



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

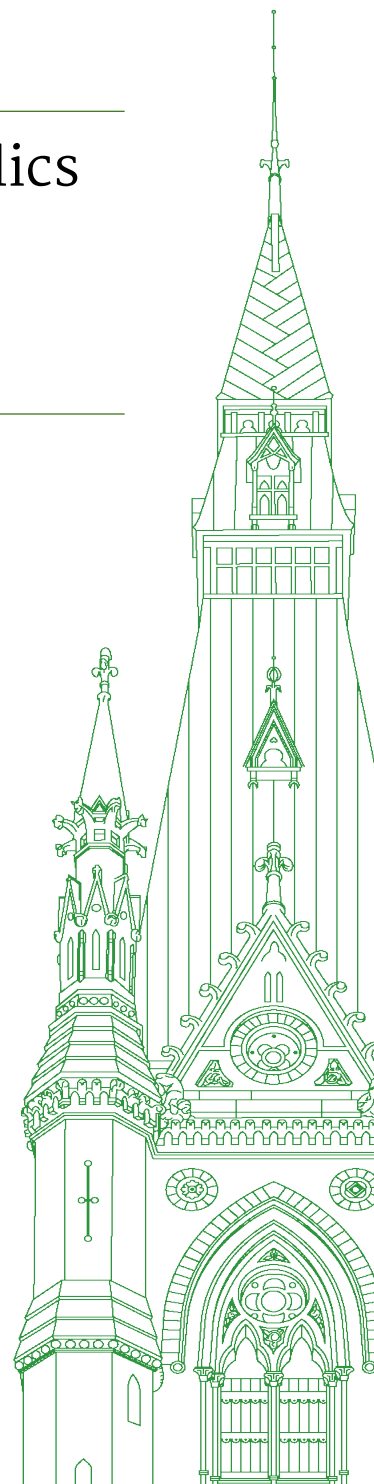
Comité permanent des comptes publics

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 012

Le mardi 28 octobre 2025

Président : John Williamson



Comité permanent des comptes publics

Le mardi 28 octobre 2025

• (1545)

[Français]

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

Bonjour tout le monde, et bienvenue à la 12^e réunion du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes.

[Traduction]

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément au Règlement. Les membres sont présents sur place. Je ne crois pas qu'il y ait de témoins qui participent virtuellement, alors tout le monde est dans la salle.

Je vous rappelle que, s'il y a une question de débat, vous devez attendre que je vous nomme avant de prendre la parole. Toutes les observations doivent être adressées à la présidence. Si vous souhaitez prendre la parole sur une question quelconque, levez simplement la main. La greffière et moi en prendrons note.

[Français]

Conformément à l'alinéa 108(3)g du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le mardi 21 octobre, le Comité reprend l'examen du rapport intitulé « Les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada », tiré des rapports de l'automne 2025 de la vérificatrice générale du Canada.

[Traduction]

Je souhaite la bienvenue à nos témoins. Merci à tous d'être venus malgré un préavis relativement court.

De Services partagés Canada, nous accueillons M. Scott Jones, président, M. Scott Davis, sous-ministre adjoint et dirigeant principal des finances, et Mme Kristin Brunner, sous-ministre adjointe, Services numériques. Merci à tous d'être venus.

De l'Agence du revenu du Canada, nous accueillons M. Hugo Pagé, sous-commissaire et administrateur supérieur des affaires financières, Direction générale des finances et de l'administration, Mme Melanie Serjak, sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service, et M. Denis Skinner, sous-commissaire adjoint, Direction générale de l'informatique. Merci à tous d'être venus malgré un préavis encore plus court. Je vous en suis reconnaissant.

Du Bureau du vérificateur général, nous accueillons le sous-vérificateur général, M. Andrew Hayes — je suis bien heureux de vous revoir — et la directrice, Mme Lucie Després. Je suis heureux de vous voir également.

Je crois comprendre qu'il y aura trois déclarations préliminaires. Toutefois, monsieur Hayes, je pense que vos observations seront

brèves. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, nous terminerons avec vous.

Monsieur Jones, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Français]

Scott Jones (président, Services partagés Canada): Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter du rapport de la vérificatrice générale sur les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada.

Comme vous l'avez déjà mentionné, je suis accompagné de Mme Kristin Brunner, la sous-ministre adjointe de la direction générale des services numériques, et de M. Scott Davis, le sous-ministre adjoint et dirigeant principal des finances.

Services partagés Canada, ou SPC, accepte les conclusions de la vérificatrice générale. Ces informations nous aident à continuer d'améliorer et de soutenir la prestation de services essentiels à la population canadienne. SPC est d'accord sur les recommandations. D'ailleurs, beaucoup ont déjà été mises en œuvre, et nous travaillons à régler les points restants.

SPC fournit aux ministères et aux organismes des services essentiels en technologies de l'information qui permettent une connectivité sécurisée. Il fournit également des services en cybersécurité et en hébergement, et des services numériques. Je suis très fier de nos équipes dévouées qui travaillent 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour assurer la prestation de services numériques sécurisés et fiables. Depuis sa création, SPC travaille sans relâche pour moderniser l'infrastructure informatique alors que la consommation de nos services explose. Aujourd'hui, SPC est à l'avant-garde de la transformation numérique du gouvernement.

[Traduction]

Une partie de notre travail consiste à fournir des solutions technologiques pour environ 220 centres de communication pour nos partenaires dans l'ensemble du gouvernement. Ces solutions varient en taille et en complexité selon les besoins d'affaires de nos partenaires, tels que la consommation, l'infrastructure et les capacités. Elles appuient des programmes majeurs comme l'assurance-emploi, la sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada, ainsi que des programmes plus petits comme le programme de sécurité et de sûreté maritimes de Transports Canada.

Chaque jour, ces systèmes redirigent des appels vers des milliers d'agents d'un bout à l'autre du pays qui ont l'expertise adéquate pour y répondre. La demande peut fluctuer rapidement, nécessitant une infrastructure évolutive et flexible pour vite s'adapter aux circonstances changeantes. Les technologies sur lesquelles reposent les centres de communication continuent d'évoluer rapidement, tout comme les modèles d'affaires de l'industrie.

Du reste, je suis fier de souligner que les centres de communication sont stables et fiables, et qu'aucune panne majeure n'a été signalée depuis 2021.

Il est important de noter que, bien que SPC soit responsable d'administrer le contrat et de fournir l'infrastructure informatique des services infonuagiques modernes, nos partenaires décident des fonctionnalités à activer, ce qui peut entraîner des coûts plus élevés.

Le rapport de la vérificatrice générale porte sur un contrat attribué il y a plus de 10 ans, en 2015, soit bien avant l'existence des services infonuagiques modernes. J'aimerais profiter de l'occasion pour clarifier des informations au sujet du contrat actuellement en vigueur.

Le minimum de 50 millions de dollars n'est pas, et n'a jamais été, une estimation de la valeur du contrat. C'est une mauvaise caractérisation et cela donne un portrait inexact. L'engagement minimal permet au fournisseur d'avoir l'assurance qu'il pourra récupérer l'investissement initial de mise en place.

À la demande du gouvernement, le fournisseur a mis en place plusieurs centres de données et a assuré la redondance pour répondre aux besoins des deux principaux partenaires de SPC, soit l'ARC et Emplois et Développement social Canada, EDSC. Ce contrat concurrentiel respecte le budget. En date de juin 2025, le coût total pour les 10 premières années du contrat s'élève à 190 millions de dollars. Cependant, les autorisations totales d'approvisionnement de SPC pour ce contrat sont de 300 millions de dollars.

L'exécution du contrat était régulièrement examinée et surveillée à l'interne et par les ministères. Les modifications qui ont augmenté la valeur globale du contrat reflètent une utilisation accrue par nos partenaires, l'ajout de fonctionnalités pour soutenir les agents, ainsi que d'autres exigences commerciales des partenaires.

Nous disposons d'un processus bien établi pour valider les factures, accompagné d'examen internes rigoureux par la Direction générale du dirigeant principal des finances. Nous faisons preuve de transparence et de collaboration avec nos partenaires au sujet de la facturation.

En résumé, le gouvernement a payé environ 20 millions de dollars par année pour exploiter les huit plus grands centres de communication du gouvernement du Canada. SPC soutient maintenant 13 centres de communication dans le cadre de ce contrat. Ces centres comptent parmi les plus grands et les plus complexes.

Monsieur le président, SPC utilise également ce service pour son propre centre d'assistance. Je peux vous assurer que nous avons obtenu un bon rapport qualité-prix.

La vérificatrice générale a également indiqué qu'elle procéderait à un audit de ce contrat. Nous accueillons favorablement cette occasion de travailler avec elle et son équipe, et je suis convaincu que nous démontrerons notre saine gestion, ainsi que nos rapports complets et notre surveillance rigoureuse.

SPC a travaillé activement avec l'industrie et nos partenaires — y compris l'ARC, bien sûr — pour appliquer les leçons apprises lors de l'attribution d'un contrat de remplacement en juillet 2025. Le nouveau contrat répond aux principales constatations de la vérificatrice générale concernant SPC grâce à trois caractéristiques clés.

Premièrement, il inclut une surveillance financière renforcée et des rôles clairement définis pour SPC et l'ARC. Les exigences personnalisées sont remplacées par des services commerciaux stan-

dards. Des rabais gouvernementaux sont appliqués au catalogue public du fournisseur, ce qui simplifie la gestion financière et améliore la transparence.

[Français]

Deuxièmement, le rapport de la vérificatrice générale a noté que SPC ne pouvait pas clairement identifier l'utilisation individuelle de l'ARC sur les factures. SPC recevait une seule facture pour la consommation totale du gouvernement du Canada. Avec les nouveaux services, ceci sera beaucoup amélioré. SPC a établi un contrat distinct pour l'ARC, qui permettra à celle-ci d'avoir de meilleurs rapports d'utilisation et de faire un meilleur suivi des coûts.

Enfin, l'ancien contrat définissait les caractéristiques spécifiques du service lors de la signature. Le nouveau contrat donne à l'ARC accès à toute la gamme des fonctionnalités commerciales actuelles et futures offertes par le fournisseur. Il donne aussi à l'ARC une plus grande autonomie pour déployer et gérer les fonctionnalités au fur et à mesure que les besoins évoluent, sans rouvrir le contrat.

Ces améliorations sont importantes. Elles reflètent le modèle selon lequel SPC travaille de manière itérative avec des partenaires, comme l'ARC, pour affiner ses offres de services afin qu'elles répondent aux objectifs de service et de saine gestion du gouvernement.

• (1550)

[Traduction]

Il y a aussi beaucoup d'autres avantages avec ce nouveau contrat. Il offre une solution commerciale pour gérer les interactions avec les clients par l'entremise de plusieurs canaux, y compris le téléphone, le courriel et le clavardage, ce qui aide à servir les Canadiens quand et comme ils le souhaitent.

Le contrat existant utilise ce que nous appelons la technologie « sur place ». Cela signifie que le fournisseur a acheté du matériel qui est hébergé dans un centre de données et est réservé à l'usage du gouvernement du Canada.

Lorsque nous voulons ajouter de la capacité, de nouvelles fonctionnalités, des centres de communication ou de l'espace dans le centre de données, il se peut que nous devions acquérir plus de matériel. Cela prend du temps et rend difficile la réorganisation après des pics d'activité tels que la saison des impôts. Le nouveau contrat utilise une plateforme infonuagique moderne. Cela signifie que la capacité peut être activée ou éteinte rapidement. C'est flexible et adaptable aux besoins de l'ARC. Cette nouvelle solution aidera à améliorer les services que l'ARC offre à la population canadienne.

[Français]

Les rapports de la vérificatrice générale sont des outils importants pour nous tenir responsables et rassurer la population canadienne sur le fait que le gouvernement est bien géré.

Services partagés Canada s'est engagé à cet égard. Il continuera de réaliser des gains d'efficacité dans l'ensemble du gouvernement, ce qui permettra de générer des économies et d'optimiser la valeur pour les contribuables.

[Traduction]

Bien entendu, nous collaborerons également avec le BVG à l'audit de ce contrat.

Je vous remercie de votre attention. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Jones.

Nous entendrons maintenant M. Pagé pour environ cinq minutes. Si vous dépassez le temps imparti, ce n'est pas grave.

[Français]

Hugo Pagé (sous-commissaire et administrateur supérieur des affaires financières, Direction générale des finances et de l'administration, Agence du revenu du Canada): Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de présenter les mesures mises en avant par l'Agence du revenu du Canada en réponse aux observations notées dans l'audit de la vérificatrice générale, plus particulièrement en ce qui concerne les pratiques de gestion contractuelle et financière.

Je vous suis reconnaissant de me donner l'occasion de présenter les mesures que nous avons prises en étroite collaboration avec Services partagés Canada afin de renforcer la gouvernance, de clarifier les responsabilités et d'assurer une surveillance financière rigoureuse dans ce domaine.

Selon le contrat existant pour les Services de centre de contact hébergé, Services partagés Canada agit à la fois comme autorité contractante et technique, tandis que l'Agence gère les opérations des centres d'appels au quotidien. L'Agence est responsable de définir les besoins opérationnels en soutien aux responsabilités contractuelles de Services partagés Canada. L'Agence gère les opérations quotidiennes et travaille en étroite collaboration avec Services partagés Canada pour s'assurer que le système soutient nos objectifs de prestation de services.

L'audit a fait des observations importantes, et l'Agence est d'accord sur les recommandations de la vérificatrice générale concernant la surveillance des contrats et la responsabilité envers ceux-ci. L'Agence demeure engagée à soutenir Services partagés Canada dans la mise en œuvre de mesures correctives.

[Traduction]

En réponse à l'audit, l'ARC travaille en étroite collaboration avec Services partagés Canada afin de renforcer le cadre régissant ce partenariat et d'appliquer les leçons apprises au nouveau contrat récemment attribué aux centres de communication.

Plus précisément, l'ARC a appuyé Services partagés Canada dans l'élaboration d'une entente sur la structure d'opérations et de partenariats contractuels. Ce cadre offre une délimitation claire des rôles et responsabilités tout au long du cycle de vie du contrat, de la prestation de services et la surveillance du rendement à la certification financière en vertu de la Loi sur la gestion des finances publiques.

Les leçons tirées du contrat de service du centre de communication hébergé ont orienté l'approvisionnement de la nouvelle solution de centre de communication en tant que service avec le nouveau fournisseur.

Dans le cadre de ce nouveau contrat, l'ARC assumera le rôle d'autorité technique, en plus de ses responsabilités opérationnelles. Ce changement offre à l'Agence une meilleure visibilité sur le rendement du service, la prestation technique et la facturation, renforçant ainsi le contrôle financier et la responsabilité opérationnelle.

Grâce au nouveau contrat, l'ARC jouera un rôle plus actif dans la détermination et le déploiement de nouvelles fonctionnalités qui ai-

deront à s'assurer que la nouvelle solution répond aux exigences opérationnelles. Aussi, l'ARC recevra directement les factures détaillées du fournisseur, ce qui réduira la complexité du processus de certification actuel. Ces mesures clarifieront davantage la responsabilité et offriront une plus grande assurance que les dépenses de fonds publics sont harmonisées avec les résultats des services.

Le Plan d'action de la direction de l'Agence soutient la réponse de Services partagés Canada aux recommandations de la vérificatrice générale. Les progrès sont bien amorcés. Ces mesures reflètent notre engagement commun envers une saine gestion financière, une responsabilité accrue et une meilleure prestation de services à la population canadienne.

En conclusion, nous sommes convaincus que les mesures de notre Plan d'action de la direction répondront aux recommandations de la vérificatrice générale et soutiendront des opérations plus transparentes, efficaces et axées sur le client.

• (1555)

[Français]

En terminant, monsieur le président, nous serons heureux de répondre aux questions du Comité.

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Pagé.

Monsieur Hayes, vous êtes le prochain et vous disposez de cinq minutes.

[Traduction]

Andrew Hayes (sous-vérificateur général, Bureau du vérificateur général): Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter de notre rapport sur les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada.

J'aimerais commencer par souligner que cette audience a lieu sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin Anishinabe.

Je suis accompagné aujourd'hui de Mme Lucie Després, la directrice qui a dirigé l'équipe d'audit.

[Français]

Puisque nous avons comparu devant ce comité la semaine dernière, je ne relirai pas la déclaration de la vérificatrice générale. Je comprends que cette déclaration a été redistribuée aux membres.

Afin de mieux soutenir les travaux du Comité, je vous cède le reste de mes cinq minutes de temps de parole.

Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité. Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hayes.

[Traduction]

Nous allons commencer notre première série de questions avec trois membres, qui disposeront de six minutes chacun.

Madame Kusie, vous avez la parole pour six minutes.

Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC): Merci.

Je souhaite approfondir la question du contrat de téléphonie, dont SPC était le principal signataire. En 2015, le contrat a été signé au montant de 50 millions de dollars sur 10 ans. Maintenant, une décennie plus tard, il s'élève à 190 millions de dollars, auxquels s'ajouteront 24 millions de dollars supplémentaires d'ici 2027.

Monsieur Jones, en tant que président de Services partagés Canada, lorsque votre prédécesseur ou vous avez pris connaissance de l'augmentation marquée du coût du contrat par l'entremise de 18 modifications contractuelles, quelle aurait été la procédure pour informer le ministre ou obtenir son approbation, s'il vous plaît?

Scott Jones: Je vous remercie de la question. Je pense que cela nous donne l'occasion d'apporter des éclaircissements.

Quand le contrat a fait l'objet d'un appel d'offres, le gouvernement du Canada a incorporé un certain nombre d'exigences très précises — par exemple, la construction d'infrastructures, de centres de données, etc. —, si bien que les 50 millions de dollars dont il était question n'ont jamais constitué la base du contrat ou le coût total. C'était le revenu minimal dont l'entreprise avait besoin pour faire les investissements.

La valeur du contrat en 2017 a été communiquée à l'un de mes prédécesseurs. Elle s'élevait à 190 millions de dollars. C'est ce à quoi nous nous attendions, et c'est là où nous en sommes aujourd'hui. Les fonds supplémentaires demandés servent à prolonger le service au-delà de sa durée prévue. Le contrat prévoit une date limite, qui a été repoussée.

En règle générale, nous mettons un contrat en place et lançons un appel d'offres. Nous précisons nos exigences. Un certain nombre de soumissionnaires présentent leur proposition. En raison des exigences, ils diront, « Voici ce qui doit être fait ». Ce n'était pas le gouvernement qui achète de l'équipement pour nos centres de données. Nous ne payons donc pas les coûts initiaux pour le matériel; ils sont répartis sur la durée du contrat.

Je ne sais pas si l'un de mes collègues souhaite fournir plus de détails.

Stephanie Kusie: C'est correct, monsieur Jones. Je vous remercie.

J' imagine que j'essaie vraiment de faire ressortir le fait que le contrat a plus que quadruplé, coûte aux Canadiens des centaines de millions de dollars et, selon le rapport de la vérificatrice générale, n'a pas atteint les objectifs de l'ARC.

Pouvez-vous me dire qui l'a examiné et l'a approuvé, s'il vous plaît?

Scott Jones: Les autorisations qui ont été accordées pour ce contrat s'élevaient à 300 millions de dollars, dont nous prévoyons actuellement d'utiliser 190 millions. C'était la projection en 2017.

Les 50 millions de dollars correspondaient à l'investissement, le revenu minimal que le fournisseur devait récupérer pour son investissement physique. C'était dans la soumission initiale, et le contrat est sur la bonne voie par rapport à la soumission initiale.

Stephanie Kusie: Merci.

Cela me dérange un peu quand vous dites que les 300 millions de dollars n'ont pas été utilisés. Je ne pense pas que nous puissions prendre à la légère une dépense de 190 millions de dollars, surtout quand il y a eu autant de modifications importantes au contrat — 18, pour être précise.

La vérificatrice générale a évoqué des cas où des pannes de système ont eu une incidence sur les appelants et a souligné que le contrat signé par SPC ne prévoyait même pas des pénalités relatives au rendement pour IBM. Pourquoi donc?

• (1600)

Scott Jones: C'est en fait l'une des leçons les plus importantes qui ont été tirées.

Comme le gouvernement avait imposé des exigences particulières, les clauses commerciales standards n'étaient pas celles qui étaient évaluées, si bien que nous avons mis en place des mesures précises, ce qui a rendu difficile de demander des comptes au fournisseur.

Je peux vous dire qu'au début du contrat, le fournisseur a pris très au sérieux les questions liées au rendement, mais en raison de la manière dont... Nous avons tiré une dure leçon, à savoir qu'il faut inclure des modalités commerciales standards qui vous obligent à demander des comptes aux fournisseurs, et non pas des conditions ou des exigences propres au gouvernement. Elles font en sorte qu'il est très difficile de demander des comptes au fournisseur, car elles brouillent les cartes.

C'est en fait l'une des plus grandes leçons qui ont été appliquées, non seulement dans les contrats ultérieurs avec les centres de communication, mais aussi dans bon nombre de nos autres contrats, où nous utilisons des conditions générales standards qui sont appliquées dans le monde commercial afin que vous puissiez comparer des pommes avec des pommes.

Stephanie Kusie: Je vous remercie, car ma prochaine question allait porter sur ce sujet. IBM a veillé à ce que des garanties soient intégrées au contrat. C'est pourquoi le contrat, comme vous l'avez mentionné, a été signé avec une garantie minimale de travail de 50 millions de dollars. N'avez-vous pas pensé qu'il serait judicieux d'inclure des mesures d'assurance dans ce contrat?

Votre agence s'attendait-elle à ce que le contrat dépasse les 50 millions de dollars sur 10 ans?

Scott Jones: Oui. En...

Stephanie Kusie: Si oui, de combien?

Scott Jones: En 2017, il était prévu que le contrat, qui a été attribué à l'un de mes prédécesseurs, s'élèverait à un total de 190 millions de dollars sur toute sa durée. Il est sur la bonne voie d'atteindre les 190 millions de dollars. C'était en 2017 et, en 2025, nous y sommes.

La croissance actuelle découle d'une prolongation de ce contrat afin d'accorder le temps nécessaire pour migrer vers la nouvelle solution pour les centres de communication.

Stephanie Kusie: Pouvez-vous fournir au Comité les documents qui étaient ces renseignements, s'il vous plaît, monsieur Jones?

Scott Jones: Nous le pouvons.

Stephanie Kusie: Merci.

Votre structure organisationnelle fait état d'un « dirigeant principal de l'audit et de l'évaluation ». Toutefois, la vérificatrice générale a constaté que « Services partagés Canada et l'Agence du revenu du Canada ne vérifiaient que de manière limitée les factures des fournisseurs ». Le rapport fait également état que « lorsque nous les avons interrogés, 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 ».

Quel est l'intérêt d'avoir un directeur de l'audit et de l'évaluation si les dépenses et les contrats ne sont pas correctement évalués?

Scott Jones: Je peux peut-être demander à Scott Davis de parler du travail qui a été accompli.

Mon dirigeant principal de l'audit et de l'évaluation doit couvrir l'ensemble de l'organisation. Son travail est complémentaire à celui de la vérificatrice générale, mais il concerne la gestion interne de l'organisation. Ce que nous faisons, c'est que nous avons en fait... À notre Direction générale du dirigeant principal des finances, nous vérifions tout.

M. Davis peut peut-être fournir des détails.

Le président: Allez-y, je vous prie.

Scott Davis (sous-ministre adjoint, dirigeant principal des finances, Services partagés Canada): Oui. Si vous le permettez, cet audit s'est concentré sur les services fournis aux Canadiens par l'ARC. J'ai hâte que la vérificatrice générale revienne et mène l'enquête qui a été soulignée. Vous avez mentionné les 18 modifications. Il y avait plus de 150 commandes de services, qui sont nos points de contrôle. Nous avons reçu une facture consolidée complète, et nous la divisons entre l'ARC et les autres ministères qui utilisent cette solution. C'est ainsi que nous avons procédé à notre validation.

La validation qui a été vérifiée a été faite à l'ARC, mais je me réjouis à l'idée de travailler avec le BVG et notre équipe d'audit interne afin d'offrir cette transparence à ce comité et aux Canadiens.

Stephanie Kusie: Merci.

Le président: Je vous remercie.

Le prochain intervenant est M. Osborne, pour six minutes.

Tom Osborne (Cape Spear, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur Jones, pour revenir aux 50 millions de dollars par rapport aux 190 millions de dollars, avec une enveloppe pouvant atteindre 300 millions de dollars, cela est tout à fait normal pour les contrats conclus au sein des ministères, voire au sein des entreprises privées.

Pouvez-vous nous expliquer à nouveau comment nous sommes arrivés à ce montant de 190 millions de dollars, et le montant initial, à savoir les 50 millions de dollars?

Scott Jones: Avec plaisir. Merci.

Je pense que c'est important. Les 50 millions de dollars, c'est l'investissement que le fournisseur devait récupérer pour l'acquisition, la location, l'achat ou la construction de l'infrastructure des centres de données, à savoir les bâtiments et l'infrastructure en soi. En raison de nos exigences de sécurité, nous devons en être propriétaires; cela ne peut pas être partagé. Nous avons exigé la redondance, avec deux sites distincts et séparés physiquement, pour assurer la continuité des services pour les Canadiens. Cela signifie deux centres de

données, deux ensembles complets d'infrastructures identiques pour veiller à ce qu'aucune défaillance dans l'un ou l'autre des piliers n'entraîne une interruption de service. Il s'agissait d'un service construit sur mesure pour le gouvernement du Canada par un fournisseur, à l'usage exclusif du gouvernement du Canada. Les infrastructures ne peuvent pas être partagées.

Les 50 millions de dollars représentent l'engagement minimal. Le fournisseur voulait pouvoir récupérer l'investissement initial si nous décidions d'annuler ce contrat le jour de la mise en service. C'est assez courant lorsqu'on demande un ensemble d'infrastructures entièrement sur mesure.

Les 190 millions de dollars correspondent à la consommation prévue en fonction de la croissance due à l'augmentation du nombre d'agents des centres d'appels et d'utilisateurs du service et à l'ajout de fonctionnalités supplémentaires découlant des commandes de service dont M. Davis a parlé. Cela correspond au montant attendu à mesure que nous franchissions ces étapes.

Les 300 millions de dollars représentent la valeur maximale que nous pourrions atteindre advenant une hausse soudaine de l'utilisation du service. Si nous dépassions ce montant, nous serions obligés de demander une nouvelle autorisation.

Cela revient à environ 33 ¢ par appel téléphonique. Cela comprend l'enregistrement et tout ce qui doit être fait. C'est la somme totale du contrat.

• (1605)

Tom Osborne: Merci.

Messieurs Jones et Pagé, vous avez tous les deux parlé des leçons apprises. Puis-je vous demander à tous les deux de nous en dire davantage à ce sujet?

Je sais qu'un plan de 100 jours a été mis en place. À la lumière des enseignements, qu'ont fait les deux organismes pour donner suite aux conclusions du rapport de la vérificatrice générale et apporter des améliorations?

Scott Jones: Je vous remercie de cette question.

Je pense que diverses mesures ont été prises. J'en ai mentionné quelques-unes.

Premièrement, nous devons harmoniser nos modalités aux modalités commerciales courantes utilisées dans l'industrie au lieu d'essayer de réinventer la roue, sans quoi il est très compliqué d'exiger des comptes d'un fournisseur. En outre, nous avons aussi besoin d'éléments comparateurs par rapport à ce qui se passe dans le secteur commercial... Nous ne sommes pas les seuls à utiliser des centres d'appels et de données. L'harmonisation à ces modalités est l'un des aspects les plus fondamentaux.

Deuxièmement, nous devons reconnaître que si les solutions sur mesure que nous créons pour le gouvernement du Canada ne suivent pas les tendances de l'industrie, nous nous retrouvons à demander des choses qui n'existent pas ou qui doivent être adaptées à nos besoins. Cela rend les choses plus complexes et plus risquées. Un des problèmes, pour le fournisseur, c'était que nous demandions des choses qui n'existaient pas sur le marché à ce moment-là. Maintenant, c'est disponible. Cela fait partie des aspects pour lesquels nous devons faire preuve d'une grande prudence.

Troisièmement, ce marché a été mis en place en supposant qu'il était destiné au gouvernement du Canada. Par conséquent, la facturation n'a pas été ventilée, car il s'agissait d'un contrat du gouvernement du Canada pour la fourniture de services au gouvernement du Canada. À l'époque, en 2015, c'était... En fait, cela a commencé en 2013, avec la création de Services partagés Canada. Il y avait un important mouvement de centralisation. L'idée était peut-être d'avoir un seul centre d'appels, une seule technologie. L'objectif, c'était: gouvernement du Canada.

Maintenant, je pense que nous avons appris que les choses doivent être séparées. Il n'est pas très logique de traiter l'Agence du revenu du Canada de la même façon qu'Emploi et Développement social Canada. L'augmentation soudaine de la demande n'arrive pas au même moment, les exigences sont différentes. Il y a différentes conséquences à rencontrer... Il est essentiel de veiller à avoir la souplesse nécessaire pour ajouter les fonctionnalités requises par les divers partenaires.

Enfin, je pense que des leçons positives ont été apprises. Cela concerne les correctifs que nous avons apportés, mais le positif, c'est que lorsque nous avons porté attention, les fournisseurs ont répondu à l'appel et nous avons eu un service très fiable. Pour une solution sur mesure et unique, et la seule au Canada — ou deux, en fait, physiquement séparés —, le fournisseur a répondu à l'appel, et nous avons pu lui demander des comptes.

À mon arrivée à Services partagés Canada, j'ai eu des réunions bihebdomadaires avec le fournisseur pour examiner le rendement et l'ensemble des données. Mes prédécesseurs ont fait de même. Au début du contrat, nous avions des réunions hebdomadaires avec le président pour examiner tous ces aspects et nous assurer que le fournisseur pouvait satisfaire aux exigences. Cela obligeait le fournisseur à rendre des comptes, et il prenait cela au sérieux également.

Voilà certains des éléments de base.

Hugo Pagé: Permettez-moi d'ajouter... Je pense que M. Jones a bien couvert la question. Je dirais qu'un des principaux avantages, pour l'Agence, c'est que nous serons désormais le seul client dans le cadre du contrat, de sorte que nous aurons plus de souplesse pour adapter les services à nos besoins.

J'ajouterais aussi qu'avoir une seule facturation facilitera la certification.

Le dernier point que j'ajouterais, c'est que la structure d'exécution du contrat et de partenariat que nous élaborons avec Services partagés Canada contribuera également à clarifier les rôles et responsabilités, ce qui facilitera le processus de certification à l'avenir.

• (1610)

Le président: Merci. Le temps est écoulé.

[Français]

Monsieur Lemire, vous avez la parole pour six minutes.

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

Monsieur Jones, je vous remercie d'être ici avec votre équipe aujourd'hui.

Vous dites avoir confiance. Toutefois, cette confiance a évidemment été ébranlée par le rapport de la vérificatrice générale.

J'ai le goût de vous parler d'IBM, qui a multiplié les contrats ayant dépassé le cadre budgétaire prévu avec le gouvernement. Le contrat Phénix est passé de 274 millions de dollars à 5,7 milliards de dollars, en incluant le nouveau logiciel Dayforce. Le contrat relatif à la modernisation du système de versement des prestations est passé de 1,75 milliard de dollars à 4,4 milliards de dollars, et ce n'est pas terminé. Le contrat pour les centres de contact de l'Agence du revenu du Canada est passé de 50 millions en 2015 à 150 millions en 2025.

Est-ce c'est parce que la firme IBM n'évalue pas, initialement, le coût de ses projets comme elle le devrait? Comment peut-on justifier que le gouvernement n'est pas en mesure d'avoir une idée claire du coût de ses projets informatiques?

Au Québec, on a vécu l'affaire SAAQclac, qui a mené à une commission d'enquête publique. Est-ce que c'est ce que ça prendrait pour faire la lumière sur les contrats au fédéral?

Scott Jones: La valeur du contrat pour les centres de contact est restée dans les limites établies au début du contrat. Elle a augmenté au fur et à mesure que des exigences étaient ajoutées pendant le contrat, mais la valeur des services est restée la même.

Concernant les autres contrats que vous avez mentionnés, il y a une leçon à tirer. Le gouvernement a énoncé des exigences uniques qui ne correspondent pas aux produits commerciaux standards qui existent. Quand on demande à quelqu'un de modifier un logiciel afin de beaucoup le personnaliser pour répondre à des exigences uniques, ça coûte cher. C'est l'une des leçons les plus importantes que l'on peut tirer de ces contrats.

Sébastien Lemire: Voilà pourquoi il pourrait être important de baliser ces éléments du contrat.

Par ailleurs, le 22 novembre 2017, Services partagés Canada a signé, sans appel d'offres, un contrat de 500 millions de dollars avec IBM jusqu'en 2021 pour consolider quatre contrats qui venaient à échéance en 2017 et en 2018 et qui concernaient la maintenance et le soutien matériel de logiciels dans six ministères. Ces contrats ont-ils été renouvelés? Si oui, quand et pour combien? Y a-t-il eu un appel d'offres?

Scott Davis: Je ne suis pas certain de comprendre de quels contrats vous parlez.

Sébastien Lemire: J'ai déjà la réponse: on a conclu un contrat de 750 millions de dollars en 2021, encore une fois sans appel d'offres. Ça démontre qu'en fin de compte, le citoyen est souvent perdant.

Je vais me permettre de donner d'autres exemples. Entre 2017 et 2022, le gouvernement a dépensé 20 milliards de dollars en services de technologies de l'information. Parmi ces contrats, 40 % ont été octroyés à 13 entreprises et principalement à 3 entreprises, dont IBM, qui recevait presque 2 milliards de dollars de contrats par année.

Pourriez-vous fournir au Comité la liste des 10 plus importants fournisseurs de services de votre ministère, avec les coûts qui se rattachent à chacun d'entre eux? Ça m'aiderait à comprendre la dynamique. J'ai l'impression qu'il y a des balises à établir, mais on a besoin d'avoir un portrait de la situation.

Scott Davis: Oui, absolument.

J'aimerais juste clarifier une chose: le montant de 50 millions de dollars était un montant de base. Notre président a donné quelques explications à ce sujet. Quand nous signons un contrat avec un fournisseur, ce n'est pas un service ou un abonnement que nous achetons, c'est vraiment un investissement que le fournisseur fait avec nous. Il est sûr que les fournisseurs doivent aussi apporter leur contribution. Il faut qu'ils travaillent avec nous pour rendre cela possible. Il y a une confusion à ce sujet, mais aussitôt qu'on voit les détails, cela simplifie la discussion.

• (1615)

Sébastien Lemire: Je comprends, mais j'ai l'impression que le fait qu'on procède sans appel d'offres ouvre aussi la porte à beaucoup d'abus et de dérapages. On s'entend de gré à gré au début sur un petit montant, mais dès qu'on devient dépendant d'un fournisseur, on voit les coûts exploser. Pour moi, c'est manifeste.

Un autre projet qui a dérapé, c'est le système de gestion des cotisations et des recettes de l'Agence des services frontaliers du Canada, ou ASFC, dont le coût est passé de 408 millions de dollars en 2019 à 706 millions de dollars en 2024. Évidemment, la vérificatrice générale a annoncé une enquête au sujet de cet autre contrat de modernisation informatique qui a dérapé.

Bref, on sent qu'il y a quelque chose qui cloche. On voit que les dépenses liées aux services professionnels spécialisés sont passées de 386 millions de dollars en 2020-2021 à 436 millions de dollars en 2023-2024. C'est énorme. Pourquoi ne développe-t-on pas cette expertise au sein même du gouvernement?

Scott Jones: En général, il y a deux raisons pour lesquelles nous octroyons des contrats sans appel d'offres.

Premièrement, le gouvernement du Canada a beaucoup d'infrastructures anciennes, des systèmes hérités. Il y a des technologies que nous ne pouvons pas changer, parce qu'elles sont intégrées aux systèmes existants et que cela causerait une interruption de service. C'est un grand défi pour nous, à Services partagés Canada. Nous avons recours à un service d'analyse comparative en ligne pour savoir si nous obtenons un bon rapport qualité-prix pour le gouvernement du Canada. La vérificatrice générale a noté dans son rapport que 67 % des systèmes ne fonctionnaient pas bien, et c'est l'une des choses sur lesquelles nous nous penchons. Il y a des applications que nous ne pouvons pas moderniser parce que nous ne pouvons pas changer l'infrastructure existante. C'est ce qui mène à l'octroi de contrats sans appel d'offres.

D'autre part, les projets de modernisation sont très complexes en général. Nous essayons d'utiliser la plupart des technologies de base et d'adapter nos pratiques aux services commerciaux actuels, plutôt que de faire adapter les logiciels commerciaux aux systèmes du gouvernement du Canada. C'est un grand défi pour le gouvernement, d'autant plus qu'il fournit des services qui n'existent nulle part ailleurs. Par exemple, il ne peut pas acheter un logiciel qui s'appelle « Microsoft Immigration », parce que ça n'existe pas. Il doit donc créer son propre système pour cela. Cependant, nous pourrions utiliser beaucoup plus de logiciels commerciaux de base. C'est une leçon que nous avons tirée.

Le président: Merci beaucoup.

Sébastien Lemire: Merci de votre réponse.

[Traduction]

Le président: Nous allons commencer notre deuxième tour. Il y aura cinq intervenants, et la durée des interventions variera.

[Français]

Monsieur Deltell, vous avez la parole pour cinq minutes.

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

J'offre mes salutations à mes collègues.

Messieurs et mesdames de l'Agence du revenu du Canada, soyez les bienvenus.

Monsieur Jones, je vous remercie beaucoup de la qualité de votre français.

Au cours des derniers jours, on a beaucoup parlé du rapport de la vérificatrice générale. On a parlé, entre autres, du fait que le temps d'attente pour obtenir réponse à un appel est deux fois plus élevé depuis un an et que, quatre fois sur cinq, l'information communiquée n'est pas la bonne. De plus, l'évaluation des employés porte davantage sur le respect de l'horaire que sur la qualité de l'information. On pensait avoir tout vu, mais non.

Il y a quelques jours, l'émission *The Fifth Estate* et le journaliste Daniel Leblanc de CBC/Radio-Canada nous ont appris que l'Agence du revenu du Canada avait émis un chèque de remboursement de 4 997 433,72 \$ à une petite entreprise au chiffre d'affaires de 380 000 \$. Il aura fallu que la Banque TD reçoive ce chèque et se rende compte que ça n'avait pas de bon sens pour qu'il y ait action. La banque en a informé l'Agence, qui a mené une enquête et constaté l'erreur, et qui poursuit maintenant en cour l'entreprise pour être remboursée.

Messieurs Jones et Pagé, pouvez-vous nous confirmer s'il est vrai, oui ou non, que, comme le dit le reportage de CBC/Radio-Canada, une vérification n'est faite par un agent qu'à partir d'un montant de remboursement de 5 millions de dollars, mais que, sinon, c'est le traitement automatique?

• (1620)

Hugo Pagé: Monsieur le président, nous comprenons les inquiétudes que les membres du Comité ou les Canadiens pourraient avoir à la lecture des articles de journaux. Malheureusement, comme vous le savez, l'Agence du revenu du Canada ne parle pas de cas particuliers impliquant des contribuables.

Ce que nous pouvons dire, c'est que l'Agence prend très au sérieux la sécurité, à l'interne comme à l'externe, y compris la cybersécurité. D'ailleurs, l'Agence a mis en place plusieurs mesures, notamment des contrôles préventifs, afin de s'assurer d'avoir un bon aperçu des différents risques qui sont dans l'environnement. Nous avons aussi des contrôles qui nous permettent de détecter les transactions quand des fraudeurs essaient...

Gérard Deltell: Force est d'admettre que ces contrôles n'ont pas fonctionné parce que le montant de 4 997 433,72 \$ est inférieur à 5 millions de dollars d'exactement 2 566,28 \$.

Je vous repose la question. À l'interne, avez-vous une norme qui fait que, quand il s'agit d'un remboursement de 5 millions de dollars ou plus, c'est vérifié attentivement par quelqu'un, mais que, quand c'est moins de 5 millions de dollars, c'est le système automatique? La réponse est-elle oui ou non?

Hugo Pagé: Monsieur le président, je ne peux pas répondre à cette question.

Gérard Deltell: Monsieur Pagé, malgré tout le respect que j'ai pour vous, vous êtes en cour fédérale actuellement pour ce cas. Vous avez remarqué que je n'ai pas identifié l'entreprise. Ce n'est pas ça qui m'intéresse. Ce qui m'intéresse, c'est de savoir comment vous fonctionnez.

Je vous repose la question. Est-il vrai que, pour un remboursement de 5 millions de dollars et plus, c'est vérifié par un agent, mais que, pour un remboursement de moins de 5 millions de dollars, c'est un système automatique? Oui ou non.

Hugo Pagé: Je vais être obligé de donner la même réponse.

Gérard Deltell: Combien de cas semblables sont en cour actuellement?

Hugo Pagé: Est-ce que vous me parlez de cas en cours?

Gérard Deltell: Je parle de chèques de 4,9 millions de dollars qui sont contestés parce que vous n'avez pas fait votre vérification diligente.

Hugo Pagé: À ma connaissance, il n'y en a pas d'autres. Par contre, nous étudions des cas de fraude, ça, c'est certain.

Gérard Deltell: CBC/Radio-Canada affirme qu'il y a une norme selon laquelle, quand un remboursement est supérieur à 5 millions de dollars, c'est vérifié par un agent mais, quand c'est inférieur à 5 millions de dollars, c'est automatique, ce qui aurait conduit à l'erreur. Si vous ne pouvez pas parler de ce cas, cela vous appartient.

Depuis que vous avez été informé de ce remboursement de 4 997 433,72 \$, un montant que je ne répéterai jamais assez puisqu'il rappelle cette norme de 5 millions de dollars, est-ce que l'Agence a changé les règles pour s'assurer que, en bas de 4 millions, en bas de 3 millions ou en bas de 2 millions de dollars au minimum, une vérification est faite par un agent plutôt que par un système automatique?

Les Canadiens ont le droit de savoir. Veuillez répondre par oui ou non.

Hugo Pagé: Absolument. Quand des faiblesses sont identifiées dans les contrôles, des mesures sont prises immédiatement pour s'y pencher.

Gérard Deltell: Si votre palier n'est plus de 5 millions de dollars, quel est-il, maintenant? Est-ce 4 millions, 3 millions, 2 millions ou 1 million de dollars?

Hugo Pagé: Là encore, c'est quelque chose que je ne peux pas divulguer.

Gérard Deltell: Comment se fait-il que ça ait pris quelqu'un de la Banque TD pour vous ouvrir les yeux?

Hugo Pagé: L'Agence du revenu du Canada travaille en étroite collaboration avec ses partenaires...

Gérard Deltell: Heureusement, vos partenaires travaillent mieux que vous.

Hugo Pagé: ... y compris les institutions financières.

Gérard Deltell: Heureusement, quelqu'un à la Banque TD a ouvert les yeux, sinon les Canadiens auraient été floués de presque 5 millions de dollars.

Qu'est-ce que vous avez à dire aux Canadiens qui paient pour ça?

Hugo Pagé: Je répondrais la même chose que j'ai dite au début de la réunion. L'Agence a plusieurs contrôles en place pour prévenir la fraude. Des contrôles préventifs nous permettent d'avoir un

aperçu des différentes tangentes dans le domaine de la cybersécurité...

Gérard Deltell: D'un côté, vous savez que des gens se voient obligés de rembourser 1 200 \$ et, pour eux, c'est un drame terrible. De l'autre, grâce à CBC/Radio-Canada, nous apprenons aujourd'hui que vous n'avez pas fait de vérification diligente avant d'accorder un remboursement de près de 5 millions de dollars à une entreprise.

Que répondez-vous aux contribuables et aux travailleurs de l'Agence du revenu du Canada qui souhaitent voir les choses se passer correctement? Que répondez-vous à vos employés qui étaient prêts à travailler comme il le fallait, mais qui, malheureusement, se sont fait remplacer par une machine qui n'a pas fait son travail correctement?

Hugo Pagé: Je leur répondrais la même chose: nous avons des mécanismes de contrôle en place pour détecter les fraudes. Nous avons des mécanismes de vérification préventive et de détection. Lors de situations comme celle dont vous avez parlé, ces mécanismes nous permettent de recouvrer les fonds.

Gérard Deltell: Merci, monsieur Pagé.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Deltell

[Traduction]

Madame Yip, la parole est à vous pour cinq minutes, environ.

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

Je remercie les témoins de leur présence aujourd'hui.

Monsieur Jones, la vérificatrice générale a constaté que « des pannes du système de téléphonie avaient entraîné des répercussions sur les appelantes et appelants ainsi que sur les agentes et agents ». Dans votre déclaration préliminaire, vous avez mentionné que le nombre de pannes est stable. Comment peut-on prévoir cela?

• (1625)

Scott Jones: Depuis 2021, le système est fonctionnel, fiable et stable, conformément aux exigences du contrat. Il y avait des pannes auparavant, et veiller à ce que ces problèmes ne se reproduisent pas était l'un des principaux points que nous avons soulevés auprès du fournisseur. Chaque panne empêche nos partenaires de faire leur travail, ce qui est inacceptable, d'autant plus que nous avons exigé un système comportant un haut degré de redondance.

Le fournisseur a réglé ce problème. Il y avait un certain nombre de vulnérabilités.

Mme Brunner pourra peut-être vous donner plus de détails à ce sujet. Elle suivait certainement la situation de très près.

Kristin Brunner (sous-ministre adjointe, Services numériques, Services partagés Canada): Oui. Nous avons établi des objectifs de niveau de service pour divers aspects liés à la disponibilité de la plateforme téléphonique et du service d'assistance, et la rapidité d'intervention du fournisseur lorsqu'un incident est signalé. Tous ces niveaux de service font l'objet d'un suivi et de rapports, et nous avons une solide relation de travail fondée sur la collaboration avec le fournisseur dans le cadre de ce contrat. Cela nous a permis de nous concentrer sur l'amélioration de la plateforme, de cerner les causes fondamentales des problèmes et, le cas échéant, les mesures correctives nécessaires.

Lorsque des incidents se produisent, Services partagés Canada a un processus très rigoureux et bien établi pour surveiller les progrès du fournisseur dans son intervention et faire rapport des résultats. Une fois le problème résolu, nous travaillons sur ces mesures correctives. Comme M. Jones vient de l'indiquer, nous n'avons connu aucune panne majeure depuis 2021. Donc, c'est une plateforme très fiable.

Jean Yip: C'est bon à entendre.

Dans les cas examinés par la vérificatrice générale, Services partagés Canada a-t-il demandé des crédits de service ou imposé des pénalités pour non-exécution pour les appelants touchés?

Kristin Brunner: Nous avons examiné à maintes reprises si des crédits de service pouvaient être applicables ou non, et nous avons les preuves nécessaires. Cependant, la panne doit répondre à certains critères précisés dans le contrat.

Cela fait partie des leçons apprises dont M. Jones a parlé. Nous mettons maintenant ces leçons en pratique avec le nouveau contrat de services infonuagiques en acceptant les modalités commerciales courantes. Dans le cadre du marché actuel, il a été déterminé que les crédits de service ne sont pas applicables, étant donné que le fournisseur n'est pas l'unique responsable de ces problèmes, qui découlaient de la complexité de la solution et de son intégration avec notre fournisseur de services téléphoniques et les autres services fournis par Services partagés Canada.

Cependant, même si nous ne pouvions pas appliquer des crédits de service, la technologie n'a connu aucune panne majeure depuis 2021, et nous appliquons les leçons apprises dans le cadre du nouveau contrat de services infonuagiques.

Jean Yip: Merci.

L'octroi de contrats à des fournisseurs pour l'établissement de ces centres d'appels était-elle la solution la plus économique, ou aurait-on pu le faire à l'interne?

Scott Jones: C'est un débat constant: devrait-on internaliser ou externaliser le travail?

Dans ce cas-ci, le marché commercial évolue très rapidement. Nous voulons tirer parti des caractéristiques commerciales les plus disponibles. Je pense que c'est un des domaines où il est plus judicieux de suivre la vague de l'innovation commerciale. Tous les organismes qui ont un centre d'appels investissent dans les nouvelles solutions que nous avons.

Si je pouvais remonter le temps à 2013 ou 2014 — je ne travaillais pas à Services partagés Canada —, je pense que je ferais valoir qu'il vaut mieux miser sur une technologie courante dans le secteur commercial que sur une infrastructure sur mesure.

C'est l'un des domaines où l'innovation commerciale dépasse très rapidement les solutions sur mesure grâce à l'ajout de l'intelligence artificielle et des outils d'appui pour nos agents des centres d'appels, ce qui aidera l'Agence du revenu du Canada, mais aussi tous les autres partenaires. C'est le genre de choses qui évoluent très rapidement, franchement, du côté commercial. C'est ce que veut l'industrie, et elle exige une reddition de comptes. Donc, plus nous miserons sur les modalités commerciales courantes, plus nous pourrons nous adapter et adopter des technologies disponibles qui ont fait leurs preuves.

Voilà les avantages d'un contrat commercial. Il s'agit d'opter pour des contrats commerciaux standards au lieu de créer une solution

sur mesure, où tout ferait l'objet d'un ordre de modification pour obtenir une solution qui nous est propre. Cela nous ferait prendre du retard. C'est l'avenue que nous choisissons, en général, mais dans ce cas-ci, je pense qu'il est préférable de tirer parti des solutions offertes par l'industrie pour satisfaire aux demandes de l'ARC et de nos partenaires, à savoir le déploiement d'une technologie de pointe.

• (1630)

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

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

Sébastien Lemire: Merci, monsieur le président.

Monsieur Pagé, je vais continuer dans l'esprit de mon collègue, M. Deltell. Je pense que la question mérite probablement de vous être posée.

Pendant cinq mois, des fraudeurs ont utilisé les revenus de fiducie pour soutirer 100 millions de dollars au gouvernement. Des entreprises fictives ont eu accès à des crédits d'impôt. Tout ça a été révélé par des journalistes et des banques. Pourquoi l'Agence du revenu du Canada n'est-elle pas capable de détecter des changements au dépôt direct qui, pour un contribuable donné, est le même depuis plusieurs années? Par exemple, pourquoi est-ce qu'un changement d'adresse ne déclenche pas une alerte pouvant protéger les gens, avant que la transaction soit faite ou que de nombreuses modifications soient apportées concernant les déclarations des années antérieures? Jusqu'à quel point pouvons-nous vous faire confiance pour protéger ces données?

Hugo Pagé: Pour revenir un peu à ma réponse de tantôt, je dirais que l'Agence a des mesures de contrôle en place, notamment pour détecter les changements que vous avez mentionnés, qui sont parfois suspects. Ces mesures font partie de celles que nous révisons régulièrement en fonction du milieu et des changements que nous voyons concernant la fraude.

Sébastien Lemire: Monsieur Skinner, j'aimerais que vous nous parliez de l'utilisation de l'intelligence artificielle.

Évidemment, on ne peut qu'être inquiet quand on voit que l'intelligence artificielle produit énormément de ratés dans la fiabilité des données générées pour donner des réponses aux gens concernant l'impôt. Pourriez-vous nous expliquer comment l'Agence s'assure que les réponses fournies par son robot conversationnel sont exactes et adaptées aux conditions complexes? Comment l'Agence fait-elle pour mesurer l'efficacité et la fiabilité de son outil?

Denis Skinner (sous-commissaire adjoint, Direction générale de l'informatique, Agence du revenu du Canada): L'Agence utilise un processus de vérification et d'assurance de la qualité. Nous avons un programme pour vérifier et tester les données avec des experts et des comptables, qui posent des questions et qui valident les réponses. Il s'agit d'un processus d'amélioration continue.

La plateforme d'intelligence artificielle générative que nous avons sur Internet est une version bêta, que nous sommes en train de tester avec les usagers. Au lieu de tout faire en arrière-plan, nous développons cette plateforme directement avec les usagers, les Canadiens dans ce cas-ci, pour qu'ils puissent nous donner leur avis sur son fonctionnement, ce qui nous permet de l'améliorer avec le temps. C'est une pratique numérique courante partout dans le monde. Quand la plateforme aura atteint une certaine qualité, nous pourrions alors déclarer qu'on peut faire confiance à cette version.

Sébastien Lemire: Le citoyen sait-il qu'il pose la question à un robot et qu'il peut y avoir énormément d'erreurs? Est-ce qu'il sait que c'est une version bêta, au point que ce n'est pas fiable et que ça risque d'avoir des conséquences? Jusqu'à quel point pourrions-nous mettre des gens dans des situations très délicates en les prenant comme cobayes?

Denis Skinner: Il est clairement indiqué à l'écran que c'est une plateforme d'intelligence artificielle en version bêta. Nous avons un autre service sous forme de boîte de clavardage avec des agents. La distinction est évidente sur la page Web et vous pouvez voir si vous vous adressez à une personne ou à une machine.

Sébastien Lemire: Merci, monsieur Skinner.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Nous passons à M. Kuruc.

Vous avez la parole pour cinq minutes.

Ned Kuruc (Hamilton-Est—Stoney Creek, PCC): Je remercie tous les témoins d'être venus aujourd'hui.

J'aimerais parler des factures des fournisseurs, dont mon collègue a brièvement parlé. Je trouve cela extrêmement préoccupant pour nos contribuables. La vérificatrice générale a déclaré que les factures ont été payées, mais ont fait l'objet d'une vérification limitée. J'aimerais savoir pourquoi.

J'aimerais commencer par M. Pagé, de l'ARC, puis je demanderais à M. Davis de répondre à la question.

Hugo Pagé: Permettez-moi de clarifier les rôles et responsabilités dans ce processus. L'ARC n'est pas chargée de l'approbation des factures du fournisseur. C'est fait par nos collègues de SPC, qui répartissent ensuite les coûts entre les ministères partenaires.

Notre processus interne consiste à examiner la facture. Nous avons des experts qui ont examiné les prévisions. Ils font ensuite une comparaison avec la facture pour s'assurer que c'est faisable et vérifier que les montants inscrits sur la facture de SPC correspondent aux dépenses prévues.

Notre équipe des TI, les clients et nos équipes des finances travaillent en collaboration pour veiller à ce que ces factures soient examinées. Cependant, nous examinons la facture de SPC, mais pas nécessairement la facture du fournisseur.

• (1635)

Ned Kuruc: Lorsque vous examinez la facture, comparez-vous les détails quant au montant facturé par rapport au nombre d'agents qui ont été utilisés? Cela fait-il partie de vos responsabilités?

Hugo Pagé: L'information que nous recevons porte principalement sur la prévision des volumes — l'examen des prévisions, le nombre d'agents prévu —, mais la facture comprend plusieurs postes de dépenses.

Ned Kuruc: Vous incombe-t-il, abstraction faite des coûts, de comptabiliser les heures utilisées ou d'ajouter sur la facture une simple mention selon laquelle le sous-traitant, IBM, a fait son travail et de vérifier ce qui a été fait? Pour que ce soit clair, est-ce votre responsabilité?

Hugo Pagé: Services partagés Canada reçoit la facture détaillée, qui comprend ces détails.

Ned Kuruc: Validez-vous les factures? Cela fait-il partie de votre travail, ou non?

Hugo Pagé: Nous ne voyons pas la facture d'IBM. Nous voyons la facture de Services partagés Canada.

Ned Kuruc: D'accord.

Dans ce cas, je suppose que je pose la même question à M. Davis, s'il vous plaît.

Scott Davis: À titre de précision, nous recevons une facture consolidée. Nous avons regroupé 13 centres d'appels — désolé de vous ennuyer un instant — sur une seule facture. Nous recevons une facture détaillée par poste. Il peut y avoir plusieurs postes par ministère. Dans cet exemple, c'est l'Agence du revenu du Canada. Pour les quatre dernières... Je ne vais pas vous ennuyer avec tout cela. Il y a cinq, six ou sept éléments dans un contrat.

On nous fournit des prévisions sur le nombre d'agents, le nombre de captures d'écran, etc. Il y a toute une série d'éléments. Voilà pourquoi j'ai hâte que la vérificatrice générale revienne et examine tous ces détails. Je ne pense pas que cela a été fait, dans le premier cas, mais nous travaillerons avec eux pour fournir ces détails.

Nous prenons les prévisions qu'ils nous fournissent, puis nous recevons la facture du fournisseur et faisons une vérification après paiement. Nous avons l'article 32... Je suis désolé. Je vous ai dit que j'allais vous ennuyer.

Ned Kuruc: Il y a un comptable parmi nous et vous ne l'ennuyez pas... peut-être moi.

Scott Davis: Nous avons recours à la Loi sur la gestion des finances publiques. Il y a la vérification effectuée par le partenaire, en l'occurrence l'Agence du revenu du Canada, qui confirme que cela correspond à ce qu'elle a demandé. Partant de cette confirmation, nous faisons une comparaison avec la demande, puis nous incluons cela dans le calcul avec les autres partenaires, ce qui comprend notre organisation. Comme M. Jones l'a mentionné, nous utilisons ce service. C'est la validation que nous faisons. Ensuite, nous faisons le paiement au fournisseur.

Nous avons un cadre plutôt bien contrôlé. Je tiens à vous en assurer.

Ned Kuruc: Dans ce cas, n'êtes-vous pas d'accord avec le rapport de la vérificatrice générale à ce sujet?

Scott Davis: Je pense que la vérification portait sur l'Agence du revenu du Canada, la façon dont elle assure la prestation des services aux Canadiens et l'exactitude des renseignements qu'elle fournit. Concernant la prochaine vérification que la vérificatrice générale souhaite réaliser, je pense que nous pourrions fournir des preuves et comparaître au Comité de nouveau pour expliquer aux parlementaires et aux Canadiens que nous protégeons l'argent des contribuables canadiens.

Ned Kuruc: Merci.

J'aimerais maintenant parler des 50 millions de dollars qui devaient s'élever à 214 millions de dollars. Nous avons entendu une explication à ce sujet. Un élément que je n'ai pas entendu — ou que je n'ai pas entendu aujourd'hui —, c'est qu'il faut s'attaquer au service exécrable mentionné dans les conclusions de la vérificatrice générale. Qu'il en coûte 50 millions de dollars ou 214 millions de dollars, certains diraient que la qualité du service ne vaut même pas 50 000 \$.

Le service offert était très mauvais. C'est l'argent des contribuables canadiens. Ils sont vraiment contrariés.

Ma question, monsieur Pagé, est la suivante: qu'est-ce qui va changer?

Melanie Serjak (sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service, Agence du revenu du Canada): Merci de la question. Je vais tenter d'y répondre.

La plateforme qui a été fournie dans le cadre du contrat avec IBM pour les Services de centre de contacts hébergé, ou SCCH, a permis à l'Agence de grandement améliorer les services aux Canadiens. En effet, elle nous a enfin permis de mettre en œuvre des fonctions que nous n'avions pas auparavant, comme l'enregistrement des appels — que nous avons mentionné la semaine dernière —, l'acheminement des appels, les profils d'agents, la mise à l'échelle et ainsi de suite.

Nous avons ajouté certaines fonctionnalités au contrat. Par ailleurs, il y en a d'autres que l'Agence a choisi de ne pas mettre en œuvre, pour diverses raisons, principalement parce qu'elles ne correspondaient pas tout à fait aux besoins opérationnels ou aux résultats que nous recherchions pour les Canadiens.

Le nouveau contrat et la collaboration avec Bell sont différents, car le contrat est vraiment axé sur les résultats. Par conséquent, nous serons en mesure de définir et de mettre à l'essai des caractéristiques et des fonctionnalités afin de déterminer si elles répondent au mieux aux besoins des Canadiens, et ce, sans avoir à les activer complètement.

Le président: Merci.

Je crains que votre temps ne soit écoulé, monsieur Kuruc.

Ned Kuruc: Merci.

Le président: Je suis sûr que vous aurez une autre intervention.

La parole est maintenant à Mme Tesser Derksen.

Vous avez la parole pour cinq minutes.

● (1640)

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

Merci à tous d'être ici aujourd'hui. Bienvenue à ceux qui ont comparu devant nous la semaine dernière, et bienvenue à ceux qui sont nouveaux — pas de nouveaux employés, mais de nouveaux témoins aujourd'hui.

J'aimerais aborder le plan d'amélioration des services de 100 jours. Je sais qu'il a été lancé récemment et qu'il vise à accroître la capacité des centres de contact, à élargir les options de libre-service en ligne et à remédier aux causes profondes des problèmes de service. Je crois comprendre qu'un nouveau système de retours d'appels téléphoniques est mis à l'essai dans le cadre de ce plan. Est-ce exact?

Madame Serjak ou monsieur Skinner, j'aimerais vous demander quelle est l'incidence de ce projet pilote de système de retours d'appels téléphoniques sur les niveaux de service actuels.

Melanie Serjak: Bien sûr, je serai heureuse de répondre à cette question.

Ce projet pilote fait partie du pilier « Accélération de la modernisation des services » de notre plan de 100 jours. Il nous donne l'occasion de tester des fonctionnalités qui, selon nous, amélioreront le plus les services aux Canadiens.

J'aimerais mentionner deux éléments sur le système de retours d'appels téléphoniques. Premièrement, nous avons mis en place la possibilité pour un Canadien de prévoir un retour d'appel de l'ARC sur un sujet très courant: le crédit d'impôt pour personnes handicapées. C'est un sujet très ciblé qui nous permettra de vérifier si l'option de retour d'appel répond ou non aux besoins des Canadiens, puis de déterminer si nous voulons l'étendre à un plus grand nombre de sujets.

Deuxièmement, une nouvelle fonctionnalité sur le portail Mon dossier, qui s'appelle « Gérer le solde, » a été lancée lundi dernier. Cette fonctionnalité permet à un Canadien de prévoir un retour d'appel lié à des paiements qu'il pourrait devoir faire à l'ARC. Elle est extrêmement populaire depuis son lancement la semaine dernière. Je crois que nous avons reçu plus de 10 000 demandes de retours d'appels. Nous examinons ce phénomène de très près pour aider à déterminer, grâce aux données opérationnelles, si la fonctionnalité pourrait servir à des retours d'appels sur d'autres sujets à l'Agence.

Kristina Tesser Derksen: D'accord.

Vous avez reçu 10 000 demandes de retours d'appels. Avez-vous une idée du nombre de retours d'appels qui sont effectivement faits et de la rapidité avec laquelle ils sont traités?

Melanie Serjak: Les retours d'appels sont offerts pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées, qui est le premier sujet que j'ai mentionné. L'objectif est de rappeler le Canadien dans les deux jours ouvrables. L'heure, le jour ou l'horaire ne sont pas précisés. L'appel est fait dans les deux jours ouvrables. Ils ont bel et bien lieu. Je crois que, depuis le lancement de ce service au début de septembre — je ne veux pas vous induire en erreur —, nous avons reçu près de 1000 demandes de retours d'appels.

Nous constatons que les Canadiens appellent l'Agence parce qu'ils veulent que leur dossier soit réglé plus rapidement. Nous offrons le service de retour d'appels pour les aider à déterminer leur admissibilité et à présenter une demande. Cependant, la fonctionnalité ne permet pas nécessairement — loin de là — de régler leurs cas plus rapidement, et c'est pourquoi nous déployons aussi de grands efforts pour nous attaquer aux causes profondes, comme vous le mentionniez dans votre question.

Kristina Tesser Derksen: Merci de cette réponse.

C'est une bonne nouvelle. On dirait que des restrictions et des obstacles empêchent encore la rapidité du service et la satisfaction de la clientèle.

Un exemple que j'ai vu lorsque je travaillais avec des entreprises clientes, c'est que les petites entreprises avaient besoin de clés d'entreprise. Elles devaient les obtenir d'une autre agence; je ne pense pas que c'est l'ARC qui les leur fournissait. Elles étaient envoyées par la poste, de sorte que si l'adresse de l'entreprise avait changé, les propriétaires d'entreprises ne les recevaient pas. Cela créait toute une confusion et faisait perdre beaucoup de temps.

Pouvez-vous nommer des situations similaires au sein de votre ministère qui seront abordées dans le cadre d'une transformation numérique?

Melanie Serjak: Absolument. Je peux parler de deux mesures qui ont éliminé la nécessité pour un Canadien de nous appeler pour obtenir un code afin de créer son compte en ligne dans Mon dossier ou pour le faire envoyer par la poste. Il s'agit du service de validation de l'identité numérique, que nous avons lancé il y a environ un an pour aider les Canadiens à créer des justificatifs d'identité en ligne sans avoir à nous appeler ou à recevoir un code par la poste. Ce service tire parti de l'intelligence artificielle de pointe conforme aux normes de l'industrie.

Lundi dernier, nous avons également lancé l'option d'utiliser ce même type de service pour les Canadiens dont le compte est verrouillé, ce qui occasionnait beaucoup d'appels et de désagréments pour les Canadiens. Le but est de résoudre ces problèmes le plus rapidement possible pour que les Canadiens puissent continuer à utiliser le libre-service en ligne et n'aient pas à appeler l'Agence.

Depuis le lancement de ce service lundi dernier, nous avons résolu un peu plus de 5 500 demandes liées à des comptes verrouillés. Chacun de ces cas aurait autrement donné lieu à un appel téléphonique qui prend de 10 à 15 minutes à traiter par un agent. C'est une fonctionnalité très prometteuse. De toute évidence, ce service répond aux besoins des Canadiens.

Kristina Tesser Derksen: D'accord, c'est sans contredit une bonne nouvelle. Il semble que de nombreuses améliorations sont apportées en très peu de temps.

Je vais me faire l'avocate du diable: je suppose que vous postez des renseignements à une adresse pour diminuer le risque de fraude et ce genre de problèmes.

Prévoyez-vous des répercussions négatives à la suite de ces changements et, le cas échéant, comment les gerez-vous et comment vous y préparez-vous?

• (1645)

Melanie Serjak: La fraude nous guette toujours, peu importe le mode de service que nous choisissons d'utiliser. Même les envois postaux à l'adresse d'un contribuable peuvent entraîner des problèmes: le courrier peut se perdre ou il peut y avoir des perturbations des services postaux. C'est également un risque lorsque nous envoyons des renseignements sécurisés par la poste aux Canadiens.

Lorsqu'on utilise des outils numériques en ligne et qu'on tire parti de l'IA conforme aux normes de l'industrie, le nombre de tests effectués et les contrôles en place nous permettent de détecter et de prévenir la fraude, puis d'y remédier au besoin. Cela montre que des vecteurs de fraude sont toujours présents dans notre écosystème. Nous avons donc des contrôles et des cadres très solides en place pour y faire face.

Le président: Merci.

Je vois que le temps est écoulé. Nous reviendrons à vous tout à l'heure.

Nous entamons notre troisième série de questions. Nous entendons encore une fois cinq membres, qui disposeront de délais variés.

Nous passons maintenant à M. Stevenson, pendant cinq minutes.

William Stevenson (Yellowhead, PCC): Merci.

Cinq minutes ne me suffiront pas, mais je vais voir ce que je peux faire.

En tant que comptable professionnel agréé ayant travaillé dans la sphère publique pendant plus de 26 ans, j'ai assisté à beaucoup de changements à l'ARC et j'ai vu comment elle compose avec la fraude, tant pour les contribuables que pour les spécialistes en déclarations de revenus. J'ai quelques questions à poser. Je vais passer du coq à l'âne, en raison de certaines des questions auxquelles vous avez répondu.

Pour revenir à la dernière question, vous avez parlé de l'ajout de la nouvelle fonction « Gérer le solde » et des retours d'appels. Le service de retours d'appels pour des questions sur les entreprises existe depuis assez longtemps. Je ne sais pas pourquoi la fonctionnalité n'existait pas dans les centres d'appels pour les questions générales sur l'impôt. Pouvez-vous me dire qui prend ces décisions et pourquoi l'option n'a jamais été offerte auparavant?

Melanie Serjak: Sur la ligne d'information générale, il est possible — et c'est le cas depuis un certain temps — de demander un retour d'appel. C'est possible lorsque nous avons suffisamment de capacité et de disponibilité pour répondre aux Canadiens le même jour.

William Stevenson: Cependant, si vous n'avez pas la capacité, les contribuables se font raccrocher au nez. Cela se produisait.

Melanie Serjak: Je ne peux pas confirmer si quelqu'un s'est fait raccrocher au nez...

William Stevenson: Cela m'est arrivé à plusieurs reprises. J'ai appelé l'Agence et j'ai entendu le message « Nous sommes trop occupés, désolés. Appelez plus tard » plutôt que de pouvoir rester en attente.

Je reviens à la question. La semaine dernière, vous avez dit que le service était probablement offert en partie parce qu'on ne voulait pas que les contribuables restent en attente longtemps. Ce n'est peut-être pas votre réponse non plus, mais qui est responsable? Est-ce l'ARC ou Services partagés qui détermine...? Nous avons beaucoup parlé des exigences. Qui détermine que 30 minutes, c'est trop long et qu'il devrait y avoir plus de personnel?

Si l'attente est de 30 minutes ou de quelques heures, comme c'était le cas par le passé, qui est responsable de dire qu'il faut un plus grand nombre d'agents? Était-ce dans le contrat de Services partagés, ou est-ce à l'ARC de dire que les niveaux de service doivent être améliorés? Qui analyse ces niveaux de service? On dirait que Services partagés analyse les niveaux de service, mais que c'est l'ARC qui dit avoir besoin de plus de personnel.

J'ai l'impression que vos deux organisations doivent mieux communiquer. Qui prend ces décisions?

Scott Jones: Notre responsabilité, à Services partagés, est de veiller à ce que le service soit accessible, peu importe le nombre d'agents dans les centres d'appels. Le consommateur du service est responsable de la dotation en personnel.

Dans notre organisation, nous utilisons ce contrat pour notre service d'assistance téléphonique. Il incombe à Services partagés de disposer du personnel nécessaire pour répondre aux appels que nous recevons, afin de respecter nos normes de service.

Pour ce qui est de l'ARC, je vais céder la parole à ses représentants.

William Stevenson: L'ARC vous dit donc quel est le niveau de service, et Services partagés est responsable de fournir le nombre d'agents nécessaire pour atteindre ce niveau de service.

Scott Jones: Non, nous ne faisons que fournir la base. Nous nous assurons que le service de base est accessible, conformément au contrat, et le reste est entre les mains de l'ARC.

William Stevenson: D'accord, je vais donc pousser le raisonnement un peu plus loin. Si la qualité du service ne s'améliore pas, c'est à l'ARC de dire que les réponses ne sont pas... Cela n'a rien à voir avec Services partagés. Ce n'est pas non plus Services partagés qui détermine si les réponses sont exactes. Il revient donc à l'ARC de faire ces analyses.

Je pense que c'est M. Jones qui a dit que des améliorations sont prévues dans le contrat. Pouvons-nous avoir une définition détaillée de ce qui est amélioré dans le nouveau contrat par rapport à l'ancien? Il est probablement préférable que nous l'obtenions par écrit, parce que vous avez dit qu'il y a plusieurs changements. Il serait difficile pour nous de repérer ces nombreux changements.

Voulez-vous nous dire si vous pouvez nous fournir cette information?

• (1650)

Scott Jones: Oui, nous pouvons certainement vous la fournir.

William Stevenson: D'accord. Les réponses verbales sont préférables à un simple hochement de tête.

Le président: Nous recevrons donc cette information par écrit. Est-ce exact?

Vous avez brièvement créé un suspense, monsieur Stevenson.

Cela vous convient-il, à vous et à votre équipe, monsieur Jones?

Scott Jones: Oui, absolument.

Le président: Merci.

La parole est de nouveau à vous, monsieur Stevenson. Il vous reste un peu plus de 30 secondes.

William Stevenson: Je vais tenter de poser une question un peu égoïste. À mon avis, pendant le processus de prévention de la fraude, les systèmes qui ont changé n'ont pas tellement tenu compte de la situation des spécialistes en déclarations de revenus. Quel rôle pourraient-ils jouer pour aider l'ARC? J'ai l'impression que vous ne les avez pas beaucoup pris en considération, alors que les contribuables se fient souvent à leurs comptables et à toute autre personne qui les aide. Vous les contraignez considérablement en limitant leur capacité à avoir recours à de nouvelles personnes pour les aider.

Melanie Serjak: Nous collaborons constamment avec nos partenaires et les parties prenantes pour trouver le juste équilibre entre le service et la protection des contribuables et des renseignements des contribuables, notamment. Nous avons apporté des changements considérables à certains processus et à certaines procédures pour être à l'affût des risques et avoir une longueur d'avance, dans la me-

sure du possible, sur les nouveaux vecteurs de fraude potentiels, sur les stratagèmes ou sur tout autre problème.

C'est là que le bât blesse pour une partie du service. Selon les connaissances et les renseignements dont nous disposons, nous devons certainement apporter des changements aux processus lorsque nous croyons qu'il pourrait y avoir des risques. Nous travaillons donc en étroite collaboration avec les associations de l'industrie et les intervenants pour nous assurer que ces changements sont bien communiqués à l'avance et que le contribuable sait qu'il devra s'adapter...

William Stevenson: Donc...

Le président: Monsieur Stevenson, votre temps est écoulé.

Je vais vous laisser terminer votre intervention, madame Serjak, si vous avez quelque chose à dire en conclusion.

Melanie Serjak: Non, j'avais terminé. Merci.

Le président: D'accord. Je vous en remercie.

Nous passons maintenant à M. Housefather, pour cinq minutes.

[Français]

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

J'aimerais demander aux représentants de Services partagés Canada certaines précisions sur le contrat des centres d'appels.

[Traduction]

Je vais vous poser des questions en rafale, messieurs Davis et Jones. L'un ou l'autre peut y répondre.

Certains ont laissé entendre que la valeur estimée de ce contrat a déjà été de 50 millions de dollars. Il serait faux de dire que quel-qu'un a, à un moment donné, estimé la valeur totale du contrat à 50 millions de dollars. Est-ce exact?

Scott Davis: C'est exact.

Anthony Housefather: Donc, la valeur n'a jamais été de 50 millions de dollars; c'est le montant qu'il faudrait verser au fournisseur, même si pendant la durée du contrat, vous n'aviez pas atteint 50 millions de dollars. Est-ce exact?

Scott Davis: C'est exact.

Anthony Housefather: En gros, comme le fournisseur faisait un travail d'adaptation pour créer sa solution pour Services partagés Canada, son produit était personnalisé. Il s'est assuré d'avoir les entrepôts et la sécurité requis, et de répondre à d'autres besoins du gouvernement du Canada désignés dans l'appel d'offres, auxquels il ne pouvait pas répondre avec des produits déjà disponibles. Est-ce exact?

Scott Davis: C'est exact, mais j'ajouterais, si vous me le permettez, que le fournisseur a fait un investissement en capital, ce qui signifie aussi qu'il a... Il a construit un entrepôt. Il a créé des capacités. Il a investi et s'attendait à ce que le gouvernement...

Anthony Housefather: Oui, ce qui a mené le gouvernement à prendre la décision opérationnelle voulant qu'advenant... Le contrat était d'une durée de 10 ans. Est-ce exact?

Scott Davis: C'est exact.

Anthony Housefather: En gros, le gouvernement a décidé que plutôt que de créer son propre produit, il lui serait moins coûteux, pendant la durée du contrat, de passer un marché avec le fournisseur. Comme nous étions certains, je suppose, ou relativement certains que nous allions dépenser au moins 50 millions de dollars en frais en vertu de ce contrat de 10 ans, nous nous sommes engagés à rembourser ces 50 millions de dollars dans l'éventualité où nous mettrions fin au contrat sans qu'aucune dépense n'ait été engagée ou, si nous dépensions moins de 50 millions de dollars, à lui payer la différence. Est-ce exact?

Scott Davis: C'est exact. C'est une pratique courante que d'offrir des protections tant pour le fournisseur que pour nous, parce que s'il n'arrive pas à répondre aux besoins, nous pouvons nous retirer.

Anthony Housefather: D'accord.

J'aimerais maintenant revenir à d'autres éléments du contrat. Je sais que vous avez offert de nous transmettre des documents écrits, ce qui est bien. Plus vous pourriez nous en dire au sujet du contrat et de ses conditions, mieux ce sera.

Quel était le prix établi dans le contrat? Comment avons-nous payé? Est-ce que c'était un prix par appel? Est-ce que c'était un service facturé à l'heure? Pouvez-vous nous l'expliquer?

• (1655)

Scott Davis: Comme je l'ai dit plus tôt, chaque poste budgétaire correspondant aux besoins pour chaque partenaire est associé à un montant différent, qui est défini dans le contrat. Dans le cas de la RVI ou de la saisie d'écran, par exemple, tous les postes sont associés à un montant différent. L'organisation partenaire nous fait part de ses besoins. Nous avions un prix préétabli.

Anthony Housefather: Est-ce que c'était un prix au mois? Vous avez utilisé la réponse vocale interactive à titre d'exemple. Comment avons-nous payé pour la RVI? Est-ce que nous avons payé pour le nombre de fois où elle a été utilisée? Je ne sais pas comment on peut quantifier cela. Est-ce que nous avons payé x dollars par mois d'utilisation du système, lorsque la RVI fonctionnait correctement? Comment cela fonctionnait-il?

Scott Davis: La consommation était facturée au mois.

Anthony Housefather: La consommation était facturée au mois. Dans certains cas, c'était un taux fixe et dans d'autres, c'était un tarif par appel.

Scott Davis: Selon le poste budgétaire du contrat, oui.

Anthony Housefather: Vous avez dit que vous n'aviez pas eu recours à des modalités standard. Qu'est-ce que cela signifie? Le gouvernement du Canada a un contrat type standard. Est-ce que nous nous sommes basés sur ce modèle ou est-ce que nous avons utilisé le contrat type d'IBM pour commencer?

Scott Davis: Nous avons adjugé ce contrat par voie concurrentielle. Nous avons finalisé les conditions...

Anthony Housefather: Est-ce que nous avons utilisé notre modèle ou celui d'IBM?

Scott Davis: Le nôtre.

Anthony Housefather: IBM a négocié des changements à ce contrat.

Scott Davis: C'est exact. C'est une pratique répandue.

Anthony Housefather: C'est une pratique très répandue; c'est normal.

Quel était le problème associé aux niveaux de service et aux sanctions en vertu du contrat? Où avons-nous erré?

Scott Jones: Si vous me permettez de répondre, je dirais que nous avons personnalisé nos besoins en matière de travail technique, et le fournisseur y a répondu selon nos spécifications. Il n'y avait aucun équivalent commercial. Dans le contrat, nous avons défini notre propre terminologie.

Nous avons aussi intégré les services gouvernementaux qui devaient être utilisés. Par exemple, nous avons un contrat pour un service 1-800. Il fallait utiliser ce contrat. Nous avons donc retiré la responsabilité du fournisseur à cet égard, parce que nous avons placé le gouvernement au milieu.

Anthony Housefather: Ce que vous dites, c'est que lorsque nous avons négocié les contrats, nous avons laissé des questions ouvertes au sujet des sanctions possibles associées à la ventilation de certains services, parce que le fournisseur pouvait faire valoir que ce n'était pas de sa faute, puisqu'il avait été forcé d'utiliser l'un de nos services.

Scott Jones: Oui.

Anthony Housefather: C'est là où nous avons erré, et c'est ce que vous réglez avec le contrat actuel. Est-ce exact?

Scott Jones: Oui.

Anthony Housefather: Il sera maintenant plus facile d'attribuer la faute au fournisseur en cas de panne, par exemple, parce qu'il sera le seul responsable de certaines parties du contrat. Est-ce exact?

Scott Jones: Oui. Nous avons aussi recours à des modalités commerciales courantes, alors il n'y a aucune ambiguïté quant à leur signification. Il n'y a aucune définition du gouvernement ou du fournisseur. Il n'y a qu'une seule définition, qui est commerciale.

Anthony Housefather: Est-ce qu'il me reste du temps, monsieur le président?

Le président: Vous pouvez prendre 30 secondes de plus; vous êtes sur une lancée.

Anthony Housefather: C'est la dernière question, je vous le promets.

Il y a quelque chose que je ne comprends pas là-dedans, et vous en avez parlé à quelques reprises. J'aimerais obtenir des précisions.

Dans le contrat — qu'il s'agisse de nos conditions standard ou de celles du fournisseur, peu importe —, il faut utiliser un langage juridique clair. Que voulez-vous dire lorsque vous parlez d'ambiguïté? Qu'il s'agisse de notre standard ou de celui du fournisseur... Je comprends que les standards ont été mélangés au point où il était difficile d'attribuer la faute au fournisseur, mais que voulez-vous dire d'autre par là?

Scott Jones: Nous avons créé une ambiguïté dans la définition. En utilisant notre définition, nous avons créé de l'ambiguïté quant à l'interprétation lorsque le fournisseur est entré en jeu. C'est notre erreur, et nous ne la ferons plus.

Anthony Housefather: Je comprends.

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup à tous.

[Français]

La parole est encore une fois à M. Lemire pour deux minutes et demie.

Sébastien Lemire: Merci, monsieur le président.

Monsieur Jones, mes questions seront un peu précises. Vous pourriez donc y répondre par écrit.

Est-ce possible pour vous de nous transmettre une liste des contrats que Services partagés Canada a signés avec IBM depuis 2015, les estimations que vous aviez à l'époque, les coûts réels engagés, ainsi qu'une justification relativement à des dépassements de coûts? Nous savons maintenant qu'il y a eu des dépassements de coûts.

Pouvez-vous aussi nous fournir une liste des contrats à fournisseur unique que vous avez présentement, question de nous aider à faire une évaluation comparative adéquate?

Enfin, pouvez-vous nous soumettre l'estimation des coûts du projet de modernisation de la plateforme numérique d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada? Ça m'intéresse particulièrement. Il s'agit de l'estimation au départ et le coût réel pour la phase 1, puis l'estimation pour les phases suivantes.

Scott Jones: En ce qui concerne les contrats de Services partagés Canada, nous pouvons certainement vous fournir la liste par écrit. Ces informations sont aussi disponibles sur le site de Gouvernement ouvert. Nous pouvons bien sûr vous fournir la liste des contrats.

En ce qui concerne les détails du projet de modernisation de la plateforme numérique d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, je n'ai pas accès à l'information que vous avez demandée.

• (1700)

Sébastien Lemire: D'accord.

Scott Jones: C'est une question qu'il faudra poser au ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté Canada.

Sébastien Lemire: Nous aurons l'occasion d'y revenir. Je pensais que cette information passait par votre organisme.

Monsieur Hayes, pour que vous ne vous ennuyiez pas trop, j'ai le goût de vous poser une question: combien de vérifications avez-vous faites concernant des contrats informatiques dans les 10 dernières années, et y en a-t-il d'autres qui sont en cours?

Andrew Hayes: Nous avons effectué beaucoup d'audits de contrats pour services techniques, concernant les logiciels. Nous avons aussi planifié d'autres audits. Par exemple, nous avons annoncé que nous allions examiner les contrats actuels et à venir dans le cadre du présent audit.

Je dirais que, dans beaucoup de nos audits, nous avons relevé les mêmes défis dans la conception des contrats, mais aussi dans la mise en œuvre des modalités des contrats. Nous essayons donc de trouver les causes profondes de ces défis et d'améliorer les contrats pour le gouvernement.

Sébastien Lemire: Je vous remercie de le faire.

Le président: Merci beaucoup.

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

Gérard Deltell: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je pense que nous sommes plusieurs à avoir les mêmes pensées depuis une semaine pour l'Agence du revenu du Canada, qui est confrontée à de graves problèmes. Je pense à ces milliers de travailleurs et d'agents qui se présentent au travail et veulent fournir aux citoyens qui les appellent l'information la plus pertinente possible. Malheureusement, la vérificatrice générale a constaté que, quatre fois sur cinq, l'information fournie aux citoyens par les

agents n'est pas exacte. Pourtant, ce n'est pas leur faute, car ils ont été mal formés.

Quand on voit une situation aussi odieuse que l'émission d'un chèque de remboursement de 4,9 millions de dollars à une firme qui n'y avait pas droit, et qu'on se retrouve en cour aujourd'hui, je pense à ces agents principaux de l'Agence qui veulent agir, qui ont l'intelligence et la formation pour le faire, mais à qui on préfère des machines pour réaliser leur travail, puisque voilà où on en est actuellement à l'Agence. Le problème, ce ne sont pas les travailleurs. Le problème, ce sont les gestionnaires et les règles qui les guident.

Monsieur Pagé, je vous pose à nouveau la question, une question de nature technique, qui n'a rien à voir avec la politique ou les poursuites judiciaires: quel est le montant, le seuil, à partir duquel une vérification cesse d'être automatique pour être réalisée par un humain?

Hugo Pagé: Malheureusement, je vais vous donner la même réponse.

Gérard Deltell: C'est très décevant, monsieur Pagé, ça n'a pas de bon sens.

Je n'ai même pas nommé la compagnie et nous allons laisser le tribunal faire son travail. D'ailleurs, selon CBC/Radio-Canada, les avocats de votre agence allèguent en cour que cette compagnie n'avait pas droit à ce remboursement et que ses manœuvres sont pour le moins discutables, si ce n'est frauduleuses. Voilà ce qui se passe au tribunal.

Ici, au Parlement, notre rôle est de savoir comment les choses fonctionnent à l'Agence. Force est d'admettre que ça ne fonctionne pas. Par conséquent, je vous redonne la chance de m'expliquer — et surtout d'expliquer aux Canadiens — à quel montant est établi le seuil à partir duquel ce ne sont plus les machines qui vérifient les dossiers, mais bien un travailleur de l'ARC, qui veut que les Canadiens en aient pour leur argent.

Hugo Pagé: Ce seuil varie d'un risque à l'autre. Les seuils sont ajustés en fonction des niveaux de risque. Malheureusement, on ne divulgue pas les seuils pour ne pas donner de recette aux gens qui veulent frauder.

Gérard Deltell: Faites comme vous le voulez, mais en cour, à la télévision nationale et au Parlement, on est en train de discuter de ce dossier.

Ce seuil est-il vraiment établi à 5 millions de dollars ou presque, car, dans le cas en question, il manquait 2 566,28 \$ pour atteindre ce montant? Est-ce à cause de ce seuil que vous avez pris connaissance du dossier?

Je vous repose la question que je vous ai posée tantôt: avez-vous modifié ces seuils quand vous vous êtes rendu compte que, 4,9 millions de dollars, ça n'avait aucun bon sens?

Hugo Pagé: Je vous donne la même réponse que tantôt. Je vous dirais que chaque fois qu'on détecte une fraude, qu'on voit que les contrôles peuvent être améliorés, les seuils sont ajustés et les niveaux de contrôle sont ajustés en conséquence des risques.

• (1705)

Gérard Deltell: Dans le même article de Radio-Canada, écrit par le journaliste Daniel Leblanc, on écrit que « des sources près de l'ARC croient que le gouvernement devrait lancer une enquête externe sur les mesures de sécurité », mais que, selon une source, « l'Agence ne peut s'autoréglementer: elle en est incapable ».

Monsieur Pagé, vous venez de prouver cela à nouveau. Je vous pose la question, toute simple: à partir de quel seuil un dossier cesse-t-il d'être vérifié de façon automatique pour l'être par des agents qui, eux, veulent agir et qui, en un dixième de seconde, se seraient rendu compte que l'émission d'un chèque de 4 997 433,72 \$ à une entreprise dont le chiffre d'affaires est de 380 000 \$ n'a aucun bon sens?

Hugo Pagé: Je vais demander à mon collègue s'il peut ajouter quelque chose.

Denis Skinner: Il n'existe pas de monde où les agents, les employés de l'Agence, ne peuvent pas obtenir l'autorisation nécessaire pour avoir accès aux outils dont ils ont besoin.

Quant aux risques de fraude, ils sont pris en charge par des systèmes informatiques très perfectionnés qui fournissent des avis aux employés. De plus, plusieurs facteurs sont pris en compte.

Gérard Deltell: Êtes-vous sérieux, monsieur Skinner? Vous parlez de systèmes très sophistiqués, tellement sophistiqués que vous n'avez même pas vu la lumière rouge dans le cas de ce remboursement de 4 997 433,72 \$. C'est quelqu'un de la Banque TD qui a vu cette lumière rouge. Les gens de l'Agence du revenu du Canada veulent servir les Canadiens. Les Canadiens paient des impôts pour avoir du vrai service. Heureusement que la Banque TD était là, sinon le bonhomme serait parti avec quasiment cinq millions de dollars, comme si de rien n'était. Vous parlez de systèmes très sophistiqués. Comment se fait-il qu'on se fasse avoir comme ça?

Denis Skinner: J'espère que j'ai bien compris la question.

Ces systèmes, que je considère effectivement comme étant sophistiqués, sont en constante évolution. Nous travaillons avec les centaines de milliers de règles opérationnelles d'un système fiscal assez avancé. Le système qui gère les prestations comporte lui aussi des centaines de milliers de règles. Ces systèmes ont donc beaucoup de variables pour le système de gestion des risques que les employés peuvent utiliser pour déterminer si un paiement devrait être effectué ou non. Dans certains cas, c'est automatisé.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Deltell. Je suis désolé, mais votre temps de parole est écoulé. Vous aurez l'occasion de poser d'autres questions au prochain tour de questions.

La prochaine personne à prendre la parole est M. Osborne pour cinq minutes.

[Traduction]

Vous avez la parole, monsieur.

Tom Osborne: Merci.

Jusqu'à maintenant, nous nous sommes centrés sur les éléments plus techniques de l'Agence du revenu du Canada et de Services partagés Canada. J'aimerais maintenant que nous parlions de l'autre côté de la médaille. C'est probablement ce qui importe le plus pour monsieur et madame tout le monde: le service qu'ils obtiennent.

Quels plans avez-vous mis en place pour accroître l'exhaustivité et la précision des réponses fournies par les agents?

Melanie Serjak: Il y a deux volets à cette réponse.

Le premier, c'est qu'avant de pouvoir répondre aux appels, les agents reçoivent une formation de deux à 13 semaines en classe, suivie de plusieurs semaines de formation pratique, au téléphone, que nous appelons la transition, et d'un contrôle. La période de transition est celle où un agent supérieur plus expérimenté écoute les

appels de l'agent en formation, qui peut lui poser des questions afin d'assurer la qualité et le caractère complet et exact des réponses.

Dans le cadre de nos efforts de modernisation des services, nous examinons les possibilités relatives à l'intelligence artificielle et à d'autres outils technologiques pour aider les agents à fournir des réponses complètes et exactes. Nous travaillons actuellement avec notre fournisseur à cette fin, afin de mettre à l'essai certains outils pour désigner ceux qui maximiseraient le rendement de l'investissement en ce qui a trait à la productivité et afin de permettre à nos agents de fournir les réponses les plus complètes et exactes possibles. Nous travaillons aussi avec Bell dans le contexte du nouveau contrat afin d'accélérer la mise en oeuvre de ces outils dans le cadre du lancement de la nouvelle plateforme l'année prochaine.

J'espère que ma réponse vous est utile.

Tom Osborne: Oui. Merci.

À ce sujet, je sais que vos constatations relatives au processus de contrôle de la qualité diffèrent de celles de la vérificatrice générale. Ses chiffres en matière d'exactitude des réponses étaient plus faibles que ceux de l'Agence.

Quelles mesures sont mises en place afin d'évaluer avec plus de précision le processus de contrôle de la qualité et de veiller à ce que les Canadiens obtiennent les réponses qu'ils méritent?

• (1710)

Melanie Serjak: Ce que je peux vous dire, c'est que le Bureau du vérificateur général a validé la méthode que nous utilisons pour mesurer l'exactitude et l'exhaustivité des réponses, et qu'il a approuvé cette méthode. Je tiens à rappeler aux membres du Comité que, pour les appels téléphoniques portant sur les comptes, le taux d'exactitude était d'un peu plus de 90 %. Nous contrôlons ces appels de façon hebdomadaire. Le taux a été établi en fonction d'un échantillon d'environ 130 000 enregistrements que nous examinons chaque année.

En ce qui a trait aux prochaines étapes, nous allons modifier le cadre et les programmes associés à la formation et à l'évaluation de la qualité. Nous allons avoir recours à un formateur de niveau supérieur qui aura aussi reçu une formation sur l'apprentissage des adultes afin de veiller à ce que la formation soit la plus optimale possible. De plus, comme je l'ai dit plus tôt, nous voulons mettre en oeuvre à très court terme un mécanisme d'automatisation de notre processus de contrôle de la qualité afin qu'il soit encore plus efficace pour nos évaluateurs... Pour les aider dans le processus de contrôle de la qualité également.

Tom Osborne: En réponse aux conclusions de la vérificatrice générale, l'Agence a fait valoir qu'elle complèterait d'ici septembre 2026 l'examen du cadre global d'évaluation. Est-ce que ce processus a été enclenché? Pouvez-vous nous faire une mise à jour à ce sujet?

Melanie Serjak: Le processus a été lancé. Certains des exemples que j'ai donnés dans ma réponse précédente font partie de cet examen d'un an. Nous avons choisi septembre 2026 parce que nous voulons pouvoir miser sur les capacités de la nouvelle plateforme téléphonique pour faciliter davantage le processus d'évaluation de la qualité et la formation de nos agents.

Je crois que je vais en rester là. Est-ce que cela répond à votre question?

Tom Osborne: Je crois que oui.

Melanie Serjak: D'accord.

Tom Osborne: Ce que je crois, c'est que les personnes plus âgées voudront parler à un agent en personne. Les plus jeunes miseront probablement plus sur le robot conversationnel ou sur d'autres formes de communication.

Le robot conversationnel n'a pas fourni des réponses très exactes non plus. On nous a parlé des façons dont il serait amélioré et de l'introduction de l'intelligence artificielle, entre autres.

Quelles mesures ont été mises en place en ce qui a trait aux outils libre-service afin de veiller à ce qu'ils soient plus conviviaux et à ce qu'ils fournissent des réponses plus exactes, pour que les gens puissent les utiliser avec confiance?

Melanie Serjak: Toutes les options de libre-service que nous offrons numériquement aux Canadiens sont associées à des indicateurs de rendement clés mesurables, que nous suivons régulièrement. Il ne s'agit pas seulement de surveiller l'utilisation, mais aussi la qualité.

En ce qui concerne le robot conversationnel à intelligence artificielle générative, ce qui a été évoqué dans le rapport du Bureau du vérificateur général est intéressant. Le robot conversationnel ne faisait pas partie de la portée de l'audit, mais le Bureau a choisi de l'inclure, ce qui est juste. Je crois que l'on a posé six questions au robot. Nous avons eu plus d'un million de discussions avec les Canadiens depuis le lancement du robot. M. Skinner a parlé plus tôt des essais qui ont eu lieu avant le lancement. Notre objectif est un taux d'exactitude de 90 %. C'est ce que nous nous efforçons d'atteindre par l'entremise de tests internes et de tests auprès des Canadiens. Si le robot n'atteint pas cette cible, on y apporte des changements, parce qu'il est surveillé de façon régulière.

En ce qui concerne les données démographiques relatives aux appels à nos centres de contact par rapport à l'utilisation de nos outils en ligne, les personnes de 65 ans et plus sont très actives sur le plan numérique, mais il y en a qui préfèrent appeler, et ce sont généralement nos appels téléphoniques les plus longs. Nous avons constaté un changement: à mesure que les gens se tournent vers les services numériques, ils y trouvent réponse à leurs questions fiscales les plus simples, ce qui laisse les questions plus complexes ou celles qui prennent plus de temps au téléphone.

Nous ajustons constamment notre capacité pour offrir les divers niveaux de service requis.

• (1715)

Le président: Merci beaucoup. Nous n'avons plus de temps.

Nous passons maintenant à notre dernière série de questions. Nous aurons une fois de plus cinq interventions, de durées variées.

Madame Kusie, vous êtes la première intervenante. Vous disposez de cinq minutes. Allez-y.

Stephanie Kusie: Merci.

J'aimerais revenir au rôle de dirigeant principal de la vérification et de l'évaluation et de la constatation de la vérificatrice générale voulant que « [...] Services partagés Canada et l'Agence du revenu du Canada ne vérifiaient que de manière limitée les factures des fournisseurs. »

Monsieur Jones, combien de millions de dollars votre agence et l'ARC ont-elles versés sans que le travail n'ait été vérifié?

Scott Jones: M. Davis a expliqué la façon dont nous procédions aux vérifications. Les travaux ont été vérifiés et nous le démontrons avec plaisir à la vérificatrice générale. Ce n'était pas le but de l'exercice.

Nous aurions peut-être dû être plus proactifs et présenter l'information à l'équipe de la vérificatrice générale. C'est une leçon que nous avons tirée de cet exercice, parce que nous avons fait les vérifications. Les travaux ont été vérifiés lorsque le service a été offert au départ. Nous avons vérifié la facturation et la façon de générer les factures chaque mois. Comme l'a fait valoir M. Davis, nous sommes passés par un processus de vérification.

De plus, ce contrat diffère grandement du nouveau contrat, auquel ont été intégrées des infrastructures fixes. Il y a eu un processus de vérification, et nous serons heureux de le présenter.

M. Davis peut vous expliquer toutes les étapes plus en détail, si cela peut vous être utile.

Stephanie Kusie: Non, ce n'est pas nécessaire. Merci, monsieur Jones.

Vous dites qu'une vérification a été effectuée, mais l'information n'a pas été transmise à la vérificatrice générale. Vous avez dit, dans votre déclaration préliminaire, qu'il y avait eu une interprétation inexacte. Pourquoi les documents n'ont-ils pas été présentés à la vérificatrice générale?

Scott Jones: Comme c'était un contrat de 10 ans, il y a énormément de... Voici comment cela fonctionne: peu importe les questions qui nous sont posées, nous y répondons. Il est primordial de faire preuve de beaucoup d'ouverture avec la vérificatrice générale dès le début du processus, au moment où sont établies les conditions de l'audit, afin d'avoir une idée claire de certaines des difficultés et d'être en mesure de fournir les informations demandées.

Nous pensions que l'audit portait surtout sur le service et non pas nécessairement sur le contrat, et nous avons donné des réponses en conséquence. Cela dit, nous en avons tiré des enseignements. Je ne blâme pas la vérificatrice générale. Nous devons nous assurer d'être plus proactifs la prochaine fois et de faire part de nos préoccupations lorsque nous pensons ne pas pouvoir fournir les preuves demandées en raison de la tangente prise par l'audit.

Je ne dis pas non plus que c'était parfait. Le contrat n'était pas structuré de manière à fournir une ventilation par ministère et organisme qui aurait fourni à l'ARC une facturation très détaillée. Toutefois, les informations étaient là, et nous avons évidemment appliqué les leçons apprises au nouveau contrat.

Stephanie Kusie: Monsieur Hayes, pourquoi selon vous ces informations et cette documentation n'ont pas été fournies à votre bureau? Normalement, les organisations soumises à un audit ne devraient-elles pas coopérer? Je pense que l'objectif de la vérificatrice générale est d'accéder à toute la documentation nécessaire et d'obtenir une totale transparence de la part des organisations visées par ses audits.

Monsieur Hayes, l'Agence du revenu du Canada et Services partagés Canada disposent-ils selon vous des ressources adéquates pour vérifier ces contrats?

Andrew Hayes: À propos de la vérification, nous avons cherché des preuves de validation des factures dans les deux organisations. Nous nous attendions par exemple à voir à l'Agence du revenu du Canada des preuves de validation de l'utilisation au moyen d'indicateurs comme le nombre d'agents qui utilisent le système ou la disponibilité des lignes téléphoniques. Aussitôt que des fonds publics sont dépensés, on s'attend à une certification que les biens et les services ont été reçus conformément au contrat. Nous n'avons pas trouvé ces preuves lorsque nous avons traité avec l'Agence du revenu du Canada.

Je comprends le point soulevé par M. Jones. En effet, il est peut-être arrivé lors de l'audit qu'une division fournisse des réponses dont les éléments de validation se trouvaient ailleurs dans l'organisation. Nos conclusions démontrent l'importance pour les organisations de montrer exactement ce pour quoi les Canadiens payent. J'espère que nous serons en mesure de faire la lumière sur cette question dans notre prochain audit.

• (1720)

Stephanie Kusie: Monsieur Hayes, la vérificatrice générale a démontré dans plusieurs rapports que la passation de marchés et l'approvisionnement sont en déroute et que les ministères n'ont qu'à suivre les règles pour mettre fin à ce gâchis. Comme nous l'avons mentionné aujourd'hui et comme elle l'a elle-même annoncé devant le Comité lors d'une réunion précédente, au regard des conclusions de son audit sur l'ARC, la vérificatrice générale a amorcé une enquête distincte portant expressément sur le contrat de téléphonie. Les conclusions de cet autre audit ne seront probablement pas connues avant la moitié ou la fin de l'année 2026. Toutefois, comme on l'a fait remarquer, SPC a déjà sélectionné un nouveau fournisseur pour ses services de téléphonie qui seront déployés en 2027.

Monsieur Jones, les Canadiens peuvent-ils avoir l'assurance que le nouveau contrat et les travaux qui y sont prévus seront vérifiés selon les règles avant même le dépôt du prochain rapport de la vérificatrice générale? Comme nous l'avons appris aujourd'hui... Allez-vous soumettre toute la documentation à la vérificatrice générale et afficher suffisamment d'ouverture?

Scott Jones: Le nouveau contrat applique les leçons apprises que j'ai décrites tout à l'heure. Je peux les répéter, mais j'ai l'impression d'en avoir suffisamment parlé aujourd'hui.

La nouvelle mouture tient compte des préoccupations liées aux conditions commerciales. La transparence est de mise désormais. Nous utilisons les prix commerciaux, avec les rabais, et non pas des factures et des prix personnalisés. La structure du contrat est établie dès le départ pour assurer la transparence en matière d'optimisation des ressources. Ce sont des leçons que nous appliquons.

Il faut ensuite se demander comment les informations seront validées. La facturation fournira dorénavant à l'ARC des détails sur les fonctionnalités qu'elle décidera d'activer. Les décisions à cet effet seront prises par l'ARC. La structure du contrat assure une flexibilité sur le plan de la consommation de services en permettant à l'ARC d'adapter son utilisation à ses besoins ainsi que la possibilité d'activer les fonctionnalités et de les désactiver lorsqu'elles ne servent pas. Voilà la structure du contrat.

Le processus était concurrentiel, sur le marché libre. Les soumissionnaires devaient soumettre des propositions qui répondaient à ces types d'exigences.

Quant à la réponse à la vérificatrice générale, c'est quelque chose dont nous tenons compte. Ce n'est pas un exercice que nous faisons tous les jours. Je ne dirais pas que la relation n'est jamais tendue lorsque la vérificatrice générale vient nous voir, mais mon organisation fait preuve en règle générale d'une grande ouverture en affectant les bonnes personnes pour répondre aux questions. Nous examinons ce qui s'est passé parce que ce n'est pas acceptable à mes yeux. Je prône une entière collaboration avec le BVG, peu importe les constatations éventuelles.

Nous avons bel et bien la documentation, puisque je l'ai vue. La vérificatrice générale nous a remis une ébauche de préautorisation dont le contenu m'a troublé parce que je savais que les informations existaient. J'ai mobilisé mon équipe à ce moment-là, mais il était trop tard. C'est quelque chose de tout à fait inacceptable que nous allons régler.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Yip, vous avez la parole pour cinq minutes.

Jean Yip: Merci.

Madame Serjak, nos vaillantes équipes des bureaux de circonscription aident des électeurs aux prises avec des problèmes avec l'ARC. L'ARC offre un service de résolution de problèmes à nos bureaux de circonscription.

Le délai de réponse, la résolution de problèmes et le soutien continu ont-ils été améliorés pour soutenir les équipes de nos bureaux? Elles aussi ressentent de la frustration.

Melanie Serjak: En fait, mon collègue Maxime Guenette est responsable de ce programme. Toutefois, pour répondre à votre question et pour autant que je sache, les normes de prestation de service sont revenues au niveau approprié pour la résolution de problèmes. C'était un irritant notoire. Je crois que les normes sont à nouveau satisfaites.

Jean Yip: Monsieur Pagé, le gouvernement a annoncé récemment une initiative de production automatisée des déclarations de revenus. Le centre d'appels sera-t-il en mesure de répondre aux demandes de renseignements supplémentaires dans des délais raisonnables, surtout que ces demandes proviendront de membres vulnérables du public qui sont nombreux à ne pas avoir accès à des ordinateurs ou à des appareils numériques?

Hugo Pagé: Je vais demander à ma collègue, Mme Serjak, de répondre à la question.

Melanie Serjak: La production automatisée des déclarations de revenus est une initiative majeure. Dans le cadre de la planification, des consultations et de la mobilisation des parties intéressées, des efforts considérables seront consentis dans les communications.

Vous avez raison de souligner la nécessité de mettre en place un plan de communication pour soutenir la population cible. Dans le cadre de notre préparation dans les centres de communication, nous tenons compte dans la planification des demandes de renseignements téléphoniques auxquelles nous pourrions avoir à répondre.

• (1725)

Jean Yip: Madame Brunner, je voudrais parler du plan d'action de la direction. Voici un passage du plan d'action qui fait suite à une recommandation: « Afin de répondre aux besoins technologiques futurs [...] la conception technique sera supervisée par SPC afin d'assurer l'harmonisation de la solution de bout en bout avec les autres services offerts par SPC. »

Quels autres services sont touchés?

Kristin Brunner: Pour soutenir le nouveau centre de communication comme solution de service, il y a des numéros 1-800. Nous comptons aussi sur notre fournisseur de services de télécommunications. SPC offre également des solutions à l'ARC pour soutenir des fonctionnalités d'accessibilité comme des appareils de télécommunication pour les personnes sourdes, ou ATS. Cette capacité est prise en charge par une technologie externe appelée VOCALLS. Évidemment, il y a le réseau et les pare-feux.

Il existe beaucoup de services. Essentiellement, tout le spectre des services de SPC est sollicité lorsque nous soutenons et déployons des centres de communication de l'ARC.

Jean Yip: Je déduis que ces services sont plus spécialisés.

Kristin Brunner: Certains d'entre eux, comme le soutien à l'accessibilité et l'ATS, que je viens de mentionner, sont très spécialisés, mais d'autres, comme les services de sécurité du réseau et les services de type pare-feu, sont des services généraux que nous fournissons à tous les partenaires du gouvernement du Canada.

Jean Yip: Madame Serjak, l'audit a examiné 167 appels. Combien d'appels sont-ils évalués à l'ARC pour en vérifier l'exactitude?

Melanie Serjak: Annuellement, un peu plus de 130 000 appels sont évalués.

Jean Yip: C'est beaucoup.

Quel est le taux d'exactitude des réponses aux demandes de renseignements liées aux dossiers des contribuables et des petites entreprises?

Melanie Serjak: Le taux est légèrement supérieur à 90 %. Je pense qu'il s'élève en fait à 94 %.

Jean Yip: Quel est le taux pour les entreprises?

Melanie Serjak: Je peux donner un chiffre général qui englobe les appels des lignes de demandes de renseignements générales et des entreprises. Pour le taux d'exactitude de chacune de ces deux lignes, je vais devoir vous revenir plus tard.

Jean Yip: Merci.

La formation est très importante. Les employés qui travaillent aux centres d'appels reçoivent une formation. Le programme d'orientation est très complet. D'autres formations sont-elles données par la suite, étant donné tous les problèmes qui ont été relevés?

Melanie Serjak: La formation ne s'arrête pas au programme d'orientation. Un processus de perfectionnement continu est offert aux employés. Chaque centre de communication compte ce que nous appelons un « centre d'expertise spécialisé » qui regroupe des experts que les agents peuvent consulter régulièrement. En outre, des formations sont données sur des sujets précis selon la période de l'année. Que ce soit en préparation du lancement des prestations en juillet ou de la saison des impôts des particuliers, une formation est donnée sur les sujets qui se dessinent ou sur des lois qui pourraient entrer en vigueur dont les agents du centre d'appels doivent être au fait.

C'est un processus continu qui ne se termine pas à la fin de la période d'intégration et de la formation en classe. Il y a du perfectionnement continu.

Le président: Merci.

Votre temps est écoulé.

Nous reviendrons de ce côté-ci sous peu.

[Français]

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

Sébastien Lemire: Merci, monsieur le président.

Monsieur Pagé, nous savons que le rapport de la vérificatrice générale met en lumière les longs délais de traitement à l'Agence du revenu du Canada. Or, la loi de Pareto nous amène à réfléchir sur la façon dont l'Agence pourrait être plus efficace.

J'ai eu plusieurs échanges avec un fiscaliste réputé de Rouyn-Noranda, David Poulin, qui me demande depuis plusieurs années pourquoi le seuil d'inscription pour la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée demeure fixé à 30 000 \$ et n'a jamais été indexé depuis l'instauration de la TPS-TVH dans les années 1990. Si on augmentait ce seuil, est-ce qu'on réduirait le fardeau de traitement de nombreuses petites entreprises? Quelle serait la conséquence de l'indexation de ce seuil sur les ressources humaines? Évidemment, le fait que ce seuil soit fixe contribue au fait que 80 % de la charge de travail de bien des fiscalistes au Québec et au Canada est une perte de temps. Combien y a-t-il de petits dossiers en cours de recouvrement pour des amendes ou des intérêts relatifs à la TPS-TVH et visant des fournisseurs qui sont dans l'échelon de 30 000 \$ à 100 000 \$? Vous conviendrez qu'il s'agit de gens qui ont besoin de chaque dollar qu'ils ont pour continuer leur travail.

Si vous ne pouvez pas me répondre maintenant, veuillez nous faire parvenir une réponse écrite.

• (1730)

Hugo Pagé: Nous allons vous répondre par écrit, car la question est longue et comprend plusieurs aspects. Il faudra aussi consulter nos collègues du ministère des Finances, parce que certains aspects de la question sont davantage en lien avec la législation relative à l'impôt que sur la façon dont c'est administré.

Sébastien Lemire: J'ai une autre question, qui concerne les défaillances informatiques du gouvernement. Est-ce que l'Agence du revenu du Canada a conservé la capacité de recevoir des documents en papier pour permettre aux contribuables ou aux professionnels de l'impôt d'avoir une porte de sortie en cas de difficulté informatique? Souvent, il n'y a pas de plan B, ce qui cause des problèmes.

Quelle est l'économie réelle d'être passé à un mode de déclaration électronique, compte tenu du risque de perdre de l'information?

Hugo Pagé: Il existe toujours la possibilité de faire des déclarations de revenus papier et de remplir des documents en papier pour ceux qui n'ont pas le choix ou qui le désirent.

En ce qui concerne les économies, il est difficile de vous donner un chiffre, parce qu'il y a beaucoup de facteurs à considérer. Comme vous le savez, les communications papier coûtent plus cher: il faut payer les timbres, l'entreposage des documents et les salles de courrier. Il y a donc des coûts réels à la correspondance papier.

Il est très difficile de répondre à la question sur le coût précis de la transition vers le numérique.

Sébastien Lemire: Perdre de l'information est probablement ce qui coûte le plus cher aux yeux d'un fiscaliste. De plus, la retrouver engendre des conséquences.

[Traduction]

Le président: Merci.

Nous retournons à l'opposition officielle.

Monsieur Kuruc, vous voulez partager votre temps avec M. Stevenson si j'ai bien compris.

La parole est à vous.

Ned Kuruc: Monsieur Pagé, j'aimerais revenir au chèque de 4,9 millions de dollars qui a été émis. Je vais poursuivre dans la même veine que mon collègue. Quel seuil humain et informatique doit être atteint pour lancer une vérification? J'aimerais avoir un chiffre. À combien de millions de dollars ce seuil est-il établi?

Hugo Pagé: Il faut se rappeler qu'il y a plus d'un secteur d'activité. Il y a l'impôt sur le revenu des particuliers, l'impôt sur le revenu des entreprises, la taxe d'accise et ainsi de suite. Les risques sont évalués en fonction du secteur d'activité, et à l'intérieur de chaque secteur, ils sont contrôlés ou ajustés pour réduire au minimum les risques pour les contribuables.

Évidemment, nous ne précisons pas le seuil parce que ce serait donner aux fraudeurs la recette pour escroquer le gouvernement. Nous sommes donc réticents à rendre cette information publique.

Ned Kuruc: Pourtant, ils vous ont fraudé pour 4,9 millions de dollars.

Hugo Pagé: Je ne peux pas me prononcer sur ce dossier.

Ned Kuruc: Merci.

Selon un article paru dans les médias, une source au fait des procédures internes à l'ARC affirme que les remboursements sont effectués électroniquement sans être examinés par un être humain, y compris les transactions s'élevant à des millions de dollars qui pourraient plus tard soulever des interrogations.

Ma question s'adresse à M. Hayes.

Vous vous êtes penché sur un certain nombre d'évaluations des prestations gouvernementales versées pendant la pandémie de COVID parce que vous aviez appris qu'aucun contrôle n'était en place — il semble en fait que nous ne savons pas quels sont ces contrôles à l'ARC — pour examiner systématiquement tous les remboursements inférieurs à 5 millions de dollars versés aux entreprises. Les pratiques de l'ARC devraient-elles être vérifiées par votre bureau?

Andrew Hayes: Nous vérifions les activités de l'ARC très régulièrement. Nous avons mené des audits au cours des dernières années sur les prestations liées à la pandémie de COVID, mais nous avons également examiné les appels en matière d'impôt, les opérations de perception et les choses de cette nature.

Il faut se demander à quel point les contrôles sont efficaces et s'ils devraient ou non être révisés par l'ARC. Ce seraient des questions à poser à l'ARC.

Les audits nous permettent de déterminer si les contrôles sont efficaces. La question qui est posée aujourd'hui, dont la réponse pourrait être frustrante pour certains députés, porte sur les détails. Je peux comprendre pourquoi l'ARC ne veut pas divulguer de renseignements précis lors d'une discussion publique comme celle-ci. Cela dit, la reddition de comptes peut se faire autrement, et le Comité a des options pour y arriver.

Ned Kuruc: Merci de votre réponse.

Je vais céder le reste de mon temps.

Le président: Merci. Vous terminez à point nommé.

Vous avez deux minutes et demie, monsieur Stevenson.

William Stevenson: Merci.

J'ai trois questions, mais je ne sais pas si je vais les poser toutes les trois.

Dans ma pratique en cabinet comme comptable professionnel agréé, je disais aux nouveaux clients que mon travail était de les empêcher de faire quelque chose qui pouvait tirer la sonnette d'alarme. Les clients voulaient savoir quelles étaient ces choses, et souvent, nous en discussions. Aux congrès de comptables professionnels agréés, on nous disait que l'ARC regardait telle ou telle chose. Nous étions donc toujours au courant. La plupart du temps, la pierre d'achoppement est la documentation. Selon l'ARC, nous sommes coupables jusqu'à preuve du contraire. La documentation, comme l'a dit la vérificatrice...

Je ne doute pas, monsieur Jones, que vous ayez raison. Vous avez probablement fait certaines choses, mais vous n'avez pas fourni de preuve et de documentation. Aux yeux de la vérificatrice, la preuve n'existait donc pas.

Il y a tout de même lieu de se demander quelles sanctions sont imposées s'il s'avère que les problèmes relevés sont d'origine humaine? Quelles corrections sont apportées aux erreurs causées par le numérique? Si les transactions sont numériques, l'erreur est-elle commise par l'ordinateur? Dans la plupart des cas que j'ai examinés — purgés de tout ce qui pouvait alerter l'ARC —, j'avais soumis les documents électroniquement, et aucun être humain ne les avait vus; c'est l'ordinateur qui faisait le travail.

Quelles corrections sont apportées dans ces cas-là? Quelles personnes assument la responsabilité de ces erreurs autres que les individus qui examinent peut-être les formulaires et qui ne font rien de crainte de recevoir des sanctions pour avoir laissé passer des activités frauduleuses?

• (1735)

Hugo Pagé: Je suppose que la question s'adresse à nous.

William Stevenson: Oui. Elle s'adresse à vous.

Hugo Pagé: D'accord.

Ce qu'il faut comprendre, c'est que le contexte des risques évolue constamment. Il est donc important que nous suivions ces changements et que nous trouvions des façons de nous adapter et d'apporter des rajustements à notre cadre de vérification pour tenir compte de ces risques.

Pour répondre à votre question sur la responsabilité dans les situations où le contrôle aurait pu être mieux effectué, nous examinons les leçons apprises dans ces cas. Nous déterminons ce que nous pouvons tirer de cette expérience et les rajustements que nous pouvons apporter.

William Stevenson: Nous en avons discuté à quelques reprises et nous avons déterminé que l'Agence du revenu du Canada est responsable d'une grande partie des critères et des rajustements à apporter. Pouvez-vous me dire pourquoi cela a pris autant de temps? Vous avez apparemment analysé la situation en détail, mais jusqu'à l'instauration de la période de 100 jours, il semble qu'un grand nombre de ces détails n'aient pas été pris en compte.

Vous parlez de progrès qui semblent avoir été réalisés assez rapidement pour améliorer les délais de réponse au téléphone. Pourquoi cela a-t-il pris autant de temps? Auparavant, il fallait attendre des heures avant d'obtenir quelqu'un au bout du fil. Ensuite, la limite de 100 jours a été mise en place et tout à coup, nous pouvons à nouveau obtenir quelqu'un en moins de cinq minutes.

Pouvez-vous expliquer pourquoi la limite de 100 jours semble être la seule chose qui a permis de renverser la tendance? Est-ce parce que le gouvernement libéral...

Le président: Je vous remercie, monsieur Stevenson. Votre temps est écoulé.

Je vais toutefois permettre aux témoins de répondre.

Melanie Serjak: Je peux répondre à cette question. Avant le lancement du plan de 100 jours, soit le 2 septembre, l'Agence du revenu du Canada avait pris de nombreuses mesures et lancé de nombreuses initiatives pour améliorer le service, mais ces mesures n'ont peut-être pas atteint le niveau de visibilité dont profite aujourd'hui le plan de 100 jours. Ce plan mobilise l'ensemble de l'Agence sur la question de la prestation des services, et nous lui accordons donc la priorité absolue.

Le volume d'appels diminue naturellement parce que nous sommes dans la saison creuse, et nous profitons donc de l'automne pour concentrer nos efforts sur l'utilisation de nos capacités en vue d'apporter des changements et de mener des expériences avec de nouvelles mesures qui changeront la donne lorsque la saison occupée commencera. Pour nous, cela correspond à la période des impôts, qui approche à grands pas en février.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Pour terminer, nous entendrons Mme Tesser Derksen. Elle a cinq minutes.

Kristina Tesser Derksen: Je vous remercie beaucoup.

Je vais partager le temps qui m'est imparti avec M. Housefather, si vous me le permettez.

J'ai une question pour les représentants du Bureau du vérificateur général.

Dans la Pièce 9 de votre rapport, vous présentez un tableau qui montre la répartition des pondérations dans l'évaluation du rendement d'un organisme. Vous souvenez-vous de ce tableau? Il montre que 10 % de l'évaluation étaient fondés sur le comportement des agents, 45 % sur la productivité, c'est-à-dire le « [t]emps moyen de traitement des appels » et le « [r]espect de l'horaire » — des notions importantes pour l'efficacité, je vous l'accorde — et les autres 45 % sur la qualité du service.

Cependant, dans l'explication qui suit immédiatement — et il m'a fallu une deuxième lecture pour le comprendre —, votre rapport indique que seulement 9 % de la qualité totale du service étaient fondés sur l'exactitude. Selon le rapport, « 45 % étaient liés au respect de l'horaire », tandis que seulement 9 % étaient « fondés sur l'exactitude », alors qu'en réalité, ces 9 % faisaient partie de la tranche de 45 % qui englobait la « qualité du service ».

Selon votre expérience, quelle importance aurait dû être accordée à la qualité du service et à l'exactitude? Logiquement, si nous voulons augmenter ce chiffre, nous devons le retirer ailleurs. Le prendriez-vous dans le critère lié au respect de l'horaire?

Je cherche à mieux comprendre tout cela, car nous en avons beaucoup parlé lors de la dernière réunion.

• (1740)

Andrew Hayes: Avec tout le respect que je dois à l'Agence, ce n'est pas à moi de donner des directives à ce sujet. Toutefois, je pense que le commentaire de la vérificatrice générale, c'est que ce résultat de 9 % pour l'exhaustivité et l'exactitude des réponses — et je vais paraphraser cela autrement et parler de la précision des renseignements fournis — ne donne pas l'impression d'un engagement ferme en faveur d'un service de qualité.

Il faut faire des compromis, que ce soit au sujet du respect de l'horaire ou d'un autre critère. Il revient à l'Agence de déterminer cela. Le message de la vérificatrice générale était toutefois clair. Pour instaurer une culture de qualité... La modification des comportements dépend de ce qu'on mesure, et le fait d'envoyer un message selon lequel on souhaite améliorer l'exactitude des réponses mériterait une note plus élevée.

Kristina Tesser Derksen: D'accord. Je vous remercie.

Est-ce que mes deux minutes et demie sont écoulées, monsieur le président? D'accord.

[Français]

Le président: Merci, madame Tesser Derksen.

Monsieur Housefather, vous avez la parole.

Anthony Housefather: Merci, monsieur le président.

Monsieur Pagé, j'aimerais revenir sur une question posée à l'Agence du revenu du Canada par MM. Deltell et Lemire.

[Traduction]

Hugo Pagé: Ce que je peux dire, c'est que chaque fois qu'une fraude est détectée, nous adaptons nos pratiques pour refléter la réalité du nouvel environnement.

Anthony Housefather: Avez-vous envisagé de fixer un montant qu'un être humain devrait vérifier ou rembourser, quel que soit le niveau de risque évalué, si ce montant dépassait un certain seuil? Cela faisait-il partie de l'évaluation que vous avez menée?

Hugo Pagé: Lorsque nous avons des cas de fraude, nous examinons tous les...

Anthony Housefather: Je comprends, mais vous êtes devant un comité parlementaire et non devant les médias. Lorsque nous vous posons une question, vous êtes censé y répondre sérieusement.

Avez-vous sérieusement examiné la question de savoir si, même si une évaluation indiquait un risque très faible dans le cas d'un remboursement de 4,9 millions de dollars, par exemple, il faudrait établir un seuil inférieur qu'un agent, c'est-à-dire un être humain, devrait examiner avant de traiter le remboursement s'il était supérieur à ce montant, quel que soit le seuil de risque?

Hugo Pagé: Nous devons vous faire parvenir une réponse plus tard, car je ne suis pas la personne qui prendrait ce type de décision.

Anthony Housefather: D'accord. Je vous serais reconnaissant de bien vouloir nous envoyer une réponse par écrit.

Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup.

Avant de lever la séance et de conclure la réunion, j'aimerais poser quelques questions au sous-vérificateur général. La première est d'ordre général et la seconde est plus précise.

Vous n'avez pas utilisé une grande partie du temps qui vous était imparti au début de la réunion. Avez-vous des commentaires à formuler sur la discussion d'aujourd'hui sur les contrats? Aimeriez-vous porter un point précis à l'attention des membres du Comité?

Deuxièmement, j'aimerais que vous nous donniez votre avis sur la tendance que nous avons observée, à savoir que le gouvernement accepte les recommandations tout en minimisant ou en remettant en question les conclusions, voire en déclarant que tout va bien maintenant. C'est un peu comme accepter un verdict et promettre de mettre en œuvre des mesures correctives, mais de déclarer ensuite qu'on n'a pas vraiment fait cela ou qu'il n'y a plus de problème maintenant.

Je pense que c'est difficile à comprendre pour beaucoup de gens, d'autant plus que nous avons tous dans nos bureaux des cas où nous savons que les gens ont reçu un très mauvais service. Nous apprenons maintenant que votre bureau n'a pas reçu des documents qui auraient pu modifier votre rapport, et nous apprenons maintenant, à la Chambre des communes, que le plan de 100 jours est en bonne voie et que tous les renseignements sont désormais exacts — comme je l'ai également entendu aujourd'hui — dans 90 % des cas.

Que se passe-t-il? Que pensez-vous de tout cela? Pouvez-vous éclairer le Comité à ce sujet, s'il vous plaît?

• (1745)

Andrew Hayes: Je vous remercie beaucoup. Ce sont des questions complexes.

Je pense que votre première question concernait la présente réunion et ce que nous avons entendu aujourd'hui. Bien entendu, dans le cas de Services partagés Canada, on a mis l'accent sur le contrat. Comme l'a indiqué la vérificatrice générale au début de la semaine dernière, nous examinerons expressément ce contrat. Bien entendu, lorsque nous effectuons un audit, nous nous réservons le droit d'examiner tout ce qui retient notre attention au cours du processus. Ainsi, nous pouvons emprunter une certaine voie même si ce n'était pas expressément prévu dans le champ d'application de notre audit au départ. Cependant, ce qui est particulier au sujet de ce contrat, c'est que Services partagés Canada est à la fois l'autorité contractante et l'utilisateur de ces services, avec l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada. Tous les intervenants ne sont pas visés dans le travail que nous effectuons dans le cadre de l'examen de l'ensemble du contrat. Il nous aurait été difficile d'élargir la portée de cet audit pour procéder à une vérification exhaustive du contrat, c'est-à-dire d'examiner aussi les sommes dépensées, sa conception, etc.

Pour revenir sur les déclarations précédentes de M. Jones, je ne crois pas que Services partagés Canada ait tenté de cacher des renseignements ou d'éviter de nous les fournir. Les antécédents de M. Jones en matière de collaboration sont tout simplement exemplaires. Je ne pense pas qu'il y ait quoi que ce soit de malveillant dans cette affaire.

Nous irons au fond des choses lors du prochain audit. C'est l'un des éléments des témoignages d'aujourd'hui.

J'ai fait quelques commentaires plus tôt au sujet des contrôles et de l'existence de contrôles sur la façon dont l'Agence du revenu du Canada traite les factures ou sur l'utilisation des services automatisés ou les seuils d'automatisation, etc. Je pense que ces commentaires et questions reflètent le point de vue de presque tous les

contribuables, c'est-à-dire qu'ils s'attendent à ce que l'Agence du revenu du Canada fasse preuve d'équité et leur fournisse un service rapide et précis. Dans notre régime fiscal, les gens doivent remplir leur propre déclaration d'impôts. En général, les Canadiens acceptent de le faire, et ils veulent le faire correctement. Notre audit était axé sur l'exactitude et la rapidité des réponses fournies aux Canadiens.

Cela m'amène à votre deuxième question. L'idée selon laquelle les gens peuvent vouloir dissocier la situation actuelle des conclusions de l'audit est tout à fait compréhensible. En effet, il s'est passé certaines choses depuis notre audit. Cependant, ce que j'aimerais préciser à propos de notre travail de vérification, c'est que, tout d'abord, nous obtenons la plupart de nos renseignements auprès des ministères, qui attestent que les renseignements qu'ils nous ont fournis sont complets et exacts. Lorsqu'ils examinent notre rapport, les sous-ministres de ces ministères confirment que les déclarations qui y figurent correspondent aux faits. Il est donc difficile pour nous d'apprendre que quelqu'un se dissocie de nos conclusions après avoir confirmé lui-même l'exactitude des faits.

Au fil des ans, nous avons eu des situations où nous avons reçu des réponses à nos recommandations dans lesquelles le ministère indique qu'il est d'accord, mais qu'il continuera à faire la même chose. Nous estimons que le ministère n'est pas réellement d'accord s'il ne modifie en rien ses processus. Nos recommandations visent à apporter des changements qui amélioreront les résultats pour les Canadiens. Je dirais donc que les commentaires visant à se dissocier, selon moi, des conclusions de notre rapport signifient plutôt qu'on est en désaccord — même si ce mot est peut-être un peu trop fort — avec nos conclusions sur l'exactitude et la rapidité des réponses.

J'aimerais revenir aux principes fondamentaux. En 2017, nous avons dû faire des appels, comme nous l'avons fait cette fois-ci, car l'Agence du revenu du Canada ne disposait pas d'enregistrements que nous aurions pu écouter. Nous avons procédé de la même façon cette fois-ci. C'est dans ce cadre que vous avez vu nos résultats — soit un faible taux d'exactitude de 17 % — pour les questions des particuliers. Nous avons également écouté un échantillon aléatoire d'appels enregistrés. Les résultats n'étaient pas beaucoup mieux. Bien honnêtement, on a mis l'accent sur le résultat de 17 %, mais ce résultat n'était pas beaucoup mieux pour les questions des particuliers au sujet de leurs impôts.

L'Agence du revenu du Canada a fait état d'un taux de satisfaction élevé, soit 77 %, mais le diable se cache dans les détails, car seulement 2 % des appelants ont été interrogés pour obtenir ce chiffre. De plus, ce chiffre n'inclut pas les personnes qui n'ont pas pu entrer en communication avec un agent. Il est donc difficile de se fonder sur ce chiffre pour affirmer qu'il reflète fidèlement la satisfaction des appelants à l'égard de leur expérience.

• (1750)

Il faut ajouter à cela le fait que les plaintes ont augmenté de 145 % au cours des quatre dernières années. De plus, je pense que la plupart des députés seraient d'accord pour dire qu'ils reçoivent plusieurs plaintes de la part d'électeurs qui ne sont pas nécessairement satisfaits des services offerts par l'Agence du revenu du Canada. Je peux vous dire que notre bureau reçoit de nombreuses demandes d'audit de la part de Canadiens qui se demandent ce qu'il advient de leurs impôts, de leurs prestations, etc.

J'ajouterai que, dans le contexte de l'impôt des particuliers, 45 % des appels concernent l'accès à l'outil Mon dossier. Je m'attendrais à ce que l'exactitude soit élevée lorsqu'il s'agit de ce type de transactions.

Tout cela pour dire que, selon moi, ce qu'il faut retenir de notre rapport d'audit, c'est que l'Agence du revenu du Canada doit améliorer l'exactitude de ses renseignements et répondre plus rapidement aux questions des Canadiens. Nous avons formulé des recommandations pour aider l'Agence à y parvenir. Un plan de 100 jours a été mis en place, et il est encourageant d'entendre que les résultats sont positifs pour le moment.

Cependant, comme l'ont dit aujourd'hui les représentants de l'Agence du revenu du Canada, nous parlons de la saison creuse. À quoi ressemblera la situation de mars à mai, lorsque la charge de travail sera beaucoup plus élevée? Les résultats obtenus actuellement peuvent-ils durer? Ils le pourront peut-être grâce à d'autres outils et à l'amélioration des processus, mais ce sont là des éléments que notre bureau continuera de surveiller et que les Canadiens suivront de près.

Je suis désolé de cette tirade.

Le président: Je vous remercie. Vous disposiez du temps nécessaire.

Je tiens à préciser pour le compte rendu, monsieur Jones, que je ne laisse certainement pas entendre qu'on a agi par malveillance. J'ai repris la blague de M. Stevenson au sujet des comptables selon laquelle, comme les documents n'avaient pas été fournis, même si vous aviez toutes les bonnes intentions du monde, vous êtes tout de même responsables. Je peux également mentionner le vieux proverbe russe selon lequel il faut faire confiance, mais il faut aussi vérifier. Avec l'audit qui approche, nous verrons les résultats dans un an.

Je tiens à remercier tous les témoins d'être venus aujourd'hui. Je suis désolé du retard causé par le vote d'aujourd'hui. Nous vous remercions de votre présence et nous vous reverrons à un autre moment.

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>