (secrétaire générale, Agence canadienne d'inspection des aliments): Monsieur le président, membres du Comité, bonjour. Je vous remercie de me donner l'occasion de m'exprimer aujourd'hui au sujet de l'approche de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, ou ACIA, concernant la résolution des plaintes et la rétroaction des parties prenantes.

L'ACIA est un organisme de réglementation à vocation scientifique qui a le double mandat de protéger et de faciliter le commerce. Notre principale responsabilité est de protéger l'approvisionnement alimentaire et la santé des végétaux et des animaux au Canada. Parallèlement, nous jouons un rôle essentiel dans la facilitation du commerce afin de soutenir la résilience économique du secteur agricole et agroalimentaire.

Le Bureau de traitement des plaintes et des appels de l'ACIA a été créé en 2012 afin d'examiner les préoccupations liées à la qualité du service, aux erreurs administratives et aux problèmes de procédure relatifs aux décisions en matière de réglementation. Il est important de noter que ce bureau n'avait pas le pouvoir d'annuler ou de modifier les décisions prises par les inspecteurs de l'ACIA. Comme il ne pouvait pas modifier les décisions et que son mandat se limitait à évaluer le respect des procédures et à recommander des améliorations, on a jugé que le bureau faisait double emploi avec les mécanismes de surveillance existants. Il a par conséquent été dissous en 2022 afin de rationaliser les opérations et de réduire les risques de redondances.

Les parties prenantes sont désormais encouragées à résoudre leurs préoccupations selon une approche à plusieurs échelons, en s'adressant d'abord au personnel de l'ACIA concerné, puis en s'adressant aux supérieurs de ces derniers et, enfin, en soumettant leurs observations officielles par l'intermédiaire des canaux de contact centralisés de l'ACIA. Des normes de service encadrent le traitement des plaintes, et les plateformes numériques facilitent la collecte des observations. Les mécanismes de surveillance interne, notamment le bureau de l'inspecteur général, favorisent l'uniformité entre les régions et une amélioration continue à l'échelle du pays.

Étant donné l'absence d'un mécanisme de recours centralisé, les membres de ce comité ont exprimé des préoccupations concernant la transparence, l'impartialité et la cohérence, et nous en sommes conscients. Je tiens à assurer le Comité que l'ACIA reste résolue à répondre systématiquement aux demandes de renseignements et à préserver la confiance du public, la transparence et la reddition de comptes concernant les activités du gouvernement.

Nous communiquons régulièrement avec l'industrie par l'intermédiaire de multiples canaux, notamment grâce à des recherches sur l'opinion publique. Menées par des sociétés indépendantes spécialisées dans ce domaine, nos recherches sur l'opinion publique montrent systématiquement que l'industrie comprend que l'Agence fait du bon travail dans des domaines clés. Parmi les entreprises alimentaires interrogées, 89 % affirment que l'ACIA fait du bon travail pour garantir la salubrité des aliments vendus au Canada. Par ailleurs, 80 % déclarent que les représentants de l'ACIA sont respectueux et 72 % soutiennent qu'ils sont utiles en matière de réglementation. Enfin, 71 % des entreprises interrogées estiment que l'ACIA est un organisme de réglementation équitable, soulignant que les renseignements que nous fournissons contribuent à prévenir la non-conformité.

Il y a certainement matière à amélioration. Seuls 59 % affirment que nous fournissons des directives claires sur la réglementation, et ils ne sont que 51 % à croire que l'Agence tient compte des priorités de l'industrie. Bien sûr, dans les groupes de discussion, seuls certains considèrent que la conformité à la réglementation est bonne pour les affaires.

Bien qu'il n'y ait plus de bureau dédié à cette fin comme le Bureau de traitement des plaintes et des appels, l'ACIA continue de surveiller le rendement des services et d'examiner les tendances observées dans la rétroaction afin de faciliter le repérage de problèmes plus généraux et leur règlement. Ces efforts sont appuyés par des processus internes et un engagement envers l'amélioration continue.

En conclusion, le travail de l'ACIA est guidé par la science, la transparence et la collaboration. Notre approche consiste à mettre en place un système efficace, prévisible et réactif, sans compromettre la science, la salubrité des aliments ou l'accès au marché. Nous continuerons de travailler avec les parties prenantes pour cerner de nouvelles voies favorables, tout en respectant les engagements que nous avons déjà pris.

Merci de votre attention. Nous sommes prêts à répondre à vos questions.

• (1620)

Le président: Merci beaucoup.

Merci à tous nos témoins.

Nous allons commencer par les conservateurs et M. Bonk, qui disposera de six minutes.

Steven Bonk (Souris—Moose Mountain, PCC): Merci beaucoup.

Mes questions s'adressent à l'ACIA. En 2012, l'Agence canadienne d'inspection des aliments a créé un Bureau de traitement des plaintes et des appels, parfois appelé bureau des recours. Or, ce bureau a traité de nombreuses plaintes avant sa suppression.

Le bureau des recours a-t-il été officiellement supprimé?

Merril Bawden: Oui. Je peux confirmer que le Bureau de traitement des plaintes et des appels...

Steven Bonk: Quel est le nom du nouveau mécanisme de traitement des plaintes?

Merril Bawden: Nous disposons désormais d'un certain nombre de processus. Nous offrons aux parties prenantes externes la possibilité de nous faire part de leurs commentaires sur des portails en ligne et par téléphone. Pour ce qui est du traitement des plaintes, nous avons créé une procédure d'acheminement à l'échelon supérieur gérée par notre direction générale des opérations.

Steven Bonk: D'après les renseignements dont nous disposons, avant que l'ACIA n'annule le programme de recours, 18 % des plaintes étaient révisées ou modifiées, et 39 % des plaintes liées au service étaient fondées.

Si les problèmes sont si fréquents au sein de l'ACIA, pourquoi ce poste d'agent de recours a-t-il été supprimé?

Merril Bawden: Je peux confirmer que l'ACIA demeure engagée à assurer l'excellence du service et l'intégrité réglementaire. Outre les outils numériques que j'ai mentionnés, l'ACIA s'appuie désormais sur des examens internes et les commentaires des parties prenantes pour cerner les domaines à améliorer. L'engagement de notre organisme à assurer la transparence et la responsabilisation soutient les efforts continus visant à répondre aux préoccupations légitimes.

Steven Bonk: Nous venons d'entendre les ombudsmans. Ils nous ont dit qu'il était très important d'assurer l'indépendance de ce rôle. Ce rôle est-il actuellement assumé par des employés de l'ACIA ou est-il indépendant de l'ACIA?

Merril Bawden: Il est assumé par les employés de l'ACIA.

Steven Bonk: De nombreux intervenants ont témoigné devant ce comité. Ils affirment avoir beaucoup de mal à s'y retrouver au sein de l'ACIA, ne serait-ce que pour de simples questions de procédure.

Par exemple, les gens ont dû abattre leurs troupeaux à cause de la tuberculose, et ils ont beaucoup de mal à comprendre la procédure et les explications des agents sur le terrain.

À quel mécanisme doivent-ils recourir s'ils souhaitent formuler une plainte?

Pamela MacDonald (directrice exécutive, Soutien à l'inspection, Agence canadienne d'inspection des aliments): Nous encourageons toujours les membres de l'industrie à s'adresser d'abord à leur inspecteur local lorsqu'ils ont une question ou une préoccupation. Nos inspecteurs ont accès à des experts nationaux sur place, qui sont disponibles s'ils reçoivent une question d'un membre de l'industrie et ont besoin d'aide pour y répondre.

Les membres de l'industrie peuvent également s'adresser aux superviseurs et aux cadres directement responsables de nos inspecteurs sur le terrain. Ils peuvent notamment communiquer avec un cadre régional ou provincial qui n'a pas de rapport hiérarchique direct avec les personnes concernées — ce qui garantit une certaine indépendance au niveau régional —, mais qui dispose des connaissances spécialisées nécessaires pour fournir ce soutien et ces renseignements à l'industrie.

Steven Bonk: Pensez-vous qu'il serait utile pour les personnes qui déposent des plaintes de disposer d'un ombudsman indépendant ou d'un agent de recours indépendant au sein de l'ACIA? Elles sont de plus en plus frustrées par le processus.

Pamela MacDonald: Je ne peux parler que du processus existant, qui comprend un cadre supérieur au niveau régional capable de répondre aux questions et aux préoccupations que soulèvent les parties prenantes.

Steven Bonk: Je vais maintenant poser une question à M. Barber, du Forum des ombudsmans.

Pensez-vous que l'ARLA aurait intérêt à se doter d'un ombudsman qui traiterait sérieusement les plaintes de l'industrie sans subir l'influence de l'ARLA elle-même?

Tom Barber: Je suis désolé, mais l'ARLA... Je ne connais pas cet acronyme.

Steven Bonk: L'Agence... Excusez-moi. L'Agence de réglementation de la lutte... Ça m'échappe.

Voices: Ha, ha!

Dave Epp: C'est l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire.

Steven Bonk: Oui, il s'agit de l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire. Je suis désolé. C'est l'un des organismes qu'étudie ce comité. Nous constatons que l'industrie formule beaucoup de plaintes, mais que personne ne semble savoir comment faire en sorte que le système traite ces plaintes.

• (1625)

Tom Barber: Je vais me fonder sur l'expérience que j'ai acquise au cours des 20 dernières années environ dans le domaine des ombudsmans. J'ai travaillé dans trois bureaux d'ombudsmans différents. J'ai supervisé et traité des plaintes relatives à plusieurs organismes.

Les organismes ne sont habituellement pas très doués pour l'inspection. Ils ont tendance à s'enfermer dans leurs processus et leurs politiques, et ils ne sont pas capables de se remettre en question avec le recul dont dispose un ombudsman indépendant: Pourquoi avez-vous fait les choses de cette manière? Pourquoi procédez-vous de cette façon? Il existe peut-être une meilleure méthode.

C'est pourquoi je pense que l'indépendance et la perspective différente qu'apporte un organisme externe venu examiner la situation seraient très utiles, et je ne parle pas seulement des organismes et des secteurs en question. Je pense que ce serait utile pour pratiquement tous les grands organismes qui ont de nombreuses politiques et qui traitent avec le public. Il est très bénéfique de disposer d'un contrôle indépendant.

Steven Bonk: Quelle est selon vous la différence entre les ombudsmans organisationnels et les ombudsmans indépendants? Y a-t-il une différence importante dans le nombre de plaintes ou dans le nombre de plaintes qui sont modifiées?

Le président: Je suis désolé de vous interrompre. Votre temps est écoulé. Nous avons dépassé d'environ 15 secondes. Peut-être que quelqu'un d'autre posera la même question.

Nous passons maintenant aux libéraux avec Mme Chatel, qui dispose de six minutes.

Désolé.

Sophie Chatel (Pontiac—Kitigan Zibi, Lib.): Merci, monsieur le président.

M. Bonk a posé une excellente question.

J'aimerais entendre la réponse, alors veuillez poursuivre.

Tom Barber: L'un des autres piliers du rôle d'ombudsman est qu'il ne s'agit pas du premier recours en cas de plainte. Il s'agit généralement du dernier recours.

Le public doit d'abord tenter de régler ses problèmes via le processus de traitement des plaintes existant. Au fil du temps, j'ai constaté qu'environ 80 % des plaintes que reçoit un ombudsman sont renvoyées à l'organisme et à ce processus interne de traitement des plaintes. En règle générale, les plaintes n'auront pas besoin d'être renvoyées à l'ombudsman. Elles seront résolues dans le cadre de ce processus interne de traitement des plaintes.

Ce sont ces 20 % de plaintes restantes qui pourraient nécessiter l'intervention d'un ombudsman. Il se peut que l'organisme gouvernemental ne comprenne pas le plaignant, que le plaignant ait des difficultés à accéder à l'organisme gouvernemental, ou qu'il y ait un différend sur des faits que l'ombudsman peut examiner et aider à clarifier.

D'après mon expérience, le processus de traitement des plaintes existant permet de résoudre environ 80 % des plaintes. L'ombudsman peut réellement contribuer à l'efficacité, à l'apport de changements et à l'obtention de résultats positifs dans environ 15 à 20 % des cas.

[Français]

Sophie Chatel: Merci beaucoup.

On a beaucoup entendu parler, à ce comité, des tentatives des acteurs de l'industrie agroalimentaire, comme les agriculteurs et les transformateurs d'aliments, de faire face à des défis extraordinaires, comme les changements climatiques, les guerres commerciales et autres difficultés relatives au commerce international, et l'adoption de nouveaux standards.

L'industrie et les ministères se sont réunis à la Table sur la réglementation souple. Ils ont relevé 150 irritants relatifs à la réglementation, qui sont des plaintes récurrentes de l'industrie. J'ai l'impression qu'il y a une difficulté à régler ces plaintes, qu'elles soient liées au système ou au service, et à cerner de meilleures pratiques qui pourraient être mises en œuvre.

Madame Mailloux, la création d'un poste d'ombudsman pourrait-il faciliter la collaboration avec l'industrie afin de trouver des solutions aux problèmes relevés?

Nadine Mailloux: Effectivement, vous avez raison de le souligner, dans certaines situations, les plaintes récurrentes sont celles qui font le plus de bien à une organisation.

Par exemple, à la Ville de Montréal, on observe parfois qu'un même problème fait l'objet de plusieurs plaintes, et on remarque ainsi qu'il y a une tendance. On augmente alors l'étendue de notre investigation, et on s'adjoint à l'organisation, en l'occurrence un service d'arrondissement, afin de discuter avec son personnel expert pour voir ce qui cloche.

Puis, dans la plupart des enquêtes systémiques, on formule des recommandations par rapport à des façons de faire profondément ancrées dans la machine, y compris la logistique et les enjeux internes, qui sont à l'origine du fait que les gens éprouvent toujours la même situation.

Dans certains cas, il nous est arrivé de constater, au cours d'une enquête systémique, un phénomène qui n'avait pas été relevé par les plaignants, mais qui, au fil de l'enquête, est apparu comme problématique. On a donc formulé un avis de préoccupation à la Ville de Montréal.

C'est pourquoi tout ombudsman digne de ce nom doit pouvoir faire des enquêtes systémiques.

• (1630)

Sophie Chatel: Merci, madame Mailloux. C'est très éclairant.

Monsieur Barber, une des préoccupations que j'entends quant à la création d'un poste d'ombudsman est qu'on en est à réduire la taille de la fonction publique. On dit donc que le fait de mettre en place un poste d'ombudsman serait une bonne chose, mais on se demande si c'est le moment approprié de le faire, alors qu'on essaie de réduire la bureaucratie.

[Traduction]

Tom Barber: Bien entendu, les considérations relatives à la taille et à la réduction de la taille de la fonction publique dépassent quelque peu mes compétences, puisque je ne suis pas un élu. Il n'est pas nécessaire de disposer d'un bureau de l'ombudsman de très grande taille pour être efficace.

Au bout du compte, vous devez vous assurer que le bureau de l'ombudsman dispose des ressources nécessaires pour traiter les plaintes, mais je ne pense pas qu'il soit nécessaire d'augmenter considérablement le nombre d'employés à temps plein de la fonction publique pour doter un bureau de l'ombudsman en personnel.

Il est difficile d'estimer avec exactitude le nombre d'employés dont vous auriez besoin. Il conviendrait simplement de veiller à ce que le bureau dispose de ressources suffisantes. Le processus interne de traitement des plaintes de ces organismes fonctionne généralement bien. Le bureau de l'ombudsman peut se concentrer sur les plaintes que j'ai mentionnées précédemment, à savoir celles qui ne sont pas traitées par ce processus interne et dont la résolution nécessite une aide supplémentaire.

[Français]

Sophie Chatel: J'imagine qu'il y aurait quand même des effets positifs. Si on répondait aux plaintes systémiques de manière beaucoup plus proactive, et que le ministère s'améliorait, ça rendrait service aux agriculteurs et ça augmenterait leur productivité. Il y aurait des avantages économiques, mais ça nécessiterait quand même une certaine institution.

Madame Mailloux, j'aimerais entendre vos commentaires sur les coûts et les avantages d'un bureau de l'ombudsman, mais il ne me reste plus de temps.

Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: Je vais devoir vous demander de vous arrêter là. Nous en sommes à six minutes et 30 secondes.

Désolé.

Nous passons maintenant à M. Perron pour six minutes.

[Français]

Yves Perron: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins de nous donner du temps aujourd'hui.

Madame Mailloux, je vous donne 20 secondes pour répondre à la demande de Mme Chatel.

Nadine Mailloux: La confiance instillée par la présence d'un ombudsman dans une organisation est toujours payante. Elle démontre une autocritique que toutes les organisations n'ont pas nécessairement, et elle inspire confiance. Nous n'avons pas besoin d'une grande équipe pour obtenir un résultat convaincant auprès des plaignants.

Yves Perron: Est-ce que je me trompe si je dis que les ombudsmans n'ont pas besoin d'avoir une grande équipe, mais qu'ils ont besoin de réels pouvoirs pour être efficaces?

Cette phrase est-elle exacte?

Nadine Mailloux: Oui, vous lisez dans mes pensées.

Yves Perron: En 2018, le gouvernement Trudeau a créé un ombudsman lié aux activités des entreprises à l'extérieur du Canada. Il y a eu beaucoup de discours sur les pouvoirs et l'efficacité de ce bureau. Lors de sa création, les critiques disaient qu'il pouvait faire des dénonciations, mais qu'il ne pouvait pas agir. C'est bien le pouvoir que vous avez qui est important.

Je reprends une de vos réponses. Vous avez mentionné que vous aviez trouvé un problème systémique et que vous aviez émis un avis de préoccupation.

Cet avis force-t-il l'administration à bouger ou celle-ci fait ce qu'elle veut de cet avis et peut le mettre sur une belle tablette?

• (1635)

Nadine Mailloux: Nous fonctionnons par recommandations lorsque nous voulons être certains, ou presque, que nos investigations ont des répercussions. La majorité des ombudsmans du monde entier ont un pouvoir de recommandation, qui n'est pas exécutoire.

Dans mon cas, la Ville de Montréal a le devoir moral, en quelque sorte, d'examiner le bienfondé des recommandations de l'ombudsman. Ces recommandations sont suivies dans la vaste majorité de cas. Quand nous émettons un avis de préoccupation, c'est pour servir le bien commun et pour rendre service à l'organisation.

Je suis une ombudsman, je suis indépendante, et, à certains égards, je suis là pour être critique de certaines interventions réalisées chaque jour. Or, j'aime la Ville de Montréal et je veux qu'elle fonctionne tous les jours. C'est donc dans cet esprit que nous émettons un avis de préoccupation, afin que, dans le cas d'une enquête systémique, par exemple, l'organisation grandisse à l'aide de nos observations.

Pour répondre à votre question de manière claire, la recommandation est le moyen à employer lorsque je souhaite que la Ville de Montréal réagisse à un problème particulier.

Yves Perron: Vous dites que vos recommandations sont suivies, même si elles ne sont pas exécutoires et que les personnes concernées ne sont pas obligées de les suivre.

Nadine Mailloux: En effet, elles ne sont pas exécutoires.

Yves Perron: J'imagine que si vos recommandations n'étaient pas souvent suivies, vous auriez changé d'emploi depuis le temps. En effet, à un moment donné, il faut que ça serve à quelque chose.

Nadine Mailloux: Ou bien j'aurais changé d'emploi, ou bien j'aurais rendu publiques mes recommandations, ce qui est un corollaire du pouvoir de recommandation. Chaque année, je fais une reddition de compte de tout ce que je fais et notamment de toutes les enquêtes que je réalise à la Ville de Montréal. Ensuite, je publie mon rapport et je fais notamment une sortie publique. C'est ce que je vis, mais ça peut changer selon l'environnement de chaque ombudsman.

Lorsque la Ville de Montréal ne respecte pas ou refuse une recommandation de l'ombudsman, elle doit se défendre. Ça peut sembler négatif, mais ça ne l'est pas, car la Ville pourrait ne pas les respecter pour certaines raisons. Toutefois, de manière générale, étant donné que nous sommes une équipe qui connaît bien le terrain et qui fait des recommandations raisonnables, nous nous assurons que les recommandations ont de bonnes chances d'être suivies.

Yves Perron: Dans le cadre de notre étude relative à l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire, on a proposé de créer un poste d'ombudsman pour que les gens puissent exprimer des plaintes de façon plus directe et plus facile. Certaines personnes de nos circonscriptions s'inquiètent de la création de ce que Mme Châtel qualifiait tantôt de « nouvelle structure ». Elles nous disent que ce n'est pas assez efficace et qu'il ne faut pas créer une autre structure inefficace.

Que répondez-vous à ces personnes?

Nadine Mailloux: Je leur réponds que, si on respecte les caractéristiques de base d'un bureau d'ombudsman, cela va forcément améliorer le service qui est offert. L'ombudsman est là, il veille au grain.

Comme le disait un peu plus tôt mon collègue M. Barber, nous agissons généralement en dernier recours. Par exemple, à notre bureau, lorsqu'une personne n'a pas donné la chance à l'appareil municipal de régler le problème, nous l'orientons vers la bonne personne. Lorsqu'elle revient, nous intervenons en dernier recours et nous menons une enquête.

La très vaste majorité de nos concitoyens... Évidemment, il arrive parfois que l'on réitère la position de la Ville de Montréal, parce que la plainte de la personne n'était pas fondée. Les gens nous remercient, parce qu'ils comprennent mieux le mécanisme. Cela nous sert autant lorsque nous reconnaissons qu'une plainte est fondée que lorsque ce n'est pas le cas. Cela nourrit la relation entre le citoyen et l'organisation.

Yves Perron: Je comprends que vous retourniez 80 % des plaintes au processus de départ, encore faut-il qu'il y en ait un.

Comme il ne me reste pas beaucoup de temps de parole, je vais maintenant m'adresser aux représentantes de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. J'invite Mme MacDonald ou Mme Bawden à répondre à ma question.

Si j'ai bien compris, votre agence n'a plus de bureau pour traiter des plaintes. Admettons qu'un poste d'ombudsman soit créé à votre agence, vers quelle personne les plaintes seraient-elles dirigées?

[Traduction]

Pamela MacDonald: Je ne peux parler que du processus actuel. Nous disposons de structures et de personnel, tant au niveau local que national, pour répondre aux questions et aux préoccupations des parties prenantes. Nous disposons en outre de structures internes, dont le bureau de l'inspecteur général, qui contribue à la su-

pervision de la prestation et de la mise en œuvre des services de nos inspecteurs à l'appui de nos efforts.

[Français]

Le président: D'accord. Merci.

Monsieur Gourde, vous avez la parole pour cinq minutes.

Jacques Gourde (Lévis—Lotbinière, PCC): Merci, monsieur le président.

J'ai entendu les inquiétudes de consommateurs, de concitoyens, de producteurs agricoles et de transformateurs par rapport à la nouvelle réalité de la viande clonée. Il semble que le gouvernement modifie discrètement la définition d'« aliments nouveaux ».

Selon des documents publiés par Santé Canada et l'Agence canadienne d'inspection des aliments, la mise à jour du cadre des nouveaux aliments exclura les animaux clonés de la définition d'« aliments nouveaux ».

Selon ce que j'en comprends, c'est que, par exemple, si j'achète du porc fumé, je ne peux pas savoir si le porc que j'achète est du porc traditionnel ou du porc cloné.

L'Agence canadienne d'inspection des aliments peut-elle me dire si c'est réellement le cas?

• (1640)

[Traduction]

Pamela MacDonald: Je ne peux parler que des aspects qui relèvent du mandat de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, mais je conseille au Comité de communiquer avec Santé Canada pour obtenir une réponse à la question du député.

[Français]

Jacques Gourde: Santé Canada et l'Agence canadienne d'inspection des aliments ont publié conjointement un communiqué indiquant que Santé Canada acceptait la viande, ce qui est correct. Toutefois, l'étiquetage relève de la responsabilité de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. En excluant le porc cloné, la viande clonée de la définition d'« aliments nouveaux », cela fait qu'on n'est pas obligé de l'étiqueter.

Trouvez-vous cela normal? Avez-vous reçu des plaintes en ce sens? Présentement, c'est impossible pour un consommateur de savoir si la viande canadienne est issue d'un animal traditionnel ou d'un animal cloné.

[Traduction]

Pamela MacDonald: Je peux vous parler du rôle et des responsabilités connexes. Santé Canada a établi des exigences pour ce type d'enjeu, et l'ACIA est responsable de leur application et de leur respect. Je vous propose de vous fournir par écrit des renseignements sur les plaintes qui ont été reçues à cet égard.

[Français]

Jacques Gourde: Ma prochaine question s'adresse à Mme Mailloux.

Si vous recevez des plaintes des consommateurs du Québec et du Canada disant qu'il est impossible de savoir si la viande qu'ils mangent, si le porc qu'ils choisissent, est cloné, traditionnel ou biologique, croyez-vous que cette plainte pourrait être recevable? Pourriez-vous travailler à ce genre de plainte?

Nadine Mailloux: Monsieur Gourde, je vous avoue que vous me sortez complètement de ma zone de confort.

Dans le cadre d'un mandat législatif qui aurait été fixé pour l'ombudsman, selon ce que j'entends, ça me semble être une plainte qu'un ombudsman ayant cette compétence pourrait examiner.

À notre bureau, il nous arrive d'examiner des plaintes, où les gens disent qu'une réglementation prête à confusion. Par exemple, on dit que la Ville fait ceci, mais qu'elle proclame cela. C'est le genre de plaintes que nous examinons.

En fait, il n'y a pas grand-chose que nous n'examinons pas, sauf les décisions qui sont prises par les élus de la Ville de Montréal.

Jacques Gourde: Vous avez utilisé le mot « confusion ».

Si une étiquette ne permet pas de savoir si une viande est issue d'un animal cloné, ça pourrait être admissible.

On pourrait au moins négocier pour remettre l'étiquette du produit.

Nadine Mailloux: Comprenez bien qu'il ne s'agit pas là de mon expertise et qu'il n'y a pas encore d'ombudsman pour ce cadre. Je ne connais donc pas le mandat législatif qui lui serait confié, s'il y en avait un. Cela dit, s'il y en avait un, par contre, ce serait le genre de chose qu'un ombudsman pourrait examiner.

Jacques Gourde: Monsieur Barber, en tant qu'ombudsman, voulez-vous ajouter quelque chose à la réponse de Mme Mailloux?

[Traduction]

Tom Barber: Je vais me faire l'écho des propos de ma collègue. Un ombudsman examinerait ce type de question, selon son mandat.

Il recueillerait les réponses des organismes concernés, il étudierait les règlements et les politiques, et il déterminerait si certains points manquent de clarté. Il aiderait essentiellement à clarifier les faits quant à la responsabilité de chacun, et en cas de lacune dans les responsabilités ou dans la réglementation, l'ombudsman pourrait également le souligner.

[Français]

Jacques Gourde: Je remercie tous les témoins.

Ce sera tout pour moi, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons donner la parole à Mme Dandurand, du Parti libéral, pour cinq minutes.

[Français]

Marianne Dandurand: Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Bawden, j'aimerais parler de votre ancien mandat à l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Pourriez-vous nous exposer les tâches qui étaient sous votre responsabilité à l'époque où vous aviez le rôle de chef de la gestion des risques?

• (1645)

[Traduction]

Merril Bawden: Volontiers. Le Bureau de traitement des plaintes et des appels, tel qu'il s'appelait sous la direction du responsable en chef des recours, a été créé pour examiner les plaintes relatives à la qualité du service, aux erreurs administratives et aux préoccupations relatives aux processus liés aux décisions réglementaires.

Il n'avait pas le pouvoir d'annuler ou de modifier les décisions; les parties prenantes qui souhaitaient contester une décision réglementaire devaient recourir à des mécanismes juridiques formels, comme le contrôle judiciaire.

[Français]

Marianne Dandurand: Merci.

Les tâches que vous effectuiez à l'époque existent-elles encore? Ce que vous traitiez est-il géré sous d'autres chapeaux au sein de l'Agence canadienne d'inspection des aliments?

[Traduction]

Merril Bawden: Des mécanismes sont en place, et je vais laisser ma collègue, Mme MacDonald, vous expliquer le processus d'acheminement aux échelons supérieurs de la direction générale des opérations. Elle pourra vous expliquer comment une plainte serait traitée dans le contexte actuel.

Pamela MacDonald: Merci.

Si une plainte est déposée et doit être transmise à un échelon supérieur dans le cadre du processus existant, les parties prenantes peuvent faire appel à ce que nous appelons la chaîne hiérarchique. Elles peuvent s'adresser à l'échelon supérieur de la hiérarchie dans la région, ainsi qu'au directeur principal, un cadre supérieur indépendant dans chaque domaine qui n'a pas de responsabilité hiérarchique envers les inspecteurs, mais qui dispose de l'autorité déléguée pour prendre une décision en matière d'inspection et, en fait, pour en annuler une si nécessaire.

Les parties prenantes peuvent faire remonter leurs plaintes jusqu'au vice-président et même, dans certains cas, jusqu'à notre président si elles le souhaitent. Chacun de ces niveaux a la responsabilité et la capacité de répondre aux plaintes.

[Français]

Marianne Dandurand: Merci, mesdames.

Madame Mailloux, vous avez entendu parler de la façon dont ça fonctionne.

Est-ce le genre de procédure qu'un ombudsman suit aussi? Les tâches d'un ombudsman ressemblent-elles à ça?

Nadine Mailloux: Ce que nous faisons reflète généralement la pratique des ombudsmans. Je suis un ombudsman législatif. C'est important de préciser que je ne suis en lien avec aucune direction de la Ville de Montréal; je relève du conseil municipal. Il n'y a donc aucune interférence avec la Ville quant aux décisions que je vais prendre au sujet d'une plainte.

Lorsqu'une plainte est reçue, nous avons accès à tous les documents et à toutes les informations détenues par la Ville. À la lumière de ces informations, et avec l'aide de notre équipe juridique, nous examinons la plainte et en venons à des conclusions qui détermineront si la plainte est fondée ou non. Ensuite, nous faisons des recommandations à la Ville.

Évidemment, nous tenons des discussions avec les directions de la Ville. Par contre, à aucun moment dans ce processus, il n'y d'interférence de la part des instances quant à la conclusion de la plainte en question.

Marianne Dandurand: Merci.

Y avait-il plus de processus internes au sein des divers emplois que vous avez occupés? Vous parlez d'un processus externe et indépendant. Avez-vous déjà vu des processus internes, du type de celui qui est appliqué à l'Agence canadienne d'inspection des aliments?

Nadine Mailloux: J'ai vu des processus internes, et je ne pense pas qu'il soit mauvais d'avoir un processus qui servirait à exprimer les insatisfactions du quotidien, bien au contraire. Je pense effectivement que les organisations auraient tout intérêt, dans le quotidien, à tenter de régler les choses au moyen d'instances internes.

Nous nous considérons comme des instances externes de la Ville. En fait, je préfère plutôt dire indépendantes parce que nous sommes tous des employés de la Ville de Montréal. Quant à moi, je relève du conseil municipal. Ainsi, lorsque j'étudie un dossier, je ne suis pas en train d'examiner une décision que j'ai moi-même prise ou que mon collègue a prise. Je regarde une décision d'un œil complètement extérieur au processus décisionnel qui avait donné lieu à cette décision et qui, potentiellement, est la source d'insatisfaction. Cela me donne donc un regard nouveau, mais surtout « exempt d'intérêt » concernant cet examen.

Le fait d'avoir un processus interne...

• (1650)

[Traduction]

Le président: Je vais devoir intervenir. Je m'excuse. Je vous ai accordé 20 secondes supplémentaires.

Monsieur Perron, vous disposez de deux minutes et demie.

[Français]

Yves Perron: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je m'adresse de nouveau aux représentants de l'ACIA au sujet de l'étiquetage. Le témoin précédent nous a entretenus des semences issues de l'édition génomique. Je disais qu'à notre avis, il faut que les produits soient étiquetés, parce que les gens veulent savoir ce qu'ils achètent. Les producteurs agricoles aussi veulent savoir ce qu'ils achètent. Les producteurs bio veulent être en mesure de certifier leur production. Il en va de même pour ce qui est de la viande clonée.

Vous avez décidé d'autoriser la vente de viande clonée. Cependant, vous semblez pencher pour ne pas le faire afficher. Selon moi, c'est manquer à une de vos responsabilités de transparence. C'est bizarre parce que, dans le cadre de cette étude-ci, beaucoup de gens sur le terrain sont venus nous dire qu'ils trouvaient que cela manquait de transparence.

Que pourriez-vous répondre à cela?

[Traduction]

Pamela MacDonald: Je suis ici pour vous parler de notre Bureau de traitement des plaintes et des appels et pour répondre à vos questions sur le fonctionnement actuel de ce processus. Je vous informe toutefois que nous avons un groupe appelé « Demandez à l'ACIA », qui est là pour apporter son soutien et répondre aux questions des parties prenantes et des consommateurs au sujet de l'étiquetage, afin qu'ils puissent comprendre ce que les règlements et les changements qui ont été mis en place signifient pour eux et leur entreprise.

[Français]

Yves Perron: Je vous remercie de cette réponse, mais elle n'est pas très claire.

S'il y a un groupe qui s'occupe de l'étiquetage, je pense qu'il serait temps de lui envoyer un mémo l'informant que certaines choses passent tout droit, j'en ai bien peur.

Vous dites que nous sommes ici pour parler du bureau des plaintes, alors parlons-en. Plusieurs producteurs agricoles se plaignent que les inspections sont inégales entre elles; elles varient selon l'inspecteur qui se présente et selon la journée. Il semble y avoir une inégalité dans ce qui est demandé, ou un flou dans les normes.

J'imagine que vous êtes au courant de cette situation. Vous recevez des plaintes dans votre système de plaintes internes. Vous nous dites, depuis tantôt, que des gens s'occupent de cela.

Comment traitez-vous ce genre de plaintes?

Y a-t-il un processus interne applicable à vos inspecteurs, permettant de comparer leur travail et de voir si certains sont plus exigeants que d'autres? Il semble ne pas y avoir d'équité.

[Traduction]

Pamela MacDonald: Nous disposons du bureau de l'inspecteur général, qui est chargé de superviser la qualité des inspections et de la prestation des services. Il dispose d'agents de vérification qui se rendent sur place et procèdent à un audit de vérification, en quelque sorte, du travail des inspecteurs dans l'exercice de leurs fonctions, puis le comparent aux directives établies. Je peux confirmer que les inspecteurs doivent suivre les quatre mêmes étapes pour effectuer les inspections. Ils préparent l'inspection, la réalisent, communiquent les résultats et assurent un suivi afin de veiller à ce que toutes les mesures correctives aient été prises.

Cependant, en raison de la grande variété des produits que nous inspectons, selon qu'il s'agisse de denrées alimentaires, de végétaux ou d'animaux, il existe parfois des différences dans les renseignements demandés pour vérifier la conformité.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons faire un tour rapide d'une minute chacun, car je sais que certains députés aimeraient poser une dernière question.

Monsieur Epp, vous avez une minute.

Dave Epp: Merci, monsieur le président.

Mon collègue a présenté les statistiques sur les résultats des plaintes jusqu'à la dissolution du bureau de recours. Pourriez-vous soumettre à ce comité une liste des plaintes déposées à l'interne au cours des cinq dernières années, en précisant comment elles ont été traitées, quelles résolutions ont été adoptées, les chiffres, etc.? Merci.

Deuxièmement, connaissez-vous le rapport rédigé par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante sur les services que la communauté des affaires estime recevoir de l'ACIA?

Pamela MacDonald: Non, je ne peux pas m'exprimer à ce sujet.

Dave Epp: Je peux dire au Comité que ce rapport indique globalement que 58 % des entreprises ne sont pas satisfaites des normes de service. Ces résultats sont accessibles au public.

Je vous encourage à communiquer avec l'ACIA, car elle dispose de nombreuses données sur des domaines précis des plaintes relatives aux services déposées par la communauté des affaires.

Le président: Merci.

Monsieur Connors, vous avez une minute.

Paul Connors (Avalon, Lib.): Ma question s'adresse à M. Barber.

Cette question émane des professionnels de l'industrie, et je me demande quelle sera votre réponse: un ombudsman constitue-t-il une couche supplémentaire de bureaucratie?

• (1655)

Tom Barber: Non, absolument pas. La décision de faire appel à un ombudsman revient entièrement au membre du public. Nous sommes là si vous avez besoin de nous. Si vous ne souhaitez pas faire appel à nous, vous êtes libre d'essayer de résoudre le problème par vous-même.

Le président: Monsieur Perron, vous avez une minute.

[Français]

Yves Perron: Merci, monsieur le président.

Je m'adresse de nouveau aux gens de l'ACIA.

Les deux ombudsmans que nous avons avec nous aujourd'hui me semblent être des gens plutôt sympathiques et brillants qui ont une influence positive sur les organisations qu'ils supervisent, pour ainsi dire.

Trouvez-vous que ce serait une bonne idée de créer un poste d'ombudsman pour l'ACIA, afin qu'il reçoive les plaintes, par

exemple celles des producteurs agricoles concernant des inspections illégales?

[Traduction]

Merril Bawden: Cette décision reviendrait à l'organisme. Je pense que l'Agence continue d'évaluer son modèle de prestation de services et reste ouverte à tous les commentaires des parties prenantes.

Le président: Merci beaucoup.

À tous nos témoins, je sais que vous travaillez pour le public. Je tiens simplement à vous remercier pour le travail que vous accomplissez. Nous vous remercions du temps que vous nous accordez aujourd'hui. Merci.

Nous allons maintenant clore cette partie de la réunion et passer à huis clos. Pour les personnes qui sont en ligne, veuillez utiliser le lien Zoom que le greffier vous a envoyé.

Monsieur Gourde, vous devez avoir ce lien. Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à nous en faire part.

Merci.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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>