



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

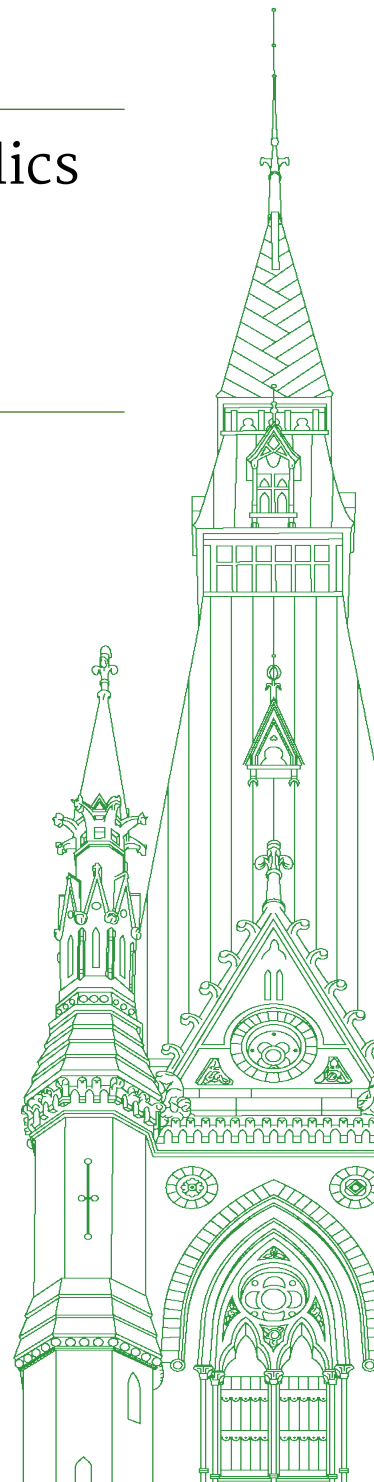
Comité permanent des comptes publics

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 010

Le mardi 21 octobre 2025

Président : John Williamson



Comité permanent des comptes publics

Le mardi 21 octobre 2025

• (1010)

[Français]

Le président (John Williamson (Saint John—St. Croix, PCC)): J'ouvre maintenant la séance.

Je vous souhaite la bienvenue à la 10^e réunion du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes.

[Traduction]

La réunion d'aujourd'hui se déroule en format hybride, conformément au Règlement. Des députés y assistent en personne, et d'autres pourraient y assister à distance.

[Français]

Conformément à l'article 108(3)g du Règlement, le Comité entreprend l'examen des rapports 5 à 10 de la vérificatrice générale du Canada pour l'année 2025. Ces rapports ont été renvoyés au Comité, aujourd'hui, le 21 octobre 2025.

[Traduction]

J'aimerais accueillir les témoins, qui viennent tous du Bureau du vérificateur général.

Nous avons Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada. C'est un plaisir de vous voir, vous et les membres de votre équipe, que je présente à l'instant.

Nous avons M. Andrew Hayes, sous-vérificateur général. Nous recevons aussi les directeurs principaux, M. Jean Goulet, M. Gabriel Lombardi, M. Nicholas Swales et M. Glenn Wheeler, ainsi que M. Mathieu Lequain, directeur.

Bienvenue à tous. Merci de venir témoigner aujourd'hui.

La réunion se déroule en public. Nous sommes le Comité permanent des comptes publics. Cet avant-midi, nous allons essayer de tenir 3 séries de questions d'une durée de 20 à 25 minutes chacune. La première se composera de trois députés qui disposeront chacun de six minutes.

Monsieur Deltell, si je comprends bien, vous allez partager votre temps de parole. Voulez-vous me signaler à quel moment je dois céder la parole à votre collègue, ou voulez-vous que je vous interrompe après trois minutes?

Vous allez me faire signe. Très bien.

[Français]

Monsieur Deltell, vous avez la parole pour six minutes.

Gérard Deltell (Louis-Saint-Laurent—Akiawenhrahk, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je salue tous les témoins.

[Traduction]

Le président: Je suis désolé. Mon enthousiasme me fait sauter des étapes.

Madame Hogan, vous auriez dû m'interrompre. Vous connaissez mieux que moi la procédure. Je suis désolé.

Madame Hogan, je pense que vous avez une déclaration liminaire.

Karen Hogan (vérificatrice générale du Canada, Bureau du vérificateur général): J'ai en effet une déclaration liminaire. Le député devra attendre quelques minutes.

Merci, monsieur le président.

Je tiens d'abord à reconnaître que nous nous réunissons dans le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anichinabe. Je suis reconnaissante aux peuples autochtones partout au Canada de leur intendance et de leur contribution, eux qui prennent soin depuis des générations des terres qu'ils habitent.

Nous sommes ici pour discuter des constatations présentées dans les six rapports que mon bureau a publiés ce matin. Ces rapports sont accompagnés d'un message qui souligne le milieu de mon mandat de 10 ans en tant que vérificatrice générale du Canada.

[Français]

Je vais me pencher d'abord sur notre audit des centres de communication de l'Agence du revenu du Canada. Cet audit vise à déterminer si les centres fournissent aux Canadiennes et aux Canadiens des renseignements exacts et opportuns au sujet de leurs impôts personnels, des prestations et de l'impôt des entreprises.

L'Agence du revenu du Canada a le devoir d'aider les particuliers et les entreprises à s'acquitter de leurs obligations fiscales et à se prévaloir de prestations. Je crains que, malgré un nouveau système de téléphonie et d'autres améliorations, les Canadiennes et les Canadiens attendent encore trop longtemps pour obtenir des réponses à leurs questions sur l'impôt.

Au cours du dernier exercice, les contribuables qui ont voulu parler avec une agente ou un agent ont attendu en moyenne 31 minutes, soit deux fois plus long que la norme de service de 15 minutes de l'Agence. De plus, lorsque ces personnes ont pu parler à un agent, il leur est souvent arrivé de recevoir des renseignements inexacts.

[Traduction]

Des auditrices et auditeurs de notre bureau ont appelé les centres de communication et posé des questions générales, qui ne portaient pas sur des comptes en particulier. Nous avons constaté que les réponses des agentes et agents aux questions liées à l'impôt des particuliers n'étaient exactes que dans 17 % des cas, et que celles liées à l'impôt des entreprises ou aux prestations ne l'étaient que dans un peu plus de la moitié des cas.

Pour vérifier l'exactitude des réponses données aux questions liées à des comptes en particulier, nous avons examiné un échantillon de conversations enregistrées. Nous avons constaté que l'exactitude était beaucoup plus élevée lorsque les questions portaient sur des comptes en particulier.

Passons maintenant à nos deux audits sur des programmes des Forces armées canadiennes. Le premier visait à déterminer si les Forces canadiennes recrutaient et formaient suffisamment de membres pour répondre aux besoins opérationnels. Entre 2022 et 2025, les Forces armées canadiennes ont recruté environ 4 700 membres de moins que l'objectif. Elles ont attiré des milliers de candidates et candidats, mais seulement 1 personne sur 13 a entamé l'instruction de base.

● (1015)

[Français]

Les Forces armées canadiennes ne savaient pas toujours pourquoi une candidate ou un candidat avait abandonné le processus de recrutement. Sans cette information, elles ne pouvaient pas déterminer ce qu'elles devaient changer pour augmenter le nombre de candidats qui iraient jusqu'au bout du processus de recrutement.

De plus, les Forces armées canadiennes n'avaient pas la capacité requise pour satisfaire aux besoins en matière d'instructions de base si les cibles de recrutement avaient été atteintes. La difficulté à attirer et à former suffisamment de recrues hautement qualifiées pour pourvoir de nombreux postes, comme ceux de pilotes et de techniciens ou de techniciennes de munitions, pourrait nuire à la capacité de l'armée, de la marine et de l'aviation à répondre aux menaces, aux urgences et aux conflits et à accomplir leur mission.

[Traduction]

Notre second audit sur les forces militaires portait sur le logement. Dans l'ensemble, nous avons constaté que la Défense nationale ne gérait pas les logements de manière à répondre à ses besoins opérationnels et aux besoins des membres des Forces armées canadiennes et de leur famille. Le ministère n'avait pas assez de logements aux bons emplacements. Certains quartiers n'étaient pas conformes à ses propres normes sur la superficie habitable par personne. Nous avons aussi constaté que certains bâtiments étaient en mauvais état et dépourvus de commodités de base comme de l'eau potable ou des toilettes fonctionnelles.

[Français]

De plus, l'Agence de logement des Forces canadiennes, qui gère les unités de logement résidentiel sur les bases, ne prévoyait pas de construire suffisamment de nouvelles unités pour combler les lacunes existantes. Les membres des Forces armées canadiennes peuvent être appelés à déménager souvent, il est donc important pour leur moral et leur bien-être qu'ils aient accès à des logements abordables, en bon état et avec suffisamment d'espace pour eux et leur famille.

Je vais maintenant parler de l'audit visant à déterminer si le gouvernement fédéral disposait des outils nécessaires pour protéger ses systèmes et ses réseaux informatiques contre les cyberattaques. La stratégie du gouvernement est exhaustive, mais elle comporte des lacunes dans certains domaines, comme celui des services de défense de cybersécurité et des interventions lorsque les cyberattaques se produisent.

[Traduction]

Ensuite, 58 % des organisations fédérales ne sont pas tenues d'utiliser les services de défense de cybersécurité offerts par Services partagés Canada et le Centre de la sécurité des télécommunications Canada. Certaines organisations ont choisi d'utiliser ces services, mais leur utilisation inégale a donné lieu à un environnement de cybersécurité fragmenté qui pourrait nuire à la capacité du gouvernement fédéral à protéger les renseignements essentiels et à gérer les risques.

Nous avons également constaté que la coordination entre le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Centre de la sécurité des télécommunications Canada et Services partagés Canada était trop lente lorsque des cyberattaques se produisaient. La lenteur de la coordination et l'échange de renseignements limité pendant une récente attaque majeure ont retardé l'intervention du gouvernement et donc prolongé la période pendant laquelle l'auteur de l'attaque a eu accès aux renseignements personnels des fonctionnaires.

Les actes malveillants, les événements externes et les attaques visant les systèmes informatiques du gouvernement du Canada sont de plus en plus sophistiqués et fréquents.

[Français]

Une approche coordonnée et exhaustive quant à la position en matière de cybersécurité du gouvernement, une collaboration améliorée et un inventaire à jour des biens informatiques sont essentiels pour protéger les renseignements de la population canadienne et conserver sa confiance envers les systèmes informatiques du gouvernement.

Parlons maintenant de l'audit qui visait à déterminer si Emploi et Développement social Canada s'était acquitté de ses responsabilités en matière de soutien à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants du Canada.

Le gouvernement fédéral s'était engagé à verser 35 milliards de dollars sur cinq ans aux provinces, aux territoires et aux partenaires autochtones, pour soutenir la création de places en garderie abordables et accessibles. En mars 2024, les frais moyens que devaient déboursier les parents pour les places financées par le gouvernement fédéral avaient été réduits à environ 16,50 \$ par jour.

● (1020)

[Traduction]

Le financement fédéral a également permis la création de quelque 112 000 nouvelles places en garderie en date de mars 2024. Cependant, à moins de 2 ans de l'échéance, l'objectif de créer 250 000 nouvelles places d'ici 2026 risque de ne pas être atteint.

Des progrès importants ont été réalisés dans la réduction du coût des services de garde pour les parents. Cependant, Emploi et Développement social Canada doit recueillir des données cohérentes et comparables à l'échelle du pays pour suivre le rendement global du programme, guider les décisions futures et soutenir les familles canadiennes.

[Français]

Dans notre dernier audit publié aujourd'hui, nous avons fait un suivi des progrès réalisés par Services aux Autochtones Canada dans la mise en œuvre de 34 recommandations issues de six audits réalisés depuis 2015.

Les programmes destinés aux Premières Nations constituent une préoccupation de longue date pour mon bureau. Nous avons constaté que, même si les dépenses de programmes du ministère ont presque doublé au cours des cinq dernières années, les progrès étaient insatisfaisants dans le cas de plus de la moitié des recommandations visant à résoudre des problèmes persistants qui touchent la santé et le bien-être des communautés des Premières Nations. Cela fait 20 ans que mon bureau a signalé pour la première fois des problèmes liés à la qualité de l'eau potable dans les collectivités des Premières Nations. Or 35 avis à long terme sont toujours en vigueur, et neuf le sont depuis au moins une décennie.

[Traduction]

Notre audit a révélé qu'il y avait moins d'ententes de services d'urgence en vigueur aujourd'hui qu'en 2022. Il est essentiel d'établir ces ententes pour être en mesure de faire des interventions rapides et coordonnées lors d'événements comme des feux de forêt et des inondations ainsi que d'atténuer les perturbations dans la vie des gens et les dommages aux infrastructures essentielles.

La direction de Services aux Autochtones Canada devra porter une attention soutenue au réexamen de la prestation des programmes tout en collaborant avec les Premières Nations pour renforcer leurs capacités afin de résoudre les problèmes persistants, d'améliorer les résultats et de promouvoir la réconciliation.

Au seuil de la seconde moitié de mon mandat, mon objectif constant est de veiller à ce que mon bureau continue de fournir des renseignements impartiaux et fondés sur des faits aux parlementaires et aux fonctionnaires du gouvernement fédéral pour qu'ils puissent plus facilement s'ajuster et bien diriger les ressources vers des résultats qui répondent aux besoins variés de la population canadienne. L'intention est d'être constructif et de se concentrer sur l'excellence et la reddition de comptes dans la fonction publique. C'est ce sur quoi j'ai mis l'accent au cours de mes cinq premières années à la barre du Bureau du vérificateur général du Canada, et c'est ce sur quoi je continuerai de me concentrer au cours des cinq prochaines années.

Merci.

Le président : Très bien. Merci de votre déclaration liminaire. Je suis désolé encore une fois de vous avoir oubliée, particulièrement à l'occasion de votre cinquième anniversaire. Je pense que des félicitations sont de mise.

Je cède la parole à M. Deltell, comme je l'ai expliqué au départ, pour six minutes.

[Français]

Gérard Deltell : Monsieur le président, je vous rappelle que je vais partager mon temps de parole avec Mme Kusie.

Bonjour, monsieur le président, cher collègues et madame Hogan.

Madame Hogan, je vous remercie beaucoup de ce demi-mandat très bien effectué. Je vous souhaite un bon succès pour la suite des choses et vous remercie des services que vous rendez au Canada.

Tous les Canadiens qui nous écoutent actuellement savent qu'on doit payer des impôts, et les Canadiens honnêtes n'y voient pas de problème. Là où il y a un problème, c'est quand on se fait harceler par l'ARC, soit l'Agence du revenu du Canada ou pire encore, quand l'ARC ne fait pas son travail de base de façon diligente, soit servir correctement les citoyens et leur donner de bonnes informations.

Le rapport de la vérificatrice générale est assassin aujourd'hui concernant la médiocrité du service de l'ARC. En effet, le temps d'attente a doublé au cours de la dernière année et, dans seulement 5 % des cas, la norme de service relative au temps d'attente a été respectée. Quant à la qualité des renseignements fournis, l'information donnée aux gens qui appellent n'est pas la bonne quatre fois sur cinq. En effet, seulement 17 % des réponses aux questions concernant l'impôt des particuliers étaient bonnes.

Madame la vérificatrice générale, vous expliquez, dans votre rapport, comment on en est rendu là. Vous écrivez que l'ARC accorde une plus grande importance au respect des horaires de travail et des pauses qu'à l'exactitude et à l'exhaustivité des renseignements fournis.

Comment se fait-il qu'une organisation aussi importante pour son pays que l'Agence du revenu du Canada soit devenue aussi médiocre?

• (1025)

Karen Hogan : En effet, l'exactitude des renseignements fournis compte pour moins de 10 % de l'évaluation du rendement des agents. À mon avis, cela n'encourage pas un environnement propice à la prestation de services de qualité.

Je comprends la frustration des Canadiens qui appellent l'Agence du revenu du Canada et attendent longtemps. Dans un système où les contribuables sont responsables de présenter des renseignements exacts dans leur déclaration de revenus et d'envoyer cette dernière à temps, ils devraient pouvoir joindre l'Agence de revenu du Canada et obtenir de l'information exacte dans un délai raisonnable.

Il y a donc beaucoup de place à l'amélioration à l'Agence.

Gérard Deltell : Je suis d'accord avec vous sur le fait qu'il y a beaucoup de place à l'amélioration à l'Agence du revenu du Canada, d'autant plus que la valeur du contrat de son système de téléphonie est passée de 50 millions de dollars à 190 millions de dollars.

Dans l'une de vos déclarations, il est écrit ceci : « Je crains que, malgré un nouveau système de téléphonie et d'autres améliorations, les Canadiennes et Canadiens attendent encore trop longtemps pour obtenir des réponses à leurs questions fiscales. »

Bref, ce que l'Agence a essayé de faire pour améliorer la situation n'y est pas parvenu, selon vous.

Karen Hogan : En effet, seulement 18 % des appels logés à l'Agence du revenu du Canada ont été reçus par un agent dans un délai de 15 minutes ou moins, ce qui est la norme de service établie par l'Agence. Le problème n'est pas seulement la quantité d'agents disponibles, mais aussi les outils qu'ils utilisent. Nous avons formulé plusieurs recommandations pour améliorer les outils utilisés par les agents pour améliorer l'efficacité en matière de prise d'appels.

Je dois dire que j'ai trouvé tellement de signaux d'alarme par rapport au contrat de téléphonie pour les centres d'appels, qui est géré par Services partagés Canada, que j'ai décidé de commencer un audit sur la gestion de ce contrat. J'espère le terminer en 2026.

Toutefois, pour ce qui est de l'audit dont il est question aujourd'hui, notre objectif était de vérifier si l'Agence du revenu du Canada fournissait des renseignements exacts dans un délai raisonnable. Nous avons constaté qu'il y avait beaucoup d'améliorations à apporter en matière d'exactitude et de délais.

[Traduction]

Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC): Nous avons appris que de nos jours, nous pouvons compter sur trois certitudes: la mort, les impôts et les longues attentes lors des appels à l'ARC. Voilà un autre rapport accablant qui indique que les Canadiens continuent de payer plus pour obtenir moins de services.

Le temps d'attente moyen est de 31 minutes. La norme de service de 15 minutes est respectée seulement dans 18 % des cas, malgré les efforts déployés par l'ARC en 2017 pour bloquer les appels. En effet, l'Agence a dévié environ 8,6 millions d'appels sans offrir l'option de parler à un agent. Quant à l'exactitude, des réponses exactes ont été fournies dans seulement 54 % des cas, et dans 17 % des cas pour les questions liées aux impôts. Les pauses ont la priorité. Le rapport a démontré que l'ARC accordait une plus grande importance à la stricte observation de l'horaire des quarts de travail et des pauses qu'à « l'exactitude et à l'exhaustivité » des réponses fournies. Dans un des appels enregistrés, ce n'est qu'après neuf minutes que l'agent a remarqué que l'authentification des renseignements personnels prenait trop de temps. La personne de 90 ans à l'autre bout du fil avait de la difficulté à se souvenir de ses renseignements et à fournir les bonnes réponses.

Pourquoi les Canadiens devraient-ils tolérer ce service inacceptable?

Karen Hogan: Il existe une multitude de possibilités au sein de l'ARC pour améliorer les services fournis aux Canadiens. Le fait que l'exactitude et l'exhaustivité des réponses comptent seulement pour 10 % des évaluations de rendement n'encourage pas la mise en place d'une culture forte qui donne la primauté à ces deux valeurs.

Au Canada, le système fiscal est fondé sur la participation volontaire. On s'attend donc à ce que les Canadiens remettent dans les délais impartis des déclarations de revenu qui renferment des renseignements exacts. À mon avis, les Canadiens devraient s'attendre en retour à ce que l'Agence de revenu du Canada soit prête à leur fournir sans tarder des réponses exactes. Or, nous constatons que ce n'est pas le cas. Notre audit avait pour objet de faire un suivi pour vérifier si les choses s'étaient améliorées depuis 2017. Je dirais que le service fourni pour les questions générales ne s'est pas amélioré. En revanche, les personnes qui appellent pour obtenir des renseignements sur leur compte reçoivent des réponses exactes.

Sur un autre front, nous avons constaté que la majorité des appels reçus par le centre d'appels en ce moment viennent de personnes qui essaient d'accéder à Mon dossier, alors que cette plateforme avait été mise en place pour réduire le nombre d'appels. Je suis donc d'avis que de nombreuses améliorations pourraient être apportées pour donner aux contribuables canadiens un service plus efficace.

• (1030)

Stephanie Kusie: Merci.

Le contrat avec IBM a quadruplé en passant de 50 millions de dollars sur 10 ans à 190 millions de dollars. Lorsque nous avons posé des questions sur ce contrat, ni Services partagés Canada ni l'Agence du revenu du Canada n'étaient en mesure de confirmer si les niveaux d'activité facturés, qui servaient de base aux frais facturés à l'Agence, étaient exacts. Les mêmes manquements aux pratiques avaient été observés dans le dossier ArnaqueCAN.

Quand le gouvernement apprendra-t-il comment en donner aux Canadiens pour leur argent?

Karen Hogan: En entreprenant notre audit, nous voulions examiner l'exactitude des réponses et le temps pris par l'ARC pour les fournir, mais nous avons dirigé notre attention sur l'optimisation des ressources du centre d'appel. Lorsque nous avons examiné le contrat, qui se chiffrait au départ à 50 millions de dollars, mais dont la valeur estimée s'élève aujourd'hui à 190 millions de dollars — comme le contrat englobe les services fournis par trois ministères, la part de l'Agence du revenu du Canada est environ 30 % de ce montant —, nous avons découvert que la vérification des factures était très limitée. Comme vous l'avez mentionné, Services partagés Canada et l'Agence du revenu du Canada ne vérifiaient pas l'exactitude de ce qui était facturé.

Étant donné le nombre élevé de drapeaux rouges et mon incapacité à conclure que les ressources avaient été optimisées, j'ai décidé de mener un audit sur la gestion de ce contrat, dont les conclusions serviront au futur contrat que Services partagés Canada vient d'annoncer.

Stephanie Kusie: C'est formidable. Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame Kusie.

Nous passons à M. Osborne.

Vous avez la parole pour environ six minutes.

Tom Osborne (Cape Spear, Lib.): Merci.

Félicitations, madame Hogan, d'avoir accompli la moitié de votre mandat. J'ai hâte de suivre vos travaux au cours des cinq prochaines années.

Karen Hogan: Merci.

Tom Osborne: Ma première question porte sur le système d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. C'est un sujet qui m'intéresse. Lorsque j'étais ministre de l'Éducation et du Développement de la petite enfance à Terre-Neuve-et-Labrador, nous avons conclu une entente avec le gouvernement fédéral.

Vous avez soulevé l'incertitude sur le nombre de places qui seront créées au cours des deux prochaines années. Selon mon expérience personnelle, lorsque nous avons instauré des places à 10 \$ par jour à Terre-Neuve-et-Labrador, le programme a récolté beaucoup de succès, mais cette abordabilité a aussi entraîné des difficultés comme l'allongement de la liste d'attente en raison de la hausse des inscriptions.

Nous avons aussi augmenté de façon exponentielle le nombre de places disponibles dans les programmes de formation en éducation préscolaire. Le programme dure deux ans. Les éducatrices de la petite enfance ne se forment pas en une nuit. Il faut du temps pour former le nombre d'éducatrices nécessaire. Lorsque j'ai vérifié récemment auprès de la province, j'ai appris que le nombre de diplômées s'était considérablement accru et que cette augmentation devrait se poursuivre.

Avez-vous examiné cet aspect lorsque vous avez soulevé des préoccupations au sujet de la création de places au cours des deux prochaines années?

Karen Hogan: Vous avez raison de souligner les contrecoups. La réduction des coûts entraîne une augmentation de la demande ainsi que des répercussions dans une bonne part de l'industrie.

La difficulté inhérente à la gestion du programme est que l'éducation — l'éducation préscolaire et les garderies dans ce cas-ci — est de compétence provinciale ou territoriale. Tout ce que je peux examiner est l'utilisation du financement fédéral et la remise ou non de rapports au gouvernement fédéral permettant de montrer aux contribuables qu'ils en ont pour leur argent.

À propos des nouvelles places, un peu moins de la moitié de la cible de 250 000 places a été atteinte, et il reste seulement deux ans à l'horizon de cinq ans. À mon avis, il y a un risque que ces places ne soient pas toutes créées.

Le gouvernement fédéral ne recueillait pas de renseignements permettant de savoir si les places créées étaient prises par les parents. Il lui a fallu recourir aux rapports de Statistique Canada pour le savoir. Selon les données consultées, de nombreux parents disent que les places disponibles ne se trouvent pas dans leur quartier, ne concordent pas avec leur horaire de travail ou n'offrent pas de soutien pour les enfants aux besoins spéciaux.

Il y a un véritable manque d'informations, et le gouvernement fédéral doit mieux travailler avec les provinces et les territoires afin que le Canada puisse faire état des possibilités et des inconvénients du programme pour déterminer si c'est une réussite ou non.

• (1035)

Tom Osborne: Merci.

Ma prochaine question porte sur le lien entre le logement au sein des Forces armées canadiennes et le recrutement. Le manque de logements adéquats pourrait expliquer en partie les problèmes de recrutement si on regarde les deux éléments sous une même perspective.

Dans le budget de 2024, sauf erreur, une somme de 1,6 milliard de dollars était allouée aux stratégies de logement pour la Défense nationale. Avez-vous constaté des progrès sur ce front? Les investissements dans le logement de la Défense nationale dans le cadre de la stratégie annoncée dans le budget de 2024 répondent-ils à certaines des préoccupations que vous avez soulevées?

Karen Hogan: Je suppose que si j'abordais ces deux rapports avec un peu de recul, je vous dirais que la Défense nationale ne recrute pas suffisamment de membres pour répondre à ses besoins. En fait, seulement une personne sur treize se rend à l'instruction de base, et des milliers de personnes posent leur candidature chaque année. Le logement fait-il partie des préoccupations soulevées? Parfois, mais je pense qu'il y a la lenteur du recrutement et de nombreux autres problèmes.

Le logement est une préoccupation qui a été exprimée par rapport à la rétention des membres actuels. La Défense nationale ne gère pas son portefeuille de logements de manière à satisfaire à ses besoins et à ceux de ses membres.

L'augmentation du budget visait à financer un plan de construction et de rénovation de logements sur 20 ans, donc sur un horizon à très long terme. Il me serait impossible de vous dire aujourd'hui si ce serait suffisant, mais ce que je peux vous dire, c'est que bon

nombre des plans et estimations du ministère sont basés sur des renseignements désuets. On devrait à tout le moins commencer par mettre ces renseignements à jour, puis intégrer le désir de recruter davantage pour déterminer si le ministère a un budget suffisant pour s'attaquer aux problèmes de logement.

Tom Osborne: Je sais que depuis votre étude, le gouvernement a annoncé un énorme investissement dans notre défense nationale, notamment pour augmenter les salaires, offrir de meilleurs avantages sociaux et répondre à certaines préoccupations soulevées par nos militaires. Cela devrait faciliter le recrutement.

Lors d'une de nos récentes réunions, la lieutenant-générale et la sous-ministre ont indiqué avoir également mis en place de nouvelles stratégies de recrutement. Selon vous, l'augmentation du budget et les stratégies de recrutement répondent-elles aux préoccupations que vous avez soulevées dans votre rapport?

Karen Hogan: Je pense que l'augmentation du salaire des militaires des Forces armées canadiennes améliorera le recrutement, mais aussi la rétention. Je pense également qu'une stratégie de recrutement sera utile.

Cependant, nous avons relevé d'autres faiblesses qui pourraient aider au recrutement. Je pense qu'il faut d'abord comprendre pourquoi plus de la moitié des personnes qui présentent leur candidature abandonnent le processus de recrutement et n'ont plus de contact avec les Forces armées canadiennes. Tant que l'on ne comprendra pas pourquoi les gens quittent le processus de recrutement, il sera impossible d'apporter des changements qui aideront à régler le problème.

Notre rapport souligne certains changements qui ont été faits pendant la période de l'audit, mais encore une fois, il est trop tôt pour savoir quelle sera leur incidence sur le recrutement.

Tom Osborne: Je comprends.

Je pense que tous les députés de la Chambre ont probablement reçu des appels au sujet de la lenteur de l'ARC. J'en ai discuté avec le secrétaire d'État, et il m'a dit qu'un plan de 100 jours a été mis en place.

De votre point de vue, les récentes mesures prises par l'ARC, comme l'augmentation de la capacité d'appel et l'élargissement des services en ligne, permettent-elles de corriger les lacunes qui ont été constatées?

• (1040)

Karen Hogan: À mon avis, les deux aspects que vous avez mentionnés font partie des problèmes observés, mais il y en a d'autres. Je pense que bon nombre des agents des centres de communication n'ont pas les outils dont ils ont besoin pour répondre à certaines questions reçues, et nous avons fait des recommandations pour améliorer ces outils.

Je pense qu'un changement d'approche afin que les évaluations des agents soient plus axées sur l'exactitude et l'exhaustivité des réponses plutôt que sur le respect des échéanciers indiquerait que la culture de l'Agence du revenu du Canada est de fournir des renseignements exacts.

Il y a de nombreuses facettes. Je suis convaincue que le plan de 100 jours et les réponses à nos recommandations ne pourront qu'améliorer la situation pour les gens qui tentent d'appeler à l'Agence du revenu du Canada.

Le président: Merci.

Votre temps est écoulé, monsieur Osborne; vous avez même légèrement dépassé.

[Français]

Monsieur Lemire, vous avez la parole pour six minutes.

Sébastien Lemire (Abitibi—Témiscamingue, BQ): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie beaucoup, madame Hogan, et je vous félicite.

Je remercie également toute votre équipe, qui a travaillé très fort. Cinq ans, c'est un bel anniversaire. Par contre, cela veut aussi dire qu'il ne nous reste peut-être que cinq ans avec vous, ce qui est une moins bonne nouvelle.

Encore une fois, votre rapport est percutant.

Je tiens à souligner que, dans ce rapport, vous mentionnez le fait très troublant que les employés de l'Agence du revenu du Canada ont pu fournir des informations exactes aux clients dans 83 % des cas seulement.

À juste titre, vous avez parlé d'une évaluation de rendement réalisée dans un bureau de l'Agence qui fait valoir que la note de passage suggérée, qui est de 60 %, peut être accordée à un employé qui arrive à l'heure, qui prend ses pauses au bon moment et qui termine les appels au bon moment, même s'il a donné à un client une information inexacte qui aura des conséquences sur celui-ci. Cet employé peut obtenir une note de 60 % ou plus parce que son comportement est adéquat et qu'il respecte les politiques et les procédures. Or cette mauvaise information concerne l'Agence du revenu du Canada et peut avoir des conséquences majeures sur un Québécois, une Québécoise, un Canadien ou une Canadienne. Il y a là quelque chose de très choquant.

Vous aviez aussi soulevé la question de l'inexactitude des données en 2017. Comment peut-on expliquer que, huit ans plus tard, la situation n'a pas changé?

Karen Hogan: Ma réponse sera nuancée.

La situation a changé, selon le type de question posée à l'Agence du revenu du Canada. Si une personne veut obtenir de l'information générale sur la fiscalité, par exemple, que ce soit pour un particulier ou une entreprise, elle obtient de l'information exacte seulement 17 % du temps, ou environ la moitié de ce pourcentage dans le cas d'une entreprise.

Cependant, dès qu'une personne demande de l'information sur un compte ou un environnement en particulier, par exemple pour savoir si une déclaration a été traitée ou pour connaître la date de versement d'une prestation, elle obtient de l'information exacte plus de 80 % du temps. Il faut donc tenir compte de la raison de la demande d'information.

Les choses se sont améliorées, mais il y a encore beaucoup de place pour l'amélioration. Lorsqu'une personne communique avec l'Agence pour obtenir de l'information liée à la fiscalité, elle risque d'attendre longtemps et d'obtenir de l'information inexacte. Il y a donc encore place à beaucoup d'amélioration.

Sébastien Lemire: Le Canada a deux langues officielles. Je crois comprendre que vous avez fait des appels d'essai. Avez-vous remarqué une différence entre l'anglais et le français quant à la rapidité, à la qualité ou à l'exactitude des réponses?

Karen Hogan: Effectivement, nous avons fait des appels d'essai pour vérifier l'exactitude des réponses à des questions générales qui

ne portaient pas sur le compte d'un contribuable en particulier. Nous n'avons pas constaté de différence entre l'anglais et le français, qu'il s'agisse du temps d'attente ou de l'exactitude et de l'exhaustivité des réponses.

Sébastien Lemire: On constate que, encore une fois, le système a été conçu par IBM Canada. Il s'agit de la même firme qui était impliquée dans la modernisation du versement des prestations de Phénix et de bien d'autres programmes. Vous avez donc souvent mené des enquêtes liées à des systèmes qui ont été créés par IBM. Il y a aussi GC Strategies, l'entreprise impliquée dans le scandale d'ArriveCAN et, au Québec, on a lancé un audit sur SAAQclic.

Pensez-vous qu'il serait temps d'enquêter sur le recours à ce type de contrats et à ce type de firmes, qui continue de causer des problèmes? Devrait-on créer une commission d'enquête sur le recours à de telles firmes, particulièrement IBM?

• (1045)

Karen Hogan: Ce n'est pas à moi de décider d'établir une commission d'enquête. Cependant, nous avons relevé de nombreux signaux d'alarme dans la gestion du contrat pour le système de téléphonie des centres de communication, notamment une vérification insuffisante des factures. J'entreprends d'ailleurs un audit sur la gestion de ce contrat en particulier, et j'ai l'intention d'en faire rapport au Parlement en 2026.

Sébastien Lemire: Le gouvernement semble considérer l'intelligence artificielle comme une solution pour être plus efficace.

Vous avez mentionné que l'agent conversationnel de l'Agence du revenu du Canada, l'ARC, n'avait répondu correctement qu'à deux questions sur six.

Doit-on s'en préoccuper?

Karen Hogan: Effectivement, les outils d'intelligence artificielle ont donné des réponses plus exactes que Charlie, l'agent conversationnel de l'ARC. Toutefois, deux bonnes réponses sur six, cela équivaut à un taux de réussite de 33 %, ce qui est mieux que ce à quoi on peut s'attendre si on appelle pour poser des questions générales.

Cela dit, j'encourage le gouvernement à améliorer tous ses moyens de communication. Il y a des individus qui veulent parler à un agent, tandis que d'autres sont très heureux d'utiliser des outils automatisés. Comme je l'ai mentionné plus tôt, il y a beaucoup d'améliorations à apporter au service.

Sébastien Lemire: Dans votre rapport, vous soulevez le cas d'une personne de 90 ans qui a eu de la difficulté à authentifier son identité. Cela arrive aux aînés, et il n'y a pas de solution idéale, mais serait-il possible d'établir une ligne téléphonique réservée aux aînés ou de leur offrir des services en personne afin de les diriger au bon endroit, en fonction de leurs besoins?

Ce serait une belle façon de s'adapter à une clientèle qui est souvent vulnérable devant les nouvelles technologies.

Karen Hogan: Nous n'avons pas abordé cette question dans notre évaluation, mais nous nous sommes penchés sur les lignes téléphoniques pour la région du Nord et pour les trois territoires, et nous avons remarqué que les appels utilisant un indicatif régional du Nord étaient traités en priorité et que la norme de service était respectée.

Je ne sais pas comment cela pourrait s'appliquer aux aînés, mais il est important de mentionner que, même si c'est une longue étape, l'authentification multifactorielle est essentielle pour protéger les renseignements personnels des contribuables.

Sébastien Lemire: Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: Nous allons commencer notre deuxième tour, avec des interventions de deux minutes et demie à cinq minutes.

Nous passons maintenant à Mme Goodridge.

Vous avez la parole pour cinq minutes.

Laila Goodridge (Fort McMurray—Cold Lake, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie toute l'équipe d'être ici.

Madame Hogan, je vous félicite de votre cinquième anniversaire en poste.

Dans votre rapport sur le système de garde des enfants, vous dites que les libéraux se sont acquittés de leurs responsabilités. Pour ce qui est de la souplesse, il n'y a pas de données. Dans votre rapport, vous dites également que les gens qui travaillent en dehors des heures normales ont de la difficulté à trouver une place en garderie. Je me demande simplement comment vous pouvez dire que les libéraux s'acquittent de leurs responsabilités.

Karen Hogan: J'ai dit que le financement fédéral avait permis d'améliorer les services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, mais il reste à voir si le gouvernement s'est acquitté de toutes ses responsabilités.

Le financement fédéral a contribué à réduire le coût des services de garde. Cinq provinces et trois territoires offrent déjà des places à 10 \$ par jour et devancent donc l'échéance de 2026. Des places supplémentaires ont été créées, mais il reste beaucoup de travail à faire à cet égard. Il m'a été impossible d'évaluer d'autres aspects, comme l'accessibilité ou la qualité des services de garde.

Même si le financement a contribué à améliorer la situation, on peut encore faire mieux.

Laila Goodridge: A-t-on une idée du nombre d'enfants qui n'ont pas accès à une garderie?

Karen Hogan: Je suis seulement au courant des informations transmises au gouvernement fédéral par les provinces et territoires. Je peux souligner les données de Statistique Canada. En 2021, il y avait 2,2 millions d'enfants âgés de cinq ans et moins; plus de la moitié d'entre eux étaient en garderie. Le coût était de plus de 30 \$ par jour en moyenne. Quelque 112 000 places ont été créées, ce qui représente moins de la moitié de l'objectif. Voilà pourquoi j'indique que l'objectif de 250 000 nouvelles places créées risque d'être très difficile à atteindre.

• (1050)

Laila Goodridge: Savez-vous combien de nouvelles places ont été comblées?

Karen Hogan: Le gouvernement fédéral n'obtient pas cette donnée des provinces et territoires. En fait, le gouvernement s'est tourné vers une autre enquête de Statistique Canada pour comprendre pourquoi les parents n'occupent pas les nouvelles places.

Laila Goodridge: Si j'ai posé la question, c'est en partie parce que la vérificatrice générale de l'Ontario a récemment étudié la question et a constaté que 27 % des places n'étaient pas occupées.

Cela me préoccupe beaucoup. Nous dépensons beaucoup d'argent. Les libéraux ne cessent de se vanter des montants d'argent qui sont dépensés. Nous ne savons pas combien d'enfants bénéficient de cette mesure.

Karen Hogan: Vous avez mentionné un aspect sur lequel j'ai travaillé avec certains de mes homologues provinciaux. Nous trouvions qu'il était important d'essayer de coordonner une partie de notre travail sur des questions comme celle-ci, précisément, où il y a un financement important du fédéral, mais où l'essentiel du travail se fait à l'échelle provinciale et territoriale. Deux autres provinces examineront également la question. Je pense que c'est important pour brosser un tableau complet, du début à la fin, de la source de financement à la mise en oeuvre.

Laila Goodridge: Les provinces collectent-elles des données normalisées à ce sujet?

Karen Hogan: Des données sont collectées, mais le gouvernement permet à chaque province et territoire de les transmettre selon le format désiré. Les ententes comprennent une certaine souplesse. C'est ce que nous avons recommandé pour veiller à obtenir des données uniformes et normalisées.

Laila Goodridge: Je vais passer au rapport sur les Premières Nations. J'ai trouvé les renseignements qu'il contient profondément troublants. Je suis la députée de Fort McMurray—Cold Lake; les feux de forêt me sont donc très familiers.

Vous avez dit que les provinces n'ont pas toutes des ententes de lutte contre les feux de forêt. Quelles provinces ont des ententes de lutte contre les feux de forêt?

Karen Hogan: Actuellement, cinq provinces ont des ententes de lutte contre les feux de forêt: Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba et Ontario. Je pense qu'il est important de souligner que cela ne signifie pas que toutes les collectivités des Premières Nations de chacune de ces provinces ont signé cette entente de service.

Laila Goodridge: Dans ma province de l'Alberta, combien de Premières Nations ne sont pas visées par cette entente?

Karen Hogan: Je n'ai pas de renseignements aussi détaillés.

Permettez-moi de demander à M. Wheeler s'il a quelque chose à ajouter.

Glenn Wheeler (directeur principal, Bureau du vérificateur général): En Alberta, 25 des 48 Premières Nations ne sont pas visées par l'entente.

Laila Goodridge: Donc la moitié.

Glenn Wheeler: Environ la moitié, oui.

Laila Goodridge: La moitié n'est pas visée par l'entente, et le gouvernement du Canada — les libéraux — a seulement des ententes avec la moitié des provinces.

Combien de territoires sont couverts?

Karen Hogan: Aucun territoire n'a conclu une entente.

Laila Goodridge: C'est un échec lamentable.

Karen Hogan: Voilà pourquoi nous avons jugé insatisfaisants les progrès réalisés par rapport à nos recommandations formulées dans un rapport de 2022. Il y a beaucoup de travail. Je pense que Services aux Autochtones Canada doit vraiment revoir son approche pour la mobilisation des Premières Nations et la collaboration avec elles.

Laila Goodridge: On tente de conclure des ententes tripartites entre la province, les Premières Nations et le gouvernement fédéral. Combien d'ententes y a-t-il? Cela a été annoncé dans le budget de 2019.

Karen Hogan: Nous avons examiné les ententes en 2022. Six ententes sur les services d'urgence étaient alors en place. Aucune de ces ententes n'était tripartite. Il s'agissait d'ententes bilatérales, et l'on commençait à envisager des ententes tripartites.

Laila Goodridge: L'annonce dans le budget remonte à six ans et il n'y a toujours rien.

Karen Hogan: Ce qui est encore plus préoccupant, c'est qu'il y a eu moins d'ententes de service entre 2022 et aujourd'hui. À mon avis, une entente de service donne aux collectivités des Premières Nations une bonne idée des services auxquels s'attendre en cas d'urgence. Il est possible de renouveler les contrats qui arrivent à échéance même lorsqu'on travaille sur une nouvelle entente, de façon à avoir quelque chose qui offre clarté et certitude aux Premières Nations.

Le président: Merci.

Votre temps est malheureusement écoulé, madame Goodridge.

La parole est maintenant à Mme Yip, pour cinq minutes.

Jean Yip (Scarborough—Agincourt, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vous félicite, vous et toute votre équipe, de ces cinq années en poste.

Selon vous, quelle est votre plus importante contribution?

Karen Hogan: Je dois admettre que je ne m'attendais pas à cette question aujourd'hui.

Au cours des cinq dernières années, nous avons apporté de véritables changements au sein de l'organisation afin de produire des rapports plus faciles à comprendre pour la population. J'espère qu'ils invitent réellement à la lecture. On ne parle pas de rapports de 8 000 ou 10 000 mots. Nous traitons de sujets qui, à mon avis, revêtent une grande importance pour les Canadiens d'un bout à l'autre du pays.

Nous essayons d'examiner des programmes qui touchent les masses, mais nous gardons aussi à l'esprit la population qui en a le plus besoin, les personnes les plus défavorisées, en espérant que cela encourage le gouvernement à leur accorder la priorité.

Je pense qu'il me reste beaucoup à accomplir au cours des cinq prochaines années. J'espère avoir l'appui du Parlement, et l'examen de nos rapports est l'une des meilleures façons de le faire.

• (1055)

Jean Yip: C'est excellent.

Je vais maintenant entrer dans le vif du sujet.

Les électeurs de partout au pays nous disent que les Canadiens ne veulent pas seulement un service téléphonique plus rapide, mais aussi un moyen plus facile de régler les problèmes sans avoir à appeler à l'ARC. En quoi la transition de l'ARC vers des services numériques, comme les heures de clavardage prolongées et les nouveaux outils de récupération de compte, cadre-t-elle avec vos recommandations visant l'amélioration des services à long terme?

Karen Hogan: Je pense que cela cadre bien. Beaucoup de gens souhaitent parler à un agent, et beaucoup d'autres sont très satisfaits

de l'option libre-service. L'agent conversationnel Charlie pourrait être amélioré, car il a répondu avec exactitude à seulement deux des six questions de nature générale que nous avons posées, alors que d'autres outils d'intelligence artificielle accessibles au public donnaient de meilleures réponses.

Je pense que notre recommandation sur l'amélioration des outils... On ne parle pas seulement d'outils automatisés, mais aussi des outils à la disposition des agents. Le but, c'est de rendre les appels plus efficaces et efficients lorsque l'on réussit à parler à un agent. Nous avons constaté que les appels sont d'une durée moyenne d'environ 17 minutes, mais que 30 % de ce temps était passé en attente pendant que l'agent cherchait une réponse. Les possibilités d'améliorer certains des outils sont donc très nombreuses, et il faut tirer parti des technologies pour y parvenir.

Je pense que notre dernière recommandation était de réacheminer les appels ou de créer une ligne distincte pour les appels concernant l'accès à Mon dossier, un portail libre-service créé pour offrir à tous un accès à l'ARC. Toutefois, la majorité des appels au centre d'appels concerne le portail. À mon avis, le service pourrait être amélioré en séparant les deux volets afin d'avoir à la fois un véritable soutien technique et une expertise pour les questions fiscales.

Jean Yip: J'aimerais passer au rapport sur la cybersécurité.

Pourquoi 119 organismes fédéraux sur 204 ne sont-ils pas tenus de recourir aux services de cybersécurité de Services partagés Canada?

Karen Hogan: Je crois qu'il est important de souligner qu'il existe des outils de cyberdéfense efficaces. Les capteurs en sont un bon exemple. C'est un choix stratégique voulant que les organisations fédérales soient tenues d'avoir recours à Services partagés Canada. Parmi les 119 organisations qui ne sont pas tenues d'y avoir recours, certaines ont adopté quelques-uns de ces outils. Ils sont reconnus comme étant très efficaces.

Toutefois, lorsque nous avons demandé aux organisations pourquoi elles n'utilisaient pas ces outils, elles nous ont donné quelques raisons, notamment une incidence possible sur leur indépendance. Par exemple, si une société d'État utilisait un outil offert par le gouvernement, cela pourrait miner son indépendance. On avait l'impression que les possibilités de personnalisation de ces outils étaient restreintes, et l'on se préoccupait des services d'entretien et d'appui pouvant être offerts par les autres organisations.

Je peux vous dire que mon bureau est l'un des plus indépendants du gouvernement fédéral, et comme je suis responsable de veiller à l'efficacité de la cyberdéfense de ce bureau, j'ai décidé d'avoir recours aux capteurs, parce qu'ils viennent s'ajouter à ce que j'ai déjà mis en place. Je crois que les Canadiens s'attendent à ce que le gouvernement fédéral fasse tout en son pouvoir pour protéger leurs renseignements et ceux du gouvernement.

Jean Yip: Comme certaines sociétés d'État veulent se protéger elles-mêmes, quelle est l'incidence sur les efforts de coordination?

Karen Hogan: Je crois qu'il s'agit de l'une des plus importantes lacunes que nous avons désignées. Bien que certains outils soient en place, il y a des écarts importants en matière de défense. Aussi, lorsque les membres de la famille fédérale n'utilisent pas tous les mêmes outils de cyberdéfense, il y a des vulnérabilités ou des faiblesses potentielles. En fait, plus il y a de gens qui fournissent de l'information au sujet des attaques possibles, plus la cyberdéfense du gouvernement du Canada sera accrue. Je crois qu'il faut prendre des mesures pour corriger l'approche fragmentée.

Jean Yip: D'accord.

Le président: Merci.

Madame Yip, avez-vous d'autres questions? Sinon, je pourrai revenir à d'autres membres plus tard.

Jean Yip: Vous pourrez le faire.

Le président: Merci. Votre temps est écoulé, mais si vous aviez eu une autre question, je vous aurais laissé la poser.

[Français]

Monsieur Lemire, c'est à votre tour de prendre la parole. Vous disposez de deux minutes et demie.

Sébastien Lemire: Merci, monsieur le président.

Madame la vérificatrice générale, le Bloc québécois l'a souvent répété, on obtient souvent les meilleurs résultats quand on transfère directement l'argent aux provinces et qu'on respecte les champs de compétence. Dans le cadre du programme de garderie, le Québec a mené la charge.

Évidemment, comme cela a été mentionné, le programme fédéral s'est inspiré de ce qu'avait fait Pauline Marois. Le Québec a répondu aux attentes. Il a été en mesure de créer plus de places que son poids démographique au moyen de l'argent qui lui a été transféré, c'est-à-dire 20 000 sur 110 000 places. Dans ce cas, il y a eu un transfert sans condition, ce qu'on ne voit pas souvent au fédéral.

Parle-t-on ici d'un programme qui a été somme toute bien géré grâce à cette condition de transfert sans condition?

• (1100)

Karen Hogan: Il nous a été un peu difficile de valider les résultats de l'argent transféré au Québec, parce que les conditions de l'entente étaient uniques comparativement à celles des autres provinces et territoires. En effet, le Québec offrait déjà un service de garde à 10 \$ par jour.

Par ailleurs, toutes les ententes avec les provinces stipulaient que ces dernières avaient le choix de décider comment le financement allait être distribué et utilisé dans la province pour améliorer l'accès à un service de garde abordable.

Je soulignerais que l'une de nos recommandations préconise d'utiliser les modalités des ententes pour permettre au gouvernement fédéral de recueillir de l'information comparable à l'échelle du pays, ce qui inclut le Québec. En ayant une comparaison des résultats et un portrait global de la situation, le gouvernement fédéral serait en mesure de démontrer que l'argent dépensé est vraiment une plus-value pour les Canadiens.

En ce moment, c'est difficile à déterminer.

Sébastien Lemire: On voit que la bureaucratie fédérale a explosé dans de nombreux programmes. C'est le cas, entre autres, à l'Agence du revenu du Canada.

Quand on transfère de l'argent aux provinces et aux territoires, on constate qu'ils sont capables d'offrir les services convenus. Pensez-vous que le gouvernement devrait davantage envisager cette voie, notamment, pour les programmes en matière de logement de la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou même ceux des Premières Nations, pour lesquels vous avez un rapport sur les programmes de services?

Vous avez parlé du logement, toutefois, parmi les obstacles que vous avez mentionnés, on retrouve souvent le soutien insuffisant pour renforcer la capacité des Premières Nations à fournir des programmes de même qu'une approche passive et cloisonnée de soutien aux Premières Nations.

Comment pourrait-on s'assurer de transférer l'argent pour qu'un service soit donné le plus près possible des citoyens, ce qui est probablement souvent plus efficace?

Karen Hogan: C'est une question complexe.

Je ne me suis pas penchée sur la façon d'améliorer cela partout au pays. Je me suis vraiment penchée sur les programmes des Premières Nations, comme vous l'avez mentionné.

En général, lorsque de l'argent du fédéral est transféré à une province ou à un territoire, il devrait tout de même y avoir une reddition de compte pour que le gouvernement fédéral puisse démontrer aux contribuables que l'argent a été dépensé de façon appropriée. Je pense que c'est un partenariat que doivent établir les différents ordres de gouvernement et sur lequel ils doivent s'entendre. L'approche sans condition n'est pas toujours la meilleure.

Cependant, il est nécessaire de consulter les Premières Nations et de comprendre leur réalité. En ce moment, l'approche adoptée ne prend pas en compte leur situation unique. À mon avis, pour faire avancer la réconciliation, le gouvernement doit modifier son approche.

Sébastien Lemire: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Nous allons maintenant entendre M. Kuruc.

Vous disposez de cinq minutes, monsieur. Allez-y.

Ned Kuruc (Hamilton-Est—Stoney Creek, PCC): Madame Hogan, bonjour. J'aimerais vous féliciter pour vos cinq premières années de mandat. J'espère que les cinq prochaines seront tout aussi bonnes.

J'aimerais tout d'abord parler du recrutement de l'armée canadienne. Dans la pièce 2 de votre rapport, on peut lire que parmi les 191 000 candidatures, 103 000 avaient été fermées — ce qui représente 54 % du nombre total de candidats —, et que seulement un candidat sur 13 avait complété l'instruction de base. Dans votre rapport, on peut aussi lire que les Forces armées canadiennes ne savaient pas pourquoi ces dossiers avaient été fermés.

Pourquoi n'obtiennent-elles pas ces renseignements?

Karen Hogan: C'est une excellente question. Nous voulions vraiment savoir pourquoi ces candidatures étaient fermées à certains moments dans le processus. Notre audit avait pour objectif de cibler les goulots d'étranglement et de trouver des façons d'aider les forces armées à améliorer le processus.

Je crois que les retards dans le traitement des demandes y sont pour quelque chose. La norme veut que l'on traite une demande dans les 100 à 150 jours, mais nous avons constaté que les délais étaient presque deux fois plus longs que cela. Comme c'est le cas pour tout autre emploi, j'imagine que les gens abandonnent cette idée parce qu'ils trouvent autre chose ailleurs.

Ned Kuruc: Je comprends que sur 191 000 candidatures, 15 000 ont abouti, mais cela n'a pas permis d'atteindre la cible. Un écart de 4 700 candidats demeure. C'est assez effrayant, parce que les Forces armées canadiennes ne sont pas équipées. Qu'est-ce que ce manque à gagner signifie pour nos forces armées?

• (1105)

Karen Hogan: Vous avez raison. Au cours de la période de vérification, seulement 1 candidat sur 13 se rendait jusqu'à l'instruction de base. Je crois que c'est important. Vous parlez de la pièce 2; on y indique que plus de 50 000 demandes sont toujours à l'étude. C'est pourquoi il est important que la Défense nationale comprenne les raisons qui poussent les gens à abandonner le processus. On ne peut apporter des changements à ce processus si on ne sait pas pourquoi les gens l'abandonnent.

Ned Kuruc: Merci.

J'aimerais maintenant passer à un autre rapport, qui traite du logement des membres des Forces armées canadiennes. Dans votre rapport, on constate que la Défense nationale n'arrive pas à répondre aux besoins en matière de logement. Il manque au moins 5 200 logements. Ceux qui sont offerts sont désuets, et n'ont pas de WiFi. Certains n'ont même pas de système d'évacuation des eaux usées fonctionnel. Nous avons entendu des histoires sur certains membres qui devaient dormir chez d'autres. Je crois que le pire, c'est ce que l'on peut lire dans un article paru en 2022: on conseillait aux militaires de faire une demande à Habitat pour l'humanité afin de trouver un logement. C'est inquiétant.

Voulez-vous nous en dire plus à ce sujet?

Karen Hogan: La Défense nationale ne gère pas les logements de manière à répondre aux besoins des militaires, loin de là. Ce que j'ai trouvé préoccupant aussi, c'est la piètre condition d'un grand nombre de logements. Je crois que vous et moi ne voudrions pas y habiter. On ne devrait pas s'attendre à ce que les membres des Forces armées canadiennes y vivent non plus.

Ned Kuruc: Je crois que ces logements ont en moyenne 60 ans.

Karen Hogan: Il y a deux types d'immeubles. Tout d'abord, il y a les quartiers, qui sont conçus pour l'instruction de base, et les logements temporaires ou transitoires. Ils sont conçus pour y vivre à court terme, mais certains y habitent à long terme. Ensuite, il y a les logements résidentiels, des maisons qui ne sont pas meublées. Certains des quartiers ont plus de 60 ans. L'un d'entre eux a été construit en 1930. Lorsqu'aucun entretien n'est effectué — nous avons constaté que dans 25 % des cas, aucune inspection n'était faite de façon régulière —, il est impossible de savoir ce qui doit être fait. Ainsi, les logements se détériorent.

Comme vous l'avez dit, certains immeubles n'ont pas d'eau potable ou sécuritaire à boire; les toilettes ne fonctionnent pas; les murs extérieurs doivent être réparés.

Ned Kuruc: Est-ce qu'on sait combien de nouveaux logements ont été construits depuis l'audit?

Karen Hogan: Je n'ai pas ce chiffre avec moi. Ce que je peux vous dire, c'est qu'au cours de la période d'audit, le nombre de logements disponibles a diminué. Il est évident que le plan doit être mo-

difié afin de répondre aux besoins en matière de logement. Il faut des renseignements plus à jour, surtout que les Forces armées veulent recruter plus de gens.

Ned Kuruc: Je vois aussi que 3 800 logements seront construits au cours des 20 prochaines années. Nous avons appris qu'un ami du premier ministre, un banquier de la RBC, a été nommé pour gérer ce portefeuille, et qu'il touchera près de 700 000 \$ par année. Ma question est donc la suivante: est-ce que c'est vraiment de cela que nous avons besoin, ou est-ce que les ministres doivent accorder la priorité à l'armée canadienne pour assurer notre sécurité et notre souveraineté, et faire leur travail?

Karen Hogan: Je crois que vous parlez de la nomination à l'Agence de l'investissement pour la défense, qui n'est pas responsable de la construction des logements. L'Agence de logement des Forces canadiennes est un organisme de services spéciaux qui est responsable de la construction des logements. Elle a reçu 2,2 milliards de dollars pour financer un plan sur 19 ans. Il est encore trop tôt pour savoir si cela suffira.

Comme je l'ai fait dans d'autres rapports, j'encourage la Défense nationale à mettre à jour ses estimations de façon régulière en fonction de renseignements exacts afin qu'elle ait une meilleure idée de ses besoins pour l'avenir.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entendre Mme Tesser Derksen.

Vous avez la parole pour cinq minutes. Allez-y.

Kristina Tesser Derksen (Milton-Est—Halton Hills-Sud, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie également la vérificatrice générale et son équipe. Je vous félicite pour votre mi-mandat. Je ne sais pas si je dois vous demander si ces cinq années se sont passées plus rapidement ou plus lentement que ce que vous aviez imaginé. D'accord, elles sont passées vite. Cela signifie que les cinq prochaines passeront encore plus rapidement.

J'aimerais tout d'abord parler du rapport sur la garde des enfants. Ce sujet me touche particulièrement, parce que je suis mère de quatre enfants. Ils sont plus grands maintenant, mais j'ai payé cher pour les faire garder lorsque j'étais étudiante et que je travaillais. Je comprends l'incidence de ces frais sur les familles canadiennes, et je sais que bon nombre d'entre nous ici aujourd'hui la comprennent également.

Dans votre rapport, on peut lire que dans l'ensemble, la garde d'enfants est maintenant plus abordable, notamment en raison du financement fédéral. L'objectif des garderies à 10 \$ par jour a été atteint dans cinq provinces, je crois, et dans les trois territoires. Avez-vous une idée de ce qui empêche les autres provinces d'atteindre cet objectif? Pouvez-vous spéculer à ce sujet?

Karen Hogan: Je ne veux pas spéculer, mais vous avez raison: cinq provinces — le Québec, Terre-Neuve, le Manitoba, la Saskatchewan et l'Île-du-Prince-Édouard — offrent les garderies à 10 \$, tout comme les trois territoires. Certains avaient déjà un tel système en place avant que les mesures fédérales ne soient mises en œuvre. Je crois qu'il est important de le souligner.

J'aimerais attirer votre attention sur le rapport de la vérificatrice générale de l'Ontario, qui a étudié les résultats dans la province. Il est évident que la coopération de plusieurs ordres de gouvernement et des parents est nécessaire, en plus du financement.

Ce qui est préoccupant, c'est que de nombreuses provinces ont remis en question la viabilité de ce système à long terme. C'est pourquoi nous avons recommandé au gouvernement d'agir dès maintenant pour obtenir des renseignements plus exhaustifs et plus comparables dans l'ensemble du pays avant de prendre d'autres décisions en matière de financement, pour qu'elles soient éclairées.

• (1110)

Kristina Tesser Derksen, Oui, je constate que votre rapport évoque un manque d'information en raison de l'incertitude relative aux plans provinciaux et territoriaux. C'était un objectif des accords de financement, je crois. N'est-ce pas?

Karen Hogan, Les accords de financement présentaient quelques objectifs. Ils visaient à améliorer l'abordabilité et l'accès, mais aussi la qualité et la nature inclusive des services offerts. Dans certains de ces domaines, comme l'accès et la qualité, le gouvernement n'a fait qu'examiner les plans. Il est difficile pour moi de savoir si le financement permet d'atteindre les objectifs, parce que le gouvernement ne peut le confirmer.

C'est pourquoi il n'est pas seulement question d'un manque de renseignements; il faut aussi obtenir les bons renseignements, afin de parler des résultats. C'est une chose de dire que les fournisseurs de services de garde ont obtenu une attestation, mais est-ce qu'ils reçoivent une formation? Ce serait la prochaine étape logique.

Certains de ces renseignements sont manquants; on ne peut donc pas parler de la qualité et de l'accès avec certitude.

Kristina Tesser Derksen, Comme il s'agit d'un objectif de l'accord de financement, est-ce que le gouvernement a la responsabilité d'exiger la collecte des données ou est-ce que les provinces sont censées le faire par elles-mêmes de façon régulière?

Karen Hogan: Je crois que c'est une responsabilité commune. Les provinces ont signé un accord de financement et ont convenu qu'elles présenteraient des rapports de façon régulière, mais le gouvernement fédéral a aussi la responsabilité de veiller à ce que ces rapports soient exacts et exhaustifs.

Par exemple, les contrôles en place étaient adéquats. Le financement ou certaines tranches de financement étaient retenus lorsque les rapports n'avaient pas été présentés. Les montants étaient libérés une fois les rapports reçus.

Ce qui était préoccupant, c'était le contenu de ces rapports. Par exemple, l'un d'entre eux faisait état de places pour les enfants de six ans et plus, alors qu'elles doivent viser des enfants de cinq ans et moins. Il manque certaines précisions. Cette responsabilité revient au gouvernement fédéral, afin de veiller à ce que l'argent soit utilisé à bon escient.

Kristina Tesser Derksen: La qualité des renseignements fournis n'était pas nécessairement au rendez-vous.

Avez-vous une idée des mesures à prendre pour améliorer la collecte des données et des renseignements? Est-ce une question de politiques, de culture?

Karen Hogan: Les accords de financement actuels ont des dispositions qui demandent la communication de renseignements. Je crois qu'il faut que le gouvernement fédéral s'entende avec les provinces au sujet de ce qui doit être communiqué exactement afin d'assurer une approche uniforme en ce sens.

Pendant la pandémie de COVID, alors que le pays avait besoin de renseignements sur les personnes atteintes du virus, on a conclu

un accord sur l'information à communiquer. Les communications n'ont pas toujours été rapides, mais au moins elles étaient possibles.

J'espère que le gouvernement fédéral pourra faire de même avec les provinces et les territoires afin d'avoir un meilleur portrait de la situation au pays.

Kristina Tesser Derksen: Merci.

J'aimerais maintenant parler de quelque chose que j'ai lu dans la section « Survol » de votre rapport. Vous parlez d'un accès équitable aux places dans les services de garde d'enfants. On peut notamment lire ceci: « [...] ces places risquent également de ne pas être accessibles de manière équitable aux familles issues de milieux divers ou vulnérables. » Je souligne l'utilisation du verbe « risquer ». Je suppose que cela revient une fois de plus à la collecte de données et à la communication des renseignements.

Pourriez-vous nous en dire plus sur vos préoccupations relatives à l'égalité d'accès à ces places?

Karen Hogan: Je crois que cela témoigne des diverses définitions utilisées pour l'accessibilité dans les provinces et les territoires, et aussi des diverses approches en matière de production de rapports. C'est pourquoi il serait utile d'avoir un accord et une compréhension uniformes dans l'ensemble du pays.

Nous avons constaté que, dans les rapports, on disait au gouvernement fédéral qu'il y avait des places plus inclusives, mais on ne précisait pas si ces places étaient occupées, et qui les avait obtenues. Ce sont là des renseignements de base qui seraient faciles à communiquer. Les provinces les ont à leur disposition; les services de garde aussi. Il faut simplement que l'information fasse son chemin jusqu'au gouvernement fédéral.

• (1115)

Le président: Merci beaucoup. Le temps est écoulé.

Nous commençons maintenant notre troisième et dernière série. Je vais m'en tenir plus strictement au temps prévu pour les interventions parce que je sais que la vérificatrice générale a un rendez-vous après la réunion. Nous accusons un léger retard, mais rien de grave.

Monsieur Stevenson, vous disposez de cinq minutes. Allez-y.

William Stevenson (Yellowhead, PCC): Merci.

J'aimerais revenir à l'audit sur l'ARC. En tant que comptable professionnel agréé qui travaille dans la pratique publique depuis 26 ans, j'ai eu à maintes reprises l'occasion d'être en attente et de perdre beaucoup de temps à attendre que quelqu'un me réponde à l'ARC, surtout lorsque les niveaux de service ont diminué au cours des dernières années.

Votre rapport contient beaucoup de renseignements. Il démontre notamment que le nombre d'agents a augmenté en 2022-2023, pour ensuite redescendre. Savez-vous quelles sont les raisons pour lesquelles le nombre d'agents a changé? Est-ce que c'est en raison des pressions en vue du recours au guichet libre-service et à Mon dossier en ligne? Y a-t-il d'autres raisons qui expliquent cette diminution du nombre d'agents?

Karen Hogan: De toute évidence, le nombre d'agents et les outils dont ils disposent ont une incidence directe sur la rapidité et la qualité du service reçu.

Nous avons demandé à l'Agence ce qui expliquait les fluctuations du nombre d'agents, et c'était en fonction de son budget et des contraintes au fil du temps. L'objectif était de faire en sorte que les gens utilisent davantage le libre-service avec Mon dossier et le robot conversationnel, mais, comme je l'ai mentionné précédemment, cela a mené à un plus grand nombre d'appels pour des questions concernant l'accès à Mon dossier.

William Stevenson: Il y a beaucoup de personnes âgées qui n'auront pas recours aux services en ligne et d'autres qui ne sont peut-être pas âgées, mais qui ne sont pas techniquement en mesure d'utiliser ces services, et elles dépendront beaucoup plus des centres d'appels.

Vous avez dit que seulement 17 % des renseignements généraux étaient exacts et que la formation et l'analyse annuelles étaient d'environ 30 minutes par agent. À mon avis, cela signifie qu'il n'y a pratiquement pas de formation, ce qui expliquerait la qualité des appels.

Lorsqu'elle vous a donné tous ces renseignements, l'ARC a-t-elle démontré qu'elle a des programmes pour...? Vous dites que les agents n'ont pas les outils nécessaires, alors qu'est-ce que l'Agence peut faire pour améliorer la qualité de leur travail?

Karen Hogan: Je suis d'accord avec vous. Je me souviens que je pouvais aider mon père avec sa déclaration de revenus, mais il préférerait quand même appeler l'Agence du revenu du Canada, alors je peux comprendre que beaucoup de gens veulent appeler et parler à quelqu'un.

Il y a eu des évaluations de la qualité, et ces évaluations ont mis en évidence des lacunes dans l'information ou...

William Stevenson: Ce ne sont que des statistiques. Cela ne dit pas comment ils sont formés.

Karen Hogan: Le problème, c'est qu'un agent ou son superviseur reçoit très peu de rétroaction exploitable, et par conséquent, il y a très peu de formation.

William Stevenson: Il n'y avait donc presque pas de formation.

Karen Hogan: Nous avons formulé une recommandation sur le triage des appels: si un appel concerne Mon dossier, il faut l'envoyer vers un groupe précis. Les besoins en matière de formation et de compétences sur ce sujet ne sont pas les mêmes que pour les questions fiscales et le respect des obligations. Il faut un ensemble différent de compétences et d'outils. Nous espérons que cela contribuera à améliorer le service à l'avenir.

William Stevenson: L'Agence a-t-elle démontré qu'elle essaie de réduire le temps d'attente des appels? Il y a beaucoup de statistiques, mais, comme un de mes professeurs de statistique à l'université disait, « il y a les mensonges, les sacrés mensonges et les statistiques ». Avoir des statistiques ne sert à rien si l'Agence n'agit pas ou si elle n'a pas la capacité d'appuyer ses agents.

D'après votre analyse, y a-t-il quoi que ce soit qui indique que l'Agence va essayer de corriger la situation en donnant à ses agents les outils dont ils ont besoin?

Karen Hogan: Je suis d'accord qu'on peut faire dire à peu près n'importe quoi aux statistiques. C'est pourquoi il est important de toujours les mettre en contexte.

Je vais parler de l'évaluation des agents. Moins de 10 % d'entre eux accordaient de l'importance à l'exactitude et à l'exhaustivité d'une réponse. On ne leur demande pas de donner une réponse

exacte, mais plutôt de respecter les horaires ou de répondre au volume des appels.

Fondamentalement, il faut commencer par là. Ce qu'on mesure se traduit par des résultats, alors il faut mesurer l'exactitude et y accorder plus d'importance.

● (1120)

William Stevenson: Vous venez de soulever un point au sujet de la culture organisationnelle. Diriez-vous que la culture de l'Agence ne met pas assez l'accent sur le respect des droits des contribuables?

Karen Hogan: C'est une question à laquelle il est difficile de répondre, car le régime fiscal canadien est un régime volontaire dans lequel il vous incombe, à moi et à tous les contribuables, de fournir des renseignements exacts dans nos déclarations de revenus. La responsabilité de l'Agence du revenu du Canada est de nous aider à le faire. Nous avons constaté que les contribuables attendent trop longtemps et qu'ils n'obtiennent pas de réponses exactes lorsqu'ils appellent.

Le président: Merci beaucoup.

Votre temps est écoulé, monsieur Stevenson.

La parole est maintenant à M. Housefather pour cinq minutes.

Anthony Housefather (Mont-Royal, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci, et bon anniversaire. Je vous suis très reconnaissant de votre travail.

À quand remonte la dernière date à laquelle vous avez recueilli des renseignements pour cet audit?

Karen Hogan: Parlez-vous de l'audit de l'Agence du revenu du Canada?

Anthony Housefather: Oui.

Karen Hogan: Notre période d'audit s'est terminée le 30 juin, mais nous avons conclu que nous avions tous les renseignements dont nous avons besoin en octobre.

Anthony Housefather: Dans ce contexte, vous n'avez pas fait le suivi du plan de 100 jours que le gouvernement a maintenant mis en œuvre. Est-ce exact? Toute amélioration aurait été apportée après cette date.

Avez-vous pu observer, depuis ce temps, des changements notables qui se sont produits à la suite du plan de 100 jours et dont vous êtes satisfaite?

Karen Hogan: Vous avez raison. Le plan de 100 jours a été publié après la fin de notre période d'audit. J'en ai pris connaissance et je l'ai examiné. C'est pourquoi j'ai dit plus tôt que le plan de 100 jours, combiné aux mesures prises en réponse à nos recommandations, améliorera, je l'espère, le temps d'attente et la qualité du service.

Anthony Housefather: L'une des choses que j'ai trouvées bizarres, c'est l'histoire de Charlie le robot conversationnel — un nom formidable. Vous avez dit: « Nous avons constaté que Charlie avait fourni des réponses exactes à seulement 2 questions sur les 6 que nous lui avions posées, alors que les autres outils conversationnels publics exploitant l'intelligence artificielle avaient répondu correctement à 5 questions sur 6. »

Comment se fait-il que l'outil spécialisé du gouvernement pour l'ARC soit pire que l'outil moyen auquel n'importe qui peut avoir accès n'importe où?

Karen Hogan: C'est une excellente question à poser à l'Agence du revenu du Canada. Charlie le robot conversationnel n'a été alimenté que de renseignements généraux sur l'impôt sur le revenu des particuliers, de sorte que lorsque nous avons posé des questions sur l'impôt des sociétés, il avait de la difficulté à répondre en raison de la façon dont il a été conçu.

Il faudrait savoir si l'Agence a l'intention ou non de fournir au robot les autres types de renseignements. Je pense que ce serait une excellente question à lui poser.

Anthony Housefather: Tout à fait. Je suis sûr que nous la posons tous.

Ce sujet est traité au paragraphe 36, et vous avez dit que la recommandation correspondante se trouvait au paragraphe 43, mais je n'y ai rien trouvé qui semblait indiquer qu'il fallait revoir cet outil. Vous avez parlé en général de la nécessité de rendre l'information plus accessible, mais devrait-on modifier le robot conversationnel? L'Agence devrait-elle l'éliminer et trouver un autre outil de clavardage qui fera un meilleur travail, ou doit-elle simplement y verser plus d'information pour lui permettre de fournir des réponses plus complètes?

Karen Hogan: Notre recommandation visait à améliorer l'exactitude et la rapidité des réponses. Ce n'est pas à moi de dire à l'Agence du revenu du Canada si elle devrait éliminer ou améliorer Charlie. C'est une décision pour la direction de l'Agence.

Peu importe l'outil choisi, il faut tenir compte du fait que certains Canadiens veulent un libre-service et que d'autres veulent parler à un agent. Il faut donc améliorer la qualité et la rapidité des deux.

Anthony Housefather: Je suis d'accord. Personnellement, je préfère de loin ne pas parler à une personne. Je préfère obtenir de l'information en ligne, mais je comprends qu'il y a des gens comme votre père, et probablement mes parents, qui veulent parler à un agent.

Puis-je parler un instant du rapport sur la cybersécurité? Une des choses qui, encore une fois, m'a laissé perplexe, c'est le nombre d'organisations fédérales qui ne sont pas assujetties aux politiques du Conseil du Trésor et qui ne sont donc pas tenues de mettre en œuvre tous les services de cybersécurité que le gouvernement offre. Par exemple, vous avez constaté que 43 organisations fédérales, soit 36 % de toutes les organisations fédérales qui ne sont pas assujetties aux politiques du Conseil du Trésor, n'utilisent pas les capteurs de défense de cybersécurité du CST.

N'est-il pas profondément problématique que des organisations du gouvernement fédéral ne se prévalent pas des outils que le gouvernement met à leur disposition pour se protéger contre les cyberattaques?

• (1125)

Karen Hogan: La question de savoir qui est tenu d'utiliser ces capteurs relève des politiques. Les capteurs de défense sont très puissants et se sont avérés efficaces. Je pense que ce qui est important, c'est que cela ne soit pas le seul niveau de défense. Les capteurs sont une couche que vous ajoutez aux cyberdéfenses que vous avez déjà.

Sur les 119 organisations qui ne sont pas tenues de les utiliser, vous avez raison de dire qu'environ 64 % d'entre elles les utilisent. Elles le font et en ont compris la valeur.

Voici la lacune que nous avons soulignée. Une approche fragmentée en matière de cyberdéfense met un peu le gouvernement à risque. Pour avoir une bonne cyberdéfense, il faut le plus de gens possible qui l'alimentent. Si tout le monde signale des attaques potentielles d'hameçonnage, cela améliore et renforce les défenses. Si toute la famille fédérale utilisait ces capteurs, nous améliorerions les défenses des réseaux et des systèmes du gouvernement du Canada.

Anthony Housefather: Je suis tout à fait d'accord.

J'ai une dernière question, madame Hogan. Un ministère qui a choisi de ne pas utiliser ces outils a-t-il expliqué pourquoi il a fait ce choix?

Karen Hogan: Nous avons posé la question à quelques-unes des organisations qui ne l'utilisaient pas — certains ministères et organismes, et certaines sociétés d'État — et elles nous ont donné quelques raisons. La première, pour certaines, était que cela pourrait avoir une incidence sur leur indépendance. Par exemple, une société d'État doit rester indépendante du gouvernement. Elles étaient également préoccupées par la possibilité limitée de personnaliser ces capteurs pour répondre à leurs besoins. Elles avaient également des préoccupations au sujet du soutien et de la maintenance qui pourraient être offerts par Services partagés Canada.

Je peux vous dire que le Bureau du vérificateur général est l'une des organisations les plus indépendantes du gouvernement. J'ai des mesures de cyberdéfenses en place et j'utilise aussi les capteurs, parce que je crois que les Canadiens s'attendent à ce que chaque organisation fédérale fasse tout en son pouvoir pour protéger leurs renseignements personnels ou les renseignements du gouvernement.

Anthony Housefather: Je suis tout à fait d'accord.

Merci.

Le président: Merci, monsieur Housefather.

[Français]

Monsieur Lemire, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Sébastien Lemire: Madame Hogan, en ce qui concerne le recrutement pour les forces militaires, vous avez abordé la question de la diversité.

Avez-vous des données sur le recrutement chez les francophones?

Karen Hogan: Nous n'avons pas ces données, car je ne crois pas qu'elles sont recueillies par le ministère de la Défense nationale.

Sébastien Lemire: En avez-vous sur le recrutement qui se fait au Québec par rapport aux autres provinces?

Karen Hogan: Je suis désolée, mais nous n'avons pas cette information.

Je vous invite à communiquer avec le ministère de la Défense nationale. Ce serait le meilleur endroit pour avoir accès à cette information.

Sébastien Lemire: Merci.

En Abitibi-Témiscamingue, le bureau de recrutement des Forces armées canadiennes a fermé ses portes en 2015. C'est d'ailleurs mon frère qui en était responsable, et je le salue. À un certain moment, il y avait plus de 120 membres des Forces, en région. Depuis, cela a été délaissé. Même le quartier général du 9^e Escadron du génie est maintenant à Montréal.

Vous ne le mentionnez pas, mais serait-il normal d'avoir des centres régionaux de recrutement pour se rapprocher des lieux où on tente de recruter? Dans votre rapport, vous dites avoir constaté que seulement un candidat sur treize était recruté. Le problème est peut-être dans la forme de communication.

Plutôt que de se fier à un site Internet, serait-il plus efficace d'avoir des échanges en personne où on offre des garanties et on s'intéresse à l'humain?

Karen Hogan: Attirer des gens dans les Forces armées canadiennes n'est pas un problème. Des milliers de personnes postulent chaque année. Cependant, seulement une personne sur treize commence la formation de base.

Il y a plusieurs raisons à cela. Par exemple, il peut s'agir du délai de traitement des demandes. Même si les gens se présentent en personne, ils doivent attendre que leur demande soit traitée par la suite.

Ce qui est plus préoccupant, selon moi, c'est le fait que le ministère de la Défense nationale ne sait pas pourquoi les personnes abandonnent le processus. Il ne peut pas le changer s'il ne sait pas pourquoi les gens l'abandonnent.

Je ne sais pas si M. Lombardi veut ajouter quelque chose.

• (1130)

Gabriel Lombardi (directeur principal, Bureau du vérificateur général): Je veux simplement mentionner que ce n'est pas qu'au Québec qu'on a réduit le nombre de centres de recrutement il y a quelques années, mais partout au Canada.

Ce serait donc une bonne question à poser au ministère de la Défense nationale.

Sébastien Lemire: Moi, je crois qu'il y a un lien direct entre la présence d'une personne responsable du recrutement pour faire le lien avec des recrues potentielles et les chances que celles-ci s'engagent.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Nous passons maintenant à M. Deltell, qui me permet d'utiliser une partie de son temps de parole.

J'aimerais que vous ayez l'occasion, madame la vérificatrice, de faire quelques commentaires sur le programme de suivi pour les Premières Nations. Ce document est remarquable parce qu'il est tellement unique. Pourriez-vous expliquer au Comité pourquoi vous avez jugé nécessaire de déposer un tel document, qui ne fait pas partie des audits réguliers que votre bureau dépose normalement au Parlement?

Karen Hogan: Je pense que c'était ma façon de montrer l'exemple et de faire quelque chose de différent. J'ai estimé qu'au lieu de revenir après plusieurs années et de faire le point sur un sujet en disant que bon nombre de nos conclusions demeurent valables ou en réitérant nos recommandations, je m'arrêterais pour examiner six vérifications menées dans des domaines importants

qui ont une incidence sur les communautés des Premières Nations. Il s'agit de choses que la plupart des Canadiens tiennent pour acquises, comme l'accès à l'eau potable, aux services de santé et à de bons soins dentaires.

Je voulais faire le point, à mi-mandat, pour voir si des progrès avaient été réalisés. J'espérais qu'avant la fin de mes 10 années, je puisse discuter de la façon dont le gouvernement à repenser son approche pour interagir avec les communautés des Premières Nations, et si cela a donné lieu à des changements importants. Si l'on se souvient que l'objectif de Services aux Autochtones Canada est de transférer toutes les responsabilités aux communautés des Premières Nations, il doit commencer à réfléchir à différentes façons de s'y prendre.

Le président: Je vous remercie.

[Français]

Monsieur Deltell, vous avez la parole pour trois minutes et demie.

Gérard Deltell: Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Hogan, depuis que vous avez déposé votre document à la Chambre des communes, beaucoup de réactions ont émergé partout au Canada. En effet, votre rapport met en lumière un problème majeur qui affecte les gens les plus vulnérables, comme nos aînés et les gens démunis qui n'ont pas accès à un comptable qui connaît par cœur, comme M. Stevenson, les règles et les lois. Bref, votre rapport met en lumière les failles majeures de l'Agence du revenu du Canada. D'abord, quand on l'appelle, elle ne fournit pas les bons renseignements quatre fois sur cinq, et c'est quand on joint un agent. En effet, en juin dernier, dans 95 % des cas, on ne réussissait pas à en joindre un.

Quel message voulez-vous envoyer aux Canadiens à cet égard?

Karen Hogan: J'espère que les Canadiens voient que je comprends leur frustration.

Dans notre système de fiscalité, alors que la responsabilité incombe aux contribuables de remettre leur déclaration de revenus, je pense qu'il est très raisonnable qu'ils s'attendent à pouvoir parler à des agents de l'Agence du revenu du Canada en temps opportun et à recevoir de l'information exacte.

Compte tenu de l'argent qui est dépensé pour les centres de communication, les Canadiens s'attendent à mieux de l'Agence du revenu du Canada.

Gérard Deltell: Comment expliquer un tel déclin au cours des 10 dernières années? Cela a toujours été préoccupant, mais pas à ce point. Comment les choses ont-elles pu décliner de façon aussi frappante en 10 ans?

Karen Hogan: Je pense qu'il faut tout de même reconnaître qu'il y a eu des améliorations depuis 2017, comme le fait que les appelants peuvent savoir où ils se situent dans la file d'attente. Même si, lors de mon audit, cette information n'était pas toujours exacte, on pouvait quand même choisir d'utiliser des options libre-service ou d'attendre en ligne, ce qui est mieux qu'en 2017. De plus, des réponses à certaines questions se sont améliorées. Toutefois, les réponses aux questions de base et d'ordre général sur la fiscalité ne sont pas encore exactes. À mon avis, la cause de ce problème est un manque d'outils et un manque d'accent sur l'importance de donner des réponses exactes et exhaustives. Cela vient de la culture de l'organisation et de la façon dont les agents sont évalués.

Gérard Deltell: Je vous remercie beaucoup de votre point de vue sur cette question.

La culture qui a été implantée au cours des 10 dernières années fait que les premières victimes sont les gens les plus vulnérables. Après, c'est l'Agence elle-même qui en sera victime, car elle perdra la confiance des Canadiens quand ils paieront leurs taxes et leurs impôts. Il sera difficile de rétablir cette confiance.

Monsieur le président, j'aimerais proposer la motion suivante:

Que, compte tenu des graves préoccupations soulevées dans le rapport de la vérificatrice générale concernant les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada, indiquant des manquements importants à fournir aux Canadiens des renseignements opportuns et exacts sur les impôts et les prestations, le Comité entreprenne immédiatement une étude sur cet audit ;

L'étude examine dans quelle mesure ces manquements ont touché les contribuables et les bénéficiaires de prestations, en particulier les Canadiens à faible revenu, les aînés et les familles qui dépendent de paiements de prestations versés en temps opportun ;

Le Comité tienne sa première réunion sur cette étude le jeudi 23 octobre 2025 ;

Des représentants de l'Agence du revenu du Canada, y compris le commissaire du revenu, les sous-commissaires responsables des services ainsi que les hauts fonctionnaires concernés des directions des centres d'appels et des prestations, soient convoqués à cette réunion, conjointement avec la vérificatrice générale du Canada.

• (1135)

Le président: Votre motion a-t-elle été envoyée à notre greffière?

Gérard Deltell: Oui.

Le président: D'accord.

[Traduction]

La greffière l'a reçue. On est en train de la distribuer.

Ce qui se passe normalement... C'est une motion dont nous sommes saisis. Elle est recevable. Nous allons la traiter, mais avant que je laisse partir les témoins, je vais seulement prendre le pouls dans la salle.

Je sais que cela a touché tous nos bureaux et, bien entendu, l'ensemble des Canadiens et, comme la vérificatrice générale l'a souligné dans une discussion précédente, probablement chaque personne dans cette salle. Si la présentation de cette motion est largement acceptée... Les députés ministériels, les membres libéraux, ont un créneau de plus pour poser des questions, et je ne veux pas les en priver inutilement si nous parvenons rapidement à un accord.

Si je constate que ce n'est pas le cas et qu'il y a un débat, je congédierai la vérificatrice générale et son équipe, car je pense qu'ils ont d'autres questions à traiter aujourd'hui.

Est-ce que des gens aimeraient parler de cette motion?

Je vois M. Osborne.

[Français]

Par la suite, M. Lemire aura la parole.

[Traduction]

Monsieur Osborne, la parole est à vous, je vous prie.

Tom Osborne: Merci, monsieur le président.

Notre vice-présidente voudra peut-être s'exprimer sur ce sujet également, mais je n'ai pas encore vu cette motion. Nous n'avons pas eu le temps de l'examiner ou de l'étudier. J'hésite toujours à

m'exprimer... on ne peut pas s'exprimer de manière éclairée sur quelque chose qu'on n'a pas vu.

Le président: D'accord, nous pouvons revenir à vous. Une copie vous a été envoyée à votre compte P9 si vous voulez la consulter.

Pendant ce temps, je vais céder la parole à M. Lemire.

[Français]

Sébastien Lemire: Monsieur le président, il va de soi que le Bloc québécois appuie cette motion. Nous voyons, dans les circonstances, l'urgence d'y répondre. Ce sujet devient lourdement d'actualité, en effet, et je pense que c'est le devoir de notre comité d'agir rapidement.

[Traduction]

Le président: Très bien.

Je vais céder la parole à Mme Yip. Je reviendrai à M. Deltell par la suite, au cas où. Je ne veux pas qu'on aille trop rapidement. Je veux donner à tous les membres l'occasion de passer en revue la motion avant que nous passions au vote.

Madame Yip, la parole est à vous.

Jean Yip: Je suis d'accord avec mon collègue et M. Osborne pour dire que nous avons besoin de temps pour examiner la motion.

Nous sommes ici pour poser des questions à la vérificatrice générale sur la publication de ces nouveaux rapports.

Le président: Monsieur Deltell, je vais revenir à vous.

Si vous voulez dire quoi que ce soit sur la motion, vous pouvez le faire. Vous n'en êtes pas obligé. Vous pouvez être bref ou vous pouvez parler longuement de ce que vous pensez être l'importance de la motion.

[Français]

Gérard Deltell: Je pense que tout le monde constate, après le témoignage de Mme Hogan et les documents qui ont été déposés, qu'il y a urgence d'agir, comme l'a si bien dit mon collègue M. Lemire. Il en va de la confiance des Canadiens.

Au-delà des erreurs qui ont pu être commises en d'autres temps, au-delà des ambitions de l'actuelle gestion, la réalité est que quatre fois sur cinq, l'information qui est dévoilée n'est pas la bonne. C'est troublant. Tout le monde n'a pas accès à des comptes.

J'estime que notre devoir premier, en tant que parlementaires, est de s'assurer que tous les Canadiens sont traités correctement. Ceux qui n'ont pas les moyens de payer un comptable doivent être traités correctement. C'est urgent. Le document est un coup de fouet. C'est non sans rappeler qu'en d'autres temps, le ministre actuel a souligné qu'il était lui-même conscient de la situation. Ce n'est donc pas nouveau. Aujourd'hui, cela ne fait que confirmer ce que tous les députés savent.

Tous les députés, peu importe leur circonscription, leur région ou leur parti politique reçoivent constamment des appels de gens qui sont troublés par ce qui se passe à l'Agence du revenu du Canada. Ce n'est pas nouveau. Cette motion ne tombe pas du ciel. Cela va de soi.

Ce que nous voulons, c'est aller au fond des choses. Je suis tout à fait convaincu que mes collègues du parti au pouvoir sont d'accord avec nous sur le fait que nous devons aller au fond des choses, que les responsables doivent venir témoigner et expliquer leur situation. C'est ça, la démocratie.

J'invite mes collègues à appuyer cette motion.

• (1140)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Deltell.

[Traduction]

Je reviens à M. Osborne pour qu'il nous fasse part de ses remarques.

Tom Osborne: Merci, monsieur le président.

Je vois deux problèmes ici. Le premier est que, en toute transparence, j'aurais aimé voir le libellé. Il a évidemment été rédigé. Nous ne l'avons pas vu. On nous demande de prendre une décision à l'aveugle, ce qui me préoccupe.

L'autre préoccupation, c'est que cela empiète sur notre temps pour poser des questions. Est-ce quelque chose que nous pouvons traiter à notre prochaine réunion? Nous avons une autre réunion dans deux jours. Cela nous donnerait du temps pour l'examiner.

Je ne dis pas que nous sommes contre la motion. Nous voulons tous ce qu'il y a de mieux, mais nous ne l'avons pas encore vue.

Le président: Je vous remercie.

Nous allons maintenant mettre la motion aux voix.

Tom Osborne: Je suis désolé. J'aimerais avoir le temps de passer en revue la motion. Est-il approprié de demander que nous le fassions jeudi? Nous pourrions bien y être tous favorables.

Le président: Malheureusement, quand la question est mise aux voix, on demande la tenue du vote. La motion a été soumise au Comité. Je vous ai entendu dire qu'on pourrait en reporter l'étude à un autre jour, mais le Comité est saisi de la motion. En fait, la motion demande que ce comité aborde la question de l'ARC jeudi. C'est essentiellement l'objet de la motion.

(La motion est adoptée par 8 voix contre 0.)

Le président: Je vais maintenant revenir aux députés ministériels. Il reste un créneau de cinq minutes.

Monsieur Osborne, la parole est à vous pour cinq minutes.

Tom Osborne: Merci, monsieur le président.

Je vais poser quelques questions et je permettrai à ma collègue d'en poser quelques-unes également.

Cette question s'adresse à Mme Hogan, la vérificatrice générale.

Je suis préoccupé par le fait que moins de 10 % des personnes qui postulent par l'entremise du processus de recrutement parviennent à franchir toutes les étapes. Serait-il suffisant d'avoir un plus grand nombre d'agents de recrutement pour assurer un suivi auprès de ces personnes? Bien entendu, je pense que certaines personnes, au fil du temps, si elles n'ont pas fait l'objet d'un suivi, pourraient être oubliées. Si des agents de recrutement assurent un suivi auprès d'elles, elles pourraient poursuivre le processus.

Karen Hogan: La réponse à cette question comporte deux volets. D'une part, la Défense nationale et les Forces armées canadiennes ne savent pas pourquoi plus de 50 % des gens abandonnent le processus de recrutement après l'avoir entamé. Je pense qu'elles doivent d'abord améliorer la collecte de ces renseignements, car elles ne peuvent pas améliorer ou changer quoi que ce soit si elles ne savent pas pourquoi les gens abandonnent le processus.

Cependant, nous pourrions également souligner que le processus de recrutement prend beaucoup trop de temps. Il devrait durer de 100 à 150 jours, mais il prend le double du temps. Il est raisonnable de supposer qu'avec une telle durée, de nombreuses personnes ont peut-être trouvé un autre emploi, et cela se produit peu importe l'endroit où vous postulez.

Dans le cas de la Défense nationale, nous avons constaté qu'elle communiquait avec les gens, mais quand une personne ne répondait pas après quelques mois, elle déclarait que la candidature était volontairement retirée.

De nombreux facteurs ont une incidence sur cette situation, y compris le processus de candidature. C'est très manuel. Ce n'est pas très automatisé, si bien qu'il y a une occasion d'améliorer les outils et de soutenir le recrutement, en plus d'examiner pourquoi le recrutement ne permet qu'à 13 personnes d'accéder à la formation de base.

• (1145)

Tom Osborne: Ma deuxième question concerne la saisie manuelle, par opposition à la saisie automatisée, et le fait que ces systèmes ne sont pas connectés. C'est également une préoccupation. Vous êtes-vous penchés sur la complexité de connecter ces systèmes et d'avoir un système plus automatisé? Que doit faire la Défense nationale pour y parvenir?

Karen Hogan: Je dois admettre que je ne pense pas que nous nous attendions à voir autant de systèmes pour le suivi, la formation et le recrutement. Je résumerais la situation en disant que le processus manquait d'automatisation et pourrait vraiment bénéficier de formulaires électroniques et d'une meilleure utilisation des technologies. Nous avons constaté que l'armée et la marine suivent chacune leur propre formation professionnelle, de sorte qu'il était impossible d'avoir une vue d'ensemble pour comprendre pourquoi. En fait, dans certaines bases, elles le faisaient aussi individuellement.

Il y a une occasion réelle d'obtenir une vue d'ensemble de la situation à la Défense nationale, et je sais qu'elle y travaille. Elle a mis en place un nouveau système exhaustif pour la formation, mais elle ne l'a pas rendu obligatoire, si bien que peu de bases l'utilisaient. Elle dispose de certains outils, mais elle ne les utilise tout simplement pas, alors qu'elle pourrait mieux utiliser les technologies.

Kristina Tesser Derksen: Je vais prendre les quelques minutes restantes du temps de parole de mon collègue.

C'est une question générale sur votre rapport et sur les programmes de suivi sur les Premières Nations. J'ai remarqué un thème dans votre rapport. Dans un certain nombre de paragraphes, où vous parliez des postes de soins infirmiers, par exemple, et du « manque d'attention soutenue de la direction », il semble que les recommandations précédentes aient été reconnues par le ministère et que des mesures initiales aient été mises en place. Des évaluations ont été réalisées et des études ont été entreprises, mais ensuite les choses ont déraillé et ont été abandonnées, et les mesures suivantes n'ont pas été adéquatement prises.

Pouvez-vous nous dire, selon vous, quel est le principal problème qui mène à ce type de manque de progrès pour la mise en oeuvre des recommandations?

Karen Hogan: C'était une occasion pour nous de prendre du recul, d'examiner les six rapports et de nous demander, « Quels sont les thèmes, et quelles sont les causes fondamentales? ». Mon bureau se penche sur les questions autochtones depuis très longtemps. Nous avons relevé quatre obstacles. Je ne pense pas que cette liste soit exhaustive, mais il y a quatre obstacles importants.

Celui que vous soulevez, un manque d'attention soutenue de la direction, est un problème important. Il y a une foule d'activités après la présentation des rapports, et des plans d'action sont mis en place. Vous avez soulevé un excellent exemple, où des enquêtes sont menées, des renseignements sont recueillis, puis l'attention portée à ces questions s'estompe au fil du temps.

Je me demande si c'est une combinaison entre la fonction publique et le bras politique qui s'entendent sur la direction à prendre, mais sans réorienter les ressources ni s'assurer qu'il y a suffisamment de financement pour mener cela à bien jusqu'au bout. Cette attention soutenue est essentielle. Il y a parfois un grand roulement dans la fonction publique, ce qui peut aussi faire déraiper les choses.

Je vais énumérer rapidement les trois autres. Il y a un manque de clarté quant aux niveaux de service. Il est important que tout le monde sache à quoi s'attendre afin de pouvoir travailler à l'atteinte de cet objectif. L'approche passive et cloisonnée adoptée par la fonction publique contribue grandement au manque de progrès. Elle ne permettra pas à ces petites communautés d'aller de l'avant, surtout celles qui en ont le plus besoin et qui sont les plus en retard. C'est directement lié à l'aide apportée pour renforcer les capacités des communautés des Premières Nations, pas seulement en matière de compétences techniques, mais aussi en matière d'accès à ces programmes.

Je pense que si ces trois obstacles sont vraiment abordés et examinés d'une manière différente de la manière traditionnelle, nous espérons voir des améliorations.

Kristina Tesser Derksen: Merci.

Le président: Je vous remercie.

Je tiens à remercier la vérificatrice générale et son équipe d'être venues aujourd'hui.

Accordez-moi juste une seconde, monsieur Lemire. Je veux seulement remercier les témoins. Je vais les laisser partir, puis j'écouterai ce que vous avez à dire avant la fin de la réunion. Je sais que Mme Hogan a un après-midi occupé.

Je vous remercie. Il semble que nous vous verrons jeudi pour discuter du rapport de l'ARC. Vous pouvez tous partir.

Pendant ce temps, je vais céder la parole à M. Lemire.

[Français]

Sébastien Lemire: Merci, monsieur le président.

Je voudrais donner la chance à la vérificatrice générale de commenter le coût des audits des sociétés d'État. Pour ce faire, je lui poserais des brèves questions au nom du Comité.

Ces coûts apparaissent-ils raisonnables? Les montants prévus dans les budgets sont-ils suffisants pour mener à bien des audits?

On n'a pas posé de question en ce sens et ça n'a pas été abordé.

La vérificatrice générale voudrait-elle ajouter des commentaires?

● (1150)

[Traduction]

Le président: Aimerez-vous faire des observations, madame Hogan? Je m'en excuse.

Karen Hogan: Non, c'est correct.

[Français]

Je dois publier ce rapport chaque automne.

Quant aux coûts des audits annuels portant sur les états financiers des sociétés d'État, les montants prévus dans les budgets me permettent de compléter ces audits et les audits financiers des trois territoires. Je travaille très fort avec tout le personnel de mon bureau pour améliorer nos processus et utiliser la technologie d'une meilleure façon, comme le gouvernement l'a demandé, afin de vous fournir plus d'informations pour une meilleure reddition de comptes.

Sébastien Lemire: Merci beaucoup, madame Hogan.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Nous vous reverrons ici jeudi.

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>